

Artikel Penelitian

**Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE)
Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Taman Sidoarjo
(The Evaluation of Giving Communication, Information, Education (CIE)
to The Patient Satisfaction Public Health Center Taman Sidoarjo)**

Puspita Raras Anindita¹, Khurin In Wahyuni^{2*}, Indah Nur Agustin³, Herni Setyowati⁴

^{1,4}Program Studi DIII Farmasi, STIKES Rumah Sakit Anwar Medika, Sidoarjo, Indonesia

^{2,3} Program Studi S1 Farmasi, STIKES Rumah Sakit Anwar Medika, Sidoarjo, Indonesia

Korespondensi: khurinain87@yahoo.com

Abstrak. Pharmaceutical care atau asuhan kefarmasian merupakan pola pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien. Salah satu pelayanan kefarmasian klinik yang diperoleh oleh pasien adalah Konseling, Pelayanan KIE merupakan suatu pelayanan yang diberikan kepada pasien saat penyerahan obat. Pelayanan KIE yang bermutu dapat diukur dari kepuasan pasien yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif cross-sectional. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 80 dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret-Mei 2020 dengan menggunakan kuisioner. Penelitian ini mendapatkan hasil persentase tingkat pelayanan KIE yaitu pelayanan KIE kurang 19%, cukup 48% dan baik 33%. Hasil persentase tingkat kepuasan pasien yaitu kepuasan rendah 11%, sedang 71%, dan tinggi 18%. Berdasarkan analisis pearson correlation antara variabel KIE dengan kepuasan adalah sebesar 0,899. Nilai ini lebih tinggi dari r tabel untuk jumlah responden 80 yang hanya 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien. Nilai r hitung positif menunjukkan adanya hubungan berbanding lurus. Semakin sering KIE yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi 2 arah yaitu sebesar 0,00. Nilai ini lebih kecil dari ambang nilai signifikansi yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan korelasi antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien bersifat signifikan. Keeratan hubungan dua variabel ini yaitu berkorelasi sempurna. Perlunya peningkatan konseling dengan penambahan jumlah Apoteker sehingga Apoteker ada waktu untuk melakukan konseling yang sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Pelayanan KIE, Tingkat Kepuasan pasien.

Abstract. Pharmaceutical Care is A Pharmaceutical Service Pattern which is oriented by patient. One of Clinical Pharmaceutical Service obtained by patient is IEC (Information, Education, and



Communication) Services. IEC Services is a service provider to patient when it gives medicine. The quality of IEC Services can be measured patient satisfaction according ethics code have been applied from rules. This research is Cross-Sectional Description Research. Total sample from this research is 80 (Eighty) using sampling technique as known as Consecutive Sampling Technique. The Collecting Data is implemented on march until may 2020 with questionnaire. This research obtains rate percentage results IEC Services is 19% for less, 48% for enough, and good 33% for IEC Services. The result of percentage patient satisfaction is 11% for low, 71% for middle, and 18% for high. According to Pearson Product Moment Correlation Analyze between IEC Service variable with satisfaction is 0,899. This value is higher from r table for total of respondent 80 just 0,220. This indicates relation between IEC Services with patient satisfaction. The value r positive indicates a relation directly proportional. Often IEC Services is given, higher patient satisfaction. If there is two-way significance value 0,00. This value is smaller than the significance value is 0,05. This is obtained the correlation between IEC Services with patient satisfaction is significantly. The correlation of two variables is a perfect correlation. This is important to increasing counseling with the pharmacist additional in order to the pharmacist have the time for doing counseling with Pharmaceutical Care Standardisation.

Key Words : Pharmaceutical Care, IEC Service Level, Patient Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Pelayanan konseling merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan penyelesaian masalah pasien yang berkaitan dengan penggunaan obat pasien rawat jalan dan rawat inap, serta keluarga pasien. Tujuan dilakukannya konseling adalah memberikan pemahaman yang benar mengenai obat kepada pasien/keluarga pasien antara lain tujuan pengobatan, jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping, tanda-tanda toksisitas, cara penyimpanan dan penggunaan obat (Permenkes Nomor 74, 2016).

Pelayanan KIE yang bermutu salah satunya diukur dari kepuasan pasien yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, karena 25% kesembuhan pasien diperoleh dari pelayanan dan kenyamanan pasien, sedangkan 75% diperoleh dari obat yang digunakan pasien (Manurung, 2010). Penelitian ini akan dilakukan di Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo karena belum ada penelitian terkait evaluasi pemberian (KIE) terhadap kepuasan pasien di instalasi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi permasalahan di Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo hanya memiliki 1 apoteker dengan rasio jumlah kunjungan 300 pasien perhari sedangkan menurut Permenkes Nomor 74 (2016) rasio jumlah Apoteker di Puskesmas bila memungkinkan diupayakan 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari sehingga pemberian KIE di Puskesmas Taman menjadi kurang efektif dan tidak maksimal. Maka dalam penelitian ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE yang diberikan oleh apoteker kepada pasien, dan mengetahui hubungan antara kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian noneksperimental dalam rancangan deskriptif analitik dengan metode cross-sectional yaitu menggunakan data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian komunikasi,



informasi, dan edukasi (KIE). Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman Kabupaten. Sidoarjo. Pengambilan data dilakukan pada bulan Februari hingga April 2020. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas Taman-Sidoarjo.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, ukuran populasi pasien di puskesmas taman pada bulan September 2019 sebanyak (6.372), margin eror (10%), dan dapat diperoleh sampel minimal sebesar 376 sampel. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman pada bulan Maret 2020. Data yang dicatat untuk melengkapi kuisisioner yang diberikan kepada pasien yaitu inisial pasien, usia pasien, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan pasien. Sebelum dilakukan pengambilan data menggunakan kuisisioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan 30 responden. Hasil uji validitas kuisisioner Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) dengan item pertanyaan 13 pertanyaan dapat dilihat bahwa semua item pertanyaan telah memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dari r tabel. Dengan ini, semua item pertanyaan untuk variabel KIE dinyatakan valid. Jumlah item pertanyaan variabel kepuasan pasien yaitu 16 pertanyaan. Hasil dari uji validitas kepuasan pasien pada masing-masing pertanyaan dari setiap dimensi daya tanggap (Responsiveness), dimensi kehandalan (Reliability), dimensi jaminan (Assurance), dimensi empati (Empathy), dimensi bukti langsung (Tangible) terdapat 16 buah item pertanyaan dinyatakan valid. Pertanyaan sudah mewakili per domain dari pertanyaan Kepuasan Pasien, sehingga kuisisioner layak untuk digunakan dalam penelitian karena mewakili per domain.

Uji reliabilitas dilakukan untuk item pertanyaan/ Pernyataan yang valid. Adapun dalam menganalisisnya dengan melihat hasil nilai "Alpha cronbach" pada Reliability statistics, dan diambil keputusan berdasarkan kriteria sebagai berikut: jika nilai Alpha cronbach $>0,90$ maka dinyatakan reliabilitas sempurna, jika nilai Alpha cronbach $0,70-0,90$ maka dinyatakan reliabilitas tinggi, jika nilai Alpha cronbach $0,50-0,70$, maka dinyatakan reliabilitas sedang, dan jika nilai Alpha cronbach $<0,50$, maka dinyatakan reliabilitas rendah (Putra, 2014). Hasil uji reliabilitas kuisisioner KIE dengan nilai Alpha Cronbach sebesar $0,748$ maka dinyatakan reliabel kategori reliabilitas tinggi sedangkan hasil untuk variabel kepuasan pasien dengan nilai Alpha Cronbach sebesar $0,754$ juga dinyatakan reliabel kategori reliabilitas tinggi dapat disimpulkan bahwa butir-butir kuisisioner dinyatakan reliabel untuk digunakan dalam mengambil data penelitian.

Uji normalitas dilakukan sebelum melakukan uji korelasi Pearson product moment, karena syarat analisis parametrik harus memiliki data yang terdistribusi normal dan hubungan antar variabel bersifat linier (Tarmidi, 2010). Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov smirnov karena pengujian ini lebih tepat digunakan untuk sampel data lebih dari 50. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai p value (nilai Sig) yang diperoleh dari hasil pengujian, apabila nilai $p/Sig > 0,05$ maka berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai $p/Sig < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal (Oktaviani, 2014). Hasil uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan bahwa nilai Sig yang diperoleh sebesar $0,2$ atau $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini terdistribusi secara normal

HASIL DAN PEMBAHASAN

Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang menebus obat dan mendapatkan pelayanan kefarmasian Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh Apoteker di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman dengan jumlah 367 sampel, akan tetapi terdapat kendala dalam penelitian karena adanya Virus Covid-19 sehingga mendapat sampel sebanyak 80 sampel sehingga data yang diolah hanya 80 saja. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan menempati persentase 38% dengan total 30 orang. Sedangkan responden laki-laki menempati persentase 63% dengan total 50 orang. Dari penelitian yang dilakukan diperoleh data sebagai berikut :



Tabel 1. Karakteristik Responden

	Karakteristik	Kelompok	Frekuensi	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	30	37
		Perempuan	50	63
		Jumlah	80	100
2	Umur	17-25	7	8.75
		26-35	22	27.5
		36-45	17	21.25
		46-55	23	28.75
		56-65	10	12.5
		>65	1	1
		Jumlah	80	100
3	Pendidikan	SD	15	18.75
		SMP	19	23.75
		SMA	36	45
		S1	10	12.5
		Jumlah	80	100

Hasil uji validitas kuisioner tentang pelayanan KIE di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman dengan 13 item pertanyaan bahwa semua valid. Sedangkan hasil uji kuisioner tentang kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman dengan 16 item pertanyaan bahwa semua valid. Hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan SPSS menggunakan nilai Crobach Alpha dengan tingkat kepercayaan 95%. Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS diketahui nilai koefisien alpha sebesar 0,748.

Hasil uji Normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov Smirnov menggunakan bantuan SPSS 25 dengan hasil 0,2 yaitu berdistribusi normal. Metode uji Parametrik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Korelasi Pearson Product Moment menggunakan bantuan SPSS 25 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Parametrik Pearson Product Moment

Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
0,899	0,00	Terdapat korelasi yang positif signifikan antara KIE dengan kepuasan

Berdasarkan hasil pengujian dengan SPSS 25 diketahui bahwa nilai *pearson correlation* antara variabel KIE dengan kepuasan adalah sebesar 0,899. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien. Hasil tingkat pelayanan KIE dan kepuasan pasien di puskesmas taman dapat dikategorikan menjadi 3 yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Untuk mendapatkan kategori tersebut menggunakan rumus standar deviasi. Tingkat pelayanan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman rata rata dalam kategori sedang. Dari penelitian yang dilakukan dapat diperoleh data sebagai berikut :



Tabel 3. Rata-Rata Responden Kategori Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Rentang Nilai	F	%
Rendah	<46	9	11%
Sedang	46-49	57	71%
Tinggi	>50	14	18%
Total		80	100%

Dari hasil pengujian yang dilakukan sebelumnya terlihat bahwa data kuisioner berdistribusi normal. Dengan demikian penulis menggunakan uji parametrik untuk mengukur korelasi antara KIE dengan kepuasan pasien. Hasil uji korelasi Pearson product moment dapat dilihat dari nilai Sig, pengambilan keputusan berdasarkan nilai Sig yang diperoleh dari hasil pengujian, apabila nilai Sig < 0,05 maka kedua data berkorelasi, sedangkan apabila nilai Sig > 0,05 maka kedua data tidak berkorelasi. Hasil pengujian ini bisa dilihat bahwa pearson correlation antara variabel KIE dengan kepuasan adalah sebesar 0,899. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien, sehingga arah hubungannya adalah positif dan tingkat keeratan hubungan antara variabel, termasuk kedalam kategori korelasi sempurna. Semakin sering dilakukan pemberian KIE , semakin tinggi kepuasan pasien. Sedangkan jika dilihat dari nilai signifikansi 2 arah yaitu sebesar 0. Nilai ini lebih kecil dari ambang nilai signifikansi yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan korelasi antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien bersifat signifikan.

Analisis penilaian kuisioner dengan metode penyebaran dari setiap dimensi yaitu dimensi daya tanggap (Responsiveness), dimensi kehandalan (Reliability), dimensi jaminan (Assurance), dimensi empati (Emphaty), dimensi bukti langsung (Tangible) diperoleh nilai rata rata tingkat kepuasan pasien, Dimensi bukti langsung merupakan wujud nyata dapat berupa petugas farmasi berpenampilan rapi sehingga dapat meningkatkan kepercayaan pasien bahwa petugas berkompeten yang dapat mendukung kepuasan pasien di Puskesmas Taman. Dimensi bukti langsung nilai rata-rata pada pertanyaan nomor 1 (Petugas selalu berpakaian rapi), pertanyaan nomor 2 (Ruangan selalu bersih) kategori sedang. Menurut Novita (2016) pasien cenderung puas terhadap dimensi tangibel dikarenakan penampilan petugas baik.

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan petugas farmasi. Dimensi kehandalan rata-rata pada pertanyaan nomor 3 (Informasi kegunaan obat), nomor 4 (Informasi lama pemakaian obat), dan nomor 5 (Informasi cara penggunaan obat) dalam kategori sedang. Menurut Novita (2016) pasien cenderung menyatakan puas terhadap dimensi reliability dikarenakan kehandalan petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Dimensi ketanggapan merupakan penilaian kemampuan petugas farmasi dalam menanggapi keluhan pasien dan menanggapi jika terjadi kesalahan obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman. Dimensi ketanggapan rata-rata pada pertanyaan nomor 6 (cepat dan tanggap dalam menangani kesalahan obat), dan nomor 7 (memberikan informasi dengan jelas dan lengkap) dalam kategori sedang. Menurut Novita (2016) mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi respnsivennes dikarenakan kesiapan petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan yang tepat dan memberikan informasi dengan jelas. Wahyuni (2021) juga menyatakan bahwa ketanggapan petugas kefarmasian terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan dalam asuhan kefarmasian (Wahyuni et al, 2021).

Dimensi jaminan dimana petugas farmasi memberikan kepercayaan kepada pasien, sehingga pasien yakin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menyembuhkan pasien karena kualitas pelayanan yang ada di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman dijamin mutunya. Dimensi jaminan rata-rata pada pertanyaan nomor 8 (menjaga kenyamanan pasien) dan nomor 9 (petugas mempunyai



pengetahuan yang baik) dalam kategori sedang. Menurut Novita (2016), mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi assurance dikarenakan petugas kefarmasian mampu meyakinkan dengan ilmu dan wawasan yang dimiliki sebagai seorang yang ahli di bidang obat-obatan sehingga dapat membuat pasien percaya terhadap petugas kefarmasian. Sedangkan pertanyaan nomor 10 (obat tidak tersedia) kategori rendah. Mengenai sarana prasarana yang ada di Instalasi Farmasi Puskesmas masih ada obat yang tidak tersedia atau kekosongan stok obat dikarenakan dari instalasi farmasi kota (IFK), sehingga petugas berkomunikasi dengan dokter mengenai obat tersebut dan pasien harus menunggu lama.

Dimensi empati dimana petugas farmasi dapat memahami keperluan pasien, memantau keluhan pasien, memberikan perhatian, memberikan pelayanan sepenuh hati serta berkomunikasi yang baik antar pasien dengan petugas farmasi sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman. Dimensi empati rata-rata pada pertanyaan nomor 11 (petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti) dan nomor 12 (petugas selalu bersikap ramah) dalam kategori tinggi, menurut Novita (2016), mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi empathy dikarenakan petugas kefarmasian mampu memberikan perhatian kepada pasien serta bersikap sopan dengan pasien. Sedangkan pertanyaan nomor 13 (Petugas mendengarkan keluhan pasien), nomor 14 (memberikan kesempatan pasien mengulang kembali), nomor 15 (petugas bersikap sabar), nomor 16 (mengucapkan terimakasih di akhir pelayanan) kategori sedang.

Tingkat Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) di Puskesmas Taman, termasuk kedalam kategori cukup, karena memiliki presentasi yang paling tinggi, yaitu sebesar 48% , sedangkan kategori baik 33% , dan kategori rendah atau kurang sebanyak 19%. Dalam pelayanan KIE presentase tertinggi kategori cukup (48%) dikarenakan tidak adanya verifikasi KIE, dimana verifikasi ini dapat membantu siapapun yang memberikan informasi dengan jelas. Menurut permenkes nomor 71 (2013) bahwa Apoteker atau tenaga teknis kefarmasian melakukan verifikasi resep dan bukti pendukung lain di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan baik untuk resep rawat inap maupun rawat jalan. Pelayanan KIE dalam kategori kurang sebanyak (19%), dikarenakan kurangnya dalam hal penyampaian informasi cara penyimpanan obat, edukasi tentang efek samping obat, dan memberikan kesempatan bertanya kembali kepada pasien. Menurut satibi,dkk (2018), rendahnya penyampaian informasi obat dan efek samping obat dikarenakan Apoteker belum tahu efek samping obat atau efek samping obat kebanyakan obat biasa yang efek sampingnya tidak banyak serta Apoteker sama sekali tidak melakukan pelayanan KIE dan tidak memiliki ruang konseling.

Dalam pelayanan KIE memberikan kesempatan bertanya kategori kurang dikarenakan banyaknya pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman, sehingga nantinya akan berdampak pada antrian dan waktu tunggu yang lama. Kekurangan pelayanan KIE oleh Apoteker di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya kurangnya tenaga apoteker yang hanya memiliki 1 Apoteker dan 3 Asisten Apoteker dengan jumlah pasien per harinya mencapai 300 pasien sedangkan menurut Permenkes Nomor 74 (2016) rasio jumlah Apoteker di Puskesmas bila memungkinkan diupayakan 1 (satu) Apoteker untuk 50 (lima puluh) pasien perhari sehingga pemberian KIE di Puskesmas Taman menjadi kurang efektif dan tidak maksimal. Hal ini sejalan dengan penelitian Monalisa (2016) Pelaksanaan Standart Pelayanan Kefarmasian berdasarkan Permenkes RI No. 30 Tahun 2014 pada Puskesmas di Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa para Apoteker yang bekerja di Puskesmas dalam melakukan pemberian KIE tidak memiliki cukup waktu untuk melakukannya banyaknya jumlah pasien yang berkunjung di Puskesmas perharinya serta kurangnya tenaga yang ada maka konseling hanya dilakukan bila perlu dan bila pasien membutuhkan misalnya dengan TB,DM, dan Hipertensi.



Menurut Yuni, dkk (2014) diperlukan peningkatan konseling dengan penambahan jumlah Apoteker sehingga Apoteker ada waktu untuk melakukan konseling yang sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian. Keterbatasan ruang konseling di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman. Ruang konseling yang efektif harus mempertimbangkan lingkungan dan tempat dilakukannya konseling, lingkungannya harus kondusif, aman serta mampu menjaga kerahasiaan untuk dapat membuat pasien menerima informasi dengan baik yang diberikan (Monalisa, 2016). Menurut Yuni, dkk (2014) adanya ruangan khusus konseling yang nantinya dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan konseling kembali. Selain itu kurangnya informasi tambahan (poster, spanduk, leaflet, dll) tentang obat. Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja Apoteker yaitu faktor internal (SDM, keuangan, sarana prasarana, monitoring dan evaluasi) (Oviani, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian Restu dkk (2019) bahwa kurangnya tenaga Apoteker, minimnya SDM yang unggul, sarana dan prasarana yang kurang memadai, minimnya kemampuan serta pengetahuan terkait konseling pada pasien menjadi salah satu penyebab pelayanan kefarmasian belum sepenuhnya diterapkan.

Hubungan Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taman. Berdasarkan uji Korelasi Pearson Product Moment dari 80 responden, diperoleh nilai Sig 0,000 ($<0,05$). Hasil pengujian memperlihatkan bahwa pearson correlation antara variabel KIE dengan kepuasan adalah sebesar 0,899. Hal ini menunjukkan korelasi antara pemberian KIE dengan kepuasan pasien bersifat signifikan. Keeratan hubungan dua variabel ini yaitu berkorelasi sempurna, hal ini sesuai dengan literature jika nilai Pearson correlation 0,81-1,00, maka korelasi sempurna (Hasan, 2006). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyu (2017), didapatkan nilai Pearson correlation 0,305 yaitu pelayanan KIE oleh Apoteker berhubungan secara positif terhadap tingkat kepuasan pasien dengan korelasi lemah.

Pada penelitian ini memiliki hubungan yang kuat antara KIE dengan kepuasan pasien karena jika pasien merasa puas dengan pelayanan KIE yang diberikan, maka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali dengan pelayanan yang sama (Wulandari, 2008), Pelayanan KIE oleh Apoteker kepada pasien selain menjadi tuntutan profesionalisme, KIE juga dapat dilihat sebagai faktor yang dapat membuat konsumen merasa puas untuk melakukan pengobatan kembali di puskesmas (PP No.51, 2009). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Eka, dkk (2014) yang berjudul Hubungan pelayanan kefarmasian KIE dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa Apotek di Kota Denpasar menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan kefarmasian KIE dengan kepuasan konsumen menggunakan jasa Apotek di Kota Denpasar dengan nilai signifikansi 0,000. Tingginya pelayanan KIE yang diberikan akan menunjukkan kepuasan dari seorang pasien (Pratama, 2015).

KESIMPULAN

Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman terbanyak yaitu 71% kategori sedang (cukup), Pelayanan kefarmasi Komunikasi, Informasi, dan Edukasi di Instalasi Farmasi Puskesmas Taman rata rata terbanyak yaitu 48% kategori sedang (cukup); Terdapat hubungan signifikan antara Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Taman

DAFTAR PUSTAKA

Eka Arimbawa.; Suarjana.; dan Ganda Wijaya. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Apotek di Kota Denpasar. Universitas Udayana. Bangli.



- Iqbal Hasan, 2006. Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- Manurung, L.P. 2010. Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih . Universitas Indonesia. Jakarta.
- Notoadmodjo, S. (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Notoadmodjo, S. (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Oviani, G.A., 2017. 'Analisis Kinerja Apoteker Dan Faktor Yang Mempengaruhi Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Kota Yogyakarta', Tesis, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Jakarta, Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Prasanti, D & Pratamawaty, BB. (2017). Penggunaan Media Promosi dalam Komunikasi Terapeutik Bagi Pasien di Kab. Serang. Studi Deskriptif Kualitatif tentang Penggunaan Media Promosi Dalam Komunikasi Terapeutik Tenaga Medis kepada Pasien di Puskesmas Tunjung Teja Kab. Serang Ditha Prasanti Be, 2(1)
- Radwin, L. (2013). Do cancer patients' characteristics make a difference in their perception of the quality of patient-centered nursing care. Academy health meeting. University of Massachusset Boston. Diakses pada 5 Juni 2016, dari <http://gateway.nlm.nih.gov/MeetingAbstarcts/ma?f=102275547.htm>
- Restu.; Aprilia Indah.; Achmad Fudholi.; Satibi.; dan Azan Cahyadi. 2019. Pengaruh Aspek Manajerial Terhadap Pelayanan Farmasi Klinik Di Puskesmas Kota Semarang. Universitas Gadjah Mada. Semarang
- Satibi.; Eliza Hanum Daulay.; dan Gusti Ayu Oviani. 2018. Analisis Kinerja Apoteker dan Faktor yang Mempengaruhi Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional di Puskesmas. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Tarmidi, & Ade Riza R. R., 2010, Korelasi Antara Dukungan Sosial Orang Tua dan Self-Directed Learning pada Siswa SMA, Jurnal Psikologi, Vol 37, No 2, 216-223.
- Tjiptono, fandi. (2007). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Wahyu, R.; Marta, P.; dan Rahajeng, B. 2017. Evaluasi Pelayanan KIE oleh Apoteker Terhadap Tingkat Pemahaman Pasien Rawat Jalan tentang Obat. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Yogyakarta.
- Wulandari, W. T., 2008, Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Kelurahan Wonokarto Kabupaten Wonogiri. Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Wahyuni, K. I., & Syamsudin, M. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi. *Jl-KES (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 26–32. <https://doi.org/10.33006/ji-kes.v5i1.217>
- Yuniar. Akses Pelayanan Kesehatan dan Kejadian Malaria di Provinsi Bengkulu Tahun 2013. Media Litbangkes. 2013; Vol. 23 (4) : 158-164