

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Yang Berjudul:

### EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS HULONTHALANGI KOTA GORONTALO

Oleh:

**ANGGY FEBRIANI NENTO**  
NIM: 821414014

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt  
NIP. 19800220200801 2 007

Pembimbing 2



Madania S. Farm, S.Si, M.Sc., Apt  
NIP. 19830518201012 2 005

Mengetahui



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

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

### EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS HULONTHALANGI KOTA GORONTALO

Oleh

**ANGGY FEBRIANI NENTO**  
NIM: 821414014

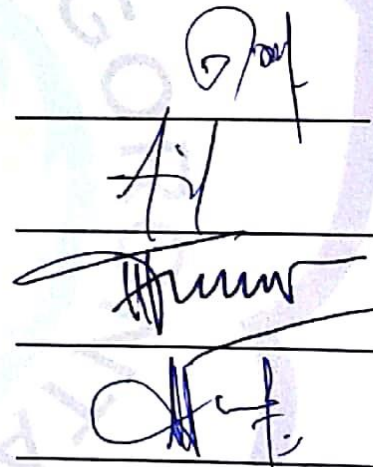
Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari / Tanggal : Rabu, 18 Juli 2018

Waktu : 14.00 – 14.40 WITA

Penguji :

1. Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc  
NIP. 19770422 200604 1 003
2. Fika Nuzul Ramadhani, S.Farm, M.Sc., Apt
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, Juli 2018

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan



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

## ABSTRAK

**Anggy Febriani Nento. 2018. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Hulonthalangi Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1. Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing 1 Dr.Teti Sutriyati Tuloli M.Si.,Apt dan pembimbing II Madania S.Farm., M.Sc., Apt.**

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat ataupun masalah kesehatan. Indikator utama untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian yaitu kepuasan pasien, *dispensing time* dan prosedur tetap. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Hulonthalangi kota Gorontalo. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui observasi, wawancara dan kusioner selama periode April-Mei 2018 dengan subjek yaitu apoteker dan sampel sebanyak 60 pasien. Hasil penelitian dianalisis secara univariat (persentase). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien 71,67% dalam kategori puas. Rata-rata *dispensing time* memenuhi standar resep racikan dan non racikan, yaitu 17 menit dan 8.11 menit. Prosedur tetap yang dijalankan yaitu 92,85% dan yang tidak dijalankan yaitu 7,15%.

**Kata kunci: Mutu, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, *Dispensing Time*, Prosedur Tetap**

## ABSTRACT

**Anggy Febriani Nento. 2018. Evaluation of The Pharmaceutical Services Quality in Hulonthalangi Community Health Center in Gorontalo City. Undergraduate Thesis. Bachelor Program Study. Pharmaceutical Department, Faculty of Sports and Health, Gorontalo State University. Advisor I Dr.Teti Sutriyati Tuloli M.Si.,Apt and Advisor II Madania S.Farm, M.Sc., Apt.**

Pharmaceutical service is an integrated activity that aims to identify, prevent and solve the problem concerning drugs or health. The main indicators to ensure the quality of pharmaceutical services are the satisfaction, the dispensing time and the Standard Operating Procedure (SOP). This study aims to evaluate the quality of pharmaceutical services at Hulonthalangi Community Health Center in Gorontalo city. This study used descriptive method with quantitative approach through observation, interview and questionnaire during the period of April-May 2018 in which the pharmacist is as the subject and the sample used amounted to 60 patients. The results were analysed by univariate (percentage) analysis. The results show that the patients' satisfaction level is 71.67% in satisfied category; the average of dispensing time meets the standard of concoction and non-concoction prescription, ie 17 minutes and 8.11 minutes; the executed SOP(s) is 92.85% and not executed SOP(s) is 7.15%.

**Keywords: Quality Evaluation, Pharmaceutical Services, Satisfaction, Dispensing Time, Standard Operating Procedure (SOP)**