

## ABSTRAK

Komunikasi, Informasi, dan Edukasi adalah salah satu pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker kepada pasien atau keluarga pasien saat penyerahan obat. Kepuasan pasien merupakan indikator utama keberhasilan pemberian suatu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Puskemas Kecamatan Ngemplak, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Kepuasan dinilai berdasarkan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness*). Responden pada penelitian ini yang dibutuhkan adalah 106 orang pasien rawat jalan periode April-Mei 2022 yang mendapatkan obat dan telah memenuhi kriteria inklusi.

Hasil penelitian di Puskesmas Ngemplak menunjukkan bahwa karakteristik responden didominasi oleh perempuan (51,9%), dengan usia 46-55 tahun (28,3%), dan yang berkunjung 2-5 kali (50,9%). Analisis hasil kepuasan pasien dilakukan dengan cara analisis *gap*. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE pada Puskesmas Kecamatan Ngemplak masuk dalam kategori *gap* negatif yang artinya tidak memuaskan yaitu (-0,01) untuk Puskesmas Ngemplak 1 dan (-0,04) untuk Puskesmas Ngemplak 2 yang artinya tidak memuaskan.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, Komunikasi, Informasi, dan Edukasi, Puskesmas

## ABSTRACT

Communication, Information, and Education is one of the pharmaceutical services provided by pharmacists to patients or their families during drug delivery. Patient satisfaction is the main indicator of the success of providing a service. This study aims to determine what factors affect patient satisfaction with CIE services in Health Center Ngemplak Subdistrictc, Sleman, Yogyakarta. This study uses a descriptive observational with a cross-sectoral design. Satisfaction is assessed based on the RATER (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, and Responsiveness). The respondents in this study were 106 outpatients for the period April-May 2022 who received medication and had met the inclusion criteria.

The results of the study at the Ngemplak Health Center showed that the characteristics of the respondents were dominated by female respondents (51.9%), aged 46-55 years (28.3%), and who visited 2-5 times (50.9%). Analysis of patient satisfaction results was carried out by means of gap analysis. Based on the results of the study, the level of patient satisfaction with CIE services at the Ngemplak District Health Center was included in the negative gap category, which means that it was not satisfactory, namely (-0.01) for Ngemplak 1 Health Center and (-0.04) for Ngemplak 2 Health Center which means it is not satisfactory.

**Keywords :** Patient satisfaction, Communication, Information, and Education, Health center.