

ABSTRAK

Salah satu pelayanan yang diberikan di puskesmas adalah pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE). Puskesmas Kotagede II melayani pasien dengan jumlah yang banyak sehingga dituntut memiliki pelayanan baik yang kemungkinan besar akan mempengaruhi kepuasan pasien tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara pelayanan komunikasi, informasi, edukasi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede II. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional* yaitu mengumpulkan antara faktor risiko/penyebab (variable bebas) dengan faktor akibat/efek (variable terikat) secara serentak pada waktu yang bersamaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede II dengan besar sampel sebanyak 93 responden dalam periode kunjungan yang telah ditentukan dengan teknik *accidental sampling* dan analisis data dengan uji *Chi-Square* yang bertujuan untuk melihat hubungan antara pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede II adalah perempuan (57,0%), berusia 50-60 tahun (29,0%), dan sering melakukan kunjungan dengan jumlah lebih dari lima kali (58,1%). Pelayanan Komunikasi Informasi Edukasi (KIE) yang dilakukan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kotagede II sebagian besar masuk dalam kategori sedang (38,7%). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kotagede II sebagian besar masuk dalam kategori puas (61,3%). Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan KIE terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kotagede II ($p\text{-value} = 0,000$).

Kata kunci : Puskesmas, Pelayanan, KIE, Kepuasan, Rawat Jalan

ABSTRACT

One of the services provided at the health center is Educational Information Communication (IEC) services. The Kotagede II Health Center serves a large number of patients so that it is required to have good services that are likely to affect patient satisfaction. This study aims to see the relationship between communication, information, education services on the level of satisfaction of outpatients at the Kotagede II Health Center. This type of research is analytic observational with a cross sectional research design that collects between risk factors/causes (independent variables) with effect factors/effects (dependent variables) simultaneously at the same time. The samples used in this study were outpatients at the Kotagede II Health Center with a sample size of 93 respondents in the visit period that had been determined by accidental sampling technique and data analysis with the Chi-Square test which aims to see the relationship between Educational Information Communication (IEC) services to the level of satisfaction of outpatients. The results showed that most outpatients at the Kotagede II Health Center were female (57.0%), aged 50-60 years (29.0%), and made frequent visits with a total of more than five times (58.1%). Communication Information Education (IEC) services carried out by pharmaceutical officers at the Kotagede II Health Center are mostly in the moderate category (38.7%). Outpatient satisfaction with services provided by pharmaceutical officers is also high.

Keywords : Health Center, Services, IEC, Satisfaction, Outpatient

