

## **ABSTRAK**

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS SUNGAI BESAR KOTA BANJARBARU (Oleh : Mawar Datul Huzaimah; Pembimbing: (Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera, Depy Oktapian Akbar); 2024; 96 halaman)**

Pelayanan di Puskesmas Sungai Besar memberikan layanan, namun ada beberapa kendala. Salah satunya adalah kompetensi tenaga farmasi itu sendiri terutama mengenai peraturan perundang-undangan kefarmasian yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sungai Besar. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif observasional dengan pendekatan secara *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien di Puskesmas Sungai Besar dengan sampel 224 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengolahan data penelitian menggunakan editing, coding, entry data, dan cleaning data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan kepuasan mereka dalam kategori baik yaitu sebanyak 66 orang dengan persentase 29,5%. Tingkat kepuasan masyarakat pelayanan kefarmasian UPTD di Puskesmas Sungai Besar menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversikan adalah 76,512 dengan mutu pelayanan Puskesmas Sungai Besar termasuk kategori C yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan kefarmasian Puskesmas Sungai Besar yang kurang baik.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, Puskesmas, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

## ABSTRACT

***PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS SUNGAI BESAR KOTA BANJARBARU (By: Mawar Datul Huzaimah; Supervisor: (Mochammad Maulidie Alfiannor Saputera, Depy Oktapian Akbar); 2024; 96 page)***

*Services at the Sungai Besar Community Health Center provide services, but there are several obstacles. One of them is the competence of the pharmaceutical staff themselves, especially regarding applicable pharmaceutical laws and regulations. This research aims to determine the level of community satisfaction with pharmaceutical services at the Sungai Besar Community Health Center. The type of research carried out was descriptive observational with a cross sectional approach. The population in this study were patients at the Sungai Besar Community Health Center with a sample of 224 respondents. The instrument used in this research was a questionnaire. Processing research data uses editing, coding, data entry, and data cleaning. The results of this study showed that the majority of patients expressed their satisfaction in the good category, namely 66 people with a percentage of 29.5%. The level of community satisfaction with UPTD pharmaceutical services at the Sungai Besar Community Health Center shows that the Community Satisfaction Index (IKM) value after conversion is 76.512 with the service quality of the Sungai Besar Community Health Center including category C, which means that the performance of the Sungai Besar Community Health Center's pharmaceutical service unit is not good.*

***Keywords:*** *Satisfaction Level, Community Health Center, Community Satisfaction Index Value*