

ABSTRACT

Makmur, Salwa. 2020. The Evaluation of The Quality of Pharmaceutical Services at *Puskesmas* Kabila. Diploma Thesis. Diploma Study Program of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Dr. Teti S Tuloli, M.Si., Apt. Co-supervisor: Nur Ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt.

The quality of pharmaceutical services refers to a pharmaceutical service that shows the level of service perfection in raising patients' satisfaction following the average level of satisfaction of the community. Pharmaceutical services have to be done based on their applicable standards and guidelines. The purpose of this study was to indicate the quality level of pharmaceutical services at *Puskesmas* (Community Health Center) Kabila. This study used primary data from the questionnaire results, which were distributed to outpatients at the site, then conducted data validity and quality reliability tests; it was further continued with testing respondent characteristics of age, gender, education. Furthermore, a univariate analysis of the frequency distribution of each variable was carried out. The results presented that 62% of patients were very satisfied, and the rest 38% were satisfied. None of them was unsatisfied. Therefore, it concluded most patients were satisfied with the quality of pharmaceutical services provided in the research area.

Keywords: Evaluation, Services, Pharmaceutical, *Puskesmas*



ABSTRAK

SalwaMakmur, 2020. Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kabila, KaryaTulisIlmiah, Program Studi D3 Farmasi, JurusanFarmasi, FakultasOlahraga Dan Kesehatan, Pembimbing IDr. Teti S Tuloli, M.Si., Apt. danPembimbing II NurAin Thomas, S.Si., M.Si., Apt.

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan berdasarkan standar pedoman pelayanan kefarmasian yang berlaku. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanank efarmasian di Puskesmas Kabila. Penelitian ini menggunakan data primer dari hasil kuisioner yang dibagikan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Kabila, lalu dilakukan uji validitas data dan uji reabilitas mutu lalu dilanjutkan dengan uji karakteristik responden yang dibagib erdasarkan usia, jeniskelamin, pendidikan. Selanjutnya dilakukan analisis suni variat distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang telah diteliti. Berdasarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kabila, pasien dengan presentase 62% merasa sangat puas dan pasien dengan presentase 38% merasa puas .tidak ada yang merasa tidak puas sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas Kabila.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Kefarmasian, Puskesmas

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah Yang Berjudul:

**EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KABILA**

Oleh:

SALWA MAKMUR

NIM : 821316064

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



Dr. Teti S Tuloli, M.Si., Apt
NIP. 19800220 20081201 2 007

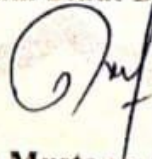
Pembimbing 2



Nur'ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 198002202008012007

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:
EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS
KABILA**

Oleh:

SALWA MAKMUR

NIM : 821316064

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/ Tanggal : Senin, 10 Agustus 2020

Waktu : 15.00 WITA - selesai

PENGUJI

1. **Dr. Teti S Tuloli, M.Si., Apt**
NIP. 19800220 20081201 2 007

1.....

2. **Nur'ain Thomas, S.Si., M.Si., Apt**
NIP. 198002202008012007

2.....

3. **Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc**
NIP. 19890629 201903 1 000

3.....

Gorontalo, Agustus 2020

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



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