

## Original Article

### TINGKAT KEPUASAN DOKTER, PETUGAS FARMASI, DAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP SISTEM PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT OTAK DR. DRs. M. HATTA BUKITTINGGI

Riri Juliasmi Putri<sup>1</sup>, Deswati<sup>2</sup>, Tika Afriani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Departmen of Pharmacy, Mohammad Natsir University, Bukittinggi, West Sumatra, Indonesia, Jl. Tan Malaka, Bukik Cangang Kayu Ramang, Kota Bukittinggi Tel. +62-752-21169, Indonesia.

Email: [ririJuliasmiPutri05@gmail.com](mailto:ririJuliasmiPutri05@gmail.com), [deswati148@gmail.com](mailto:deswati148@gmail.com), [tika.afriani91a@gmail.com](mailto:tika.afriani91a@gmail.com)

**Journal of Science and Clinical Pharmacy Research, Vol. 1 No. 1 Edisi Februari 2025**

**Hal 53-60 <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JSCPR>**

**Received: 10 Oktober 2024 :: Accepted: 15 Januari 2025 :: Published: 01 Februari 2025**

#### Abstrak

Penerapan resep elektronik merupakan salah satu strategi untuk mengurangi kesalahan pengobatan (medication error) guna meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat tantangan terkait interaksi antara teknologi dan sumber daya manusia, serta pengelolaan dan evaluasi yang belum optimal. Persepsi elektronik memungkinkan dokter menulis resep secara digital dan mengirimkannya langsung ke apotek dalam jaringan sistem peresepsi elektronik. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan metode probability sampling. Sampel penelitian terdiri atas 30 dokter, 35 petugas farmasi, dan 100 pasien rawat jalan yang diberikan kuesioner sebagai alat ukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap sistem pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi sangat tinggi, dengan persentase kepuasan sebesar 90% pada dokter, 88% pada petugas farmasi, dan 86,8% pada pasien rawat jalan. Analisis statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan) dengan tingkat kepuasan responden ( $p > 0,05$ ). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas sistem peresepsi elektronik dalam pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Resep Elektronik, Dokter, Petugas Farmasi, Pasien Rawat Jalan

#### Abstract

*The implementation of electronic prescriptions is one of the strategies to reduce medication errors in order to improve the quality of service in hospitals. However, in its implementation, there are still challenges related to the interaction between technology and human resources, as well as suboptimal management and evaluation. Electronic prescribing allows doctors to write prescriptions digitally and send them directly to pharmacies in a network of electronic prescribing systems. This study is*

*descriptive analytic with probability sampling method. The study sample consisted of 30 doctors, 35 pharmacy officers, and 100 outpatients who were given a questionnaire as a measuring tool. The results showed that the level of satisfaction with the electronic prescription service system at Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi Brain Hospital was very high, with a satisfaction percentage of 90% for doctors, 88% for pharmacy officers, and 86.8% for outpatients. Statistical analysis showed that there was no significant relationship between demographic factors (gender, age, education, occupation, and income) with the level of respondent satisfaction ( $p > 0.05$ ). The results of this study are expected to be used as evaluation material to improve the effectiveness of electronic prescribing systems in health services.*

**Keywords:** Satisfaction, Electronic Prescriptions, Doctors, Pharmacy Staff, Outpatients

## Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang diharapkan dapat menyelenggarakan kegiatan di bidang kedokteran, sebagai bagian dari upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit pada umumnya merupakan suatu bentuk fasilitas pelayanan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat yang dapat disediakan oleh pemerintah atau swasta (Jonathan *et al*, 2019).

Pelayanan kesehatan merupakan bagian integral dari sistem kesehatan nasional yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu inovasi dalam pelayanan kesehatan adalah penerapan teknologi informasi dalam sistem peresepan obat (Anathasia & Mulyanti, 2023). Resep adalah permintaan tertulis dari dokter atau dokter gigi kepada apoteker, baik dalam bentuk manual maupun elektronik, untuk menyediakan atau menyerahkan obat kepada pasien (Aryzki *et al*, 2021). Peresepan elektronik ialah suatu teknologi elektronik yang memungkinkan dokter dan tenaga kesehatan lainnya untuk menulis resep elektronik dan mengirimkannya ke komputer apotek yang merupakan bagian dari jaringan peresepan online elektronik dari kantor/tempat perawatan dokter (Arif, Anggraini, & Supangkat, 2022). Pada peresepan manual sering kali menyebabkan kesalahan, seperti salah baca tulisan tangan dokter atau kesalahan dalam pemberian dosis, yang dapat berujung pada risiko kesehatan pasien (Arif *et al.*, 2022). Untuk mengatasi permasalahan ini, banyak negara maju telah beralih ke sistem resep elektronik yang lebih akurat dan efisien (Sabila *et al*, 2018).

Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi telah menerapkan sistem resep elektronik selama empat tahun, namun belum dilakukan evaluasi komprehensif terhadap tingkat kepuasan pengguna, baik dari segi dokter, petugas farmasi, maupun pasien rawat jalan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pelayanan resep elektronik di rumah sakit ini.

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER, PETUGAS FARMASI, DAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
SISTEM PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT OTAK DR. Drs. M. HATTA  
BUKITTINGGI**

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif analitik. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik probability sampling, dengan jumlah responden terdiri atas 30 dokter, 35 petugas farmasi, dan 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah divalidasi dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 (Astuti, Suliyanto, & Roestijawati, 2018)

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi dokter yang aktif menggunakan sistem peresepan elektronik, petugas farmasi yang menangani resep elektronik, dan pasien rawat jalan yang menerima obat dari apotek rumah sakit. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup responden yang tidak bersedia mengisi kuesioner atau tidak dapat berkomunikasi dengan baik.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 31 Juli sampai dengan 31 Agustus 2024 di Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi Sampel penelitian ini sebanyak 165 responden yang terdiri atas 30 orang dokter, 35 orang petugas farmasi dan 100 orang pasien.

#### **Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini terdiri atas 30 dokter (53% laki-laki, 47% perempuan), 35 petugas farmasi (29% laki-laki, 71% perempuan), dan 100 pasien rawat jalan (55% laki-laki, 45% perempuan). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan tinggi dan pengalaman kerja yang cukup dalam bidangnya.

**Tabel. Karakteristik Dokter Di Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

NO	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki-laki	16	53%
2.	Perempuan	14	47%
<b>Umur</b>			
3.	26 – 35 tahun	1	3%
4.	36 – 45 tahun	17	57%
5.	46 – 55 tahun	12	40%
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
1.	Perguruan Tinggi	30	100%
<b>Pekerjaan</b>			
1.	PNS	19	63,3%
2.	Dokter	11	36,7%

<b>Penghasilan</b>			
1.	Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	1	3%
2.	>Rp 5.000.000	29	97%

**Tabel. Karakteristik Petugas Farmasi Di Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. HATTA Bukittinggi**

NO	Karakteristik Responden	Frekuensi	Percentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki-laki	10	29%
2.	Perempuan	25	71%
<b>Umur</b>			
3.	26 – 35 tahun	16	46%
4.	36 – 45 tahun	11	31%
5.	46 – 55 tahun	7	20%
6.	56 – 65 tahun	1	3%
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
1.	Perguruan Tinggi	35	100%
<b>Pekerjaan</b>			
1.	PNS	17	49%
2.	PPPK	18	51%
<b>Penghasilan</b>			
1.	Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	11	31%
2.	>Rp 5.000.000	24	69%

**Tabel. Karakteristik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Otak DR. Drs. M. HATTA Bukittinggi**

NO	Karakteristik Responden	Frekuensi	Percentase
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Laki-laki	55	55%
2.	Perempuan	45	45%
<b>Umur</b>			
1.	12 – 16 tahun	-	-
2.	17 – 25 tahun	3	3%
3.	26 – 35 tahun	9	9%
4.	36 – 45 tahun	24	24%
5.	46 – 55 tahun	24	24%
6.	56 – 65 tahun	28	28%
7.	> 65 tahun	12	12%
<b>Pendidikan Terakhir</b>			
1.	Tidak sekolah / tidak tamat SD	4	4%
2.	Tamat SD	12	12%

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER, PETUGAS FARMASI, DAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
SISTEM PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT OTAK DR. Drs. M. HATTA  
BUKITTINGGI**

3.	Tamat SMP	25	25%
4.	Tamat SMA	44	44%
5.	Perguruan Tinggi	15	15%
<b>Pekerjaan</b>			
1.	PNS	9	9%
2.	Pedagang	18	18%
3.	Petani	16	16%
4.	Wiraswasta	6	6%
5.	Sopir	5	5%
6.	IRT	18	18%
7.	Buruh	5	5%
8.	Tidak Bekerja	23	23%
<b>Penghasilan</b>			
1.	< Rp 1.000.000	39	39%
2.	Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000	4	4%
3.	>Rp 5.000.000	57	57%

#### **Tingkat Kepuasan Responden**

**Tabel. Tingkat Kepuasan Dokter, Petugas Farmasi dan Pasien Rawat Jalan Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

N O	Kategori	STP		KP		CP		P		SP		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Dokter	—	—	—	—	—	—	15	50%	15	50%	30	100
2	Petugas Farmasi	—	—	1	2,8	—	—	18	51,4%	16	45,7%	35	100
3	Pasien	—	—	—	—	—	—	66	66%	34	34%	100	100

#### **Pembahasan**

##### **A. Kepuasan Dokter Terhadap Sistem Pelayanan Resep Elektronik Di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

Tingkat Kepuasan Dokter Terhadap Sistem Pelayanan Resep Elektronik di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi Berdasarkan pada hasil penelitian sebanyak 90% dokter merasa sangat puas dengan sistem resep elektronik. Manfaat utama yang dirasakan adalah kemudahan akses informasi obat, pengurangan kesalahan peresepan, serta peningkatan efisiensi kerja (Schleiden *et al*, 2015).

Jika dilihat dari jawaban dokter pada kuisioner diperoleh pada pertanyaan nomor 6 yang menyatakan “lebih mudah melihat daftar obat yang diresepkan dengan yang

tersedia?" ada beberapa dari responden dokter yang menjawab dengan jawaban Cukup Puas (CP). Peneliti berpendapat bahwa ada beberapa dokter yang masih belum mengetahui cara penggunaan dari program resep elektronik. Hal ini karena beberapa dokter sudah memasuki usia lansia yang mana pada usia tersebut tidak begitu mudah bagi dokter untuk memahami dengan benar bagaimanakah cara penggunaan dari resep elektronik tersebut. Kemudian pada pertanyaan "memudahkan komunikasi yang efektif antara pasien, petugas farmasi dan dokter?" beberapa dokter menjawab Cukup Puas (CP).

Peneliti berpendapat hal ini dikarenakan setelah menggunakan resep elektronik dokter membuat resep melalui komputer dimana resep yang telah dibuat tersebut langsung masuk ke dalam komputer yang berada di apotek sehingga petugas farmasi tidak perlu konfirmasi ulang terkait resep, oleh sebab itu komunikasi antara dokter dan petugas farmasi jarang terlibat secara langsung, namun ada kalanya petugas farmasi perlu konfirmasi ulang kepada dokter salah satunya pada saat obat yang diberikan tidak sesuai dengan Riwayat pengobatan pasien yang sebelumnya. Begitu pula komunikasi antara pasien dengan petugas farmasi dan dokter. Pasien tidak perlu repot contohnya atas ketidakjelasan resep, karena resep yang didapat telah resep elektronik.

#### **B. Kepuasan Petugas Farmasi Terhadap Sistem Pelayanan Resep Elektronik Di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

Pada penelitian ini kepuasan tenaga kefarmasian terhadap pelayanan resep elektronik diperoleh persentase sebesar 88%. Meskipun demikian, beberapa kendala teknis, seperti gangguan sistem dan peningkatan beban administrasi, masih menjadi tantangan (Ekawardani *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil yang peneliti peroleh dari kuisioner penelitian masih ada di antara para tenaga kefarmasian yang menjawab kurang puas. Peneliti berpendapat bahwa Karena sistem resep elektronik sering mengalami gangguan teknis atau proses kerja dapat terhambat. Masalah seperti kecepatan sistem yang lambat atau kesalahan sistem dapat membuat tenaga kefarmasian membutuhkan waktu yang lama dalam menyiapkan resep. sistem pada resep elektronik membutuhkan lebih banyak pencatatan dan pelaporan yang lebih banyak bagi tenaga kefarmasian. Hal ini mengakibatkan penambahan beban kerja bagi tenaga kefarmasian maka dari itu hal ini akan mempengaruhi kepuasan tenaga kefarmasian terhadap resep elektronik.

#### **C. Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Sistem Pelayanan Resep Elektronik Di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi**

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai pelayanan Resep Elektronik di Rumah Sakit Otak Dr. Drs. M. Hatta Bukittinggi didapatkan hasil Sebanyak 86,8% pasien merasa puas dengan pelayanan resep elektronik. Resep elektronik dinilai

**TINGKAT KEPUASAN DOKTER, PETUGAS FARMASI, DAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
SISTEM PELAYANAN RESEP ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT OTAK DR. Drs. M. HATTA  
BUKITTINGGI**

mempercepat proses pengambilan obat dan mengurangi kesalahan, meskipun ada beberapa pasien yang mengalami kesulitan memahami sistem baru ini (Zuraidah *et al*, 2022). Resep elektronik lebih disukai daripada peresepan manual, dan pasien puas terhadap proses peresepan elektronik. Peresepan elektronik pun dapat mempengaruhi perilaku minum obat pasien melalui peningkatan kenyamanan, peningkatan komunikasi penyedia- pasien, dan persepsi perawatan yang lebih baik dibandingkan dengan resep manual (Nuke Fendiana & Roma Ave Maria, 2021).

Peneliti berpendapat bahwa gangguan sistem pada sistem akan lebih membuat pasien membutuhkan waktu yang lama dalam memperoleh obat hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Zuraidah, Hadiyati, & Muawanah, 2022) yang mengatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. kemudian pada resep elektronik pasien tidak lagi mengetahui obat apakah yang diresepkan oleh dokter kepadanya hal ini mampu mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien yang mana pasien mungkin merasa tidak yakin atau bingung tentang pengobatan mereka. Hal ini juga dipengaruhi oleh usia responden pada penelitian ini yang mana Sebagian besar dari responden adalah lansia, yang pada usia ini tidak begitu mengetahui tentang teknologi.

### **Kesimpulan**

Analisis statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan) dengan tingkat kepuasan responden ( $p > 0,05$ ). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas sistem peresepan elektronik dalam pelayanan kesehatan.

### **Bibliografi**

- Anathasia, & Mulyanti. (2023). Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145–151.
- Arif, M. Rizk., Anggraini, Linda, & Supangkat, Ismu Dwi. (2022). PERBANDINGAN MEDICATION ERROR FASE PRESCRIBING PADA RESEP MANUAL DAN RESEP ELEKTRONIK DI FARMASI RAWAT JALAN. *Jurnal Farmasi Indonesia AFAMEDIS*, 10(1), 1–8.
- Aryzki, Saftia, Amaliyah, Wahyuni, & Aisyah, Noor. (2021). STUDI DESKRIPTIF SKRINING RESEP DI APOTEK X BANJARMASIN TAHUN 2019 (Descriptive Study Of Recipe Screening In Apotek X Banjarmasin in 2019). *Journal of Current Pharmaceutical Sciences*, 4(2), 2598–2095.
- Astuti, Nurul Istiqomah Tri, Suliyanto, & Roestijawati, Nendyah. (2018). Analisis penggunaan Computer Physician Order Entry (CPOE) terhadap mutu pelayanan

- dan kepuasan pelanggan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Margono Soekarjo Purwokerto. *Performance*, 25(2), 8–16.
- Ekawardani, Neni, Manampiring, Aaltje E., & Kristanto, Erwin G. (2023). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Persepsi Tenaga Kesehatan terhadap Penerapan Budaya Keselamatan Pasien di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Medical Scope Journal*, 4(1), 79–88.
- Jonathan, Fakhriah, Laela, Efa, & Kartikasari. (2019). Pengelolaan Piutang Pasien Di Rumah Sakit Swasta: Suatu Tinjauan Hukum. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 3(2), 199–207.
- Nuke Fendiana, & Roma Ave Maria. (2021). Studi Literatur Perbandingan Mutu Layanan Farmasi Sebelum Dan Sesudah Peresepan Elektronik. *Jurnal Kesehatan*, 9(2), 34–40.
- Sabila, Fidya Cahya, Oktarlina, Rasmi Zakiah, & Utami, Nurul. (2018). Peresepan Elektronik (E-Prescribing) Dalam Menurunkan Kesalahan Penulisan Resep. *Majority*, 7(3), 271–275.
- Schleiden, Loren J., Odukoya, Olufunmilola K., & Chui, Michelle A. (2015). Older Adults' Perceptions of E-Prescribing: Impact on Patient Care. *Perspectives in Health Information Management*, 12.
- Zuraidah, Endah, Hadiyati, Ernani, & Muawanah, Umi. (2022). Pengaruh Harga, Penerapan E-Resep Dan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening. *EDUSAINTEK: Jurnal Pendidikan, Sains Dan Teknologi*, 10(1), 84–104.