Hubungan Persepsi Pasien terhadap Pereseapan Elektronik dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung

Rasmi Zakiah Oktarlina¹, Dwi Indria Anggraini², Novita Carolia¹ Zihan Zetira⁴

¹Bagian Farmakologi dan Farmasi, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

²Bagian Penyakit Kulit Kelamin, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

⁴Mahasiswa, Fakultas Kedokteran, Universitas Lampung

Abstrak

Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung merupakan rumah sakit yang telah menggunakan sistem pereseapan elektronik. Penelitian tentang manfaat dan kelemahan pereseapan elektronik sudah banyak dilakukan, namun persepsi pasien tentang pereseapan elektronik masih jarang dilakukan. Persepsi pasien perlu diketahui untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan kesehatan yang menggunakan sistem pereseapan elektronik. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Metode penelitian ini adalah cross-sectional dengan rancangan studi deskriptif, melibatkan 190 responden yang dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember 2018, di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Data penelitian didapatkan melalui pengisian kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah uji *Fisher's Exact Test*. Hasil analisis data pada penelitian ini mendapatkan hasil *p-value* 0,031. Kesimpulan yang didapatkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Kata kunci: instalasi farmasi, kepuasan, persepsi, resep elektronik

The Relationship Between Patient Perceptions of Electronic Prescribing with Patient Satisfaction in Pharmacy Installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung

Abstract

Immanuel Hospital Bandar Lampung is a hospital that has used electronic prescription system. Research about benefits and weaknesses of electronic prescription has done a lot, but research about patient's perception of electronic prescribing is still rare. Patient's perception need to understand to know quality of health services used electronic prescribing system. To know the correlation between patients perception of electronic prescription and patients satisfaction at pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung. This research used cross-sectional method and descriptive study design, involved 190 respondents. This research was carried out in August to December 2018 at pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung. Data was obtained from measured using tested-questionnaire for validity and reliability. And data analysis using Fisher's Exact Test. The results of data analysis in this study obtained the results of *p-value* 0.031. The conclusion is there was a significant correlation between patient's perceptions of electronic prescribing with patient satisfaction in pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung.

Keywords: electronic prescribing, perceptions, pharmacy installation, satisfaction.

Korespondensi: Rasmi Zakiah Oktarlina, alamat : Jl. Darussalam Blok B1 No.6, Langkapura, Tj. Karang Bar., Kota Bandar Lampung, HP 081272279898, e-mail: Rasmizakiahoktarlina@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan instalasi farmasi adalah pelayanan yang wajib tersedia di rumah sakit. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berorientasi pada pasien serta pelayanan komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien.¹ Memberikan pelayanan di instalasi farmasi yang berkualitas tinggi dan konsisten adalah salah satu cara utama agar kepuasan pasien tetap terjaga.²

Amerika merupakan salah satu negara maju yang telah meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di instalasi farmasi dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi yaitu merubah dari pereseapan manual menjadi pereseapan elektronik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap waktu tunggu pelayanan obat dan menurunkan terjadinya *medication error* yang disebabkan oleh kesalahan dalam pereseapan atau *prescribing error*.^{3,4,5}

Pereseapan elektronik dapat dihubungkan dengan akses elektronik lainnya seperti informasi farmasi, riwayat pengobatan pasien, catatan klinis, hasil lab, diagnosis klinis, dan status pasien. Pereseapan elektronik memberikan akses informasi yang cepat sehingga membantu untuk memberi peringatan kepada dokter tentang obat alternatif yang dapat diberikan kepada pasien, dan informasi tentang interaksi obat yang mungkin terjadi, peningkatan efek obat yang merugikan pasien, serta memberikan informasi tentang ketidaktaatan pasien dalam pengobatan.⁶

Di Indonesia sistem pereseapan elektronik belum berkembang pesat dan hanya terdapat beberapa rumah sakit yang sudah menggunakan pereseapan elektronik seperti di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan Medan.⁷ Hasil survei yang telah dilakukan, saat ini di Kota Bandar Lampung hanya terdapat satu rumah sakit yang telah menggunakan pereseapan elektronik sebagai sistem pereseapan di instalasi farmasi. Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung adalah rumah sakit yang telah menggunakan sistem tersebut. Rumah sakit ini telah menggunakan pereseapan elektronik sejak tahun 2012.

Meskipun pereseapan elektronik memiliki banyak manfaat klinis, beberapa kelemahan telah ditemukan yang diakibatkan oleh hambatan teknis, biaya, peraturan yang tersedia, dan kesalahan dalam memasukan informasi secara tidak sengaja. Manfaat dan kelemahan pereseapan elektronik telah mendapatkan perhatian dalam beberapa literatur, akan tetapi persepsi pasien tentang pereseapan elektronik hanya mendapat sedikit perhatian. Persepsi perlu diketahui untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan kesehatan tentang pereseapan elektronik.⁸

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Schleiden pada tahun 2015 tentang persepsi orang tua terhadap pereseapan elektronik di Pittsburgh dan Pennsylvania Amerika Serikat, menyatakan bahwa pada umumnya mereka lebih menyukai pereseapan elektronik dibandingkan pereseapan manual, pasien merasa lebih puas dan menyatakan bahwa dengan menggunakan pereseapan elektronik dapat meningkatkan kenyamanan dalam pengambilan obat dan

dapat meningkatkan komunikasi petugas pelayanan.⁶

Berdasarkan hasil survei pendahuluan terhadap 20 pasien rawat jalan pada bulan Agustus 2018 di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung, menyatakan bahwa 100% pasien tidak mengetahui tentang pereseapan elektronik yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung dan dari 20 pasien tersebut 85% pasien menyatakan bahwa secara keseluruhan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun hasil survei kepuasan tersebut belum teridentifikasi dengan spesifik untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pereseapan elektronik di instalasi farmasi.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu jasa, sehingga persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik sangat penting untuk dilakukan analisis dan dipelajari lebih jauh oleh rumah sakit sebagai penyedia jasa.⁹ Persepsi merupakan proses kognitif, interpretasi, pandangan seseorang terhadap stimulus atau sensasi yang diterima melalui alat indra sehingga akan mempengaruhi tindakan seseorang, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Hariadi Prabowo pada tahun 2012 tentang "Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi pada RSUD Dr. Soediran Ms Wonogiri" menyatakan bahwa terdapat hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi pada RSUD dr Soediran MS Wonogiri.¹⁰

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Metode

Metode penelitian ini adalah *cross-sectional* dengan rancangan studi deskriptif, yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga Desember 2018, sehingga jumlah populasi yang digunakan yaitu jumlah pasien rawat jalan pada bulan Juli yaitu sebanyak 363

pasien perhari. Jumlah perhitungan sampel pada penelitian ini mendapatkan hasil sebanyak 190 pasien.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non probability* yaitu dengan teknik *consecutive sampling*. Teknik *consecutive sampling* adalah penentuan sampel dari *non-probability* yang terbaik dan mudah setiap subjek yang memiliki kriteria inklusi yang sesuai akan dijadikan sampel sampai jumlah sampel yang telah ditentukan terpenuhi.

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner terhadap responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner pada 25 responden dan dari seluruh pertanyaan mendapatkan hasil yang valid atau melebihi nilai *r table*, kemudian hasil uji reabilitas mendapatkan *cronbach's alpha*= 0,77% yang mengartikan bahwa kuesioner ini *reliable*, sehingga dapat disebarakan kepada responden.

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung, pasien yang bersedia mengisi kuesioner, pasien yang bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik dan pasien yang berusia 18-60 tahun. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah pasien yang berlatar belakang pegawai di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung beserta keluarganya.

Penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari bagian instalasi farmasi yaitu jumlah rata-rata pasien rawat jalan yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung setiap hari dibulan Juli tahun 2018. Data primer pada penelitian ini adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber data, yaitu dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung sebagai sampel penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari kuesioner identitas responden (usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tempat tinggal pasien), kuesioner persepsi pasien terhadap peresepan elektronik dan kuesioner kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tentang persepsi pasien terhadap peresepan elektronik diadopsi dan dimodifikasi dari hasil

penelitian Shclidean dkk tahun 2015, Hammar dkk tahun 2011 dan Permatasari tahun 2016.^{6,11,12} Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi karakteristik subyek penelitian, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Analisis bivariat dilakukan uji *Fisher Exact Test*.

Hasil

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, kuesioner tersebut diberikan kepada 190 responden dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden.

Karakteristik Responden	Total	
	<i>n</i>	%
Umur		
18-40	132	69,5
41-60	58	30,5
>61	0	0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	87	45,8
Perempuan	103	54,2
Pendidikan		
Tidak Tamat SD	1	0,5
SD	9	4,7
SMP	16	8,4
SMA	80	42,1
Perguruan Tinggi/Akademi	79	41,6
Lain-lain	5	2,6

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (69,5%) berusia 18-40 tahun, selain itu sebanyak 45,8% responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 42,1% responden dengan riwayat pendidikan terakhir SMA.

Tabel 2. Persepsi Pasien terhadap Peresepan Elektronik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan.

Variabel Penelitian	Total	
	<i>n</i>	%
Persepsi		
Baik	187	98,4
Tidak Baik	3	1,6
Kepuasan		
Puas	188	98,9
Tidak Puas	2	1,1

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden (98,4%) memiliki persepsi baik terhadap peresepan elektronik

dan sebanyak 98,9% responden menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Tabel 3. Hubungan Persepsi Pasien terhadap Pereseapan Elektronik dan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi.

Persepsi Pasien	Puas	Tidak Puas	Total	Nilai <i>p</i>
	<i>n</i> (%)	<i>n</i> (%)	<i>n</i> (%)	
Baik	186 (99,4)	1 (0,53)	187 (100)	0,031
Tidak Baik	2 (66,6)	1 (33,3)	3 (100)	
Total	188 (98,9)	2 (1,05)	190 (100)	

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pasien yang memiliki persepsi baik terhadap pereseapan elektronik dan menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung sebanyak 99,4%. Uji analisis dilakukan dengan uji *Fisher Exact Test* di dapatkan *p value* = 0,031, dengan demikian terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan karakteristik responden sebagian besar berusia 18-40 yaitu sebanyak 69,5%. Pada usia 18-40 merupakan kelompok usia dewasa awal. Masa dewasa awal yaitu masa peralihan dari masa remaja menuju ke masa dewasa. Pada masa dewasa awal. Pada masa dewasa awal, perkembangan dan pembentukan sikap dapat terjadi secara maksimum dan dapat mencapai tingkat kematangan emosi seseorang.¹³

Kematangan emosi seseorang dapat dikatakan sebagai reaksi perasaan yang stabil terhadap suatu objek, sehingga untuk mengambil keputusan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang tidak mudah berubah. Seseorang dikatakan telah matang emosinya apabila dapat mengendalikan emosi, dapat berfikir secara matang, berfikir secara baik dan objektif,

memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dan lebih merasa puas terhadap suatu hal. Selain hal tersebut, seseorang pada kelompok dewasa awal mudah menerima pengetahuan dan informasi dari lingkungan. Pengetahuan dan informasi tersebut akan diterima dan membentuk suatu persepsi.^{14,15}

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lybertha dkk, menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kematangan emosi dengan persepsi. Semakin tinggi kematangan emosi seseorang maka semakin positif persepsinya terhadap sesuatu.¹³ Hasil penelitian tentang tingkat pendidikan terakhir responden, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 42,1% dan yang kedua adalah perguruan tinggi yaitu sebanyak 41,6%. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pola pikir secara rasional dan irrasional sehingga dapat mengambil keputusan (*self-monitoring*) dan menggunakan atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan.¹⁶

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebanyak 98,4% pasien memiliki persepsi baik terhadap pereseapan elektronik. Persepsi baik pada pasien didapatkan dari sikap pasien, terhadap pereseapan elektronik, sebagian besar pasien menyatakan bahwa pereseapan elektronik dapat meningkatkan keamanan, memberikan banyak manfaat, meningkatkan pelayanan di instalasi farmasi, dan membantu petugas farmasi untuk berkomunikasi dengan baik. Tidak hanya sikap pasien, tanggapan pasien terhadap dokter dan petugas instalasi farmasi memberikan hasil yang cukup baik untuk mendukung persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik, sebagian besar pasien menyatakan bahwa tidak pernah mengalami penundaan saat menunggu obat di instalasi farmasi, pasien sangat puas terhadap dokter yang memberikan resep secara elektronik, pasien sangat puas terhadap petugas pelayanan di instalasi farmasi, pasien menyatakan bahwa dokter memberitahu terkait efek samping obat-obatan yang akan diterima, dan dokter

pernah membahas terkait biaya obat-obatan kepada pasien.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Poterfied dkk tentang "*Electronic Prescribing: Improving the Efficiency and Accuracy of Prescribing in the Ambulatory Care Setting*". Penelitian tersebut menyatakan bahwa resep elektronik mengurangi kesalahan resep, meningkatkan efisiensi pelayanan di instalasi farmasi, dan menghemat biaya perawatan kesehatan.¹⁷

Penelitian serupa dilakukan oleh Caitlin dkk tentang "*Patient perceptions of e-prescribing and its impact on their relationships with providers: a qualitative analysis*" menyatakan bahwa pasien pada umumnya tidak terbiasa dengan fungsi pereseapan elektronik akan tetapi sebagian besar memiliki persepsi positif terhadap pereseapan elektronik. Terdapat 6 responden menyatakan lebih nyaman menggunakan pereseapan elektronik, 4 responden menyatakan bahwa pereseapan elektronik lebih aman dan berkualitas, dan 2 pasien mengalami pengurangan biaya.¹⁸

Hasil penelitian serupa dilakukan oleh Palappallil dan Pinheiro tentang "*Perceptions of Prescribers towards Electronic Prescription: A Pre-Implementation Evaluation*" menyatakan bahwa pereseapan elektronik memberikan manfaat dalam hal keselamatan pasien, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, dan mendukung rumah sakit untuk menjadi rumah sakit "India Digital".¹⁹

Manfaat pereseapan elektronik terhadap waktu tunggu pasien dapat sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kusumarini tentang "Penerimaan dokter dan waktu tunggu pada pereseapan elektronik dibandingkan pereseapan manual". Penelitian tersebut menyatakan bahwa secara statistik waktu tunggu pereseapan elektronik lebih pendek dibandingkan pereseapan manual.²⁰ Jika pereseapan elektronik dikaitkan dengan komunikasi antara petugas instalasi dan pasien, maka pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Odukoya (2013) tentang "*E-prescribing: characterization of patient safety hazards in community pharmacies using a sociotechnical systems approach*" menyatakan bahwa pereseapan elektronik mempengaruhi

komunikasi antara pasien dan petugas instalasi farmasi.²¹

Pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung, yaitu sebanyak 98,9%. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di instalasi farmasi menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian baik pada hampir seluruh dimensi kualitas pelayanan. Pada dimensi bukti fisik atau *tangible*, sebagian besar pasien merasa puas dengan penampilan petugas yang rapih, ruang tunggu yang bersih dan tempat duduk yang cukup.

Pada dimensi empati, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap perilaku petugas yang melayani pasien tanpa memandang status, berkomunikasi dengan baik dan selalu ramah kepada pasien. Menurut Calisir dkk, empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien untuk semua jenis rumah sakit, karena pasien mengharapkan dan menghargai konsep pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan.¹⁸

Pada dimensi keandalan, terlihat bahwa masih terdapat beberapa pasien yang menyatakan tidak setuju terhadap perilaku petugas apotek. Pasien menyatakan bahwa petugas apotek tidak selalu sigap melayani keluhan pasien dan membantu pasien, selain itu petugas apotek tidak selalu memberikan informasi tentang obat yang diberikan kepada pasien. Pada dimensi ini, petugas instalasi farmasi menyampaikan informasi belum secara maksimal, sehingga pasien merasa sedikit tidak puas. Diharapkan kedepannya perawat mampu meningkatkan karakteristik keandalan, agar kepuasan pasien dapat tercapai secara maksimal.²²

Pada dimensi daya tanggap, sebagian besar pasien menyatakan sangat setuju bahwa petugas instalasi farmasi selalu tanggap, selalu cepat dan selalu ada ketika dibutuhkan. Dan pada dimensi jaminan, sebagian besar pasien menyatakan sangat setuju bahwa petugas instalasi farmasi selalu membuat pasien merasa aman, meningkatkan rasa percaya dan memberikan obat yang dibutuhkan. Semakin meyakinkan jaminan yang diberikan oleh perawat, maka semakin baik juga kepuasan pasien terhadap pelayanan.²²

Pada penelitian ini, kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi farmasi dengan sistem pereseapan elektronik, didukung oleh penelitian Astuti (2018) tentang "Analisis Penggunaan *Computer Physician Order Entry* (CPOE) terhadap Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Margono Soekarjo Purwokerto". Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat pengaruh penggunaan CPOE terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi. Semakin baik kualitas dari CPOE maka semakin meningkat juga kepuasan pasien.²³

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Berdasarkan hasil analisis data bahwa 99,4% pasien memiliki persepsi baik terhadap pereseapan elektronik dan menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ketnawati. Penelitiannya tentang "Hubungan Persepsi Pasien tentang Pelaksanaan Komunikasi Trapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan" menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap pelaksanaan komunikasi trapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Bangsal Flamboyan RSUD Muntilan.²⁴

Penelitian lain yang relevan dilakukan oleh Prabowo tentang "Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Gizi di RSUD dr Soediran MS Wonogiri". Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di RSUD dr Soediran MS Wonogiri.¹⁰ Dan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari tentang "Hubungan antara Persepsi pada Pelayanan Administrasi Rawat Inap dengan Kepuasan Keluarga Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional" menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan kepuasan keluarga pasien pada pelayanan administrasi.²⁵

Dari beberapa penelitian tersebut semakin jelas bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap pereseapan

elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Simpulan

Sebagian besar pasien menyatakan bahwa pereseapan elektronik memberikan banyak manfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil yang didapatkan pada penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap pereseapan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Semakin tinggi persepsi seseorang terhadap pereseapan elektronik maka akan semakin meningkat juga kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Daftar Pustaka

1. Ihsan S, Amir SA, Sahid M. Evaluasi Pengelolaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Muna Tahun 2014. *Pharmauho*. 2015;1(2):23–8.
2. Nugraheni PT. Analisis tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Setjonegoro Wonosobo. *JMPF*. 2011; 1(2): 118-125.
3. Spiro R. The impact of electronic health records on pharmacy practice. *Drug Topics*. 2012;156(4):46–54.
4. Widiastuti MS, Dwiprahasto I. Peran Resep Elektronik dalam Meningkatkan Medication Safety pada Proses Pereseapan. *J Manaj Pelayanan Kesehat*. 2014;17(1):30–6.
5. Crosson JC, Etz RS, Wu S, Straus SG, Eisenman D, Bell DS. Meaningful Use of Electronic Prescribing in 5 Exemplar Primary Care Practices. *Ann Fam Med*. 2011;9(5):392–7.
6. Schleiden LJ, Odukoya OK, Chui MA. older adults' perceptions of e-prescribing: impact on patient care. *Perspect Heal Inf Manag*. 2015;12(Winter):1–14.
7. Widjaya L, Rumana N. Pengaruh pereseapan elektronik terhadap mutu layanan farmasi di Rumah Sakit x Jakarta Barat. *Inohim*. 2013;1(2):52–6.
8. Nurfillaeli. Hubungan persepsi pasien pada penggunaan rekam medis elektronik

- oleh dokter dengan kepuasan pasien diklinik GMC Health center. Astuti HJ. Analisis kepuasan konsumen (servqual model dan important performance analysis model). *Media Ekon.* 2007;9(2):1–20.
9. Ningsih DA, Imron A, TriwiyantoImron T. Hubungan persepsi tentang kualitas dan pelayanan pendidikan dengan kepuasan orang tua siswa sekolah menengah kejuruan negeri. *JAMP.* 2018;1(2):245–54.
 10. Prabowo H. Hubungan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan gizi di RSUD dr Soediran MS Wonogiri. Universitas Muhammadiyah Surakarta; 2012.
 11. Hammar T, Nyström S, Petersson G, Åstrand B, Rydberg T. Patients satisfied with e-prescribing in Sweden: a survey of a nationwide implementation. *J Pharm Heal Serv Res.* 2011;2(2):97–105.
 12. Permatasari D. Hubungan antara pemberian informasi dan lama pelayanan farmasi resep jadi dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani. Universitas Lampung; 2016.
 13. Lybertha DP, Desiningrum DR. kematangan emosi dan persepsi terhadap pernikahan pada dewasa awal: studi korelasi pada mahasiswa fakultas hukum universitas diponegoro. *J Empati.* 2016;5(1):148–52.
 14. Alfikri F, Lilik S, Karyanta NA. hubungan antara kestabilan emosi dengan konsep diri pada jamaah pengajian haqqul amindi surakarta. *J Ilm Psikol Candrajiwa.* 2015;4(1):40–55.
 15. Dutta J, Chetia P, Soni J. A comparative study on emotional maturity of secondary school students in lakhimpur and sonitpur districts of assam. *Int J Sci Res.* 2015;4(9):168–76.
 16. Isnindar, Saputra I, Robiyanto. analisis tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruangan penyakit dalam terhadap pelayanan di instalasi farmasi rumah sakit periode desember 2011 - februari 2012. *J Manaj dan Pelayanan Farm.* 2013;3(4):231–48.
 17. Porterfield A, Engelbert K, Coustasse A. Electronic prescribing: improving the efficiency and accuracy of prescribing in the ambulatory care setting. *Perspect Heal Inf Manag.* 2014;11(Spring):1–13.
 18. Frail CK, Kline M, Snyder ME. Patient perceptions of e-prescribing and its impact on their relationships with providers: A qualitative analysis. *J Am Pharm Assoc.* 2014;54(6):630–3.
 19. Palappallil DS, Pinheiro C. Perceptions of prescribers towards electronic prescription: a pre-implementation evaluation. *J Young Pharm.* 2018;10(3):313–7.
 20. Kusumarini P, Dwiprahasto I, Wardani P. Penerimaan dokter dan waktu tunggu pada pereseapan elektronik dibandingkan pereseapan manual. *J Manaj Pelayanan Kesehat.* 2011;14(3):133–8.
 21. Odukoya OK, Chui MA. E-prescribing: characterization of patient safety hazards in community pharmacies using a sociotechnical systems approach. *BMJ Qual Saf.* 2013;22(10):816–25.
 22. Fitriyanah E, Noer'aini I, Utomo TP. Perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum tentang mutu pelayanan keperawatan unit rawat inap kelas 3 RSUD DR. H Soewondo Kendal. *J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan.* 2017;3(2):130–48.
 23. Astuti NIT, Suliyanto, Roestijawati N. Analisis penggunaan Computer Physician Order Entry (CPOE) terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Margono Soekarjo Purwokerto. *Performance.* 2018;25(2):8–16.
 24. Ketnawati. Hubungan persepsi pasien tentang pelaksanaan komunikasi trapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal Flamboyan RSUD Muntilan. Universitas Aisyiyah Yogyakarta; 2017.
 25. Wulandari A, Adenan, Musafaah. Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *J Publ Kesehat Masy Indones.* 2016;3(2):45–50.