

**KAJIAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
TERHADAP PELAYANAN OBAT  
DI UPTD PUSKESMAS SINDANGKASIH  
KABUPATEN CIAMIS**

**ABSTRAK**

Pengukuran tingkat kepuasan pasien penting dilakukan sebagai konsekuensi peningkatan mutu layanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian adalah salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting guna memperbaiki kekurangan dalam melayani pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di UPTD Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Metode penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif non eksperimental digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Obat di Puskesmas Sindangkasih. Hasil penelitian diketahui bahwa dimensi penampilan memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 3.49 pada dimensi berwujud, diikuti dimensi empati sebesar 3.48, dimensi kehandalan sebesar 3.38, dimensi ketanggapan sebesar 2.965. Kesimpulan yang didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Sindangkasih Kabupaten Ciamis sudah pada tingkat puas. Total rata-rata nilai indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di farmasi puskesmas Sindangkasih adalah 3.32 dengan persentasi sebesar 83.64.% kategori sangat baik (A).

Kata kunci : peningkatan mutu, pelayanan obat, kepuasan pasien

**ABSTRACT**

*Measurement of the level of patient satisfaction is important as a consequence of improving the quality of health services. Pharmaceutical services are one indicator to determine the quality of health services which is very important in order to correct deficiencies in serving patients. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug services at the UPTD Puskesmas Sindangkasih, Ciamis Regency. The research method using a descriptive non-experimental research design was used to describe the level of patient satisfaction with drug services at the Puskesmas Sindangkasih. The results of this research note that the appearance dimension has the highest level of satisfaction with the community satisfaction index value of 3.49 on the tangible dimension, followed by the empathy dimension of 3.48, the reliability dimension of 3.38, the responsiveness dimension of 2.965. The conclusion that the level of patient satisfaction with drug services at the Sindangkasih Health Center in Ciamis Regency is already at the level of satisfaction. The average total value of the patient satisfaction index for pharmacy services at the Sindangkasih puskesmas pharmacy was 3.32 with a percentage of 83.64.% Very good category (A).*

*Keywords: quality improvement, drug service, patient satisfaction*