

## ABSTRAK

Rini Astuti Alam Rivai, 2012. **“Gambaran Pelaksanaan Peran Manejerial Apoteker dan Pemenuhan Hak Klien di Apotek Mulia Kota Gorontalo”**. Apoteker memiliki peran penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat khususnya dalam bidang obat. Namun, peran apoteker saat ini dirasakan belum berjalan sebagaimana mestinya. Apoteker dinilai belum bertindak sebagai drug informer dan belum mampu berperan sebagai filter penggunaan obat yang rasional. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan kuisioner. Hasil yang di peroleh di sajikan dalam bentuk tabel *check list* hasil Kuisioner dan juga hasil wawancara mendalam dengan apoteker kemudian di jelaskan dalam bentuk deskriptif kualitatif data dari pengumpulan data sekunder yang dianalisa dengan cara membandingkan kepustakaan yang ada dengan hasil yang didapat, kemudian dilihat apakah terdapat perbedaan kesenjangan peran apoteker dalam pemenuhan hak pasien. Informan penelitian ini sebanyak 10 orang informan biasa dan 1 orang informan kunci yang dipilih berdasarkan kesesuaian dan kecukupan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui Gambaran Pelaksanaan Peran Manejerial Apoteker dan Pemenuhan Hak Klien di Apotek Mulia Kota Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem manajerial yang diterapkan di Apotek Mulia sudah baik. Dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung khususnya pasien yang sering membeli obat. Bentuk komunikasi dalam memberikan pelayanan haruslah dengan cepat dan tepat. Sedangkan pemenuhan hak-hak pelanggan di apotek Mulia telah sepenuhnya dilakukan.

Kata Kunci : Manajerial, hak pasien, apoteker, Apotek Mulia

## ABSTRACT

Rini Astuti Alam Rivai, 2012. **“Description Character Execution Manejerial Pharmacist and Client Right Fulfillment at City Mulia Pharmacy Gorontalo”**. Has important character in society well-being service especially in the field of medicine. but, pharmacist character in this time feeled not yet walk properly. pharmacist is evaluated not yet act as drug informer and not yet can to personate rational medicine use filter. this watchfulness is qualitative descriptive watchfulness with interview technique and inquiry. result at obtain at present in the form of table check list result inquiry and also interview result deepens with pharmacist then at explain in the form of data qualitative descriptive from secondary data collecting that is analyzed by compare existing literature with result that is got, then seen to what found pharmacist character differences in patient right fulfillment. this watchfulness informant is as much as 10 informants usually and 1 key informant that chosen based on appropriate and sufficiency. watchfulness is done to detect character execution description manejerial pharmacist and client right fulfillment at city Mulia pharmacy Gorontalo. watchfulness result has demoed that system manajerial that applied at Mulia pharmacy good. in give service for visitor especially patient often buy medicine. form of communication in give service must swiftly and correct. while customer rights fulfillment at Mulia pharmacy thoroughly done.

*keyword: manajerial, patient right, pharmacist, Apotek Mulia*