

PERSETUJUAN PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah Yang Berjudul

**STUDI KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA BPJS TERHADAP
PELAYANAN RESEP DI APOTEK G3 RSUD PROF. DR. H. ALOEI SABOE
KOTA GORONTALO**

OLEH

JANUAR TRI ANJASMORO

821311018

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

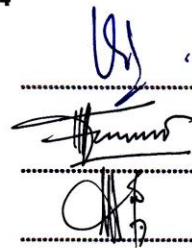
Hari / tanggal : Senin, 01 September 2014

Waktu : 10.00 s/d selesai

**1. Dr. Widysusanti Abd. Kadir M.Si., Apt
NIP. 19711217 200012 2 001**

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

**3. Madania, S.Farm., M.Sc., Apt
NIP.19770422 200604 1 003**



Gorontalo, September 2014

Dekan Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan

Universitas Negeri Gorontalo



**Dra. Hj. Rany A. Hjoia, M.Kes
NIP. 19540913 198302 2 001**

ABSTRAK

Januar Tri Anjasmoro, 2014. 821311018. *Studi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek G3 RSUD Prof. DR. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi D III Farmasi. Jurusan Farmasi. Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan dan Keolaharagaan. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. Widysusanti Abdulkadir S.Si.,M.Si.,Apt dan Pembimbing II Dr. Teti S Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt.*

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan untuk menolong orang lain agar terbebas dari sakit, sehingga memungkinkan keadaan yang sejahtera dari badan, jiwa agar dapat hidup dan produktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS terhadap pelayanan resep di apotek G3 RSUD Prof. Dr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel secara *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 pasien rawat inap. Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien BPJS rawat inap terhadap pelayanan resep di apotek G3 pada dimensi kehandalan menyatakan puas (48%), dimensi ketanggapan responden menyatakan puas (60%), dimensi jaminan responden menyatakan puas (82%), dimensi empati responden menyatakan kurang puas (85%), dimensi bukti fisik responden menyatakan puas (62%). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek G3 sudah tergolong baik dilihat dari 5 dimensi tersebut.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan resep, farmasi rumah sakit.

ABSTRACT

Januar Tri Anjasromo, 2014. 821311018. *Satisfaction Study of Patients of BPJS in General Ward toward Prescription Service at G3 Pharmacy of Prof. DR. H. Aloe Saboe Gorontalo City Hospital.* Scientific Paper. Program Study of Pharmacy. Department of Pharmacy. Faculty of Health and Sports Sciences. Universitas Negeri Gorontalo. The principal supervisor was Dr. Abdulkadir Widysusanti S.Si., M, Si., Apt and the co-supervisor Dr. Teti S Tuloli, S.Farm., M.Si., Apt.

Satisfaction is a condition level of somebody which is a result of comparing the outcome product with the hope. A health services can be explained as an effort done to help somebody out of the pain, so the person feels safe of body and soul and can live and productive. The research aimed ad finding out an overview of satisfaction of patients of BPJS toward prescription service at G3 Pharmacy of Prof. Dr. H. Aloe Saboe Gorontalo City Hospital. The research was a quantitative descriptive research by using questionnaires. The samples were 100 patients in General Ward gained through purposive sampling technique. The research result showed that the satisfaction of patients of BPJS in General Ward toward prescription service of G3 Pharmacy in reability dimension was categorized as satisfied (48%), in resposiveness dimension, the respondents expressed satisfaction (60%), in guarantee dimension, the respondents expressed satisfaction (82%), in emphatic dimension, the respondents expressed satisfaction (85%), and in physical dimension evidence dimension, the respondents expressed satisfaction (62%). Therefore, it can be concluded that the patients' satisfaction toward prescriptive service at G3 Pharmacy was categorized as good if it was observed from the 5 dimensions..

Keywords : satisfaction, prescription service, pharmacy of hospital.