

ABSTRAK

Indah Lusiana Djafar. 2015. Analisis GAP pada pelayanan resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. M.M Dunda Limboto, Kabupaten Gorontalo. Skripsi, Jurusan SI Farmasi, Departemen Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Olahraga. Pembimbing I Ibu Dr. Teti Sutriati Tuloli S.Si., M.Sc., Apt dan mengawasi II ibu Madania S.Farm., M.Sc., Apt.

Strategi untuk memenangkan persaingan pelayanan apotek dapat dilakukan sehubungan dengan cara meningkatkan kualitas layanan, salah satu indikator yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan membandingkan nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis GAP pada layanan resep di dr Farmasi Rumah Sakit. MM Dunda Limboto menggunakan metode survei menggunakan kuesioner. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini terbatas pada lima dimensi kualitas layanan yaitu, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati*.

Hasil survei mengungkapkan bahwa ada tiga dimensi yang memiliki kualitas yang baik, yaitu: *reliability*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan dimensi yang memiliki kualitas yang buruk adalah dimensi *tangible* dan *responsivennes* adalah tentang fasilitas ruang yang baik seperti AC dan TV belum tersedia. Selain itu, berdasarkan penelitian pada kualitas layanan menunjukkan masih adanya gap (perbedaan) antara harapan pasien dengan fakta bahwa pasien menerima instalasi rawat jalan dr. M.M.Dunda Limboto. Kata kunci: GAP, Pelayanan Resep.