

ABSTRAK

EVALUASI KESESUAIAN HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PIO DI RUMAH SAKIT TK. IV GUNTUNG PAYUNG (Oleh Yuliyanti ; Pembimbing : Rahmayanti Fitriah, Hafiz Ramadhan; 2022; 82 halaman)

Kepuasan pasien merupakan ukuran tingkat kepuasan yang merupakan suatu kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan, pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, obat-obatan, pelayanan informasi, waktu tunggu obat, persepsi harapan pasien ditentukan. sebagai keinginan, pelayanan yang tepat akan menentukan harapannya terhadap pelayanan yang diharapkan, biasanya membentuk harapan terhadap suatu pelayanan yang berasal dari suatu pengalaman semakin tinggi harapan pasien maka semakin besar kemungkinan ia akan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian dilakukan di TK. RS IV Guntung Payung untuk pasien rawat jalan dengan sampel sebanyak 100 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif (non-eksperimental) dengan desain cross sectional. Hasil tingkat kesesuaian harapan pasien menyatakan pasien menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan sedangkan hasil tingkat kesesuaian kenyataan pasien sebagian besar pasien menyatakan kenyataan hampir mendekati harapan dengan pelayanan masih belum puas karena masih ada terdapat kesenjangan dalam beberapa dimensi.

Kata Kunci : Harapan, Kenyataan Pasien, Pelayanan Informasi Obat

ABSTRACT

EVALUATION OF CONFORMITY OF EXPECTATIONS AND REALITY OF PATIENTS THAT OUTSIDE PIO IN TK HOSPITAL. IV GUNTUNG PAYUNG (By Yuliyanti; Supervisor : Rahmayanti Fitriah, Hafiz Ramadhan; 2022; 82 pages)

Patient satisfaction is a measure of the level of satisfaction which is an activity that cannot be separated from health services, these services can be in the form of interactions with medical services, patients, and the overall health care system such as administration, finance, medicines. information services, waiting time for drugs, perceptions of patient expectations are determined. As a desire, the right service will determine his expectations of the expected service, usually forming expectations of a service that comes from an experience, the higher the patient's expectations, the more likely he will be dissatisfied with the services provided. The research was conducted in kindergarten. Hospital IV Guntung Payung for outpatients with a sample of 100 respondents who met the inclusion criteria. This research method is descriptive (*non-experimental*) research with *cross sectional* design. The results of the level of conformity with patient expectations stated that the patient stated that he was very satisfied with the services provided, while the results of the level of conformity with the reality of the patients stated that the reality was almost close to expectations and the service was still not satisfied because there were still gaps in several dimensions.

Keywords: Expectations, Patient Reality, Drug Information Services