

Hubungan antara mutu proses pelayanan obat dengan pengetahuan penggunaan obat pasien dan kepuasan pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang tahun 1998 =  
Relationship between the process of medicine care quality with the patient knowledge of employing medicine and patient satisfaction at Public Health Center Pamulang and Paku Haji Tangerang District year 1998

Endang Hendarto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78769&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Undang-Undang No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan ayat 2 pasal 57 beserta penjelasannya menyatakan, dalam menghadapi era globalisasi dan kompetisi yang tidak bisa dibendung lagi, Puskesmas harus menyusun strategi yang . tepat untuk melaksanakan fungsi sosialnya yaitu ,memperhatikan kebutuban pelayanan kesehatan golongan masyarakat yang kurang mampu dan tidak semata-mata mencari keuntungan. Anggaran pemerintah yang terserap untuk pengadaan obat di Puskesmas adalah yang paling dominan, serta proses penyembuhan pasien dari penyakit yang diderita sangat ditentukan oleh obat, telah menarik minat peneliti untuk mengetahui mutu pelayanan obat di Puskesmas dan hubungannya dengan pengetahuan penggunaan obat pasien dan kepuasan pasien. Karena sudah ada peneliti lain yang mengamati mutu pelayanan di balai pengobatan Puskesmas, maka penelitian ini di fokuskan kepada mutu proses pelayanan obat di kamar obat Puskesmas.

Penelitian dilakukan dengan menganalisis data primer menggunakan metode cross sectional, dengan sampel adalah pasien rawat jalan pada bulan April 1998 yang diambil secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, mutu proses pelayanan obat dengan menggunakan delapan faktor mutu proses pelayanan yaitu, kata pendahuluan, informasi jenis obat, jumlah obat, cara minum, dosis, saran kembali, uji faham dan kesempatan untuk bertanya, ternyata mutu proses pelayanan obat di kamar obat Puskesmas masih cukup rendah. Hal ini terlihat dari perhitungan prosentase mutu proses pelayanan obat yang memberikan basil mean = 51,9 dan median = 62,5 dan hipotesis peneliti yang terbukti hanya faktor kunjungan ke Puskesmas, baik hubungan dengan pengetahuan penggunaan obat pasien maupun dengan kepuasan pasien. Sedangkan hasil analisis hubungan antara mutu proses pelayanan obat dengan pengetahuan penggunaan obat pasien memberikan hasil berbanding terbalik.

Berdasarkan penelitian penulis menyarankan, bahwa dalam upaya meningkatkan mutu proses pelayanan that di kamar obat Puskesmas sebaiknya:

1. Memperlakukan pasien yang pertama kali berobat ke Puskesmas dengan mutu pelayanan yang lebih ditingkatkan lagi, terutama bagi petugas kamar obat pads scat menjelaskan tata cara penggunaan obat.
2. Memberikan perhatian yang lebih terhadap keberadaan protap pelayanan obat di Puskesmas, baik bagi Kepala Puskesmas terlebih lagi bagi petugas kamar obatnya.
3. Penyusunan protap pelayanan obat yang dilakukan oleh Gudang Farmasi Kabupaten yang bekerjasama dengan Subsidi Kefarmasian Dinas Kesehatan Kabupaten yang sesuai dengan kebutuhan, dan melakukan

sosialisasi dari isi protap tersebut ke Puskesmas.

4. Melakukan penelitian lanjutan bagi peneliti berikutnya, terutama dalam mengkaji hal-hal yang belum sempat diamati oleh peneliti.

<hr>

As mentioned on the 57th sectioned of the 2<sup>nd</sup> verse of the Law Number 23, year 1992 and its explanation, in order to facing the global and competitive era, the Public Health Center must be provide the most favor strategy in implementing its social function that is to provide health care for the lower level class of community and not only thinking how to make a profit. Government budget for medicine supply in the Public Health Center is a dominant, and the patients curing was certainly depending on the medicine, so the author was interested to find out the process of the medicine care quality in the Public Health Center and its relation with the knowledge of employing medicine and the patient satisfaction. Since the other researcher has already do the same research in Service Quality in the Public Health Center, so this research would like to focus on the process of medicinal care quality in Public Health Center.

The study was taken by analyze primary data, with cross sectional method, and sample is out-patient on April 1998 get a purposif method. The study found that the process of medicine care employing quality with use eight factor that are : introduction, medicine type information, regimen dose - route information, propose for come back, test for comprehension and opportunity to . asking, was resulting that the process of medicine care quality at the Public Health Center is a low. This fact was represent by the calculate of the process of medicine care employing quality which give the yield of mean is 51.9 and median is 62.5. The author's hypothesis was only proved on the factor of visit to the Public Health Center, both for the relationship with knowledge of employing medicine and patient satisfaction, whereas the relationship between the process of medicine care quality with the knowledge of employing medicine analysis is in-equivalent.

Recommendations of the study areas follows :

1. Enhance the quality of promote process of medicine care employing quality for the first visit patient.
2. Give more attention on a standard operating procedure of the process of medicine care employing.
3. Provide and socialized standard operating procedure for the Public Health Centers.
4. Make the following study, especially for the other factors.