

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERAS
KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020**



Diajukan oleh :

Sekar Arum Rahmawati

21154549A

**Kepada :
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERAS
KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai

Derajat sarjana farmasi (S.Farm)

Program Studi Ilmu Farmasi Pada Fakultas Farmasi

Universitas Setia Budi

Oleh:

Sekar Arum Rahmawati

21154549A

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERASKABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020**

Oleh:

Sekar Arum Rahmawati

21154549A

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

Pada tanggal:

Mengetahui, Fakultas Farmasi Universitas
Setia Budi



Dekan,

Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

Pembimbing Utama,

Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc.

Pembimbing Pendamping,

apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.

Penguji:

- | | |
|---|---|
| 1. Dr. apt. Tri Wijayanti, M.P.H. | 1 |
| 2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc. | 2 |
| 3. apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc. | 3 |
| 4. Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. | 4 |



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai mahasiswa Universitas Setia Budi, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : SEKAR ARUM RAHMAWATI
NIM : 21154549A
Fakultas/Jurusan : S1 FARMASI/ FARMASI
E-mail address : SEKAR9633@gmail.com

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Universitas Setia Budi, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah :

KTI Skripsi Tesis PKPA PKL/KKL

yang berjudul *) :

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI

PUSKESMAS TERAS KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Universitas Setia Budi berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain *) :

secara *fulltext*

hanya sebatas cantuman bibliografi dan abstrak, karena _____

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Setia Budi, segala bentuk tuntutan yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : SURAKARTA
Pada tanggal : 30 JANUARI 2021

Pembimbing I

(Prof. Dr. apt. R. A. Oetari, S.U., M. M., M. Sc)

nama terang dan tanda tangan

Penulis

(SEKAR ARUM. R)

nama terang dan tanda tangan

Dibuat rangkap 2, untuk penulis dan perpustakaan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirahim

Alhamdulillahirobil'alamin

Terima kasih untuk Ayah, Ibu, dan Adek yang sangat saya sayangi, terima kasih selalu memberikan dorongan, dukungan, motivasi, dan semangat dalam mengerjakan tugas akhir. Terima kasih sudah memberikan semangat untuk selalu percaya diri. Insyaallah saya akan selalu memberikan yang terbaik untuk kalian.

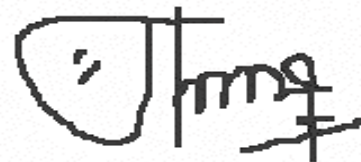
Teman dan sahabat (Citra, Hanifah, Diyas, Desi, Susi, Emy, Meti) yang telah mendoakan, memberikan dukungan dan semangat. Untuk seseorang yang selalu mendengar keluh kesah, memberikan semangat, dorongan, dan selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelas kesarjanaan di suatu Perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Desember 2020



Sekar Arum Rahmawati

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT untuk rahmat dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam senantiasa di panjatkan kepada nabi Muhammad SAW, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERAS KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir Djoni Tarigan, MBA. selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, S.U., M.M. M.Sc. selaku pembimbing utama dan Ibu apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si. selaku pembimbing pendamping yang selalu membantu dalam penulisan skripsi, berkenan meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan nasehat, dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Dr. apt. Tri Wijayanti, M. P. H. selaku penguji pertama, apt. Inaratul Rizkhy H, M.Sc. selaku penguji kedua, dan apt. Santi Dwi Astuti, M.Sc. selaku penguji ketiga telah bersedia memberikan saran dan masukan demi sempurnanya skripsi ini.
5. Puskesmas Teras Boyolali terutama karyawan di instalasi farmasi yang memperbolehkan penulis melakukan penelitian.
6. Tidak ada yang sempurna di dunia ini, begitupula dengan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran yang dapat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kualitas pelayanan kefarmasian dan bagi siapapun yang mempelajarinya.

Wasalamu`alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Surakarta, Desember 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | Error! Bookmark not defined. |
| HALAMAN SAMBUNG..... | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 3 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 3 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 5 |
| A. Kepuasan Pasien..... | 5 |
| 1. Pengertian..... | 5 |
| 2. Faktor pengaruh kepuasan pasien..... | 6 |
| 3. Manfaat kepuasan..... | 7 |
| B. Pelayanan Kefarmasian Puskesmas..... | 7 |
| 1. Pengertian..... | 7 |
| 2. Tujuan pelayanan kefarmasian..... | 8 |
| C. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)..... | 9 |

| | | |
|--------------------------------|---|----|
| 1. | Pengertian puskesmas..... | 9 |
| 2. | Kategori puskesmas..... | 9 |
| 3. | Prinsip penyelenggaraan puskesmas | 10 |
| 4. | Tugas dan fungsi puskesmas | 11 |
| 5. | Profil Puskesmas | 12 |
| D. | Kerangka Pikir | 12 |
| E. | Landasan Teori..... | 12 |
| F. | Keterangan Empiris..... | 13 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 14 |
| A. | Rancangan Penelitian | 14 |
| B. | Waktu dan Tempat | 14 |
| C. | Populasi dan Sampel | 14 |
| 1. | Populasi | 14 |
| 2. | Sampel..... | 14 |
| D. | Subjek Penelitian..... | 15 |
| 1. | Kriteria inklusi meliputi : | 15 |
| 2. | Kriteria eksklusi | 15 |
| E. | Variabel Penelitian | 16 |
| 1. | Identifikasi variabel utama | 16 |
| 2. | Klasifikasi variabel utama | 16 |
| F. | Alat dan Bahan..... | 17 |
| 1. | Alat | 17 |
| 2. | Bahan..... | 18 |
| G. | Jalannya Penelitian..... | 19 |
| H. | Uji Validitas dan Reliabilitas | 20 |
| 1. | Uji validitas | 20 |
| 2. | Uji reliabilitas | 20 |
| I. | Analisis Data | 20 |
| 1. | Analisis karakteristik..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 2. Analisis tingkat kepuasan | 20 |
| 3. Analisis <i>Importance and Performance Matrix</i> | 21 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 22 |
| A. Jumlah sampel | 22 |
| B. Uji validitas dan reliabilitas | 22 |
| 1. Hasil uji validitas | 22 |
| 2. Hasil uji reliabilitas | 23 |
| C. Karakteristik Responden | 23 |
| 1. Jenis kelamin | 23 |
| 2. Status | 24 |
| 3. Umur | 25 |
| 4. Pendidikan terakhir | 25 |
| 5. Pekerjaan | 26 |
| D. Hasil Analisis Data | 26 |
| 1. Dimensi <i>tangible</i> (bukti nyata) | 26 |
| 2. Dimensi <i>responsiveness</i> (ketanggapan) | 28 |
| 3. Dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) | 30 |
| 4. Dimensi <i>assurance</i> (jaminan) | 31 |
| 5. Dimensi <i>emphaty</i> (empati) | 33 |
| 6. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Puskesmas Teras Boyolali | 34 |
| E. Diagram Kartesius | 35 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 39 |
| A. Kesimpulan | 39 |
| B. Saran | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA | 40 |
| LAMPIRAN | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|------------------------------------|----------------|
| 1. Kerangka Pikir Penelitian | 12 |
| 2. Skema Alur Penelitian..... | 19 |
| 3. Diagram Kartesius..... | 21 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Hasil uji validitas | 22 |
| 2. Hasil uji reliabilitas | 23 |
| 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 23 |
| 4. Karakteristik responden berdasarkan status | 24 |
| 5. Karakteristik responden berdasarkan umur..... | 25 |
| 6. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir | 25 |
| 7. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan..... | 26 |
| 8. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>tangible</i> | 27 |
| 9. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>tangible</i> | 27 |
| 10. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>responsiveness</i> | 28 |
| 11. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>responsiveness</i> | 29 |
| 12. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>reliability</i> | 30 |
| 13. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>reliability</i> | 31 |
| 14. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>assurance</i> | 32 |
| 15. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>assurance</i> | 32 |
| 16. Jumlah dan persentase responden pada dimensi <i>emphaty</i> | 33 |
| 17. Distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi <i>emphaty</i> | 34 |
| 18. Persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dari 5 indikator yang diteliti | 34 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Surat izin dari DINKES | 44 |
| 2. <i>Ethical clearance</i> | 45 |
| 3. Perhitungan jumlah sampel | 46 |
| 4. <i>Informed consent</i> | 47 |
| 5. Identitas responden..... | 48 |
| 6. Kuesioner kepuasan pasien | 49 |
| 7. <i>Informed consent</i> yang diisi responden..... | 51 |
| 8. Identitas yang diisi responden..... | 52 |
| 9. Kuesioner yang diisi responden | 53 |
| 10. Hasil uji validitas dan reliabilitas | 55 |
| 11. Data kenyataan | 65 |
| 12. Data harapan..... | 74 |
| 13. Puskesmas Teras | 75 |

INTISARI

RAHMAWATI, S,A (2020) TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TERAS KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2020. FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA .

Era modern ini, berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup lebih baik. Banyaknya informasi yang dapat diakses secara bebas mengenai kesehatan membuat masyarakat lebih kritis dengan kondisi kesehatan. Kepuasan pelayanan kesehatan dapat diukur berdasarkan 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kepuasan pasien pada masing-masing dimensi *servqual* dan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teras secara keseluruhan berdasarkan skala range kepuasan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan cara pengisian kuesioner kepuasan pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *consecutif sampling*. Data kuisisioner diolah lalu dibandingkan antara pelayanan yang didapat pasien dengan pelayanan yang diharapkan oleh pasien, setelah itu hasil pengolahan data dipresentasikan dalam bentuk diagram kartesius.

Melalui penelitian ini didapatkan hasil dimensi *tangible* 79,73%, *responsiveness* 78,63%, *reliability* 84,18%, *assurance* 86,85%, dan *emphaty* 87,39%, dari hasil diatas didapatkan rata-rata persentase dari kelima dimensi sebesar 83.36 % dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, kuesioner

ABSTRACT

RAHMAWATI. S,A (2020) LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE PUBLIC HEALTH CENTER TERAS BOYOLALI DISTRICT 2020. FACULTY OF PHARMACY UNIVERSITY OF SETIA BUDI SURAKARTA .

In this modern era, the development of science and technology encourages people to increasingly demonstrate the degree of health in order to improve the quality of life for the better. The large amount of information that can be accessed freely about health makes people more critical about their health conditions. Health service satisfaction can be measured based on 5 SERVQUAL dimensions, namely tangible, responsiveness, reliability, assurance, and empathy. The purpose of this study is to determine patient satisfaction in each dimension of servqual and to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Teras Puskesmas as a whole based on a scale of satisfaction range.

This research is a quantitative study by filling out a patient satisfaction questionnaire. Sampling in this study using consecutif sampling method. The questionnaire data is processed and then compared between the services the patient receives and the services expected by the patient, after which the results of data processing are presented in the form of a Cartesian diagram.

Through this study, the results obtained tangible dimensions 79,73%, 78,63% responsiveness, 84,18% reliability, 86,85% assurance, and 87,39% empathy, from the results above obtained an average percentage of the five dimensions of 83.36% with very satisfied category.

Keywords: patient satisfaction, pharmacy services, questionnaire

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era modern ini, berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong masyarakat untuk semakin memperlihatkan derajat kesehatan demi peningkatan kualitas hidup lebih baik. Banyaknya informasi yang dapat diakses secara bebas mengenai kesehatan membuat masyarakat lebih kritis dengan kondisi kesehatan masing-masing. Kesehatan merupakan hal yang sangat penting dan perlu ditingkatkan di kalangan masyarakat. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama yang dibutuhkan masyarakat dalam suatu kecamatan. Tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan di puskesmas mengharuskan adanya perubahan dari paradigma lama *drug oriented* ke paradigma baru *patient oriented* dengan *filosofi Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian). Praktek pelayanan kefarmasian yang pada awalnya hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan yang komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Handayani, 2009).

Puskesmas memiliki tanggung jawab terhadap wilayah kerja yaitu suatu kecamatan. Puskesmas memiliki visi untuk membangun wilayah yang sehat dengan menggunakan 4 indikator utama, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, cakupan pelayanan kesehatan yang bermutu dan derajat kesehatan penduduk. Demi mencapai visi tersebut puskesmas perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Hal-hal yang perlu dimonitor dan dievaluasi dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas antara lain sumber daya manusia (SDM), pengelolaan sediaan farmasi, pelayanan farmasi klinik dan mutu pelayanan/tingkat kepuasan pasien (DepkesRI, 2006).

Menurut Permenkes No 74 Tahun 2016 yang dimaksud pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan apotik di puskesmas dikelola oleh unit atau instalasi farmasi termasuk yang bertugas menyelenggarakan, dan

mengatur seluruh kegiatan apotik. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan puskesmas dan berorientasi pada pelayanan pasien dan penyediaan obat yang bermutu. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan kefarmasian (MenkesRI, 2016).

Kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Pengukuran kepuasan penting dilakukan, hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien dengan pelayanan yang diberikan.

Beberapa hasil penelitian terdahulu tentang kepuasan pasien pelayanan kefarmasian yang telah dilakukan oleh :

1. Stevani, 2016 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru” termasuk dalam kategori puas dengan presentase jawaban responden sebesar 69,93%.
2. Faridawaty, 2019 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan” hasil penelitian ini dari 100 orang pasien yang datang ke UPT Puskesmas Sentosa Baru mayoritas menyatakan sangat puas sebanyak 32 orang (32%) dan minoritas menyatakan cukup puas sebanyak 16 orang (16%).
3. Handayani S, 2016 dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno” dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturetno menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan bobot rata-rata 827 dan persentase rata-rata sebesar 72,58%.

Puskesmas Teras merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Boyolali yang memberikan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan farmasi kepada masyarakat di sekitar wilayah Kecamatan Teras. Dalam pelayanan rawat jalan, Puskesmas Teras melayani pemeriksaan umum, pemeriksaan KIA-KB, imunisasi, pemeriksaan gigi dan mulut, pelayanan fisioterapi, pelayanan laboratorium, pelayanan farmasi, konsultasi gizi, konsultasi TB Paru, kesehatan

lingkungan, dan promosi kesehatan. Pada tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras sebanyak 53,268 pasien. Rata-rata dalam satu bulan kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Teras sebanyak 4,439 pasien. Jumlah resep yang dilayani oleh 3 TTK dan 1 apoteker perhari adalah 148 resep, karena jumlah pasien yang banyak setiap harinya akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan oleh para petugas kefarmasian di apotek kepada pasien, maka penting dilakukan untuk melihat seberapa besar kualitas pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan penelitian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Teras Kabupaten Boyolali”, sehingga dapat diketahui unsur yang harus dipertahankan dan diperbaiki oleh puskesmas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teras berdasarkan 5 dimensi *Servqual*?
2. Berapa besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teras secara keseluruhan berdasarkan skala range kepuasan?

C. Tujuan Penelitian

1. Menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan 5 dimensi *Servqual*.
2. Mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Teras berdasarkan skala range kepuasan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas Teras hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi untuk dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian

guna memberikan kepuasan pasien.

2. Bagi peneliti dapat menambah ilmu pengetahuan, informasi, dan wawasan mengenai kepuasan pasien yang diperoleh dari kualitas pelayanan farmasi.