

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BALOCCI KABUPATEN PANGKEP

La Sakka

STIKES Nani Hasanuddin Makassar

Alamat korespondensi : (Lasakka01@yahoo.com/085240447237)

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hasil suatu evaluasi (perbandingan) dari apa yang didapat dengan apa yang diharapkan, bukan suatu sikap (rasa menyukai sesuatu atau tidak menyukai tanpa unsur perbandingan). Pengukuran kepuasan menggunakan item ganda sehingga mampu memberikan informasi apa yang menjadikan puas dan tidak puas. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien. Hasil penelitian yang telah diperoleh dari tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat adalah 30 (88.2) orang responden yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep dan ada 4 (11.8) orang responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Puskesmas Balocci

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap manusia di dunia. Setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan agar mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Giasi Gracia, 2014). Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi dimulai dengan standar etika manajemen yang tinggi pula. Secara ekstrim dikatakan bahwa kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang pesat dewasa ini.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggungjawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan pada dasarnya dapat dikatakan sebagai suatu tindakan dan perlakuan atau cara melayani orang lain untuk memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya.

Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan (Baroroh Farida, 2014).

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat

dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep, apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas atau tidak.

BAHAN DAN METODE

Lokasi, Populasi, Sampel

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep. Penelitian ini telah dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2017. populasi dalam penelitian ini adalah 50 pasien yang berkunjung di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep. Sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 30 orang.

Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan penelitian *non-eksperimental* menggunakan metode kualitatif, hal ini karena masalah yang diteliti merupakan suatu situasi sosial yang sifatnya deskriptif. Adapun bahan penelitian berupa informasi dari pasien dengan menggunakan kuesioner yang memuat pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka.

Pengolahan Data

1. Peneliti memberikan kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria. Kuisisioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh orang yang ingin diselidiki atau responden
2. Pasien menjawab pertanyaan yang ada dikuesioner sesuai dengan petunjuk yang ada.
3. Pasien dapat bertanya kepada peneliti apabila mendapat kesulitan dalam mengisi kuesioner
4. Lembar kuesioner yang telah diisi oleh pasien dikumpulkan pada peneliti.
5. Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dianalisis oleh peneliti

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep dengan jumlah responden sebanyak 34 orang. Peneliti mengumpulkan data melalui tahap, angket (kuesioner) merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau persyaratan tertulis kepada responden untuk dijawab. Setelah data terkumpul maka dilakukan pengolahan data dengan cara pengecekan data scoring, selanjutnya data ditabulasikan dan dipersentasikan. Dari hasil penelitian yang diperoleh yang telah dilakukan di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep di peroleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi karakteristik responden

| Karakteristik | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Umur | | |
| 20 - 30 Tahun | 14 | 41,2 |
| 31 - 40 Tahun | 13 | 38,2 |
| > 40 Tahun | 7 | 20,6 |
| Jenis kelamin | | |
| Laki-laki | 20 | 58,8 |
| Perempuan | 14 | 41,2 |
| Pendidikan | | |
| SD | 17 | 50,0 |
| SMP | 4 | 11,8 |
| SMA | 11 | 32,4 |
| Sarjana | 2 | 5,9 |
| Pekerjaan | | |
| Petani | 14 | 41,2 |
| IRT | 13 | 38,2 |
| Buruh | 2 | 5,9 |
| Lainnya | 5 | 14,7 |
| Kepuasan | | |
| Puas | 30 | 88,2 |
| Kurang puas | 4 | 11,8 |

Berdasarkan tabel 1. Maka diketahui bahwa kelompok umur yang paling banyak

adalah 20-30 tahun dengan jumlah 14 orang responden dengan persentase (41.2). sedangkan yang paling sedikit adalah >40 tahun dengan jumlah responden 7 orang dengan persentase (20.6). Diketahui bahwa kelompok jenis kelamin paling banyak adalah laki-laki dengan jumlah responden 20 orang dengan persentase (58.8), sedangkan yang paling sedikit adalah perempuan dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase (41.2). Diketahui bahwa kelompok pendidikan paling banyak adalah SD dengan jumlah responden 17 orang dengan persentase (50.0), sedangkan yang paling sedikit adalah sarjana dengan jumlah responden 2 orang dengan persentase (5.9). Diketahui bahwa kelompok pekerjaan paling banyak adalah petani dengan jumlah responden 14 orang dengan persentase (41.2), sedangkan yang paling sedikit adalah buruh dengan jumlah responden 2 orang dengan persentase (5.9). Diketahui bahwa kelompok kepuasan paling banyak adalah puas dengan jumlah responden 30 orang dengan persentase (88.2), sedangkan yang paling sedikit adalah tidak puas dengan jumlah responden 4 orang dengan persentase (11.8).

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien adalah hasil suatu evaluasi (perbandingan) dari apa yang didapat dengan apa yang diharapkan, bukan suatu sikap (rasa menyukai sesuatu atau tidak menyukai tanpa unsur perbandingan). Pengukuran kepuasan menggunakan item ganda sehingga mampu memberikan informasi apa yang menjadikan puas dan tidak puas (Darmaisa 2014). Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan pasien. Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat, menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien.

Pada pembahasan ini akan diuraikan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep. Jumlah sampel sebanyak 34 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yang dipilih berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan dan menggunakan kuesioner sebanyak 20 pertanyaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari tabel Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat adalah 30 (88.2) orang responden yang merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep dan ada 4 (11.8) orang responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balocci Kabupaten Pangkep.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Balocci

DAFTAR PUSTAKA

Baroroh Faridah. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta Pharmacia. Vol. 4 No.2: Hal: 136.

Kecamatan Balocci Kabupaten Pangkep di dapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan paling banyak dengan jumlah responden 30 orang dengan persentase (88.2), sedangkan yang tidak puas dengan jumlah responden 4 orang dengan persentase (11.8).

SARAN

Kiranya penelitian ini dapat menambah bahan referensi bagi institusi dan bahan belajar utamanya bagi teman-teman jurusan farmasi.