

**Program Studi Sarjana Farmasi
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Mei, 2024**

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Di Puskesmas Kedungwuni 1 Kabupaten Pekalongan Tahun 2024.

Aisyah Madani, Ainun Muthoharoh

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran yang penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. KIE adalah suatu proses diskusi antara apoteker dengan pasien/keluarga pasien yang dilakukan secara sistematis untuk memberikan kesempatan kepada pasien/keluarga pasien mengeksplorasi diri dan membantu meningkatkan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran sehingga pasien/keluarga pasien memperoleh keyakinan akan kemampuannya dalam penggunaan obat yang benar termasuk swamedikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat di puskesmas Kedungwuni I. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *deskriptif kuantitatif non probability sampling* dengan cara *Purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, adalah pasien berumur 18 – 60 tahun, Pasien telah menerima obat di instalasi farmasi puskesmas kedungwuni 1, dan pasien yang bersedia menjadi responden. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menganalisis nilai kepuasan untuk mendapatkan nilai tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari setiap dimensi menunjukkan nilai rata-rata kepuasan untuk dimensi kehandalan sebesar 40,8%, ketanggapan sebesar 46,5%, jaminan sebesar 49,5%, empati sebesar 53,8%, dan bukti fisik sebesar 60,4%. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian responden (50,2%) puas terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) obat. Pelayanan komunikasi informasi dan edukasi obat harus ditingkatkan dalam rangka untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE), Kepuasan pasien, Obat

**Undergraduate Program in Pharmacy
Faculty of Health Sciences
University of Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
May, 2024**

ABSTRACT

Aisyah Madani¹, Ainun Muthoharoh²

Patient Satisfaction Levels Regarding Drug Communication, Information, and Education (CIE) Services at Kedungwuni Community Health Center I, Pekalongan Regency, 2024

Patient satisfaction in evaluating the quality of services is an important measurement fundamental to service quality. Communication, Information, and Education (CIE) is a systematic discussion process between pharmacists and patients/patient families that provides an opportunity for patients/patient families to explore themselves and increase their knowledge, understanding, and awareness so that they can gain confidence in their ability to use medication properly, such as self-medication. The purpose of this study was to determine patient satisfaction levels with drug CIE services at Kedungwuni Health Center I. This research was a descriptive quantitative study with a non-probability sampling, purposive sampling. The sample in this study consisted of 100 respondents, who were patients aged 18–60 years, who received medication at the pharmacy unit of Kedungwuni Community Health Center I, and were willing to be respondents. Data analysis was conducted descriptively by analyzing the satisfaction scores to obtain patient satisfaction levels. The results showed that the average satisfaction scores for each dimension were: reliability at 40.8%, responsiveness at 46.5%, assurance at 49.5%, empathy at 53.8%, and physical evidence at 60.4%. The study concluded that most respondents (50.2%) were satisfied with the drug CIE services. Drug CIE services need to be improved to enhance patient satisfaction with the services provided.

Keywords: *Communication, Information, and Education (CIE), Patient satisfaction, Medication*