

## INTISARI

**RAHAYU R. 2018. ANALISIS GAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA, TAHUN 2017. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA.**

Pelayanan informasi obat merupakan pelayanan yang diberikan tenaga farmasi kepada pasien, dalam melakukan pelayanan sering kali pasien sudah memiliki harapan akan pelayanan yang diterima, harapan akan pelayanan sehingga bentuk pelayanan yang diterima secara nyata sering kali berbeda sehingga menimbulkan *gap* (kesenjangan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga farmasi dengan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 300 responden dengan metode *purposive sample*, di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Data dari korelasi antar variabel bebas (jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, dan lama waktu pelayanan informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier berganda dan analisis *gap* (kesenjangan).

Hasil penelitian didapat hasil bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan informasi obat yang diterima dengan tingkat kualitas pelayanan informasi obat yang diharapkan oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta 2017. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta berdasarkan GAP untuk faktor jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien rawat jalan secara berurutan sebagai berikut 94,86%; 95,42%; 96,41%; 91,13%; 95,40%; dan 96,06% tergolong kepuasan sangat tinggi.

---

Kata Kunci : Pelayanan Informasi, Kepuasan Pasien dan *gap*

## ABSTRACT

**RAHAYU R. 2018. GAP ANALYSIS OF DRUG INFORMATION SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION ON PATIENT SATISFACTION PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA. 2017. SKRIPSI. FARMACY FACULTY. SETIA BUDI UNIVERSITY. SURAKARTA.**

Drug information service is a service provided by the pharmacy staff to the patient, in performing the service often the patient already has the expectation of the service received, the expectation of the service so that the actual service form received is often different so as to cause the gap (differential). This study aims to determine the level of conformity between the performance of pharmaceutical personnel with the expectations of outpatients in Pharmacy Installation Hospital PKU Muhammadiyah Surakarta.

This research was conducted by using questionnaires given to 300 respondents by purposive sample method, in Pharmacy Installation of PKU Muhammadiyah Hospital Surakarta. Data from the correlation between the independent variables (drug information type, pharmacy staff attitude, pharmacy performance, pharmacy communication ability, and duration of drug information service) with dependent variable (patient satisfaction) were analyzed by multiple linear regression analysis and gap (differential) analysis.

The result showed that there was no significant difference between the level of drug information service received with the level of service quality of drug information expected by the outpatient at Pharmacy Installation Hospital of PKU Muhammadiyah Surakarta 2017. The result also showed that the percentage of outpatient satisfaction in Installation Pharmacy Hospital of PKU Muhammadiyah Surakarta based on GAP for factor of drug information type, attitude and performance of pharmacy staff, communication ability of pharmacy staff, duration of drug information service and outpatient patient satisfaction as follows 94,86%; 95.42%; 96.41%; 91.13%; 95.40%; and 96.06% are very high satisfaction.

---

Keywords: Information Services, Patient Satisfaction and gaps