

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSUD DR. MOEWARDI 2023**



Oleh :

**Septriana Putri Ayu Herawati
26206138A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSUD DR. MOEWARDI 2023**

 **SKRIPSI**
*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi
Program Studi S1- Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*

Oleh:

**Septriana Putri Ayu Herawati
26206138A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul :

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN
RSUD DR. MOEWARDI 2023**

Oleh :

**Septriana Putri Ayu Herawati
26206138A**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Tanggal : 10 Januari 2024

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,

Dr. apt. Iswandi, S.Si., M.Farm.



Pembimbing,

Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc.

Pembimbing Pendamping,

apt. Drs. Partana Boedirahardja, S.H., M.P.H

Penguji

1. Dr. apt. Jason Merari Peranginangin, M.Si., M.M.
2. Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si.
3. apt. Dwi Ningsih, M.Farm.
4. Dr. apt. Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan terdapat jiplakan dari penelitian atau karya ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta,.....2023



Septriana Putri Ayu Herawati

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh

Puji dan syukur panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RSUD DR. MOEWARDI 2023”** dengan baik dan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi. Kepada Fakultas Farmasi, Universitas Setia Budi Surakarta.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Djoni Tarigan., MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Bapak Dr. apt. Iswandi, M. Farm selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Ibu Dr. Apt., Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc. selaku Kepala Program Studi S1 Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Ibu apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, S.Farm., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik Program Studi S1 Farmasi.
6. Ibu Dr. Apt., Ika Purwidyaningrum, S.Farm., M.Sc. selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan, kesabaran, arahan, nasehat, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak apt.,Drs. Partana Boedirahardja, SH., MPH. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran serta dukungannya selama penulisan, penelitian, dan penyusunan skripsi.
8. Direktur, Kepala Diklat Bagian Penelitian dan Pendidikan, Kepada Instalasi Farmasi, Staf Farmasi dan semua pihak yang telah

membantu selama saya melakukan penelitian dan pengambilan data di Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta.

9. Kedua orang tua (Suhartoyo dan Kartini Eka Watik) yang selalu memberikan semangat, motivasi, perhatian dan tak pernah luput mendoakan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu
10. Kakak (Andrianto dan Mardyana) yang selalu menasehati, memberi dukungan.

Saya sebagai penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, jauh dari kata sempurna oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan saya terima dan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca. Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh

Surakarta, Desember 2023

Septriana Putri Ayu Herawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kesenjangan.....	5
1. Definisi.....	5
B. Rumah Sakit.....	5
1. Definisi.....	5
2. Jenis Rumah Sakit.....	6
2.1. Rumah Sakit Umum.	6
2.2. Rumah Sakit Khusus.	6
C. Kualitas Layanan	6
1. Definisi.....	6
2. Metode pengukuran kualitas pelayanan.....	8
2.1. Layanan analisis kesenjangan.	8
2.2. Ukuran kinerja.....	8
2.3. Survei kepuasan pelanggan.	8
2.4. Analisis kinerja internal.....	9
2.5. Kuesioner.....	11
C. Pelayanan Farmasi	12
1. Definisi.....	12
2. Tujuan Pelayanan Farmasi.....	12
3. Pengendalian Mutu Pelayanan Farmasi.....	12

D.	Dimensi Kualitas Layanan.....	13
1.	Definisi.....	13
1.1.	Bukti fisik (<i>tangible</i>).....	13
1.2.	Keandalan (<i>reliability</i>).	13
1.3.	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>).	13
1.4.	Jaminan (<i>assurance</i>).....	14
1.5.	Empati (<i>emphaty</i>).	14
E.	Instalasi Farmasi	14
1.	Definisi.....	14
2.	Tujuan dan Tanggung Jawab Instalasi Farmasi	15
3.	Fungsi Instalasi Farmasi	15
F.	Landasan Teori.....	15
G.	Kerangka Konsep.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian	18
B.	Populasi dan Sampel	18
1.	Populasi.....	18
2.	Sampel	18
2.1.	Kriteria Inklusi	20
2.2.	Kriteria eksklusi	20
C.	Variabel Penelitian.....	20
1.	Variabel Bebas.....	20
2.	Variabel Terikat	20
D.	Definisi Operasional	20
E.	Bahan dan Alat.....	22
1.	Bahan	22
2.	Alat.....	22
3.	Persiapan dan Bahan Penelitian	22
F.	Alur Penelitian	22
G.	Pengambilan Data	24
1.	Studi Pendahuluan (Observasi Awal)	24
2.	Uji Reliabilitas Instrumen	24
3.	Uji Validitas.....	24
H.	Teknik Analisis Data.....	25
1.	Analisis Univariat	25
2.	Analisis Bivariat	25
3.	Skala Likert.....	26
4.	Transformasi Data (<i>Coding</i>)	26

5.	Diagram Kuadran.....	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
A.	Karakteristik Responden	28
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
2.	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	28
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	29
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	29
B.	Uji Instrumen Penelitian	30
1.	Uji Validitas	30
2.	Uji Reliabilitas	31
C.	Distribusi Jawaban Tingkat Harapan dan Kenyataan	32
1.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>).....	32
2.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>).....	35
3.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	37
4.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi jaminan (<i>assurance</i>).....	39
5.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kenyataan pasien pada dimensi empati (<i>emphaty</i>).....	42
D.	Analisis kesenjangan pada kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD dr. Moewardi	44
1.	Bukti Langsung (<i>tangible</i>)	46
2.	Kehandalan (<i>reliability</i>).....	47
3.	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>).....	48
4.	Jaminan (<i>assurance</i>)	49
5.	Empati (<i>emphaty</i>).....	49
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	52

A. Kesimpulan	52
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Konsep	17
2. Alur Penelitian	23
3. Diagram Kartesius Dari 5 Dimensi	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	28
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	28
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	29
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	30
5. Hasil Uji Validitas	31
6. Hasil Uji Reliabilitas	31
7. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	33
8. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>)	33
9. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>).....	35
10. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi kehandalan (<i>reliability</i>).....	36
11. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>).....	38
12. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	38
13. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	40
14. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	41
15. Distribusi jawaban tingkat harapan pasien pada dimensi empati (<i>empathy</i>)	42
16. Distribusi jawaban tingkat kenyataan pasien pada dimensi empati (<i>empathy</i>)	43
17. Hasil Analisis (Kesenjangan)	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian	61
2. Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian	62
3. Surat Keterangan <i>Ethical Clearance</i>	63
4. Kuesioner.....	64
5. Contoh Pengisian Kuesioner	71
6. Data Hasil Penelitian	78
7. Hasil Validitas dan Reabilitas (Kenyataan).....	85
8. Hasil Validitas dan Reabilitas (Harapan)	90
9. Hasil distribusi Kenyataan.....	95
10. Hasil distribusi Harapan	98
11. Hasil Mean Kenyataan.....	101
12. Hasil Mean Harapan	102
13. Hasil 316 Responden Kenyataan.....	103
14. Hasil 316 Responden Harapan	114
15. Dokumentasi.....	127

DAFTAR SINGKATAN

RSUPN	: Rumah Sakit Umum Pusat Nasional
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SPSS	: Statistical Package for the Social Science
IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
BMHP	: Bahan Medis Habis Pakai

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*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien terhadap kualitas (*perceived quality*). Ada lima dimensi kepuasan pasien yaitu: bukti nyata atau fisik, keandalan atau kehandalan, daya tanggap atau daya tanggap, jaminan atau jaminan dan empati atau perhatian. Kualitas layanan sangat penting, yang dapat dipengaruhi oleh harapan, proses, dan kualitas output. Pelayanan yang baik dapat dijadikan modal untuk menarik minat konsumen karena kepuasan pasien merupakan kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan (Sektianingsih *et al.* 2019).

Menurut Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan yang bermutu dengan apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pembelajaran pelayanan kefarmasian yang bermutu. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 kegiatan, yaitu kegiatan yang bersifat manajerial berupa pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai dan kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Kualitas layanan (*quality of service*) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan memenuhi harapan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, yang merupakan keunggulan bisnis perdagangan dalam mempertahankan dan meningkatkannya. Serta dapat mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan untuk menentukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode mean adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Pengukuran mutu untuk produk fisik tidak sama dengan industri saja. Analisis diawali dengan sebuah kuisioner yang disebarakan kepada

konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam skala (Likert), yaitu apakah menurut nasabah hal tersebut penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik. (Prananda, 2019).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 yang menyatakan bahwa bagian dari ini adalah layanan medis di rumah sakit bagian integral dari sistem kesehatan rumah sakit berfokus pada perawatan pasien, penyediaan obat-obatan, peralatan medis dan bahan habis pakai serta bahan medis berkualitas tinggi terjangkau untuk semua kalangan, termasuk jasa farmasi klinik. Tujuan standar pelayanan kefarmasian adalah untuk menjamin kepastian hukum, meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien dalam rangka keselamatan dengan memberikan penyuluhan penggunaan obat secara benar. Kepuasan merupakan keadaan psikologis dan dapat dikatakan sebagai kesesuaian antara harapan dan kenyataan individu. Kepuasan pasien adalah masalah emosi, perasaan, dan persepsi setiap pasien dan timbul berdasarkan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan tingkat perasaan pasien yang timbul dari pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien kemudian membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pengukuran kepuasan pasien merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Menurut Hendra Musa (2022) secara umum kualitas pelayanan jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dapat dianalisis meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) agar mampu meningkatkan pelayanan pada pasien. Untuk menjamin tingkat kepuasan pasien, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kefarmasian.

Instalasi farmasi di rumah sakit merupakan salah satu pelayanan utama, karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi, maka rendahnya kualitas pelayanan kefarmasian akan menimbulkan kerugian. Kualitas pelayanan farmasi akan berperan dalam kepuasan dan selanjutnya pada loyalitas. Instalasi farmasi merupakan salah satu dari lima sumber pendapatan utama rumah sakit karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi yang meliputi obat, bahan kimia, bahan radiologi, alat kesehatan habis pakai, alat kesehatan, dan gas

medik. Ada 50% dari seluruh pendapatan rumah sakit berasal dari pasokan farmasi. Saat ini, kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam konteks pelayanan kesehatan. Kualitas layanan berperan dalam kepuasan dan kepuasan berperan dalam perilaku, baik dalam pembelian berulang maupun rekomendasi dari rekan kerja lainnya. Menurut Yenni (2019) menyatakan bahwa Kepuasan pelanggan didapat dari terpenuhinya harapan pelanggan terhadap suatu jasa yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Diah *et al.* (2019) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) adalah 83,34%, dimensi keandalan (*reliability*) adalah 81,18%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 79,85%, dimensi jaminan (*assurance*) adalah 82,59%, dan dimensi empati (*emphaty*) adalah 81,12%. Indeks kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo Kencana adalah 81,61% dengan tingkat kepuasan dinyatakan sangat puas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Medi Andirani *et al.* (2022) tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit Langit Golden Medika Sarolangun yang menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit Langit Golden Medika Sarolangun pada tahun 2021 pada dimensi keandalan (*reability*) (78,43%), daya tanggap (*responsivines*) (80,13%), jaminan (*assurance*) (79,24%), empati (*empathy*) (80,76%), dan bukti fisik (*tangible*) (79,22%) maka diperoleh rata-rata persentase sebesar (79,55%) dimana pasien merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun Provinsi Jambi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Susi, N, Syahrida, D, Ardhaney., & Siti, A. (2018) tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit dengan hasil penelitian rata-rata persentase sebesar 58% yang diartikan sebagai kategori puas. Pada penelitian ini hasil rata-rata persentase dari dimensi kehandalan sebesar 65,6% (puas), pada dimensi ketanggapan sebesar 67,7% (puas), pada dimensi keyakinan dengan nilai persentase 72,2%

(puas), pada dimensi empati sebesar 66,6% (puas), dan pada dimensi bukti langsung 68,6% (puas).

Instalasi farmasi yang terdapat di RSUD dr. Moewardi menurut penelitian yang dilakukan oleh Bintari *et al.*, (2022) menyatakan bahwa pada semua dimensi dengan presentase sebesar 84.5%, pada dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki tingkat kepuasan 84.6% (puas), dimensi ketanggapan (*resvonsiveness*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 85,2% (puas) dimensi empati (*empaty*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 84% (puas), dimensi jaminan (*assurance*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan persentase sebesar 85,7% (puas), dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki tingkat kepuasan dengan persentase sebesar 83,3% (puas).

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat harapan pelayanan kefarmasian pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi?
2. Bagaimana tingkat kenyataan pelayanan kefarmasian pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi?
3. Bagaimana hasil analisis kesenjangan kepuasan pelayanan kefarmasian pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat harapan pelayanan kefarmasian pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi.
2. Untuk mengetahui tingkat kenyataan pelayanan kefarmasian pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi
3. Untuk mengetahui analisis kesenjangan kepuasan pelayanan kefarmasian di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. Moewardi.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi pembaca dalam menganalisis tingkat harapan, kenyataan dan kesenjangan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Moewardi, Dapat menerapkan ilmu atau teori selama perkuliahan yang digunakan dalam penelitian ini, memperluas pengetahuan, dan pemahaman tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Moewardi.