

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah Yang Berjudul:

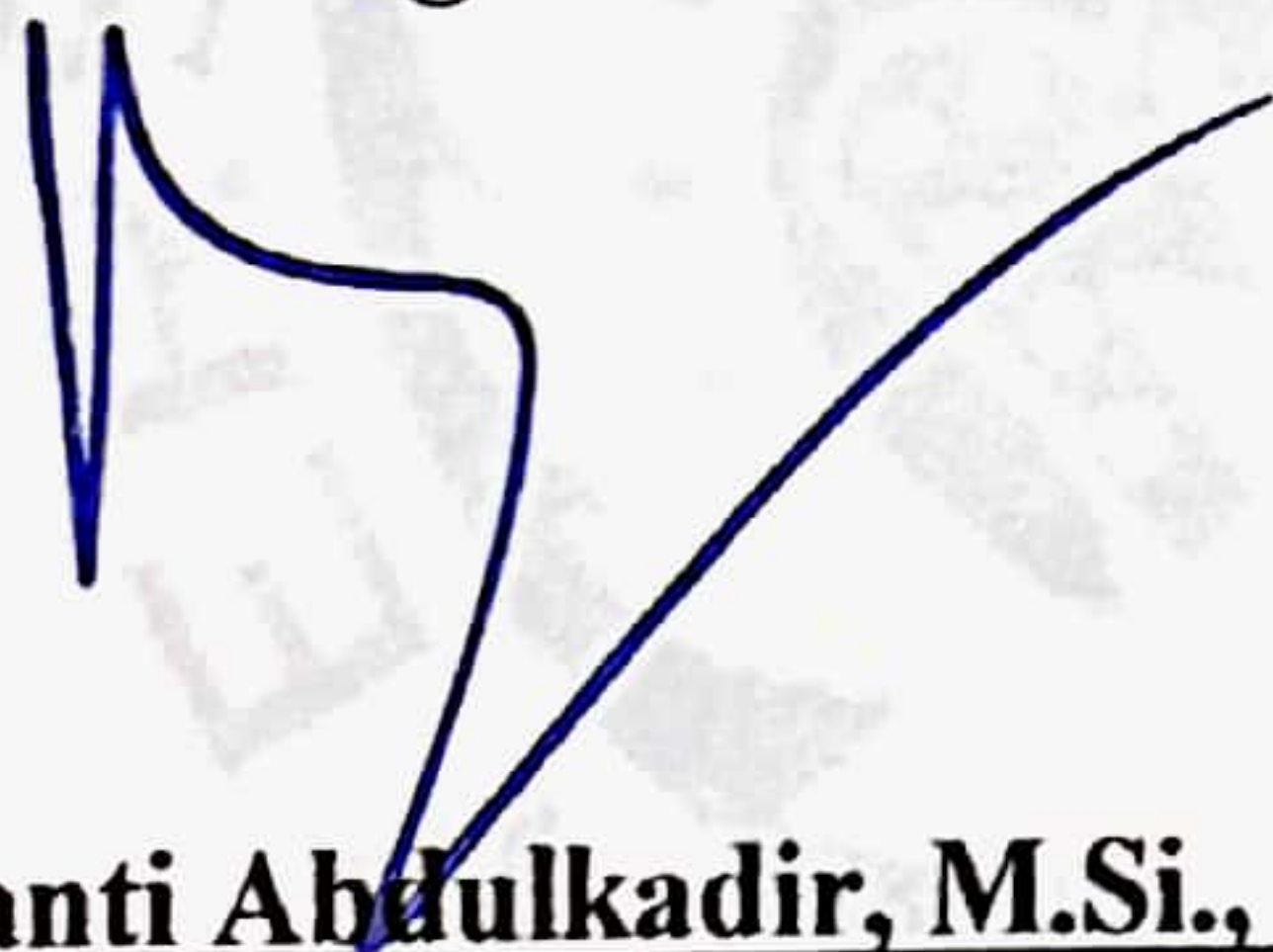
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT SITTI KHADIJAH KOTA GORONTALO**

Oleh:

NUR HAIRIN PRATIWI ERAKU
NIM : 821316013

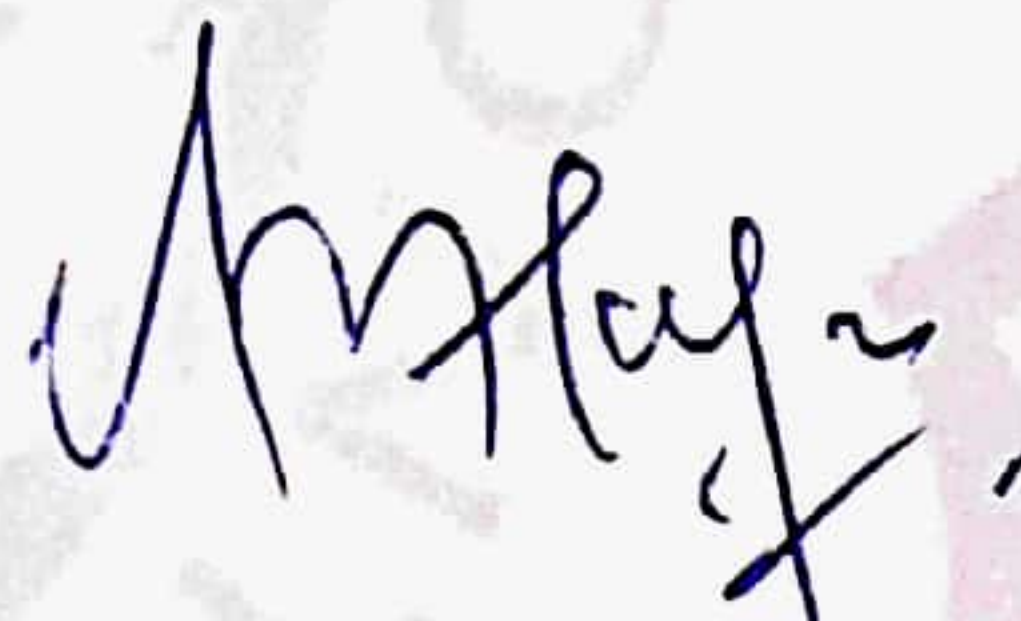
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing 1



Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt
NIP. 19711217 200012 2 001

Pembimbing 2



Mahdalena Sy Pakaya, M.Si., Apt
NIP. 19860616 201803 2 001

Mengetahui

Ketua Program Studi DIII Farmasi



Moh. Adam Mustapa, S.Si., M.Sc
NIP. 19770422 200604 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT SITTI KHADIJAH KOTA GORONTALO**

Oleh:

NUR HAIRIN PRATIWI ERAKU

NIM : 821316013

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Senin/13 Januari 2020

Waktu : 12.00 WITA S.d selesai

PENGUJI

1. **Moh. Adam Mustapa S.Si., M.Sc** 1
NIP. 19770422 200604 1 003
2. **Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt** 2
NIP. 19711217 200012 2 001
3. **Mahdalena Sy. Pakayaa M.Si., Apt** 3
NIP. 19860616 201803 2 001

Gorontalo, Januari 2020

Dekan FOK



Dr. Hj. Herlina Jusuf, Dra., M. Kes

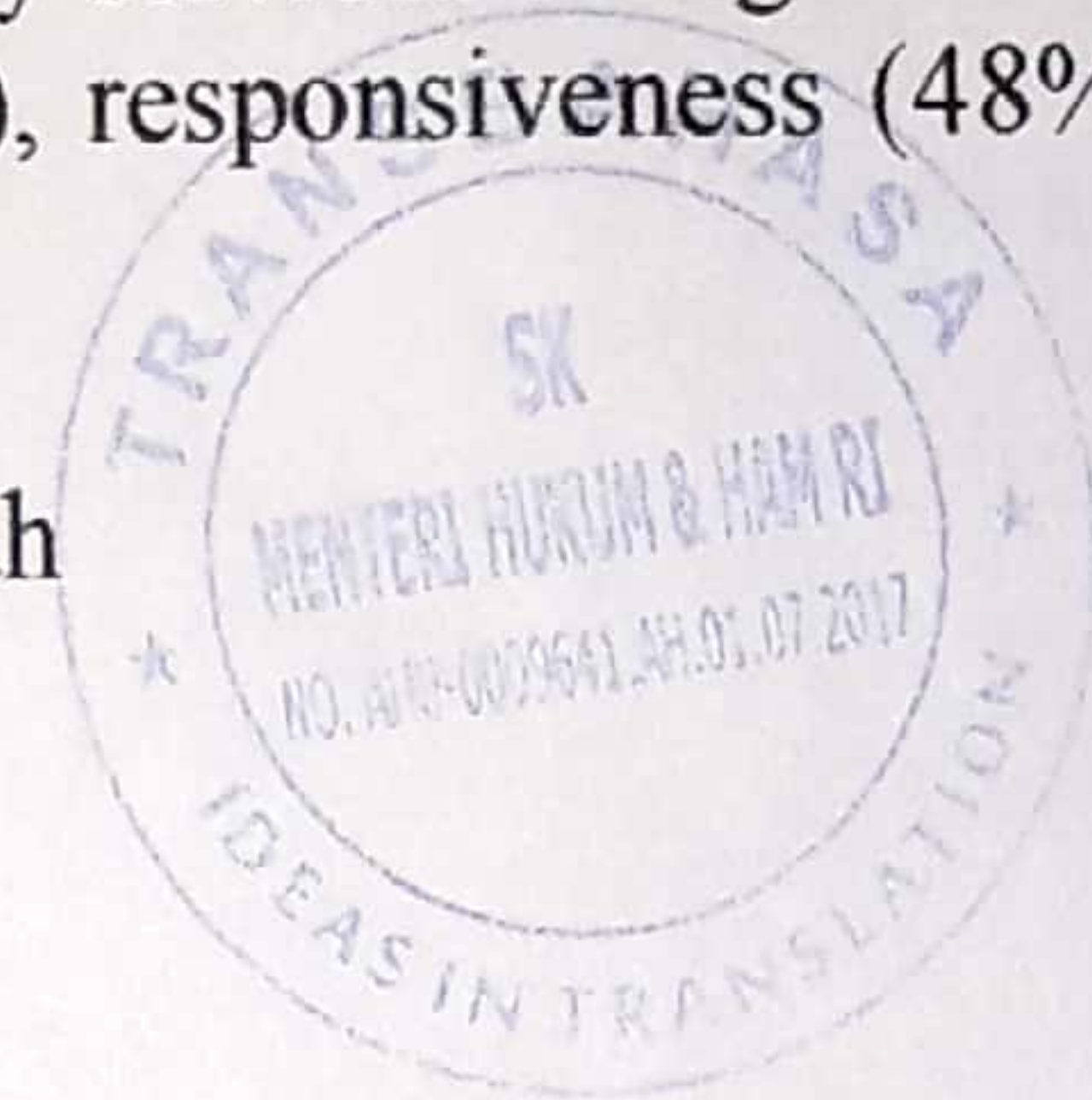
NIP. 19631001 198803 2 002

ABSTRACT

Eraku, Nur Hairin Pratiwi. 2019. Inpatient Satisfaction towards Pharmacy Services of the Pharmacy Installation of Sitti Khadijah Hospital, Gorontalo. Diploma Thesis. Department of Pharmacy, Faculty of Sports and Health, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si., Apt. Co-supervisor: Mahdalena Sy. Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.

Satisfaction, or the post-consumption assessment, refers to a condition that a selected product can fulfill or exceed the expectation of a consumer by which it contributes to the decision to purchase the same product. This study is aimed at investigating the correlation between inpatient satisfaction levels towards pharmacy services of the pharmacy installation of Sitti Khadijah Hospital, Gorontalo. Employing a descriptive retrospective design, this non-experimental research relied on the data from surveys distributed to selected respondents. This study reveals five assessment dimensions of the pharmacy services along with its percentage; those are tangibility (50%), reliability (52%), responsiveness (48%), assurance (52.0%), and empathy (50%).

Keywords: Satisfaction, Inpatient, Hospital, Sitti Khadijah



ABSTRAK

Nur Hairin Pratiwi Eraku, 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota. Karya Tulis Ilmiah, Program Studi Diploma III, Jurusan Farmasi, Fakultas Olahraga dan Kesehatan, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Dr. Widysusanti Abdulkadir, M.Si.,Apt. dan Pembimbing II Mahdalena Sy.Pakaya, S.Farm., M.Si., Apt.

Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Tujuan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sitti Khadijah Kota Gorontalo. Penelitian ini merupakan suatu penelitian yang bersifat non eksperimental dengan rancangan deskriptif yang bersifat retrospektif dengan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diedarkan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan dimensi Bukti Fisik (*Tangibels*) persentase 50%. dimensi Keandalan (*Realibility*) persentase 52%. dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) persentase 48%. dimensi Jaminan (*Assurance*) persentase 52%. dimensi Empati (*Emphaty*) persentase 50%.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien, Rumah Sakit Sitti Khadijah