

## **ABSTRAK**

Kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan, terutama bagi rumah sakit yang melayani pasien BPJS. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, rumah sakit dapat memahami apa yang baik dan apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk membandingkan dua metode, yaitu Customer Satisfaction Index (CSI) dan Service Quality (Servqual), dalam mengukur kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Royal Prima. Metode CSI mengukur kepuasan secara kuantitatif sementara metode Servqual menilai dengan empat dimensi kualitas layanan. Dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 300 pasien BPJS yang telah menerima layanan di Rumah Sakit Royal Prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Servqual menghasilkan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,74, sedangkan metode CSI mencapai skor kepuasan sebesar 0,69, yang termasuk dalam kategori "Baik" atau "Puas". Hal ini membuktikan kedua metode ini saling melengkapi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih efektif mengenai kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, BPJS, Rumah Sakit Royal Prima, Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (Servqual)

## **ABSTRACT**

Patient satisfaction is an important indicator for assessing the quality of health services, especially for hospitals that serve BPJS patients. By knowing the level of patient satisfaction, the hospital can understand what is good and what needs to be improved in its services. The purpose of this study is to compare two methods, namely Customer Satisfaction Index (CSI) and Service Quality (Servqual), in measuring BPJS patient satisfaction at Royal Prima Hospital. The CSI method measures satisfaction quantitatively while the Servqual method assesses with four service quality dimensions. In this study, it was carried out through a questionnaire distributed to 300 BPJS patients who have received services at Royal Prima Hospital. The results showed that the Servqual method produced an average satisfaction score of 2.74, while the CSI method achieved a satisfaction score of 0.69, which was included in the category of "Good" or "Satisfied". This proves that these two methods complement each other so that they can provide a more effective picture of patient satisfaction.

**Keywords:** Patient satisfaction, BPJS, Royal Prima Hospital, Customer Satisfaction Index (CSI), Service Quality (Servqual)