



Kepuasan Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik Pasien Rawat Jalan: Studi Perbandingan di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Wanda Rahayuningtyas^{1*}, Ainun Muthoharoh¹, St Rahmatullah¹, Wulan Agustin Ningrum¹

¹Prodi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

*Wanda Rahayuningtyas

Email: wandarahayu146@gmail.com

Hp: +62 822 634 4583

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan pasien saat ini dianggap sebagai salah satu indikator utama kualitas layanan medis yang sangat penting dalam perawatan yang berpusat pada pasien. Penyebab lamanya waktu pelayanan resep pasien umum adalah jenis resep, jumlah resep, shift petugas, ketersediaan sumber daya manusia yang terampil, sarana dan fasilitas yang menunjang seperti pemakaian alat-alat teknologi yang lebih canggih serta partisipasi pasien/keluarga selama menunggu proses pelayanan resep. Penggunaan alat teknologi canggih dalam pelayanan resep dilakukan melalui sistem peresepan elektronik. **Metode:** penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan analisis data secara deskriptif dan populasi sampel berjumlah 100 responden. Kepuasan pelayanan dinilai dengan menggunakan 5 variabel, yakni dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. **Hasil:** penelitian didapatkan penilaian kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan dengan persentase 87% dengan interpretasi pasien sangat puas. Kepuasan resep elektronik mendapatkan hasil lebih tinggi dibandingkan hasil resep konvensional yaitu 5.70. **Kesimpulan:** resep elektronik lebih puas daripada pasien dengan pasien yang memperoleh resep konvensional.

Kata kunci: kepuasan, resep elektronik dan konvensional, pelayanan

Abstract

Background: Patient satisfaction is currently regarded as one of the most significant indicators of the standard of medical services, which is essential in patient-centered care. Types of prescriptions, number of prescriptions, staff shifts, availability of skilled human resources, supporting facilities and amenities such as the use of more sophisticated technological tools, and patient/family participation during the prescription service are the causes of the length of time for general patient prescription services. **Methods:** The research methodology used a quantitative descriptive approach. The location of this study was conducted at RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. A purposive sampling with subsequent data analysis was used. Data were analyzed by using SPSS. Service satisfaction is evaluated by considering five distinct variables: responsiveness, reliability, assurance, attentiveness, and tangibles. **Results:** The result of this study showed the highest satisfaction in the assurance aspect (87%). The level of satisfaction with electronic prescriptions was 5.70 higher than the conventional prescriptions. **Conclusion:** The patients who receive electronic prescriptions tend to exhibit higher satisfaction levels than those who receive conventional prescriptions.

Keywords: satisfaction, electronic and conventional prescriptions, service

PENDAHULUAN

Sistem peresepan obat terus menghadapi beberapa masalah seiring berkembangnya sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, antara lain kesulitan membaca resep tulisan tangan dokter, kesalahan perhitungan dosis, dan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan obat. Pada dasarnya, mengantri pelayanan merupakan tugas yang tidak semua orang senang, terutama saat mereka sedang tidak sehat dan hal itu mempengaruhi kenyamanan dan kebahagiaan pasien. Salah satu unsur yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah waktu tunggu. Jenis resep, jumlah resep, shift staf, ketersediaan sumber daya manusia (SDM) yang terampil, sarana dan



prasarana pendukung seperti penggunaan alat teknologi yang lebih maju, partisipasi pasien/keluarga selama menunggu proses pelayanan, dan shift staf menjadi penyebab utama lamanya waktu pelayanan resep pasien umum adalah resep [1].

Kualitas layanan medis saat ini merupakan salah satu metrik utama, dan kepuasan pasien sangat penting dalam perawatan yang berpusat pada pasien. Dibandingkan dengan layanan yang saat ini disediakan, kepuasan pasien dicirikan sebagai penilaian emosional subyektif yang sebagian besar didasarkan pada harapan pasien dan pengalaman sebelumnya. Gagasan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berkorelasi dengan apa yang diterima pasien tetapi juga secara signifikan dengan bagaimana seluruh proses dilakukan diberikan pertimbangan khusus di sektor layanan. Ini membuatnya tampak penting untuk pengembangan perawatan yang berpusat pada pasien untuk memahami persyaratan dan harapan pasien serta kepuasan mereka dengan layanan yang diberikan [2].

Sistem resep elektronik memungkinkan penggunaan instrumen teknologi canggih dalam pelayanan resep. Resep elektronik (terkadang dikenal sebagai "*e-resep*") ditulis secara elektronik menggunakan perangkat lunak tertentu dan jaringan internet yang terhubung ke departemen farmasi rumah sakit. Membantu dalam pemilihan, administrasi, dan distribusi obat-obatan melalui bantuan pengetahuan dan keputusan, sistem peresepan elektronik menggunakan platform elektronik untuk mempermudah mengkomunikasikan resep atau pesanan obat. Mereka juga menyediakan jejak audit yang kuat untuk semua obat yang diberikan. Untuk kenyamanan pasien, dokter, dan apoteker, penulisan resep elektronik tanpa kertas memungkinkan pengiriman resep yang benar dan jelas langsung ke instalasi farmasi. Kenyamanan bagi pasien adalah mereka dapat langsung pergi ke apotek untuk mengambil obatnya, dan kemudahan bagi dokter adalah membantu dokter dalam menulis resep dengan memberi mereka informasi tentang obat yang akan diresepkan dan memberi tahu mereka ketika stok obat tersedia di apotek. Ini juga membantu dokter dalam meresepkan obat sesuai dengan formularium terapi nasional dan rumah sakit, mencatat informasi tentang penggunaan obat, dan mempercepat dan menyederhanakan pelaporan. Kemudahan bagi apoteker adalah memudahkan apoteker untuk membaca resep dan mempersiapkan obat sehingga dapat mempersingkat waktu tunggu pelayanan resep di apotek di instalasi farmasi [1].

METODE

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian survei deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Survei deskriptif dilakukan terhadap sekumpulan objek yang biasanya bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu populasi tertentu. Pada umumnya survei deskriptif digunakan untuk membuat penelitian terhadap suatu kondisi dan penyelenggaraan suatu program dimasa sekarang [3]. Populasi pada penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan resep berbasis elektronik dan konvensional di Instalasi Farmasi Rawat Jalan di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan yang dilakukan pada bulan Mei-Juni 2023. Sampel yang diambil 100 responden bedasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan nonprobability sampling adalah metode yang digunakan (hanya sebagian dari populasi yang dipilih). Sampel dapat mencerminkan karakteristik populasi yang telah ditetapkan sebelumnya dengan



menggunakan metode pemilihan sampel (responden) dari suatu komunitas sesuai dengan tujuan peneliti [5]. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e = derajat kepercayaan 90% maka tingkat kesalahan dalam penelitian ini adalah 0,5 [11].

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{1467}{1+1467(0,5)^2} = \frac{1467}{14,68} = 99,99 = 100$$

Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 pasien. Alat yang digunakan pada penelitian ini meliputi: alat tulis, lembar kuesioner, *informed consent*, dan kamera untuk dokumentasi. Jenis data adalah data primer hasil wawancara dengan responden.

Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan resep diukur berdasarkan lima variabel yaitu : ketanggapan, kehandalan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Penilaian variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi PKU RSI Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan. Nilai tertinggi tiap satu pertanyaan adalah 5 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 40 soal. Data studi termasuk variabel kategori (skala Likert lima poin, atau kategori relevan lainnya yang ditampilkan dalam tabel) dan disajikan sebagai frekuensi dengan persentase bobot untuk setiap pertanyaan (Tabel 1).

Tabel 1. Kategori tingkat kepuasan

| Tingkat Kepuasan | Bobot | Skor |
|------------------|-------|--|
| Tidak puas (Tp) | 1 | $Skor = \frac{Skor\ yang\ dicapai}{Skor\ maksimal} \times 100\%$ |
| Kurang puas (Kp) | 2 | |
| Cukup puas (Cp) | 3 | |
| Puas (P) | 4 | |
| Sangat puas (Sp) | 5 | |

Skoring penarikan kesimpulan ditentukan dengan membandingkan dengan skor-maksimal data yang terkumpul dibagi dalam kategori menurut skala ordinal, dengan memperhatikan jumlah bobot [8].

Tabel 2. Kategori tingkat kepuasan menurut Arikunto

| Kategori | Jumlah Bobot |
|-----------------------------|--------------|
| < 40 % dari skor maksimal | Tidak puas |
| 40-55 % dari skor maksimal | Kurang puas |
| 56-75 % dari skor maksimal | Cukup puas |
| 76-85 % dari skor maksimal | Puas |
| 86-100 % dari skor maksimal | Sangat puas |

Kaji etik penelitian dilakukan di Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan no. 175/V/2023/Komisi Bioetik.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini telah dilakukan uji validitas dan realibilitas di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan di ujikan pada responden 30 orang, dengan jumlah 40 sampel pertanyaan yang menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian. Hasil uji validitas dan uji realibilitas menunjukkan bahwa data yang dihasilkan memenuhi persyaratan dan dapat digunakan untuk penelitian.

Tabel 3. Karakteristik responden

| Karakteristik | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-----------------------------------|----------------|----------------|
| Jenis kelamin | | |
| Laki -laki | 41 | 41 |
| Perempuan | 59 | 59 |
| Usia | | |
| 15-20 | 6 | 6 |
| 21-25 | 23 | 23 |
| 27-33 | 19 | 19 |
| 34-42 | 18 | 18 |
| 42-50 | 21 | 21 |
| 51-60 | 4 | 4 |
| 61-70 | 9 | 9 |
| Tingkat pendidikan | | |
| SD | 8 | 8 |
| SMP | 10 | 10 |
| SMA | 40 | 40 |
| Universitas | 37 | 37 |
| Tidak Ada | 5 | 5 |
| Pekerjaan | | |
| Bekerja | 58 | 58 |
| IRT | 21 | 21 |
| Mahasiswa | 10 | 10 |
| Pensiunan | 4 | 4 |
| Tidak ada | 7 | 7 |
| Biaya pengobatan responden | | |
| BPJS | 82 | 82 |
| Biaya sendiri | 8 | 8 |
| Asuransi kesehatan | 6 | 6 |
| Tidak ada | 4 | 4 |

Persentase responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sebesar 59% dibandingkan dengan persentase responden dengan jenis kelamin laki-laki yang hanya sebesar 41%. Jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jumlah responden jenis kelamin laki-laki. Usia responden yang digunakan yaitu dalam rentang usia 15-70 tahun (Tabel 3). Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa usia mempengaruhi jumlah pengetahuan, kognisi,



dan perilaku terhadap pelayanan yang ditawarkan sehubungan dengan kepuasan pasien [8]. Usia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesadaran pasien akan nilai kesehatan dan kemampuan mereka untuk menunggu dengan sabar dalam antrian pelayanan farmasi untuk mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter, usia juga memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa puas mereka terhadap obat tersebut.

Persentase responden berpendidikan SMA sebesar 40%, diikuti persentase berpendidikan S1 sebesar 37%, berpendidikan SMP sebesar 10%, dan minimal berpendidikan SD sebesar 8%. Responden akhir tidak mengisi data pendidikan terakhir sebanyak 5%. Tingkat pendidikan berpengaruh pada seberapa luas pengetahuan pelanggan tentang layanan yang diberikan sehubungan dengan seberapa puas mereka. Hal ini juga akan berdampak pada seberapa banyak pengetahuan yang dapat diserap oleh setiap orang [9]. Sebagian besar pasien bekerja (58%) dan hanya pensiunan (4%). Selain itu, terbukti bahwa pasien yang menggunakan apotek rumah sakit adalah karyawan atau pekerja. Mayoritas menggunakan dana BPJS (82%) dan 4% tidak menjawab dana untuk berobat. Dapat disimpulkan bahwa BPJS memiliki biaya pengobatan pasien tertinggi karena memungkinkan pasien yang kurang mampu untuk lebih mudah mengakses layanan kesehatan dengan membayar tagihan medis pasien. Dalam hal melakukan pelayanan, rumah sakit tidak membedakan antara pasien kaya dan miskin karena setiap pasien memiliki hak pelayanan Kesehatan yang sama. Bagi pasien dengan keterbatasan ekonomi seharusnya lebih dibantu untuk mendapatkan pertolongan sesegera mungkin [10].

Hasil kepuasan per dimensi, menyatakan bahwa pada dimensi **bukti fisik** pada kepuasan pelayanan resep elektronik sebesar 78 % dan kepuasan pelayanan resep konvensional sebesar 78% dapat dikategorikan puas. Sedangkan untuk dimensi **keandalan** pada kepuasan pelayanan resep elektronik sebesar 79% dapat dikategorikan puas dan untuk kepuasan pelayanan resep konvensional dapat dikategorikan puas. Pada dimensi **daya tanggap** dengan nilai 78 % untuk resep elektronik dapat dikategorikan puas dan 71% untuk resep konvensional dapat dikategorikan cukup puas. Selanjutnya untuk dimensi **jaminan** pada resep elektronik dengan nilai 85% dikategorikan puas dan untuk resep konvensional sebesar 87% dikategorikan sangat puas. Untuk dimensi **empati** pada resep elektronik dengan nilai 77% dikategorikan puas dan untuk resep konvensional dengan nilai 76% dikategorikan puas. Dari kelima dimensi ini didapatkan rata-rata sebesar 79,4% untuk resep elektronik dan 78,6% untuk resep konvensional. Dari nilai tersebut dapat dikategorikan puas untuk hasil kepuasan pelayanan resep baik elektronik maupun konvensional (Tabel 4).

Tabel 4. Hasil kepuasan per dimensi

| Dimensi | Kepuasan pelayanan resep elektronik | Kepuasan pelayanan resep konvensional |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) | 78 | 78 |
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | 79 | 81 |
| Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 78 | 71 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 85 | 87 |
| Empathy (<i>Empathy</i>) | 77 | 76 |
| Rata-rata | 79,4 | 78,6 |



Interpretasi pasien yang puas terhadap pelayanan resep berupa mereka yang menerima resep elektronik dan konvensional di RSI PKU Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, hasil persentase untuk setiap dimensi kepuasan pelayanan resep elektronik dan konvensional yang diperoleh pada penelitian ini rata-rata menunjukkan hasil baik, sehingga dapat dikatakan bahwa pasien puas dengan pelayanan resep yang ditawarkan pada dimensi jaminan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian lain dengan persentase tertinggi untuk dimensi jaminan, dimana kualitas pelayanan pada dimensi jaminan sangat berpengaruh pada kepuasan pasien di beberapa apotek kota Kendari [11]. Hal tersebut dapat diperoleh dengan profesionalitas dan pengetahuan petugas dalam memberikan jaminan keamanan bagi pasien untuk mengkonsumsi obat berdasarkan resep dokter. Sehingga diharapkan akan dicapai hasil terapi sesuai dengan yang diinginkan.

Tabel 9. Perbandingan kepuasan perdimensi

| Pelayanan resep | Persentase kepuasan (%) |
|--------------------|-------------------------|
| Resep elektronik | 5.70 |
| Resep konvensional | 5.30 |

Persentase kepuasan para pasien dalam mendapatkan resep pengobatan didapatkan hasil untuk resep elektronik sebesar 5,70% dan resep konvensional sebesar 5,30%. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan menggunakan resep elektronik lebih tinggi dari hasil resep konvensional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pada penelitian ini diketahui bahwa rata-rata skor kepuasan pelanggan lebih tinggi pada peresepan elektronik sedangkan pada peresepan konvensional memperoleh kepuasan yang cukup rendah [12].

KESIMPULAN

Kepuasan pasien dalam menerima resep elektronik lebih tinggi dibandingkan resep konvensional. Pemantapan system informasi resep elektronik sudah seharusnya mendapatkan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan apresiasi kepada penulis dan kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian, baik dalam bentuk support dana, perizinan, konsultan, maupun membantu dalam pengambilan data

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Adrizal (2019) 'Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di RSUD M . Natsir Solok', *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 6(3), pp. 195–199.



- [2]. Bratkowska, K. (2020) 'Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in poland from the patient perspective', *Patient Preference and Adherence*, 14, pp. 2459–2467. Available at: <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
- [3]. Togas, M. jenifer, Lolo, W.A. dan Jayanto, I. (2022) 'Pharmacon – Program Studi Farmasi , Fmipa , Universitas Sam Ratulangi , Patients Satisfaction Level Analysis Of Quality Of Pharmaceutical Installation Service In Dr . John Piet Wanane Sorong District Regional Public Hospital With Servqual Method Analisis', *Pharmacon*, 11(2), pp. 1395–1401.
- [4]. Auliafendri, N. dan Tanjung, K.R. (2021) 'Evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rumah sakit umum karya bakti ujung bandar rantauprapat', *Jurnal Ilmiah Farmasi Imelda*, 4(2), pp. 56–63.
- [5]. Yulianti, K., Muthoharoh, A. Ningrum, A.W, Permadi, W, Y. (2021) 'Pengaruh Edukasi melalui Leaflet Terhadap Pengetahuan Swamedikasi Antinyeri Rasional di Kecamatan Kedungwuni Pekalongan', *Kajen: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pembangunan*, 5(02), pp. 112–122. Available at: <https://doi.org/10.54687/jurnalkajenv5i02>.
- [6]. Rosita, E., Hidayat, W. dan Yuliani, W. (2021) 'Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prososial', *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), p. 279. Available at: <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>.
- [7]. Almohammed, O.A. (2023) 'Public awareness of online pharmacies, consumers' motivating factors, experience and satisfaction with online pharmacy services, and current barriers and motivators for non-consumers: The case of Saudi Arabia', *Saudi Pharmaceutical Journal*, 31(8), p. 101676. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2023.06.009>.
- [8]. Sa'adah, L., Martadani, L. dan Taqiyuddin, A. (2021) 'Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Pada Pt Surya Indah Food Multirasa Jombang', *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), p. 515.
- [9]. Sudarso., W., D., Holik, A. dan Nur Iska, L. (2021) 'Efek Usia dan Tingkat Pendidikan terhadap Kinerja Tenaga Bantu Penyuluh Pertanian', *Jurnal Penyuluhan*, 17(1), pp. 52–59. Available at: <https://doi.org/10.25015/17202131614>.
- [10]. Meisartika, R. dan Safrianto, Y. (2021) 'Karakteristik Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Kerja Pegawai Kantor Camat Meureubo Kabupaten Aceh Barat', *Jurnal Ilmiah Akunatansi*, 4(2), pp. 146–164.
- [11]. Indrasari., Ferika dan Wulandari Ratna, A. nurul D. (2021) 'Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia Special Issue: Seminar Inovasi Teknologi dan Digitalisasi Pada Pelayanan Kefarmasian 2020 1', *Faramsi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, (X), pp. 1–6.
- [12]. Kaunang, V., Citraningtyas, Gayatri dan Lolo, W (2020) 'Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado', *Pharmacon*, 9(2), p. 233. Available at: <https://doi.org/10.35799/pha.9.2020.29276>.