

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah Yang Berjudul:

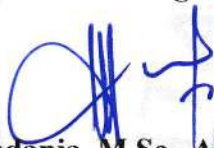
**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA
TENGAH**

Oleh:

MIFTHASARI DJOU
NIM : 821316038

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



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

Pembimbing 2



Mahdalena Sy. Pakaya, M.Si., Apt
NIP. 19860616 201803 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII Farmasi



Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc
NIP. 19770422 200604 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
KEFARMASIAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA
TENGAH**

Oleh:

MIFTHASARI DJOU
NIM : 821316038

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Juli 2020

Waktu : 11.00 WITA - selesai

PENGUJI

1. **A Mu'thi Andy Suryadi, M.Farm., Apt** 1
NIP. 19880109 201212 1 001
2. **Madania., S.Farm., M.Sc., Apt** 2
NIP. 19830518 201012 2 005
3. **Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt** 3
NIP. 19860616 201803 2 001

Gorontalo, Agustus 2020

**Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo**



Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra, M.Kes
NIP.19631001198803 2 002

ABSTRAK

Mifthasari Djou. 2020. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Dipuskesmas Kota Tengah. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi DIII, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Madania S.Farm., M.Sc., Apt dan Pembimbing II Mahdalena Sy Pakaya S.Farm., M.Si., Apt.

Pelayanan kefarmasian merupakan 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 yang bermutu dapat dilihat, salah satunya dengan melihat kualitas pelayanan, dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pasien atas pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah dengan menggunakan kuisioner. Metode yang digunakan yaitu metode analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan data primer yang diperoleh dari hasil kuisioner sampel berjumlah 96 pasien yang diambil secara *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah persepsi responden dengan kategori rendah sebanyak 38%, sedang sebanyak 54% dan kategori tinggi sebanyak 8% dan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Tengah sebanyak 82% puas, 17% sangat puas dan 1% kurang puas. Terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dan kepuasan pasien menggunakan uji Chi Square dengan program SPSS dengan nilai ($P < 0,1$)

Kata kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.

ABSTRACT

Djou, Mifthasari. 2020. The Correlation between Patients' Perception of Pharmaceutical Service and Patients' Satisfaction Level in Puskesmas Kota Tengah. Diploma Thesis. Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Madania S.Farm., M.Sc., Apt. Co-supervisor: Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.

Pharmaceutical service is a direct and responsible service towards the patient regarding pharmaceutical preparation. The service is to ensure the improvement of patients' life quality. One of the methods to investigate the quality of a service is to compare between the patients' perception of the particular service and their satisfaction rate. The study aimed to investigate the correlation between patients' perception regarding the quality of pharmaceutical service and the patients' satisfaction rate in Community Health Center / Puskesmas Kota Tengah. The analytical research employed cross-sectional design and involved primary data that were acquired from questionnaires distributed to 96 patients, acting as the research sample acquired by accidental sampling technique. The result showed that the percentage of respondents' perception was as follows: low perception arrived at 38 percent, while moderate and high perception were at 54 percent and 8 percent respectively. Moreover, the satisfaction rate of patients in the research site numbered: 82 percent were satisfied, 17 percent were very satisfied, and 1 percent were not satisfied. Therefore, it was concluded that there was a correlation between patients' perception regarding service quality and their satisfaction rate; the Chi-square test processed in SPSS program acquired p value of < 0.1 .

Keywords: Perception, Service quality, Patients' satisfaction, Puskesmas

