

INTISARI

Puskesmas dalam proses penyelenggaraan upaya kesehatan individu dan masyarakat, perlu ditunjang dengan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian juga dilaksanakan di puskesmas yang memiliki instalasi farmasi di dalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan kefarmasian di Puskesmas Bantarkawung Kabupaten Brebes.

Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan *cross sectional* dan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel pada anggota populasi yang ditemui saat berlangsungnya penelitian sebanyak 120 pasien. Data diperoleh dari jawaban kuesioner baku yang telah diisi oleh pasien dan analisis data menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004.

Hasil analisis penelitian kepuasan masyarakat atas pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bantarkawung menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 3,01 atau dalam nilai interval konversi IKM adalah sebesar 75,40% yang masuk dalam kategori baik, sehingga Puskesmas Bantarkawung Kabupaten Brebes perlu mempertahankan pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang sudah dijalankan.

Kata Kunci : indeks kepuasan, pasien, layanan kefarmasian, puskesmas

ABSTRACT

Public health centers during the effort of providing individual and community health services, to be supported with good quality of pharmaceutical services . Pharmacy services is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical products with the aim of achieving definite outcomes to improve the quality of life of patients. Pharmacy services are also available at public health center. This study aims to determine the index of people's satisfaction with pharmacy services in the health center Bantarkawung Brebes Regency.

The method used was a cross-sectional approach. The sampling technique used accidental sampling which involved 120 patients at the health center Bantarkawung, Brebes Regency. Data obtained from the questionnaire answers have been filled by patients. Validity and reliability of the questionnaire was conducted using the Product Moment Correlation and with Cronbach Alpha. Analysis of data using Public Satisfaction Index (HPI) by the Minister of State for Administrative Reform No. KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 with adjustment.

The results of the analysis community satisfaction with the pharmacy services in the health center Bantarkawung showed that the value of Community Satisfaction Index is equal to 3.01 or the value of the conversion interval *IKM* amounted to 75.40%, which means it's included in good category of services, so the health center Bantarkawung Brebes need to maintain the implementation of pharmaceutical services that have been executed.

Keywords : satisfaction index , patient , services of pharmacies, health centers