

ABSTRAK

Pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) merupakan salah satu pelayanan farmasi klinik yang dilakukan oleh petugas farmasi untuk pasien atau keluarga pasien pada saat penyerahan obat. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan. Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan KIE di Ruang Farmasi Puskesmas Kecamatan Kalasan, Sleman, Yogyakarta. Jenis penelitian menggunakan observasional analitik dengan rancangan *cross sectional* dan populasi penelitian sebanyak 80 responden pasien rawat jalan yang menerima pelayanan KIE di Ruang Farmasi Puskesmas Kalasan (periode kunjungan April-Mei 2022). Sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* dan analisis data dengan uji statistik *Chi-Square*, uji ini bertujuan untuk menguji hubungan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan KIE. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan yang menerima pelayanan KIE di Puskesmas Kalasan sebagian besar berjenis kelamin perempuan (65,0%), berusia 46-55 tahun (27,5%), dan responden dengan jumlah kunjungan >5 kali (56,3%). Pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) yang dilakukan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kalasan sebagian besar masuk dalam kategori baik (48,8%). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kalasan sebagian besar masuk dalam kategori puas (63,8%). Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan KIE di Ruang Farmasi Puskesmas Kecamatan Kalasan, Sleman, Yogyakarta ($p=0,036$).

Kata kunci: kepuasan pasien rawat jalan, pelayanan KIE, puskesmas

ABSTRACT

Educational Information Communication Service (IEC) is one of the clinical pharmacy services carried out by pharmacists for patients or their families at the time of drug delivery. Patient satisfaction is one indicator of the success of a service. This study aims to determine the relationship between outpatient satisfaction with IEC services in the pharmacy room of the Kalasan District Health Center, Sleman, Yogyakarta. The type of research used was observational analytic with a cross sectional design and the study population was 80 respondents of outpatients who received IEC services in the Pharmacy Room of the Kalasan Health Center (visit period April-May 2022). The sample was determined using accidental sampling technique and data analysis with Chi-Square statistical test, this test aims to examine the relationship of outpatient satisfaction with IEC services. The results showed that outpatients who received IEC services at the Kalasan Public Health Center were mostly female (65,0%), aged 46-55 years (27,5%), and respondents with more than 5 visits (56,3%). Educational Information Communication Services (IEC) conducted by pharmacists at the Kalasan Health Center were mostly in the good category (48,8%). The satisfaction of outpatients with services provided by pharmacists at the Kalasan Public Health Center is mostly in the satisfied category (63,8%). The results of the analysis showed that there was a relationship between outpatient satisfaction with IEC services in the pharmacy room of the Kalasan District Health Center, Sleman, Yogyakarta ($p = 0,036$).

Keywords: outpatient satisfaction, IEC services, health center.