

## INTISARI

**SEPTRIANA PUTRI AYU HERAWATI, ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD DR. MOEWARDI 2023, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA, Dibimbing oleh Ika Purwidyaningrum dan Partana Boedirahardja.**

Instalasi Farmasi merupakan salah satu terminal pelayanan kesehatan, jalur adanya sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap penggunaan pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien atau konsumen, dan penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RSUD dr.Moewardi Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode *crosssectional study* dan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Indikator tingkat kenyataan dan harapan yang diambil adalah *tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*, data yang didapatkan menggunakan analisis mean dan ditampilkan dalam bentuk diagram kuadran.

Hasil analisis data yang telah dikumpulkan menyatakan bahwa selisih antara kesenjangan dan harapan tidak terlalu jauh hal ini menunjukkan apa yang diharapkan oleh pasien sebagian besar sesuai dengan kenyataan sehingga menimbulkan rasa puas. Pada tingkat kepuasan pelayanan untuk dimensi *tangible* memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar (-0,06245) puas, dimensi *reliability* memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar (0,031675) sangat puas, dimensi *responsiveness* memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar (0,043525) sangat puas, dimensi *Assurance* memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar (0,113925) sangat puas, dimensi *empathy* memiliki nilai kesenjangan rata-rata sebesar (0,007125) sangat puas.

---

**Kata kunci** :harapan, kenyataan, kesenjangan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**SEPTRIANA PUUTRI AYU HERAWATI., 2023, ANALYSIS OF THE LEVEL OF THE GAP BETWEEN EXPECTATIONS AND REALITY TO DESCRIBE PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICES IN THE OUTPATIENT PHARMACY INSTALLATION OF DR. MOEWARDI 2023, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA, Supervised by Ika Purwidyaningrum and Partana Boedirahardja.**

The Pharmacy Installation is one of the health service terminals, a route for pharmaceutical preparations, medical devices and consumable medical materials that is in direct contact with the public. Quality pharmaceutical installation services are health services that can satisfy every service user according to the level of patient or consumer satisfaction, and are implemented in accordance with the established code of ethics and service standards. The aim of this research is to analyze the level of patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services in the installation. outpatient pharmacy at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta.

This research uses a cross-sectional study method and sampling uses a purposive sampling technique. The indicators for the level of reality and expectations taken are tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance, data obtained using mean analysis and displayed in the form of a quadrant diagram.

The results of the analysis of the data that have been collected state that the difference between the gap and expectations is not too far, this shows that what the patient expects is largely in line with reality, giving rise to a feeling of satisfaction. At the level of service satisfaction, the tangible dimension has an average gap value of (-0.06245) satisfied, the reliability dimension has an average gap value of (0.031675) very satisfied, the responsiveness dimension has an average gap value of (0.043525) very satisfied, the Assurance dimension has an average gap value of (0.113925) very satisfied, the empathy dimension has an average gap value of (0.007125) very satisfied.

---

***Key words:*** *expectations, reality, gaps, patient satisfaction*