

ABSTRAK

Siti Darliyanti. NIM : 821 308 053 “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo” (Suatu Penelitian di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo). Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Diploma III Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Dibimbing oleh Ibu Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt selaku Pembimbing I dan Bapak Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc selaku Pembimbing II.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Dulalowo Kota Gorontalo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kualitatif. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kusioner sebagai instrument penelitian. Data kemudian diolah dengan melihat indikator persentase pencapaian skor dari jawaban responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi keandalan ada 64% pasien yang merasa puas, 24% untuk dimensi ketanggapan, dimensi janiman 58% pasien, dimensi kepedulian 38% dan untuk dimensi bukti langsung diperoleh 64% pasien puas.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pasien merasa cukup puas dengan pelayanan obat yang diterima. Pelayanan yang perlu diprioritaskan peningkatan pelayanannya adalah: pemberian informasi obat, cara pemakaian obat serta tanggapan terhadap keluhan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Obat, Puskesmas Dulalowo.

ABSTRACT

Siti Darliyanti. NIM: 821 308 053 "Service Satisfaction Levels Against Drugs in the Patient Health Center District Dulalowo Gorontalo City" (A Research in the Health Center District Dulalowo Gorontalo City). Scientific Writing, Study Program Diploma III of Pharmacy, Department of Pharmacy, Faculty of Health Sciences and Sports, State University of Gorontalo. Guided by Mrs. Nur Rasdianah, S.Si., M.Si., Apt as Supervising I and Mr. Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc as Supervising II

The purpose of this study to determine the level of patient satisfaction with the service at the health center drug Dulalowo Gorontalo City District. The method used in this research is descriptive and qualitative research. Research carried out by using kuisisioner as an instrument of research. The data is then processed by looking at the percentage indicator achievement scores from respondents' answers. The results showed that the reliability dimension there are 64% of patients were satisfied, 24% for the responsiveness dimension, the dimension assurance 58% of patients, 38% and the dimensions of concern to the dimensions of evidence directly obtained 64% of patients satisfied. Based on research results obtained, it can be concluded that the patient feels quite satisfied with the service received the drug. Services that need to be prioritized improvement services are: provision of drug information functions, how the use of drugs and response to patient complaints.

Key words : Patient Satisfaction, Drug, Health Centers.