

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang terhadap kinerja suatu pelayanan yang dibandingkan dengan harapan yang direfleksikan oleh tingkat kepentingan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul apabila kinerja layanan yang diperoleh tidak sama dengan harapan pelanggan. Instalasi Farmasi merupakan salah satu terminal pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Persepsi pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi akan berdampak langsung baik dari aspek bisnis maupun citra Instalasi dan Rumah Sakit. Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 72,32% yang berada di bawah standar rumah sakit yaitu 82,00%.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi Key Quality Characteristics Assessment for Hospital Scale dengan metode Potential Gain in Customer Value di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan bangun penelitian cross sectional. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner. Adapun responden penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya yang telah berkunjung minimal sebanyak dua kali.

Data dianalisis berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan dengan menggunakan metode Potential Gain in Customer Value yang selanjutnya digunakan untuk mengetahui posisi tiap aspek dimensi berdasarkan grafik Importance-Performance. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi timeliness dan safety merupakan dimensi yang berada di Kuadran I. Artinya dimensi timeliness dan safety harus menjadi prioritas perbaikan oleh manajemen rumah sakit agar kepuasan pelanggannya meningkat.

Kesimpulannya adalah dari delapan dimensi kualitas menurut Key Quality Characteristics Assessment for Hospital Scale terdapat dua dimensi yang berada di kuadran I, empat dimensi berada di kuadran II dan dua dimensi berada di kuadran III.

Kata Kunci : Key Quality Characteristics Assessment for Hospital Scale, Potential Gain in Customer Value, Kepuasan Pelanggan