

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul:
**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS LIMBOTO**

Oleh:

**ELFIRA R. HAMID
NIM: 821414007**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi



Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si, M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS LIMBOTO**

Oleh

ELFIRA R. HAMID
NIM: 821414007

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Selasa, 17 Juli 2018

Waktu : 11.00 – 12.00 WITA

Penguji :

1. Dr. Widysusanti Abdulkadir, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 19711219 200012 2 001

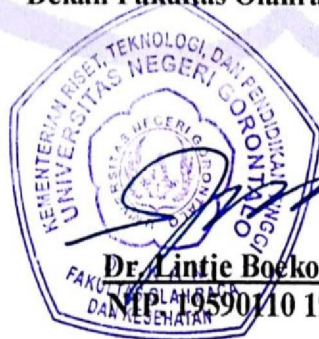
2. Fika Nuzul Ramadhani, M.Sc., Apt

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

4. Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

Gorontalo, Juli 2018

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes
NIP. 19590110 198603 2 003

ABSTRAK

Elfira R. Hamid. 2018. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Limboto. Skripsi. Program Studi S1. Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I MadaniaS.farm.,Msc., Apt. dan Pembimbing II Dr. Lintje Boekoesoe M.Kes

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu dari pelayanan Puskesmas dalam rangka menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Masalah pada tingkat kepuasan, *dispensing time* dan prosedur tetap menjadi indikator utama dalam menjamin mutu pelayanan farmasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Limboto, dilakukan dengan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dari hasil kuisioner pada 70 orang responden dan observasi. Subjek penelitian yaitu tenaga teknis kefarmasian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tingkat kepuasan responden sangat puas 1%, puas 96% dan kurang puas 1%. Waktu *dispensing time* dengan jumlah lembar resep pasien yang diamati racikan 40 resep dan non racik 40 resep. Rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat non racik terlama yaitu 18 menit dan tercepat adalah 3 menit sedangkan untuk waktu tunggu racikan terlama yaitu 30 menit dan tercepat yaitu 10 menit yang telah memenuhi standar menurut Depkes tahun 2008 yaitu waktu tunggu untuk obat non racik 20 menit dan racikan 40 menit dan persentase tetap dari setiap dokumen prosedur dan diberlakukannya adalah 96% dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, *Dispensing Time*, Prosedur Tetap, Puskesmas

ABSTRACT

Elfira R. Hamid. 2018. Evaluation of The Pharmaceutical Services Quality in Limboto Community Health Center. Undergraduate Thesis. Bachelor Program Study. Pharmaceutical Department, Faculty of Sports and Health, Gorontalo State University. Advisor I Madania S.farm.,Msc., Apt. and Advisor II Dr. Lintje Boekoesoe, M.Kes

Pharmaceutical service is one of Community Health Center (CHC) services in order to support the quality of health services. Problems on the level of satisfaction, dispensing time and Standard Operating Procedure (SOP) are the main indicator in guaranteeing the quality of pharmaceutical services to the community. This study aims to evaluate the pharmaceutical services quality in the Limboto Community Health Center which has conducted using descriptive method with quantitative approach. Quantitative data has obtained from the questionnaire of 70 respondents and from observation. The subject of this study is the pharmaceutical personnel. The results show that the satisfaction level of respondents are: very satisfied 1%; satisfied 96%; and less satisfied 3%. The dispensing time with the number of prescription sheets of the observed patients are: the concoction prescriptions of 40 sheets and non-concoction prescriptions of 40 sheets. The average waiting time of the longest non-concoction prescriptions service is 18 minutes and the fastest is 3 minutes, while the longest waiting time is 30 minutes and the fastest is 10 minutes that has met the standard according to the Department of Health (2008) that states the waiting time for non-concoction prescriptions 20 minutes and concoction prescriptions 40 minutes. The fixed percentage of each procedure document and its enforcement is 96% which is categorized as very good category.

Keywords: Satisfaction Level, *Dispensing Time*, Standard Operating Procedure, Community Health Center

