

ABSTRAK

Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) merupakan salah satu pelayanan farmasi klinik di Puskesmas yang diberikan oleh apoteker pada saat penyerahan obat kepada pasien atau keluarga pasien. Salah satu indikator keberhasilan dalam pelayanan adalah kepuasan. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan kualitas KIE yang diberikan oleh apoteker dengan metode IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), hambatan yang dialami oleh apoteker, dan harapan apoteker dalam memenuhi kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan KIE di Puskesmas Kecamatan Jembrana. Jenis penelitian menggunakan deskriptif observasional dengan rancangan *cross sectional*. Jumlah responden pada penelitian ini 104 responden pada periode kunjungan Februari 2022 dan 3 apoteker pemberi KIE di Puskesmas Kecamatan Jembrana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan (59,62%), responden berusia 17 – 25 tahun (22,12%) dan kunjungan lebih dari lima kali (58,65%). Kepuasan pasien dengan metode IKM memperoleh mutu pelayanan C yang berarti pelayanan kurang baik atau kurang puas. Hambatan yang dialami apoteker dalam pemberian KIE yaitu waktu dari pasien atau pasien terburu-buru, beban kerja apoteker, pasien lansia, penyakit pasien dan sarana kurang mendukung. Harapan apoteker yaitu adanya perbaikan dalam pemberian KIE yang kurang optimal dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas farmasi.

Kata kunci : puskesmas, kepuasan, pasien rawat jalan, KIE, IKM, Jembrana

ABSTRACT

Communication, Information and Education (IEC) is one of the clinical pharmacy services at the health center which is provided by pharmacists who deliver drugs to patients or patient's family. One of the indicators of success of service is satisfaction. This study aims to determine satisfaction of outpatients based on quality of IEC by pharmacists using IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) method, to know obstacles experienced by pharmacists and the pharmacist's expectations fulfilling satisfaction of outpatient received IEC services in the Health Center of Jembrana District. This study is descriptive observational with cross sectional design. This study uses 104 respondents who received drugs in February 2022 and 3 pharmacists IEC givers in the Health Center of Jembrana District

The results of this study were dominated by women (59,62%), aged 17-25 years (22,12%) and visited more than five times (58,65%). Satisfaction with the IKM obtains service quality C, which means the service quality is not good or less satisfied. The obstacles experienced by pharmacists IEC givers are time from patients or patients in a hurry, pharmacist's workload, elderly patients, patients' illnesses and inadequate facilities. Pharmacists hope that is an improvement in the giving IEC by increasing the knowledge and skills of pharmacists.

Keywords : health center, satisfaction, outpatient, IEC, IKM, Jembrana

