



Tingkat Kepuasan Pelayanan Terhadap Kesesuaian Resep Dengan Formularium RS Di Poliklinik *Obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar

Ni Putu Ayu Deviana Gayatri^{1*}, Gusti Ayu Oviani², I Dewa Gede Widarma Putra³

^{1,2,3}Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada

Diterima: 23 Oktober 2023; Disetujui: 27 November 2023; Dipublikasi: 01 Desember 2023

ABSTRACT

One of the pharmaceutical services is prescription services, where the availability of drugs for prescription is influenced by conformity with the hospital formulary. Discrepancies between prescriptions and hospital formularies have an impact on prescription services, thereby affecting the quality of pharmaceutical services received by patients. This study aims to determine the level of service satisfaction regarding the conformity of prescriptions with the hospital formulary at the *Obgyn* Polyclinic of the General Hospital in Gianyar. This research uses quantitative descriptive research. The sample of this research is 50 patients with a purposive sampling technique. The research instrument used was a questionnaire and the data analysis used was descriptive statistical analysis. The results showed that most respondents were aged 26-35 years (40%), female (78%), high school education level (68%), and income > Rp. 1,000,000.00–Rp. 5,000,000.00 (74%), work as a housewife (34%), and has visited the hospital 2-5 times (58%). The conformity of prescriptions for outpatients at the *Obgyn* Polyclinic with the General Hospital in Gianyar Formulary based on prescription sheets was 88.00%. The level of service satisfaction on the suitability of prescriptions with the hospital formulary at the *Obgyn* Polyclinic of the General Hospital in Gianyar showed that 9 respondents (18%) were quite satisfied, 35 respondents (70%) were satisfied, and 6 respondents (12%) were very satisfied. There is a significant relationship between the suitability of the prescription and the hospital formulary on the level of patient satisfaction (sig 0.004).

Keywords : Suitability of Prescription, Hospital, Formulary, Satisfaction

ABSTRAK

Salah satu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep, dimana ketersediaan obat untuk resep dipengaruhi oleh kesesuaian dengan formularium rumah sakit. Ketidakesesuaian resep dengan formularium rumah sakit berdampak pada pelayanan resep sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kefarmasian yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kesesuaian penulisan resep dengan formularium RS di poliklinik *obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini sebanyak 50 pasien dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik responden terbanyak pada usia 26-35 tahun (40%), jenis kelamin perempuan (78%), tingkat pendidikan SMA (68%), penghasilan > Rp. 1.000.000,00–Rp. 5.000.000,00 (74%), pekerjaan Ibu Rumah Tangga (34%) dan telah berkunjung 2-5 kali ke RS (58%). Kesesuaian resep pasien rawat jalan di poliklinik *obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar berdasarkan lembar resep adalah 88,00 %. Tingkat kepuasan pelayanan terhadap kesesuaian resep dengan formularium RS di poliklinik *obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar menunjukkan kategori cukup puas sebanyak 9 responden (18%), kategori puas sebanyak 35 responden (70%), dan kategori sangat puas sebanyak 6 responden (12 %). Terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien (sig 0,004).

Kata Kunci : Kesesuaian Resep; Rumah Sakit; Formularium; Kepuasan

* **Corresponding Author:**

Ni Putu Ayu Deviana Gayatri
Institut Teknologi dan Kesehatan Bintang Persada
Email: gayatrilecture@gmail.com

Copyright © 2023, Jurnal Skala Husada: The Journal of Health

PENDAHULUAN

Pada era JKN, upaya peningkatan mutu pelayanan Rumah Sakit harus senantiasa dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada pasien (*quality of service*). Pelayanan kefarmasian adalah salah satu bentuk layanan pendukung di rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, termasuk penyediaan obat yang aman, bermutu dan terjangkau sehingga pada akhirnya dapat tujuan pengobatan pasien dapat tercapai. Salah satu bentuk layanan kefarmasian adalah pelayanan resep(1).

Formularium Rumah Sakit merupakan daftar obat dan kebijakan penggunaan obat yang disepakati di rumah sakit yang mengacu pada Formularium Nasional(2). Dalam rangka peningkatan layanan Kesehatan melalui penjaminan ketersediaan obat dalam jenis yang lengkap, jumlah yang cukup, terjamin khasiatnya, aman, efektif dan bermutu, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, rumah sakit perlu menyusun Formularium Rumah Sakit. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, penulisan resep harus 100% mengacu kepada formularium(3). Ketidapatuhan penulisan resep terhadap formularium dapat mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit, khususnya mutu pelayanan di Instalasi Farmasi rumah sakit.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Ibnu Sina pada tahun 2022, terdapat 186 item resep obat yang tertulis untuk pasien umum pada resep dokter sering berada di luar Formularium rumah sakit. Hal ini mengakibatkan terhambatnya pelayanan farmasi. Apa bila ada obat yang tidak tersedia di bagian farmasi, maka dokter penulis resep harus dihubungi untuk memberikan persetujuan atas penawaran item obat yang tersedia sebagai pengganti. Sebagai akibatnya, pasien diminta untuk menunggu proses komunikasi antara bagian farmasi dengan dokter penulis resep(4).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien

merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Standar kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian meliputi pengelolaan obat habis pakai serta pelayanan farmasi klinis.

Kesesuaian penulisan resep dengan formularium rumah sakit merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Jika obat yang ditulis pada resep sudah sesuai dengan formularium rumah sakit pelayanan yang diberikan kepada pasien akan cepat dan efisien, sehingga pasien akan merasa puas karena pelayanan tersebut sesuai apa yang mereka inginkan dan harapkan (5). Kepuasan pasien juga menjadi dampak yang positif bagi rumah sakit karena pasien tersebut akan kembali menggunakan atau merekomendasikan kepada orang lain agar mereka melakukan pengobatan di rumah sakit dengan pelayanan yang sama. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pasien merupakan bagian penting dari kelangsungan hidup pasien (6).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kesesuaian penulisan resep dengan formularium RS di poliklinik *obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode prospektif berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di poliklinik *obgyn* Rumah Sakit Umum di Gianyar pada bulan April sampai dengan Mei tahun 2023.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria inklusi yaitu pasien umum rawat jalan yang memperoleh resep obat dari poliklinik *obgyn*, pasien dalam kondisi sehat fisik dan mental, usia lebih dari 17 tahun, dan bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu pasien tidak menebus resep di rumah sakit. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini dihitung dengan rumus Slovin dan didapatkan hasil 50 pasien. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan bentuk kumpulan pernyataan terkait tingkat kepuasan pelayanan terhadap kesesuaian resep dengan Formularium

Rumah Sakit. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* yang setiap pernyataannya terdiri dari 5 pilihan jawaban dengan nilai skor sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2, tidak puas = 1. Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis untuk mencari klasifikasi agar mempermudah interpretasi dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelompok}}$$

Klasifikasi kelompok interval yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 kategori interval yaitu 1) Sangat Rendah; 2) Rendah; 3) Sedang; 4) Tinggi; 5) Sangat Tinggi (7).

Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan 30 responden. Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS, dimana pengambilan keputusan dalam uji validitas dikatakan valid apabila nilai sig < 0,05 dan tidak valid jika nilai sig > 0,05. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan Teknik *Cronbach's Alpha* dengan pengambilan keputusan dikatakan reliabel jika nilai sig > 0,06 dan tidak reliabel jika nilai sig < 0,06.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggambaran karakteristik responden digambarkan menggunakan analisis deskriptif frekuensi dan persentase. Penggambaran karakteristik responden bertujuan untuk menggambarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan, jumlah kunjungan, dan hubungan dengan pasien. Penggambaran karakteristik responden akan dilakukan terhadap 50 sampel penelitian. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Usia		
18-25 tahun	6	12,00
26-35 tahun	20	40,00
36-45 tahun	14	28,00
46-55 tahun	8	16,00
>55 tahun	2	4,00
Jenis Kelamin		

Pria	11	22,00
Wanita	39	78,00
Pendidikan		
SMP	1	2,00
SMA	34	68,00
Diploma	7	14,00
Sarjana	8	16,00
Penghasilan		
< Rp 1 juta	13	26,00
>Rp1 juta s/d Rp 5 juta	37	74,00
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	17	34,00
Mahasiswa/i	10	20,00
PNS	7	14,00
Pegawai Swasta	7	14,00
Lain-lain	9	18,00
Jumlah Kunjungan		
1 kali	10	20,00
2-5 kali	29	58,00
Lebih dari 5 kali	11	22,00
Hubungan dengan Pasien		
Diri sendiri	29	58,00
Keluarga	21	42,00

Hasil analisis terhadap karakteristik responden berdasarkan usia pada Tabel 1 menunjukkan bahwa pengunjung Poliklinik Obygn pada Rumah Sakit Umum di Gianyar didominasi oleh pengunjung dengan rentang usia 26-35 tahun. Hal ini dapat disebabkan oleh mayoritas pengunjung Poliklinik Obygn Rumah Sakit Umum di Gianyar adalah pasien yang berada di usia subur yaitu 26-35 tahun. Pada pasien dengan usia muda akan lebih cenderung untuk menuntut banyak hal dalam rangka kesempurnaan pelayanan dari pada usia tua. Hal ini disebabkan karena secara emosional pada usia tersebut umumnya akan lebih bersifat terbuka, sehingga pasien dengan usia muda memiliki harapan yang lebih tinggi dari pelayanan kesehatan yang didapatkannya (8) Hal ini yang kemudian menjadi faktor penyebab pasien puas atau tidak puas terhadap pelayanan kesehatan tersebut.

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa responden penelitian ini didominasi oleh pengunjung yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 39 responden atau setara dengan 78%, sementara

responden laki-laki hanya sebanyak 11 responden atau setara dengan 22%. Banyaknya pengunjung perempuan tersebut dapat disebabkan oleh kesesuaian jenis pelayanan Poliklinik Obygn Rumah Sakit Umum di Gianyar yang memang melayani konsultasi seputar kesehatan kandungan pada perempuan. Laki-laki cenderung memiliki rasa melindungi atau mengintervensi dan memberikan rasa aman bagi keluarganya. Laki-laki juga cenderung lebih mempengaruhi wanita dalam memberikan pendapat atau pertimbangannya untuk melakukan sesuatu (9). Menurut pernyataan tersebut jenis kelamin laki-laki relatif lebih merasa tidak puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan (Rizal, 2018). Responden berjenis kelamin laki-laki dalam penelitian ini merupakan keluarga (suami) dari pasien di Poliklinik Obygn yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum di daerah Gianyar.

Berdasarkan karakteristik pendidikan, responden pengunjung Poliklinik Obygn Rumah Sakit Umum di Gianyar didominasi oleh pengunjung yang berpendidikan SMA dengan persentase sebanyak 68%. Pendidikan dinilai sebagai salah satu faktor ekonomi masyarakat yang dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan akan mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang untuk mengambil keputusan khususnya mengenai peran kesehatan bagi diri sendiri maupun lingkungan (10). Seseorang dengan pendidikan yang rendah memiliki kecenderungan tidak tetap pendirian dan mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan yang tinggi dalam hal kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan (11).

Berdasarkan karakteristik besaran penghasilan, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengunjung dengan penghasilan > Rp 1.000.000 sampai dengan Rp 5.000.000 dengan persentase sebanyak 74%. Penghasilan tentu berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam hal ini berarti bahwa semakin tinggi pendapatan seseorang maka semakin tinggi pula kewajiban petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan dengan baik. Jika petugas kesehatan memberikan pelayanan

sesuai dengan yang diharapkan maka pasien dapat dikatakan puas (13).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden pada penelitian ini Sebagian besar berprofesi sebagai ibu rumah tangga, dengan persentase sebanyak 34%. Tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan. Meskipun begitu pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang sedang bekerja (13).

Data pada Tabel 1 menunjukkan berdasarkan jumlah kunjungan, Sebagian besar responden dalam penelitian ini (58%) melakukan kunjungan ke Poliklinik Obygn sebanyak 2-5 kali. Kunjungan berulang ini tentu saja menjadi salah satu faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang didapatkan pasien. Dalam hal ini pasien yang merasa puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas pasien tersebut akan kembali menggunakan atau merekomendasikan kepada orang lain agar mereka melakukan pengobatan di rumah sakit dengan pelayanan yang sama. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas dan kepuasan pasien merupakan bagian penting dari kelangsungan hidup pasien (6). Alasan pasien di Poliklinik Obygn berkunjung 2 - 5 kali dikarenakan pasien melakukan kontrol berkala selama kehamilan yang telah dijadwalkan dan dikonsultasikan langsung dengan dokter di Poliklinik Obygn Rumah Sakit Umum di Gianyar.

Berdasarkan data karakteristik responden dengan pasien, didapatkan Sebagian responden adalah pasien sendiri dengan persentase sebesar 58%. Dengan demikian, tingkat kepuasan yang akan digambarkan dalam penelitian didominasi oleh perspektif pasien terhadap pelayanan Poliklinik Obygn Rumah Sakit Umum di Gianyar.

Uji validitas kuesioner dan uji reliabilitas kuesioner yang dilakukan terhadap 30 orang responden (Tabel 2 dan Tabel 3) memberikan hasil bahwa kuesioner bersifat valid (setiap nilai sig item pertanyaan lebih kecil dari 0,05) dan reliabel karena nilai reliabilitas > 0,60 (nilai reliabilitas 0,937).

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Penelitian

No	Item Kuesioner	Nilai Sig	Keterangan
1.	A1	0.000	Valid
2.	A2	0.000	Valid
3.	A3	0.000	Valid
4.	A4	0.000	Valid
5.	A5	0.000	Valid
6.	A6	0.001	Valid
7.	B1	0.002	Valid
8.	B2	0.000	Valid
9.	B3	0.000	Valid
10.	B4	0.004	Valid
11.	C1	0.000	Valid
12.	C2	0.000	Valid
13.	C3	0.000	Valid
14.	D1	0.000	Valid
15.	D2	0.000	Valid
16.	E1	0.000	Valid
17.	E2	0.000	Valid
18.	E3	0.000	Valid

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	18

Kesesuaian Resep dengan Formularium Rumah Sakit

Penelitian dilakukan terhadap resep pasien dengan jaminan umum yang melakukan kunjungan ke Poliklinik Obgyn Rumah Sakit Umum di Gianyar. Jumlah lembar resep yang diteliti dalam penelitian ini adalah 50 lembar resep, dimana dari jumlah tersebut sebanyak 44 lembar resep (88%) sesuai dengan Formularium rumah sakit, dan sebanyak 6 lembar resep (12%) tidak sesuai dengan Formularium rumah sakit. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dkk pada tahun 2017, dimana didapatkan kesesuaian penulisan resep dengan formularium hanya mencapai 91,7% (14). Hal ini menunjukkan kesesuaian penulisan resep terhadap formularium rumah sakit belum memenuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dimana seharusnya penulisan resep harus mengacu 100% kepada formularium baik formularium nasional atau pun formularium rumah sakit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RS dr. Mintohardjo Jakarta, didapatkan beberapa faktor yang menyebabkan penulisan resep tidak sesuai dengan formularium rumah sakit diantaranya yaitu pengetahuan tentang

formularium rendah, faktor kepemimpinan dalam hal kebijakan dan sosialisasi formularium tidak baik, dukungan organisasi tidak baik dan ketersediaan obat tidak lengkap (15).

Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan

Hasil analisis yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pelayanan di Poliklinik Obgyn pada Rumah Sakit Umum di Gianyar memperoleh hasil sebagian besar responden (70%) puas dengan pelayanan di rumah sakit ini. Hasil analisis tingkat kepuasan pelayanan pada penelitian ini tidak selaras dengan Permenkes RI No.129 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dimana untuk kepuasan pasien yaitu $\geq 80\%$. Adapun analisis tingkat kepuasan terhadap pelayanan disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Analisis tingkat Kepuasan terhadap Pelayanan

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	9	18,00
Puas	35	70,00
Sangat Puas	6	12,00
Total	50	100,00

Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan terhadap Kesesuaian Resep dengan Formularium Rumah Sakit

Analisis tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan kesesuaian resep dengan formularium rumah sakit dituangkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Berdasarkan Kesesuaian Resep

Kesesuaian Resep	Tingkat kepuasan		
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
Sesuai = 44 (88%)	5 (11.36%)	33 (75,00%)	6 (13.63%)
Tidak sesuai = 6 (12%)	4 (66.67%)	2 (33.33%)	-
Total	9	35	6

Data pada Tabel 5 menunjukkan bahwa jumlah responden yang merasa puas dengan pelayanan resep yang sesuai adalah sebanyak 33 responden, nilai tersebut lebih banyak dibandingkan dengan jumlah responden yang merasa puas dengan pelayanan resep yang tidak sesuai yaitu sebanyak 2 responden. Hal ini menunjukkan adanya dugaan bahwa terdapat hubungan antara kesesuaian resep dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan demikian, dirumuskan hipotesis berikut :

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien.

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hipotesis tersebut, maka dilakukan Uji *Chi-Square* untuk memastikan kebenaran dari hipotesis penelitian mengenai adanya hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien. Kriteria penilaian Uji *Chi-Square* yaitu apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka menghasilkan keputusan Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka menghasilkan keputusan Ho diterima

dan Ha ditolak (11), yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien. Hasil Uji *Chi-Square* ditampilkan dalam Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji *Chi-Square*

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	11,099 ^a	2	,004
Likelihood Ratio	8.995	2	0,11
N of Valid Cases	50		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,72.

Data pada Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil Uji *Chi-Square* menghasilkan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Dengan demikian, maka keputusan dari hipotesis penelitian ini adalah Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian resep dengan formularium terhadap tingkat kepuasan pasien. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 328 Tahun 2013 tentang Formularium Nasional menjelaskan bahwa manfaat formularium nasional salah satunya yaitu untuk pengendalian mutu dan untuk mengoptimalkan pelayanan pada pasien. Kesesuaian resep dengan formularium mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan jika resep sudah sesuai dengan formularium maka dapat meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri terhadap pelayanan yang diterima dan juga dapat memberikan dampak positif bagi mutu pelayanan rumah sakit, sebaliknya ketidaksesuaian resep dengan formularium nasional akan mempengaruhi tingkat kepuasan dimana pasien merasa kurang puas ataupun tidak puas yang berakibat menurunnya mutu pelayanan rumah sakit (5).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kesesuaian resep pasien rawat jalan di Poliklinik Obygn dengan formularium pada Rumah Sakit Umum di daerah Gianyar berdasarkan

lembar resep obat adalah 88,00%. Tingkat kepuasan pelayanan terhadap kesesuaian resep dengan formularium RS di Poliklinik Obgyn di Rumah Sakit Umum di daerah Gianyar menunjukkan kategori cukup puas sebanyak 9 responden (18%), kategori puas sebanyak 35 responden (70%), dan kategori sangat puas sebanyak 6 responden (12%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kesesuaian penulisan resep dengan formularium rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Obgyn pada Rumah Sakit Umum di daerah Gianyar.

REFERENSI

1. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. NOMOR 72 TAHUN 2016 Jakarta, Indonesia; Jan, 2016 hlm. 1–63.
2. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/200/2020 tentang Pedoman Penyusunan Formularium Rumah Sakit. HK.01.07/MENKES/200/2020 Indonesia; 2020 hlm. 1–3.
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT. 129/Menkes/SK/II/2008 Indonesia; 2008 hlm. 1–55.
4. Sa'idah SN, Asiyah SN, Yunitasari N. Profil Kesesuaian Resep Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Formularium Rumah Sakit Depo Paviliun RSUD Ibnu Sina. *Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Science (HERCLIPS)*. 24 Oktober 2022;4(01):33.
5. Adrizal A, Sriwahyuni F, Aldi Y. Analisis Pelayanan Resep Konvensional dan Elektronik serta Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di RSUD M. Natsir Solok Indonesia. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*. 23 Desember 2019;6(3):195.
6. Fandy, Tjiptono. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi;2016.
7. Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta;2016.
8. Hasyim, M. (2019). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).
9. Arifin S, Rahman A, Muhyi R, Octaviana Putri A, Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat D, Yani Km JA, dkk. HUBUNGAN USIA, TINGKAT PENDIDIKAN, FASILITAS KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS MUARA LAUNG. Vol. 6, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*. 2019.
10. Rizal A, Agus Jalpi. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Sains dan Teknologi*. November 2018;4(1):1–6.
11. Krisnadewi AK, Budi Subagio P, Wiratmo. Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Instalasi Farmasi RSUD Waluyo Jati Kraksaan Sebelum dan Sesudah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*. Mei 2014;2(2):192–8.
12. Ratna Pratiwi W, Prawira Kautsar A, Gozali D. Hubungan Kesesuaian Penulisan Resep dengan Formularium Nasional Terhadap Mutu Pelayanan pada Pasien Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Umum di Bandung *Relationship between the prescription suitability with the National Formulary with the National Health Insurance patients' quality of care in General Hospital in Bandung*.

13. Hajar H. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Ketidapatuhan Dokter Dalam Penulisan Resep Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Formularium Di Rumah Sakit Dr. Mintohardjo Jakarta. [Makasar]: Universitas Hasanuddin Makasar; 2012.
14. Susilawati U, Andayani A, Sundari S. Pengetahuan tentang deteksi dini kanker serviks metode IVA test berhubungan dengan motivasi wanita usia subur melakukan pemeriksaan IVA test. *Jurnal Riset Kebidanan Indonesia*. Juni 2022;6(1):24–30.
15. Evisusanti, S. Y. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Puskesmas Tiban Baru Tahun 2020. *Medrec Journal*, 1(1), 9-18.