

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT YANG DIBERIKAN APOTEKER DI PUSKESMAS CANGKRINGAN

Nais Ranasati

Program Studi Farmasi

## INTISARI

Pelayanan kefarmasian memiliki peran penting di puskesmas dalam menjalankan upaya kesehatan bagi masyarakat, yaitu dengan memberikan pelayanan informasi obat. Pemberian informasi obat harus dijelaskan secara detail agar pasien mudah memahaminya. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien tersebut yang nanti akan menjadi tolak ukur penting bagi kualitas pelayanan di puskesmas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pemberian informasi obat oleh apoteker di Puskesmas Cangkringan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan rancangan penelitsn *cross sectional*. Dengan pengambilan data dilakukan secara prospektif dengan menggunakan data kuesioner kepuasan pasien. Sampel yang diambil adalah semua pasien yang datang ke puskesmas. Analisis data dilakukan dengan analisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Cangkringan termasuk dalam kategori baik dan puas, dengan persentase kepuasan pasien terhadap dimensi *reliability* (kehandalan) 91,93%, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 92,88%, dimensi *empathy* (empati) 99,78%, *assurance* (jaminan) 93,25% dan dimensi *tangible* (terwujud) 85,96%.

Kata kunci: Pelayanan Informasi Obat, Puskesmas Cangkringan.

**THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE DRUG INFORMATION SERVICES PROVIDED BY THE PHARMACY AT CANGKRINGAN PUSKESMAS**

**Nais Ranasati**  
*Department of Pharmacy*

**ABSTRACT**

*Pharmaceutical services have an important role in health centers in carrying out health efforts for the community, namely by providing drug information services. The provision of drug information must be explained in detail so that patients can easily understand it. With good service quality can increase patient satisfaction. This patient satisfaction will later become an important benchmark for the quality of service at the puskesmas. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of providing drug information services by pharmacists at Cangkringan Health Center. This research is a descriptive observational study with a cross sectional research design. The data collection was carried out prospectively using patient satisfaction questionnaire data. The samples taken were all patients who came to the puskesmas. Data analysis was done by descriptive analysis. The results showed that the application of pharmaceutical services at the Cangkringan Health Center was included in the good and satisfied categories, with the percentage of patient satisfaction with the reliability dimension (reliability) 91.93%, responsiveness dimension (responsiveness) 92.88%, empathy dimension 99.78 %, assurance (guarantee) 93.25% and the tangible dimension (realized) 85.96%.*

**Keywords:** *Drug Information Service, Public health, Cangkringan*