

ABSTRAK

Nama : Shelly Noftri Liana Sari
Program Studi : Manajemen Asuransi Kesehatan
Judul : Persepsi Peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit “X” Tahun 2009

Salah satu keunggulan kompetitif dari suatu perusahaan asuransi adalah apabila perusahaan asuransi tersebut mempunyai provider network yang luas bermutu dan professional. Kinerja rumah sakit dalam memberi pelayanan kepada peserta secara tidak langsung akan memberi dampak terhadap penilaian konsumen terhadap perusahaan asuransi kesehatan yang menanggung konsumen tersebut.

Untuk mengetahui dan mengevaluasi pelayanan yang diberikan, maka penelitian ini memakai metode *Servqual* dikonsepsi dari Parasuraman, Zeithmal dan Berry, 1990 mengenai 5 dimensi mutu pelayanan dalam bidang jasa, yaitu: *Reliability* (Kehandalan Pelayanan), *Responsiveness* (Ketanggapan pelayanan), *Assurance* (Jaminan/Keyakinan), *Empathy* (Empati) dan *Tangibles* (Fasilitas Fisik).

Metode yang digunakan adalah penelitian pendekatan kuantitatif dengan *cross sectional* ini diujikan pada 68 peserta PT. Asuransi Syariah Mubarakah dengan menggunakan kuesioner. Hal ini untuk mengetahui persepsi peserta terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit “X” dan karakteristik respondennya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi peserta yang menyatakan baik sebesar 62% dan yang menyatakan tidak baik sebesar 38%. Bila dilihat berdasarkan masing-masing dimensi pelayanan, assurance merupakan dimensi terbesar yang nilai baik oleh responden yaitu sebesar 75%. Untuk dimensi reliabilitas sebesar 65%, dimensi responsiveness 62%, dimensi empathy sebesar 66%, dan dimensi tangible sebesar 69%.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Asuransi Syariah Mubarakah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pesertanya dan dapat bermanfaat bagi rumah sakit “X” dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kata Kunci : Persepsi, Metode *Servqual*