

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
PENDAFTARAN BERBASIS WHATSAPP BUSINESS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PENDEKATAN
DESIGN THINKING DI KLINIK MASIJA JAYA**

TESIS



Oleh :

ESTER KANDAMI

NIM. 23.111.005

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

AGUSTUS 2025

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
PENDAFTARAN BERBASIS WHATSAPP BUSINESS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN PENDEKATAN
DESIGN THINKING DI KLINIK MASIJA JAYA**

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

TESIS

Diajukan kepada
Institut Teknologi Nasional Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Magister Teknik Industri

OLEH :

ESTER KANDAMI

NIM. 23.111.005

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
AGUSTUS 2025**

Tesis oleh (**Ester Kandami**) (23.111.005), ini telah diperiksa dan disetujui dalam ujian.:

Malang, 26 Agustus 2025

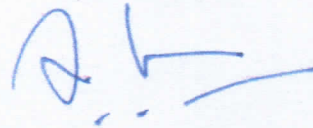
Pembimbing I



(Ir. Fourry Handoko, ST, SS, MT, PhD, IPU)

NIP. Y.1030100359

Pembimbing II



(Dr. Dimas Indra Laksana, ST, MT)

NIP. P.103.150.0481

Mengetahui,

Institut Teknologi Nasional Malang

Program Pascasarjana

PPS ITN Malangi

Direktur

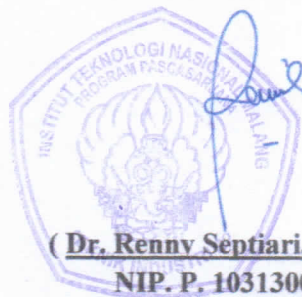


Prof. Dr. Ir. Lalu Mulyadi, MT

NIP. Y. 1018700153

Magister Teknik Industri

Ketua Program Studi



(Dr. Renny Septiari, ST., MT)

NIP. P. 1031300468



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

BERITA ACARA UJIAN TESIS

PROGRAM STUDI : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

NAMA : ESTER KANDAMI
NIM : 23.111.005
PROGRAM STUDI : MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PEMINATAN : MANAJEMEN INDUSTRI
JUDUL : EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP SISTEM
PENDAFTARAN BERBASIS WHATSAPP BUSINESS
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN
PENDEKATAN DESIGN THINKING DI KLINIK MASIJA
JAYA

Dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Jenjang Program Studi Pascasarjana
Magister Teknik Industri (S2)

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 26 Agustus 2025

Dengan Nilai :

Panitia Ujian Tesis

KETUA

Ir. Fourry Handoko, ST, SS, MT, PhD, IPU

NIP. Y.1030100359

Pengujia I

Ir. Fuad Achmadi, SMC., PhD

NIP. Y.1031300471

SEKERTARIS

(Dr. Dimas Indra Laksmiana, ST, MT)

NIP. P.103.150.0481

Pengujii II

Dr. Renny Septiari, ST., MT

NIP. P.1031300468

PERNYATAAN
ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah. Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali saya secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Teknik Industri)dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Malang, 29 Agustus 2025



Ester Kandami

NIM.23.111.005

ABSTRACT

Quality healthcare services are determined not only by medical aspects but also by the efficiency of administrative systems, including patient registration processes. Klinik Masija Jaya still applies a manual registration system, which causes long queues, extended waiting times, and patient dissatisfaction. This study aims to design and evaluate a patient registration system based on WhatsApp Business by integrating the SERVQUAL method and the Design Thinking approach. The research employed a mixed-methods design with 30 patients selected through purposive sampling. The stages of Design Thinking (Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test) were applied in system development, while SERVQUAL was used to measure service quality across five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The findings reveal that the manual registration system showed negative gaps in all SERVQUAL dimensions, with the largest gap in Responsiveness (-0.55). After the implementation of the WhatsApp Business-based system, the gaps significantly decreased to a range of -0.02 to -0.05. The most notable improvement occurred in the Responsiveness dimension (+0.50), indicating faster registration processes and a reduction in average waiting times by 20–30 minutes. Furthermore, features such as auto-reply, quick replies, and automatic queue numbering proved effective in enhancing information clarity and patient convenience.

In conclusion, the implementation of a WhatsApp Business-based registration system effectively improved service quality at Klinik Masija Jaya. The main challenge lies in the limited digital literacy among elderly patients, yet further development opportunities remain through integration with electronic medical records and broader application in other healthcare facilities.

Keywords: WhatsApp Business, SERVQUAL, Design Thinking, Patient Satisfaction, Registration System

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh aspek medis, tetapi juga oleh efisiensi sistem administrasi, termasuk proses pendaftaran pasien. Klinik Masija Jaya masih menggunakan sistem pendaftaran manual yang menimbulkan antrean panjang, waktu tunggu lama, serta ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengevaluasi sistem pendaftaran berbasis WhatsApp Business dengan mengintegrasikan metode SERVQUAL dan pendekatan Design Thinking. Metode penelitian yang digunakan adalah mixed methods, dengan responden sebanyak 30 pasien yang dipilih melalui purposive sampling. Tahapan Design Thinking (Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test) digunakan dalam merancang sistem, sedangkan SERVQUAL dimanfaatkan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pendaftaran manual memiliki gap negatif pada seluruh dimensi SERVQUAL, dengan gap terbesar pada dimensi Responsiveness (-0,55). Setelah penerapan sistem berbasis WhatsApp Business, gap menurun signifikan menjadi antara -0,02 hingga -0,05. Peningkatan terbesar terjadi pada dimensi Responsiveness (+0,50), yang menandakan percepatan proses pendaftaran serta pengurangan waktu tunggu rata-rata 20–30 menit. Selain itu, fitur auto-reply, quick replies, dan nomor antrean otomatis terbukti meningkatkan kejelasan informasi serta kenyamanan pasien.

Kesimpulannya, penerapan sistem pendaftaran berbasis WhatsApp Business secara efektif meningkatkan kualitas layanan di Klinik Masija Jaya. Hambatan utama terletak pada keterbatasan literasi teknologi pasien lansia, namun peluang pengembangan masih terbuka melalui integrasi sistem dengan rekam medis elektronik serta penerapan di fasilitas kesehatan lain.

Kata Kunci: WhatsApp Business, SERVQUAL, Design Thinking, Kepuasan Pasien, Sistem Pendaftaran