

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEKER DI PUSKESMAS KADUPANDAK KABUPATEN CIANJUR

**DIKI TRIANA
201FF03081**

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Puskesmas adalah suatu jenis fasilitas kesehatan yang mengutamakan tindakan preventif dan promotif di wilayah operasionalnya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama dan inisiatif kesehatan masyarakat. Tingkat kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan Informasi Obat (PIO) bertujuan untuk menyediakan beragam informasi terkait obat kepada pasien dan juga tenaga kesehatan serta untuk menunjang penggunaan obat yang rasional. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang telah diberikan di Puskesmas Kadupandak, Kabupaten Cianjur. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dengan metode pengambilan data yaitu non probability sampling dengan jenis purposive sampling. Didapatkan hasil pada dimensi kehandalan 82,96%, dimensi ketanggapan 87,36%, dimensi jaminan 83,51%, dimensi empati 84,34%, dimensi bukti fisik 86,26%. Dari kelima dimensi tersebut didapatkan nilai rata-rata sebesar 84,89%. Berdasarkan hasil yang telah didapatkan bahwa interval dengan nilai rentang yaitu 298 – 364 dan rentan nilai skala pengukuran yaitu 81 – 100% termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Puskesmas

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH DRUG INFORMATION SERVICES BY PHARMACISTS AT THE KADUPANDAK HEALTH CENTER, CIANJUR REGENCY

DIKI TRIANA
201FF03081

*Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Universitas Bhakti Kencana*

ABSTRACT

A health center is a type of health facility that prioritizes preventive and promotive actions in its operational area to provide first-level individual health services and public health initiatives. The level of patient satisfaction is the patient's response to the services provided. The Drug Information Service (PIO) aims to provide a variety of information related to drugs to patients and health workers and to support the rational use of drugs. The purpose of this study is to find out patient satisfaction with the drug information services that have been provided at the Kadupandak Health Center, Cianjur Regency. This type of research is descriptive research with research instruments using questionnaires. With the data collection method, namely non-probability sampling with the type of purposive sampling. Results were obtained in the reliability dimension of 82.96%, the responsiveness dimension of 87.36%, the guarantee dimension of 83.51%, the empathy dimension of 84.34%, and the physical evidence dimension of 86.26%. From these five dimensions, an average score of 84.89% was obtained. Based on the results that have been obtained, the interval with a range value of 298 – 364 and a vulnerable measurement scale value of 81 – 100% is included in the very satisfied category.

Keywords: *Drug Information Services, Patient Satisfaction, Health Center*