

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DAN PENANGANAN
KELUHAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK
PRATAMA NAYAKA ERA HUSADA DKI JAKARTA**

Risfa Manta¹, Yosef Wijoyo²
¹⁻²Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
Email: mantarisfa90@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan yang ideal dan persepsi pasien terhadap pelayanan yaitu, *tangible* (berwujud), *realibility* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kesediaan untuk peduli). Tujuan penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang harus mendapat perhatian serius dan harus dilakukan perbaikan dan penanganan keluhan. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu penelitian yang menghubungkan variabel independent dengan variabel dependen yang diukur atau dikumpulkan dalam waktu bersamaan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner terhadap 100 responden. Kuesioner yang digunakan dinyatakan telah valid dan reliabel. Teknik analisis data dilakukan dengan metode *servqual* kemudian dilanjutkan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) serta *Importance performance analysis* (IPA). Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa tiap dimensi *servqual* berada pada indeks negatif yang artinya pasien belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu *tangibles* -0,36, *assurance* 0,024, *empathy* -0,16. Hasil dari analisis CSI terhadap dimensi *servqual* dan penanganan keluhan secara keseluruhan memperoleh nilai 79,29% (*good*) yang artinya belum mencapai 87% < CSI (*excellent*). Hasil analisis IPA pada kuadran A menunjukkan prioritas untuk dilakukan perbaikan yang meliputi: dimensi *tangibles* yaitu terkait pelayanan di mulai tepat pada waktunya dan fasilitas, dimensi *assurance* yakni ketersediaan obat, waktu tunggu resep, dimensi *empathy* terkait memahami dan mengerti akan kebutuhan pelanggan dan penanganan keluhan yaitu item adanya media penyampaian keluhan 24 jam bagi pasien dan tersedianya media sosial untuk penyampaian keluhan.

Kata Kunci : CSI, IPA, Kepuasan Pasien, Penanganan Keluhan

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of conformity between the patient's expectations of ideal service and the patient's perception of the service, namely, tangible (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (willingness to care). The aim of this research is to measure the level of patient satisfaction with pharmaceutical services and identify factors that need serious attention and improvements and complaints handling. This type of research is descriptive with a qualitative and quantitative approach. This research uses a cross sectional approach, namely research that connects independent variables with dependent variables that are measured or collected at the same time. Data collection used a questionnaire from 100 respondents. The questionnaire used was declared valid and reliable. The data analysis technique was carried out using the Servqual method, then continued with the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the gap analysis show that each servqual dimension is on a negative index, which means that patients are not satisfied with the services provided, namely tangibles -0.36, assurance 0.024, empathy -0.16. The results of the CSI analysis of the servqual dimensions and overall complaint handling obtained a score of 79.29% (good), which means it has not reached 87% < CSI (excellent). The results of the IPA analysis in quadrant A show priorities for improvement which include: the tangibles dimension, namely related to services starting on time and facilities, the assurance dimension, namely the availability of drugs, waiting times for prescriptions, the empathy dimension related to understanding and understanding customer needs and handling complaints, namely items: there is a 24-hour complaint delivery media for patients and the availability of social media for submitting complaints.

Keywords: CSI; IPA; Handling patient complaints; service quality



