

ABSTRAK

Kepuasan pasien dalam menerima Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan hal yang penting karena kepuasan pasien yang tinggi akan menggambarkan baiknya PIO yang diberikan apoteker. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian bertujuan mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan dimensi *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* (RATER) dan mengetahui hambatan yang dialami apoteker dalam pemenuhan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Depok, Sleman, Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini sebanyak 103 pasien rawat jalan yang mendapatkan obat (periode kunjungan Maret-April 2021) dan 5 apoteker pemberi PIO di Puskesmas Kecamatan Depok.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total responden di Puskesmas Depok didominasi responden perempuan (51,5%), responden berusia 46-55 tahun (29,1%), dan responden dengan total jumlah kunjungan 2-5 kali (63,1%). Kepuasan dalam penelitian ini dinilai berdasarkan dimensi RATER dengan cara analisis *gap*. Analisis *gap* secara keseluruhan termasuk pada *gap* negatif yang berarti pasien merasa bahwa pelayanan tidak memuaskan. Hambatan yang dialami apoteker yaitu terkait kurangnya ketersediaan tenaga kerja, beban kerja, alur pelayanan di Puskesmas, pasien lansia, pandemi Covid-19, dan sarana prasarana kurang mendukung. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap PIO dan hambatan yang dialami apoteker di puskesmas.

Kata kunci: kepuasan pasien, PIO, analisis *gap*, puskesmas, Yogyakarta

ABSTRACT

Patient satisfaction in receiving Drug Information Service (DIS) is important because high patient satisfaction will describe the good DIS provided by pharmacists. This research is descriptive observational research with cross-sectional method. The aims to determine the satisfaction of outpatients based on the dimensions of Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness (RATER) and to know the obstacles experienced by pharmacists in fulfilling the satisfaction of outpatients in the Health Center Depok Subdistrict, Sleman, Yogyakarta. Respondents in this study as many as 103 outpatients who received drugs (visit period March-April 2021) and 5 pharmacists DIS giver.

The results showed that the total respondents in Depok Health Center were dominated by female respondents (51.5%), aged 46-55 years (29.1%), and respondents with a total number of visits 2-5 times (63.1%). Satisfaction in this study was assessed based on RATER by gap analysis. The overall gap analysis included negative gaps which meant patients felt the service was unsatisfactory. The obstacles experienced by pharmacists are lack of workforce, service flow in health center, geriatric patients, the Covid-19 pandemic, and inadequate infrastructure. This study is expected to be used as a reference regarding outpatient satisfaction with DIS and the obtacles experienced by pharmacists in health center.

Kata kunci: outpatient satisfaction, DIS, gap analysis, health center, Yogyakarta