

KARYA TULIS ILMIAH
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANGKILING



LORIA
23.71.026852

PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA
2026

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANGKILING**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Ahli Madya Farmasi



LORIA

23.71.026852

**PROGRAM STUDI D-III FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA
PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Thank you God for always accompanying Loli ini the process of wrinting this scientific paper “

Yesaya 41:10

“ Janganlah takut, sebab aku menyertai engkau ,janganlah tawar hati, sebab aku ini Allahmu aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau “

Tiada lembar paling indah dalam Karya Tulis Ilmiah ini selain lembar persembahan yang penulis tuliskan untuk orang-orang tercinta.

Terimakasih untuk almarhum Ayahnda Utu cinta pertama penulis waktu mungkin telah membawa ayah pergi 14 tahun lalu, tetapi doa, kasih sayang, dan kenangan tentang Ayah tetap hidup dihati Loli sampai hari ini dalam setiap lelah selama menyusun Karya Tulis Ilmiah ini, Loli selalu merasa ada doa Ayah yang mengiringi dan menenangkan langkah Loli dari atas sana. Karya ini Loli persembahkan sebagai bentuk cinta, rindu, dan terimakasih Loli kepada Ayah.

Terimakasih untuk Ibunda tercinta Manyang Karya ini saya persembahkan untuk Ibunda, terimakasih karena telah menjadi rumah, penguat, sekaligus sosok paling hebat dalam hidup Loli selama 14 tahun terakhir setelah kepergian Ayah, Ibu tidak hanya menjadi seorang Ibu, tetapi juga menjadi sandaran keluarga, dan bekerja tanpa lelah, selalu berjuang menggantikan perah Ayah demi masa depan Loli. Loli tahu perjalanan itu tidak mudah, tetapi Ibu tetap bertahan dengan penuh kasih sayang dan keteguhan. Karya Tulis Ilmiah Loli persembahkan untuk segala pengorbanan, doa, air mata, dan cinta yang tidak pernah berhenti ibu berikan kepada Loli dan juga terimakasih karena selalu membuat Loli percaya bahwa Loli bisa sampai dititik ini.

Untuk kedua Abangku Andhika dan Tomi Terimakasih karena selalu hadir dalam hidup Loli dengan cara kalian sendiri. Meski tidak banyak menunjukkan perhatian melalui kata-kata, Loli selalu tahu bahwa kalian peduli dan ingin melihat Loli menjadi pribadi yang lebih baik. Teguran, nasihat, dan perhatian yang diberikan dengan tenang dan sederhana selalu menjadi pengingat bagi Loli untuk tetap berjalan di jalan yang benar. terimakasih karena telah menjadi bagian dari perjalanan Loli hingga mampu menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Untuk kakak ipar Novi Kristina Terimakasih karena menjadi salah satu orang yang selalu memberi semangat dan dukungan sejak awal perjalanan perkuliahan hingga Loli mampu berada dititik penyelesaian Karya Tulis Ilmiah setiap motivasi, perhatian, dan kata-kata baik yang diberikan selalu menjadi penguat bagi Loli untuk terus bertahan dan melangkah maju.

Untuk keponakan kutersayang Marchello Gabriel Terimakasih karena selalu hadir membawa tawa dan kebahagiaan di saat tanate merasa lelah dan sedih selama mengerjakan Karya Tulis Ilmiah ini. Tingkah lucu, canda, dan perhatian kecil yang diberikan tanpa sadar menjadi penghibur dan penyemangat terbesar bagi tante untuk tetap bertahan menyelesaikan setiap prosesnya terimakasih karena telah menjadi alasan saya tersenyum di tengah banyaknya rasa lelah dan tekanan

Untuk sahabat seperjuangan Loli, Ayu Monica dan Riri Jelpika, Siera Najawa Chetrina. Terimakasih telah menjadi teman terbaik selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Terimakasih atas dukungan, doa, perhatian dan kebersamaan yang selalu diberikan dalam setiap keadaan, baik di saat lelah, sedih, maupun saat mulai kehilangan semangat. Tapi Loli bersyukur dipertemukan dengan kalian yang tidak pernah menganggap pertemanan sebagai persaingan, tetapi justru saling mendukung dan menguatkan untuk bertumbuh bersama.

Untuk keluarga besar Loli tercinta, Terimakasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada saya selama proses perjalanan perkuliahan hingga penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Untuk diri saya sendiri yaitu Loria, Terimakasih sudah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini di usia 20 tahun ini, perjalanan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Ini bukan hasl yang mudah. Ada banyak tangisan, rasa lelah, keraguan dan ketakutan bahwa semuanya tidak akan mampu dilewati. Namun puji Tuhan pada akhirnya Loli bisa melewati setiap proses itu satu per satu. Dan terimakasih karena tidak menyerah meskipun sering merasa takut dan tidak percaya pada diri sendiri Karya ini menjadi bukti bahwa Loli mampu bertahan, belajar, dan bertumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat dari sebelumnya.

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANGKILING**

LORIA

23.71.026852

Untuk memperoleh gelar Ahli Madya Farmasi
Program Studi D-III Farmasi

Palangka Raya, 6 Juli 2026

Dosen pembimbing

Nurul Qamariah, S.Pd., M.Si

NIDN. 1109029001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Farmasi,

Ketua Program Studi D-III Farmasi,

apt. Nurul Chusna, S.Farm., M.Sc

NIK.15.0601.014

apt. Syahrída Dian Ard hany, S.Farm., M.Sc

NIK. 14.0602.033

HALAMAN PENGUJIAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DIPUSKESMAS TANGKILING

LORIA

23.71.026852

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Program Studi D-III Farmasi

Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Palangka Raya, 6 Juli 2026

TIM PENGUJI

Penguji utama : apt. Dewi Sari Mulia, M.Si (.....)

Anggota : Husna Fauzia, M.S.Farm (.....)

: Nurul Qamariah, S.Pd., M.Si (.....)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan di samping pengetahuan saya juga 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.

Palangka Raya 2026

Loria

23.71.026852

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan karya tulis ilmiah ini.

Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Tangkiling” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian akhir guna mendapatkan gelar Ahli Madya Farmasi pada Program Studi D-III Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini penulis menyadari ada beberapa pihak yang sangat memberikan kontribusi kepada penulis. Maka perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Yusuf, S. Sos., M.A.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
3. Ibu apt. Nurul Chusna., S.Farm., M.Sc selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
4. Ibu apt. Syahrida Dian Ardhany., S.Farm M.Sc, selaku Ketua Program Studi DIII Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.
5. Ibu Nurul Qamariah, M.Si, selaku dosen Dosen Pembimbing Utama yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Ibu apt. Halida Suryadini M,Farm, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah berkenan memberikan bimbingan, arahan, nasehat, dukungan serta motivasi kepada penulis sejak semester I hingga VI, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan sebaik-baiknya.
7. Kepada Orang Tua dan saudara Penulis yang selalu memberi doa dan dukungan kepada penulis.

8. Semua pihak yang telah membantu penulis selama ini yang tidak bisa disebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna menyempurnakan penulisan Karya Tulis Ilmiah.

Palangka Raya, 6 Juli 2026

Loria
23.71.026852

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PENGUJIAN.....	vi
PERNYATAAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tingkat Kepuasan.....	5
2.2 Komponen Kepuasan.....	5
2.3 Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan.....	7
2.4 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas.....	8
2.5 Pengertian Puskesmas.....	9
2.6 Kategori Puskesmas.....	9
2.7 Upaya Kesehatan Puskesmas	9
2.8 Pelayanan Puskesmas	10
2.9 Puskesmas Tangkiling	10
2.10 Visi dan Misi,Moto Puskesmas Tangkiling.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Jenis Dan Metode Penelitian.....	12

3.2	Waktu Dan Tempat Penelitian.....	12
3.3	Populasi dan Sampel.....	12
3.3.1	Populasi	12
3.3.2	Sampel.....	12
3.4	Definisi Operasional.....	13
3.5	Teknik Pengumpulan Data	13
3.6	Pengolahan Dan Analisa Data.....	14
3.7	Skala Likert.....	16
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1	Karakteristik Responden.....	21
4.2	Kepuasan Terhadap Pelayanan Kefarmasian	24
4.3	Persentase Tingkat Kepuasan.....	26
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	27
5.1	Simpulan	27
5.2	Saran	27
5.2.1	Peneliti selanjutnya	27
	DAFTAR PUSTAKA	28
	LAMPIRAN	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik 5 Dimensi	26
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	18
Tabel 2. Responden berdasarkan usia	18
Tabel 3. Responden berdasarkan pendidikan terakhir	19
Tabel 4. Responden berdasarkan pekerjaan	19
Tabel 5. Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	21
Tabel 6. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	22
Tabel 7. Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>).....	23
Tabel 8. Dimensi Empati (<i>Empaty</i>).....	23
Tabel 9. Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	30
Lampiran 2. Surat Telah Menyelesaikan Penelitian	31
Lampiran 3. Surat Lembar Validasi Instrumen.....	32
Lampiran 4. Surat Persetujuan Sebagai Responden	35
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	36
Lampiran 6. Surat Persetujuan Menjadi Responden Yang Sudah Diisi	40
Lampiran 7. Kuesioner Yang Sudah Diisi Responden	42
Lampiran 8. Data Responden	50
Lampiran 9. Data Karakteristik Responden	52
Lampiran 10. Perhitungan Persentase Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan.....	54
Lampiran 11. Puskesmas Tangkiling	61
Lampiran 12. Apotek di Puskesmas Tangkiling	62
Lampiran 13. Dokumentasi	63

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANGKILING

LORIA

23.71.026852

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Palangka raya

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan di puskesmas yang berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Puskesmas Tangkiling merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*. Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan metode deskriptif menggunakan *Purposiv Sampling* Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling memperoleh nilai rata-rata sebesar 82% dengan kategori sangat puas. Dimensi dengan nilai tertinggi adalah empathy sebesar 87% dengan kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa tenaga farmasi dinilai mampu memberikan perhatian, kepedulian, dan pelayanan yang ramah kepada pasien Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling telah mampu memenuhi harapan pasien dan memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Tangkiling, Pasien Rawat Jalan.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TANGKILING

LORIA
23.71.026852

*Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy
Muhammadiyah University of Palangka raya*

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a crucial component of healthcare at Community Health Centers Puskesmas, playing a vital role in enhancing service quality and patient satisfaction. Patient satisfaction serves as a key indicator of healthcare success, as it reflects the alignment between the services received and patient expectations. Puskesmas Tangkiling is one such healthcare facility providing pharmaceutical services to the community. This study aimed to assess patient satisfaction levels regarding pharmaceutical services based on the five *SERVQUAL* dimensions. It was a non-experimental, descriptive study utilizing purposive sampling. Data were collected via questionnaires distributed to 96 outpatients who received pharmaceutical services at Puskesmas Tangkiling. The results indicated an average patient satisfaction score of 82% for pharmaceutical services, placing it in the very satisfied category. The highest-scoring dimension was empathy 87%, very satisfied, demonstrating that pharmacy staff were perceived as capable of providing attention, care, and friendly service to patients. In conclusion, the pharmaceutical services at Puskesmas Tangkiling successfully met patient expectations and achieved an excellent level of patient satisfaction.

Key words: Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Puskesmas Tangkiling, Outpatients.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Puskesmas yang berorientasi kepada pelayanan pasien penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian di puskesmas meliputi 2 (dua) 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 peralatan.

Puskesmas Tangkiling merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang berada di Kecamatan Bukit Batu, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah. Puskesmas ini memberikan berbagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat, salah satunya pelayanan kefarmasian bagi pasien rawat jalan. Sebagai fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat dalam jumlah cukup banyak, kualitas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling perlu diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan dan harapan pasien.

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien dapat menggambarkan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien atau belum. Apabila pasien merasa puas, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Sebaliknya apabila pasien merasa kurang puas, maka hal tersebut dapat menjadi tanda bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian perlu diukur dan dievaluasi secara berkala agar mutu pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Penelitian ini dilakukan di puskesmas Tangkiling karena sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Tangkiling. Selain itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana penilaian pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang telah diberikan. Meskipun belum diketahui secara pasti adanya masalah besar dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling, evaluasi tetap perlu dilakukan untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah memuaskan pasien atau masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat, termasuk pelayanan kefarmasian. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan secara profesional, efektif, efisien, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Oleh karena itu, mutu pelayanan kefarmasian perlu terus ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebelumnya telah dilakukan oleh Calvin (2023). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berada pada kategori puas. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keramahan petugas, ketepatan pelayanan, dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi obat menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Puskesmas Tangkiling merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat. Berdasarkan observasi awal, masih terdapat beberapa hal yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti waktu tunggu pelayanan obat, pemberian informasi obat yang belum optimal, serta komunikasi antara petugas kefarmasian dengan pasien yang masih perlu ditingkatkan. Selain itu, belum pernah dilakukan penelitian

khusus mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tangkiling” guna mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas pelayanan ke farmasi, merupakan kegiatan yang terpandu dengan tujuan untuk melihat, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan ke farmasi, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*).

Puskesmas dapat memberikan pelayanan yang baik tentunya dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang baik tentunya dengan adanya peningkatan kualitas layanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tingkat kepuasan pasien (Nasution, 2021).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling berdasarkan dimensi, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Tangkiling berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling serta menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.

3. Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pasien mengenai mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tangkiling serta menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.