

**ANALISIS KINERJA SISTEM PELAYANAN TERHADAP PASIEN BPJS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN METODE TRADE (STUDI
KASUS DI PUSKESMAS SEKARAN KECAMATAN GUNUNGPATI
KOTA SEMARANG)**

PURMINI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112201104479@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Puskesmas Sekaran, Gunungpati Semarang sebagai instansi pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas ini sudah berjalan dengan menggunakan sebuah sistem yang terkomputerisasi. Akan tetapi sistem informasi dan pengolahan registrasi pasien di instansi ini masih mempunyai kendala yaitu masih kurang efektif dan belum memaksimalkan proses kerjanya pada bidang registrasi pasien dimana sering terjadi penumpukan pendaftaran pasien sehingga terjadi pengantrian pasien, sistem yang kurang dimengerti user sehingga user kurang paham dan waktu menajadi tidak efektif, gangguan jaringan akibatnya pada proses pengiriman data registrasi pasien ke pusat atau Dinas Kesehatan Kota menjadi terganggu, administrasi dokumen yang kurang baik, kesalalahan dokumentasi pendaftaran, prosedur yang tidak standart, penempatan SDM yang tidak sesuai kebutuhan sehingga pengolahan registrasi pasien menjadi lebih lama. Untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik diperlukan pula proses perbaikan bisnis secara berkelanjutan antara lain melalui inovasi dan strategi evaluasi kinerja. Oleh karena itu perlu diadakannya pengukuran kinerja dan kualitas sistem untuk mengetahui kendala yang dihadapi. Metode pengukuran yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Kemudian dilakukan pengukuran kinerja dan kualitas untuk mengetahui kinerja dan kualitas sistem yang sedang berjalan dmenggunakan tahapan ukuran kinerja menurut Training Resources Data Exchange (TRADE) dan ukuran kualitas menggunakan metode Servqual. Hasil dari penelitian ini digunakan sebagai rekomendasi dalam perbaikan agar kinerja dan kualitas sistembisa berjalan sesuai dengan sasaran perusahaan agar tercipta pelayanan yang mampu meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pengukuran, kualitas, kinerja sistem, Training Resources Data Exchange, Servqual

**ANALYSIS OF BPJS PATIENS SERVICE SYSTEM PERFORMANCE
USING SERVQUAL METHOD AND TRADE METHOD (CASE STUDY IN
PUSKESMAS SEKARAN GUNUNGPATI SEMARANG)**

PURMINI

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 112201104479@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Puskesmas Sekaran, Gunungpati, Semarang, is a public institution which has the duty and responsibility to provide health services to the society. Use a computerized system. However, some problems on the information system and the patient registration processing still exist. The information system is considered less effective and has not served optimally for the patient registration process. As a result, some cases occur such as frequent buildups of patient admission that causing a queue a registrastion, a poorly understood system that makes the users unfamiliar with it and causes time ineffectiveness, network disruption causing a delay on delivery of patient registration data to Dinas Kesehatan Kota, poor document administration causing and request document, unstandardized procedures, and inaccurate placement of the human resources that risks to a longer patient registration process. To develop better services, a continuous business process improvement is needed for example through innovations and strategies for performance evaluation. Therefore, it is necessary to do a measurement on the work performance and the system quality to determine the obstacles encountered. The measurement methods used in this study were observation, interview, literature study, and documentation. The work step of Training Resources Data Exchange (TRADE) was used to measure the work performance, whereas the Servqual method was used to determine the quality of the current system. The result from this study is used as a recommendation for further improvement so that the performance and the system quality can run well in accordance with the company target to improve the patient satisfaction

Keyword : Information system, measurement, quality, system performance, Training Resources Data Exchange, Servqual