PENGARUH PELAKSANAAN SENTRALISASI OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANGAN INTERNA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TANI DAN NELAYAN KABUPATEN BOALEMO

[1]Yulinda Ibrahim, [2]Sabirin B. Syukur, [3]Firmawati
[123] Program Studi Keparawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Abstract

This study aims to examine the effect of implementing medicine centralization on the satisfaction level of inpatients in the internal room of the RSTN Boalemo Regency, Gorontalo Province, using an analytic descriptive method, through a cross sectional approach. This research was carried out by first interviewing 85 people out of a total of 275 people who had received services in the internal room of the Boalemo Hospital from June to September 2022. The results showed that the implementation of medicine centralization was in the effective category with a very high percentage of patient satisfaction. tall. The results of statistical analysis show that the Implementation of medicine Centralization has a significant effect on the level of patient satisfaction in the Inpatient Room of RSTN Boalemo

Keyword*: medicine centralization*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh pelaksanaan sentralisasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang interna RSTN Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo, dengan metode deskriptif analitik, melalui pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan dengan terlebih dahulu mewawancarai 85 orang dari total 275 orang yang pernah mendapatkan pelayanan diruang interna RSTN Boalemo selama periode Juni hingga September 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sentralisasi obat berada pada kategori efektif dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas pada persentase yang sangat tinggi. Hasil analisis statistic menunjukkan bahwa Pelaksanaan Sentralisasi Obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSTN Boalemo

Kata Kunci: Sentralisasi obat

PENDAHULUAN

Pelayanan rawat inap di rumah sakit tani dan nelayan kabupaten Boalemo (RSTN Boalemo) sebagai salah satu jenis pelayanan yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas dan pelayanan keperawatan

merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara beriringan untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor peningkatan mutu pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat.

Melalui perkembangan dunia perawatan kesehatan yang semakin modern, peran perawat pun kian dinamis dengan adanya beban tanggung jawab yang semakin besar. Perawat yang sebagai tenaga kesehatan, mempunyai waktu paling lama dalam berinteraksi dengan pasien. Profesi perawat dituntut agar lebih memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu, serta memiliki landasan ilmu pengetahuan dan kemampuan dalam keterampilan yang kuat disertai sikap, tingkah laku yang profesional dan berpegang pada etika keperawatan.

Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan keperawatan dirasakan sebagai suatu hal yang harus direspon oleh perawat. Respons yang ada harus bersifat kondusif dengan belajar banyak langkah-langkah konkrit dalam pelaksanaannya salah satunya ialah pengelolaan sentralisasi obat (Kathrina, 2020).

Sentralisasi obat adalah pengelolaan obat dimana seluruh obat yang akan diberikan kepada pasien diserahkan kepetugas yang pengelolaan sepenuhnya oleh perawat, dimana proses ini dari penerimaan obat, pemberian obat, penyimpanan sampai kepengelolaan obat khusus (obat yang diberikan dengan pengawasan ketat). Tujuan yang ingin dicapai dalam sentralisasi obat ialah menggunakan obat secara bijaksana dan menghindari pemborosan (Nursalam, 2020). Dengan melakukan sentraliasi obat diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat.

Menurut (Kotler, 2015), kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang di berikan.kepuasan seseorang muncul pada saat pelayanan yang diberikan membuat mereka nyaman. Kepuasan pasien merupakan harapan yang diinginkan oleh tenaga kesehatan pada umumnya.

Sistem sentralisasi obat oleh perawat diharapkan dapat memberikan salah satu solusi dari permasalahan yang ada, Yaitu dengan melibatkan perawat dalam mengelola pendistribusian obat dari farmasi ke pasien tentunya tetap berkoordinasi dengan dokter dan apoteker. Pengelolaan sentralisasi yang optimal merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan (Nursalam, 2018).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui “Pengaruh Pelaksanaan Sentralisasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Kabupaten Boalemo”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Kab. Boalemo, pada tanggal 12 November s/d 11 Desember tahun 2022. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif dengan metode deskriptif analitik, melalui pendekatan *cross sectional*. Pendekatan secara Cross Sectional dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Pelaksanaan sentralisasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Daerah Tani Dan Nelayan Kab Boalemo.

Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien rawat inap yang dirawat di ruang Interna Rumah Sakit Tani Dan Nelayan Kab. Boalemo bulan Juni-September tahun 2022 adalah 275 orang. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian berjumlah 85 orang. Pemilihan responden menggunakan tehnik *Accidental Sampling* dimana pemilihan responden dilakukan secara kebetulan pada saat ditemui peneliti.

Untuk mencapai tujuan penelitian sangat penting untuk melakukan analisa data, yaitu menjawab pertanyaan dari penelitian yang mengungkap fenomena. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat untuk menjelaskan atau mendeskripsikan distribusi dari setiap variabel penelitian. Selain analisis univariat, dalam penelitian ini digunakan juga analisis bivariat yaitu analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga memiliki hubungan atau korelasi (Notoatmodjo, 2018). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji *Chi Square* dalam salah satu uji pada aplikasi SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Salah satu pelayanan penunjang medis di RSTN Boalemo adalah instalasi farmasi. Dalam pelaksanaan tugasnya instalasi farmasi telah melakukan sentralisasi obat sesuai Standar Operasional Prosedur Sentralisasi Obat dimana seluruh obat yang akan diberikan kepada pasien diserahkan sepenuhnya kepada perawat. Sentralisasi obat sudah mulai dilakukan di ruang interna, dimana baik obat oral maupun injeksi milik pasien sudah dikelola oleh perawat.

Pada periode Juni hingga September Tahun 202 2Ruang Interna RSTN Boalemo adalah 275 orang. Dari total 275 Pasien tersebut, 85 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berhasil diwawancarai. Diketahui bahwa Sebagian besar pasien berjenis kelamin perempuan sebagaimana disajikan pada Tabel 1. Berdasarkan kategori umur, Nampak bahwa sebagian besar pasien yang menerima layanan perawatan masuk pada kategori dewasa pada rentang umur 17 hingga 25 Tahun dan kelompok umur 36 hingga 45 Tahun yang masing-masing memiliki persentase 25.9 persen sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	37.6
2	Perempuan	53	62.4
	Total	85	100

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1	17 – 25	22	25.9
2	26 – 35	21	24.7
3	36 - 45	22	25.9
4	46 – 55	15	17.6
5	>55	5	5.9
	Total	**85**	**100**

Sumber : Data Primer 2022

Jika ditinjau dari aspek Pendidikan seperti yang disajikan pada Tabel 3, diketahui bahwa sebagian besar pasien pada periode penelitian merupakan masyarakat dengan tingkat Pendidikan menegah, mulai dari SMP dan SMA dengan persentase masing-masing mencapai 42.4 dan 27.1 persen. tingkat pendidikan dianggap berpengaruh dalam hal pengetahuan untuk menerima informasi yang disampaikan oleh petugas terkait pelayanan yang diberikan.

Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	13	15.3
2	SD	9	10.6
3	SMP	36	42.4
4	SMA	23	27.1
5	Sarjana	4	4.7
	Total	85	100

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan Tabel 4 distribusi responden berdasarkan waktu perawatan, dapat dilihat yang terbanyak berada pada kategori lama rawat 3 hari dengan jumlah 43 responden (50.6%). Lama rawat pasien terbanyak di Rumah Sakit Tani dan Nelayan adalah 3-4 hari sehingganya peneliti menemukan responden paling banyak dengan lama rawat pasien pada kisaran 3 dan 4 hari.

Tabel 4 Klasifikasi responden berdasarkan waktu perawatan

No	Lama Rawat (Hari)	Frekuensi	Persentase (%)
1	2	8	9.4
2	3	43	50.6
3	4	30	35.3
4	5	4	4.7
	Total	85	100

Efektifitas Pelaksanaan Sentralisasi Obat di ruang Interna RSTN Boalemo

Hasil penelitian yang disajikan pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pelaksanaan sentralisasi obat di ruang Interna RSTN Boalemo dapat dikatakan berjalan efektif. Hal ini didasari oleh tingkat efektifitas yang mencapai 97.6 persen, atau 83 dari 85 orang responden yang pernah mendapatkan layanan di ruang interna RSTN boalemo menyatakan bahwa pelaksanaan sentralisasi obat efektif.

Tabel 5 efektifitas pelaksanaan sentralisasi obat

No	Sentralisasi Obat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Efektif	2	2.4
2	Efektif	83	97.6
	Total	85	100

Sentralisasi obat adalah pengelolaan obat dimana seluruh obat yang akan diberikan kepada pasien diserahkan pengelolaan sepenuhnya oleh perawat (Nursalam, 2011). Sentralisasi obat meliputi obat oral, injeksi, maupun cairan diserahkan sepenuhnya oleh perawat. Kualitas pelayanan oleh keperawatan terkait sentralisasi obat kepada pasien merupakan salah satu tuntutan yang harus segera direspon oleh perawat. Teknik pengelolaan obat secara sentralisasi merupakan pengelolaan obat dimana seluruh obat yang nantinya diberikan kepada pasien diserahkan sepenuhnya kepada perawat. Pengeluaran dan pembagian obat juga sepenuhnya dilakukan oleh perawat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Citra Kurnia tentang Hubungan Sentralisasi Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Kerthabumi di RSU Wahidin Sudiro Husodo. Pelayanan sentralisasi obat di ruangan rawat inap RSTN Boalemo sudah maksimal, dikarenakan sudah adanya kerja sama dengan pihak depo farmasi yang terbagi beberapa layanan yakni pertama untuk depo apotik bagian belakang melayani untuk ruangan Nifas, Ponek, VIP/VVIP, Isolasi, NICU/PICCU, kedua untuk depo apotik bagian depan itu melayani untuk ruangan Bedah, Interna 1&2, Interna 3, Sentralisasi Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Kertabhumi di RSU Wahidin Sudiro Husodo. Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden dilakukan sentralisasi obat dengan tepat sejumlah 40 orang (60,6%).

Sentralisasi obat di RSTN Boalemo memberikan terapi farmakologi (pengobatan) secara tepat pasien, tepat waktu, tepat dosis, tepat cara pemberian sehingga akan memperpendek waktu rawat inap. Sentralisasi obat dilaksanakan pada obat minum maupun injeksi yang disimpan oleh petugas di ruang perawat dan diberikan menurut jadwal pemberian, sedangkan obat pulang diberikan kepada pasien/keluarganya dan perawat hanya memberitahukan cara pemberiaannya. Resep dari dokter diberikan kepada keluarga pasien selanjutnya diantar ke depo/apotik terdekat, setelah mendapatkan obatnya diserahkan ke perawat untuk disimpan dikotak obat pasien yang sudah diberi label nama masing masing pasien.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian terhadap 85 responden di ruangan Rawat Inap di Rumah Sakit Tani Nelayan yang telah menerapkan sentralisasi obat sebagaimana disajikan pada Tabel 6, menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan sentralisasi obat pada ruangan rawat inap yang

menjawab kualitas pelayanan puas berjumlah 78 orang (91.8%), yang menjawab kualitas pelayanan kurang puas sebanyak 7 orang (8.2 %).

Tabel 6 tingkat kepuasan pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	7	8.2
2	Puas	78	91.8
	Total	85	100

Menurut peneliti, tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tani dan Nelayan Kab. Boalemo sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya faktor kehandalan petugas dalam melaksanakan pelayanan di ruang perawatan, ketanggapan oleh petugas dalam membantu pasien untuk memenuhi segala kebutuhan pasien secara komprehensif, keyakinan petugas dalam hal ini pengetahuan serta kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan sehingga pasien dan keluarga pasien percaya terhadap tindakan yang diberikan oleh petugas, faktor yang berikutnya adalah sikap empati yang diberikan oleh petugas tanpa memandang status sosial pasien serta fasilitas yang ditampilkan oleh petugas diataranya kerapihan petugas saat memberi pelayanan, kebersihan dalam melaksanakan tindakan, serta kenyamanan ruangan tempat pasien dirawat. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Anief, 2020) yakni faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya adalah faktor kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan fasilitas (t*angible*).

Pelaksanaan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien adalah dua factor yang sejalan. Sentralisasi obat yang dilaksanakan tentunya dapat menyebabkan kepuasan pasien sedangkan dalam pelaksanaan sentralisasi obat yang tidak dilaksanakan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini juga didukung oleh penelitian Asmuji (2012) yang menyatakan bahwa perawat harus mempunyai tanggung jawab besar dalam pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan pasien sehingga menjamin kepuasan pasien terhadap sentralisasi obat.

Menurut peneliti, kualitas pelayanan Kesehatan bagi pasien lebih berfokus pada dimensi daya tanggap petugas/perawat dalan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Hal ini hampir sama dikemukakan oleh Rosita, dkk (2011) bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan perawat harus menunjukkan empati atau perhatian sesuai yang diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien.

Ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tani dan Nelayan Kabupaten Boalemo mampu menciptakan kepuasan kepada pasien baik dalam pengolahan data atau system untuk memperoleh jumlah kunjungan pasien yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan pasiennya serta melakukaan perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi.

Kepuasan keterkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2014).

Pengaruh pelaksanaan sentralisasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien

Pengaruh Sentralisasi obat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSTN Boalemo disajikan pada Tabel 7. Berdasarkan hasil uji statistik uji alternatife Chi-Square yaitu Fisher exact test didapatkan nilai p sebesar 0.006 lebih kecil dari nilai significancy (p) yaitu 0,05 (p<0,05) yang berarti ada pengaruh sentralisasi obat dengan kepuasan pasien.

Tabel 7 Pengaruh pelaksanaan sentralisasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien

Sentralisasi Obat	Kepuasan Pasien				Total		V
	Kurang		Puas				
	N	%	N	%	N	%	
Kurang Efektif	2	2.4	0	0	2	2.4	0,000
Efektif	5	5.9	78	91.8	83	97.6	
Total	7	8.3	78	91.8	85	100	

Sumber :Olahan data primer, 2022

Menurut Nursalam (2014), tingkat kepuasan merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada tiga tingkat kepuasan, bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Apabila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau sangat senang. Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan dirumah sakit yang memerlukan aspek penilaian yang berkualitas dan pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit. Secara menyeluruh saling berhubungan, berjalan secara terpadu untuk memberikan pelayanan kepada pemakai jasa rumah sakit sehingga pelayanan keperawatan merupakan salah satu factor penentu mutu pelayanan dan citra rumah sakit dimata masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maria dkk tentang

Penerapan Sop Sentralisasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap hasil penelitian didapatkan bahwa uji chi square diperoleh p value (0,000) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh pelaksanaan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien di Ruangan Flamboyan RSUD dr. T.C Hillers Maumere. Nilai Z hitung 19.027 > Z tabel 3,841 maka H0 ditolak Ha diterima.

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian didapatkan pengaruh antara penerapan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien dikarenakan petugas medis lebih khususnya perawat telah menerapkan proses sentralisasi obat sesuai dengan prinsip 6 benar pemberian obat, yaitu sebelum melakukan pemberian obat pasien, perawat terlebih dahulu mengecek kembali identitas pasien, jenis obat yang diberikan, benar jumlah dosis, benar cara pemberian/rute, benar waktu, serta benar dokumentasi. Selain itu juga perawat menjelaskan fungsi obat yang diberikan kepada pasien dan keluarga sehingga pasien dapat mengetahui manfaat dari obat yang diberikan kepada pasien serta pasien dan keluarga pun dapat mengevaluasi secara mandiri terkait kondisi pasien, sehingga dengan demikian pasien lebih merasa diperhatikan dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Menurut asumsi peneliti ada pengaruh antara sentralisasi obat dengan kepuasan pasien, apabila sentralisasi obat dilakukan secara tepat oleh petugas kesehatan, pemberian informasi yang lengkap kepada pasien, dan komunikasi yang baik maka pasien merasa puas dengan pelayanan, begitu juga sebaliknya apabila sentralisasi obat kurang tepat maka pasien merasa kurang puas dengan pelayanan tersebut.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data penelitian dapat disimpulkan bahwa

1) Pelaksanaan Sentralisasi obat yang dilakukan di ruangan Rawat Inap RSTN Boalemo berada pada kategori efektif;
2) Kepuasan pasien di ruangan Rawat Inap RSTN Boalemo menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan kualitas pelayanan Keparawatan yang telah menerapkan sentralisasi obat; dan
3) Pelaksanaan Sentralisasi Obat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSTN Boalemo.

Daftar Pustaka

aker. (2018). Manajemen Pemasaran Strategis. Jakarta: Salemba Medika.

Anief. (2020). Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi . Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Kathrina. (2020). Analisa Sistem Sentalisasi Obat dan Tingkat Kepuasan. Jakarta.

Kotler. (2015). Manajemen Pemasaran . Jakarta: PT. Indeks Kesehatan Gramedia

Nursalam. (2018). Buku Manajemen Keperawatan , Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. (2020). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pendekatan Praktis . Jakarta: Salemba Medika.