

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dengan Metode Servqual di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan

Oleh Syafrianti yatim

Telah dipertahankan didepan dewan penguji

Hari/ Tanggal : Jumat, 08 Agustus 2014

Waktu : 11:00 s/d selesai

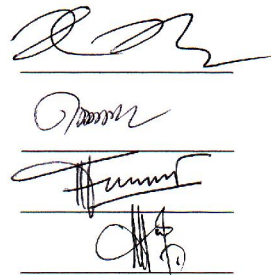
Penguji:

1. **Hamsidar Hasan, S.Si., M.Si., Apt**
NIP. 19700525 200501 2 001

2. **Moh. Adam Mustafa, S.Si, M.Sc**
NIP. 19770422 200604 1 003

3. **DR. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt**
NIP. . 19800220 200801 2 007

4. **Madania, S.Farm., M.Sc., Apt**
NIP. 19830518 201012 2 005



Gorontalo, Agustus 2014

DEKAN



Dra. Hj Rani Hibla, M.Kes
NIP. 19630913 198302 2 001

ABSTRAK

Syafrianti Yatim. 2014. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dengan Metode Servqual di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan Skripsi, Program Studi S1, Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt dan Pembimbing II Madania, S.Farm., M.Sc., Apt

Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan Sulawesi Tengah. Instrument penelitian menggunakan kuesioner pada 48 orang responden yaitu pasien rawat jalan di Puskesmas Plus Salakan Kabupaten Banggai Kepulauan. Data di analisa secara deskriptif kuantitatif dengan melihat indicator persentase pencapaian skor dari jawaban responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan responden puas (60,42 %), pada dimensi daya tanggap responden puas (47,91 %), pada dimensi jaminan responden puas (56,25 %), pada dimensi empati responden puas (52,08%), dan dimensi bukti langsung responden puas (81,25%).

Kata kunci : Tingkat Kepuasan, Puskesmas Plus Salakan