

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan suatu kesatuan yang tidak dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat *gap*/kesenjangan antara persepsi dan harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dengan analitik observasional yang dilakukan secara prospektif serta desain penelitian secara *cross sectional*. Hasil penelitian menunjukkan analisis *gap* kepuasan pasien anggota Prolanis terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota dapat diketahui nilai *gap* analisis pada setiap dimensi, dengan nilai *gap* pada dimensi bukti fisik sebesar -0,07, nilai *gap* pada dimensi empati sebesar -0,09, serta dimensi keandalan sebesar -0,10, nilai *gap* pada dimensi daya tanggap sebesar 0,11, nilai analisis *gap* pada dimensi jaminan sebesar -0,11. Serta hasil uji wilcoxon menunjukkan nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu sebesar 0,056 menunjukkan terdapatnya *gap*/kesenjangan pada kepuasan pasien. Kesimpulannya terdapat perbedaan atau kesenjangan yang tidak signifikan antara harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karawang Kota.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, *Service Quality (Servqual)*, Uji Wilcoxon

ABSTRACT

Pharmaceutical services at the Puskesmas are an integral part of the implementation of health efforts, which play an important role in improving the quality of health services for the community. Therefore, this study aims to determine the level of the gap between patient perceptions and expectations of pharmaceutical services at puskesmas Karawang City. This study uses the Service Quality (Servqual) method with observational analysis conducted prospectively and the research design is cross sectional. The results showed a gap analysis of the satisfaction of Prolanis members with pharmaceutical services at puskesmas Karawang City. It can be seen that the gap analysis value in each dimension, with the gap value on the physical evidence dimension is -0.07, the gap value on the caring dimension is -0.09, and the reliability dimension is - 0.10, the gap value on the responsiveness dimension is -0.11, the gap analysis value on the assurance dimension is -0.11. And the results of the Wilcoxon test showed a significance value of 0.05, which was 0.056 indicating that there was a gap in patient satisfaction. In conclusion, there is an insignificant difference or gap between patient expectations and satisfaction with pharmaceutical services at puskesmas Karawang Kota.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality (Servqual), Wilcoxon Test*

