

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI KLINIK DI PUSKESMAS BONGOMEME DAN
PUSKESMAS BATUDAA KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

**ANNISA OCTAVIANI SETIAWAN
NIM : 821415013**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji :

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt
NIP. 19750513 200812 2 001

Dr. Teti S. Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007

**Mengetahui
Ketua Jurusan Farmasi**

Dr. Teti S. Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt
NIP. 19800220 200801 2 007

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI KLINIK DI PUSKESMAS BONGOMEME DAN
PUSKESMAS BATUDAA KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

**ANNISA OCTAVIANI SETIAWAN
NIM : 821415013**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 30 September 2021
Waktu : 10.00 WITA - selesai

Penguji

1. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt.
NIP. 19830518 201012 2 005
2. Endah Nurrohwiata Djuwarno, M.Sc., Apt.
NIP. 19900309 201903 2 018
3. Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt.
NIP. 19750513 200812 2 001
4. Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt.
NIP. 19800220 200801 2 007

Gorontalo, 30 September 2021
Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo



Prof. Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra. M.Kes.
NIP. 19631001 198803 2 002

ABSTRAK

Annisa Octaviani Setiawan. 2021. Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Bongomeme dan Puskesmas Batudaa Kabupaten Gorontalo. Program Studi S1 Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Nur Rasdianah, M.Si., Apt dan Pembimbing II Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas menurut Permenkes RI Nomor 74 Tahun 2016 terdiri dari Pengelolaan Obat dan Bahan Medis Habis Pakai serta Pelayanan Farmasi Klinik. Pelayanan farmasi klinik merupakan langkah terakhir dari interaksi antara pasien dan Apoteker dalam siklus pelayanan kefarmasian yang menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Bongomeme dan Puskesmas Batudaa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif komparatif dengan subjek penelitian yaitu Apoteker dan TTK untuk penerapan standar pelayanan farmasi klinik dan 85 pasien rawat jalan untuk mengukur kepuasan pasien dengan instrument berupa kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan penerapan standar pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Bongomeme diperoleh kategori sangat baik dengan persentase 96,14%, dan di Puskesmas Batudaa diperoleh kategori baik dengan persentase 72,97%. Untuk kepuasan pasien di Puskesmas Bongomeme diperoleh kategori puas sebanyak 30 orang (93,8%) dan kategori tidak puas sebanyak 2 orang (6,2%), sedangkan di Puskesmas Batudaa diperoleh kategori puas sebanyak 37 orang (69,8%) dan kategori tidak puas sebanyak 16 orang (30,2%). Dengan uji statistik diperoleh nilai *P value* pada masing-masing variabel adalah 0,003 dan 0,009 sehingga dapat disimpulkan ada perbedaan antara penerapan standar pelayanan farmasi klinik dan kepuasan pasien pada kedua puskesmas. Keberadaan Apoteker dalam penerapan standar pelayanan farmasi klinik di puskesmas memiliki peran yang sangat penting terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : pelayanan, puskesmas, farmasi klinik, kepuasan

ABSTRACT

Annisa Octaviani Setiawan. 2021. Analysis of Differences in Patient Satisfaction with Clinical Pharmacy Services at Bongomeme Public Health Center and Batudaa Public Health Center, Gorontalo Regency. Bachelor's Degree Program in Pharmacy, Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, State University of Gorontalo. The principal supervisor is Dr. Nur Rasdianah, M.Si., Apt., and the co-supervisor is Dr. Teti Sutriyati Tuloli, M.Si., Apt.

Pharmaceutical services at Public Health Center, according to the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 74 of 2016, consist of Management of Drugs and Medical Consumables and Clinical Pharmacy Services. Clinical pharmacy services are the last step of the interaction between patients and pharmacists in the pharmaceutical service cycle that determines patient satisfaction with health services. The purpose of this research was to analyze differences in patient satisfaction with clinical pharmacy services at Bongomeme Public Health Center and Batudaa Public Health Center. This research used descriptive comparative research type with research subjects, namely pharmacists or pharmacy technicians, for the application of clinical pharmacy service standards and 85 outpatients to measure patient satisfaction with questionnaire used as an instrument. The results showed that the application of clinical pharmacy service standards at Bongomeme Public Health Center was in the very good category with a percentage of 96.14%, while the application of clinical pharmacy service standards at Batudaa Public Health Center was in the good category with a percentage of 72.97%. In terms of patient satisfaction, 30 patients (93.8%) were satisfied, and 2 patients (6.2%) were dissatisfied at Bongomeme Public Health Center. Meanwhile, 37 patients (69.8%) were satisfied, and 16 patients (30,2%) were dissatisfied at Batudaa Public Health Center. The statistical tests obtained the P-value of 0.003 and 0.009 for each variable. Thus, it can be concluded that there was a difference between the application of clinical pharmacy service standards and patient satisfaction at the two public health centers. The presence of pharmacists in the application of clinical pharmacy service standards at public health centers plays a vital role in patient satisfaction.

Keywords: service, health center, clinical pharmacy, satisfaction