

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN FARMASI KLINIK DI PUSKESMAS DUNGALIYO DAN
PUSKESMAS TABONGO KABUPATEN GORONTALO**


Oleh


**APRIYANI BOTUTIHE
NIM : 821415114**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diuji :

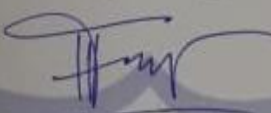
Pembimbing 1

Pembimbing 2


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


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

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 DUNGALIYO DAN
PUSKESMAS TABONGO KABUPATEN GORONTALO**

Oleh

**APRIYANI BOTUTIHE
NIM : 821415114**

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jum'at, 26 November 2021

Waktu : 11.00 WITA - selesai

Penguji

1. Prof. Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra. M.Kes.
NIP. 19631001 198803 2 002
2. Dr. Teti Sutriyati Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt.
NIP. 19800220 200801 2 007
3. Dr. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt.
NIP. 19750513 200812 2 001
4. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt.
NIP. 19830518 201012 2 005



Gorontalo, 26 November 2021

Dekan Fakultas Olahraga dan Kesehatan
Universitas Negeri Gorontalo



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

ABSTRAK

Apriyani Botutihe, 2021. Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Klinik di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo 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 Madania, S.Farm., M.Sc., Apt

Penerapan standar pelayanan farmasi klinik di puskesmas sangatlah penting, karena merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif komparatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 89 pasien. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Dungaliyo dengan kategori sangat puas sebanyak 47 orang (92,16%) dan kategori tidak puas sebanyak 4 orang (7,84%). Sedangkan di Puskesmas Tabongo kategori sangat puas sebanyak 16 orang (42,11%), kategori puas sebanyak 6 orang (15,79%), kategori cukup puas sebanyak 3 orang (7,89%) dan kategori tidak puas sebanyak 13 orang (34,21%). Dengan uji *Mann Whitney* diperoleh nilai *P value* sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi klinik di Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo. Saran untuk Puskesmas Dungaliyo dan Puskesmas Tabongo penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan farmasi klinik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : pelayanan, puskesmas, farmasi klinik, kepuasan

ABSTRACT

Apriyani Botutihe, 2021. Analysis of Differences in Patients' Satisfaction towards Clinical Pharmacy Services at Puskesmas Dungaliyo and Puskesmas Tabongo, 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 Madania, S.Farm., M.Sc., Apt.

The application of clinical pharmacy service standards at Puskesmas (Public Health Center) is very important because it is an integral part of the implementation of health efforts that play an important role in improving the quality of health services for community. This study aims to analyze differences in patients' satisfaction towards clinical pharmacy services at Puskesmas Dungaliyo and Puskesmas Tabongo. This is a descriptive comparative study with a total sample of 89 patients taken by using purposive sampling technique. Data testing is carried out using the SPSS 16.0 application, with the instrument used is a questionnaire. Based on the finding on patients' satisfaction towards clinical pharmacy services at Puskesmas Dungaliyo, there are 47 patients (92.16%) who are very satisfied, and 4 patients (7.84%) are dissatisfied. While at Puskesmas Tabongo, there are 16 patients (42.11%) who are very satisfied, 6 patients (15.79%) are satisfied, 3 patients (7.89%) are quite satisfied, and 13 patients (34.21%) are dissatisfied. The Mann Whitney test obtains *P value* of 0.000, so it can be concluded that there are differences in patients' satisfaction towards clinical pharmacy services at Puskesmas Dungaliyo and Puskesmas Tabongo. It is suggested to Puskesmas Dungaliyo and Puskesmas Tabongo to consider this study as input in making efforts to improve the quality of clinical pharmacy services so as to increase patients' satisfaction.

Keywords: Service, Puskesmas, Clinical Pharmacy, Satisfaction

