



Penerapan Sop Sentralisasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap

Maria Yulita Meo¹, Adelheid R.Hermingsih², Handrianus Demu³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Nusa Nipa
email : yulitameo07@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima: 30 Juni 2021
Direvisi: 30 Juli 2021
Dipublikasikan: Agustus 2021
e-ISSN: 2089-5364

DOI: 10.5281/zenodo.5178887

Abstract:

Background: Drug centralization is drug management where all drugs that will be given to patients during hospital treatment are fully managed by nurses. Drug management includes the storage and administration of drugs by observing the six right principles. Purpose: This study aims to analyse the relationship between the application of drug centralization and patient satisfaction in the inpatient room. Methods The design used in this study is correlation analytic with a cross sectional approach, with a sample of 30 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Data collection using questionnaires and observation sheets. The data is processed using the chi square test test. The results showed that of the 30 respondents in the Flamboyant Room RSUD dr. T.C. Hillers Maumere whose implementation of category drug centralization was carried out according to SOP as many as 17 respondents (56.7%) and 13 respondents (43.3%). Patient satisfaction data showed that of the 30 respondents in the Flamboyant Room RSUD dr. T.C. Hillers Maumere, with 18 respondents (60.0%) satisfied patient satisfaction, 12 respondents (40.0%). Results : The results of the chi square test obtained p value (0.000) < 0.05 then H₀ was rejected and H_a was accepted so that it can be concluded that there is a relationship between the implementation of drug centralization and patient satisfaction in the Flamboyant Room RSUD dr. T.C Hillers Maumere. The calculated Z value is 19,027 > Z table 3,841 then H₀ is rejected H_a is accepted. Conclusion: The conclusion of this study is that there is a relationship between the implementation of drug centralization and patient satisfaction in the inpatient room.

Keywords: SOP, drug centralization, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Praktik keperawatan adalah tindakan mandiri perawat profesional melalui kerja sama berbentuk kolaborasi dengan klien dan tenaga kesehatan lain dalam memberikan asuhan keperawatan sesuai dengan lingkungan wewenang dan tanggung jawabnya. Salah satu tindakan mandiri perawat profesional adalah sentralisasi obat. Sentralisasi obat merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan yang komprehensif melibatkan klien dan keluarga, dimana sangat mempengaruhi mutu kualitas pelayanan (Nursalam, 2011).

Perawat sebagai tenaga profesional kesehatan memiliki tugas dalam pelaksanaan sentralisasi obat yang diharapkan mampu menjadi wahana bagi peningkatan keefektifan pelayanan keperawatan sekaligus lebih menjamin kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan. Alur sentralisasi obat yang melibatkan dokter, pasien dan tenaga medis ini harus terkoordinasi dengan baik sehingga dibutuhkan catatan tertulis sebagai suatu yang dapat dipertanggungjawabkan antara lain adalah tanda terima obat dari farmasi dengan perawat, dan salinan obat untuk pasien (Nursalam, 2011).

Penerapan SOP sentralisasi obat meliputi pembuatan strategi persiapan sentralisasi obat, alur sentralisasi obat, persiapan sarana yang dibutuhkan, membuat petunjuk teknis penyelenggaraan sentralisasi obat, dan pendokumentasian hasil pelaksanaan. Pelaksanaan sentralisasi obat secara optimal, dengan kepemimpinan kepala ruangan, serta pengetahuan perawat yang baik dapat mempengaruhi proses ketepatan pemberian obat oleh perawat dengan prinsip 6 T 1 W yaitu tepat pasien, tepat obat, tepat dosis, tepat rute, tepat waktu dan tepat dokumentasi serta waspada efek samping. (Nursalam, 2015).

Penerapan SOP sentralisasi obat tidak hanya memberikan kepuasan bagi pengguna jasa seperti pasien dan keluarga tetapi juga dapat meningkatkan kepuasan

kerja perawat. Kepuasan tersebut dapat tercipta dengan strategi memberikan penghargaan yang dicapai, berupa fisik maupun psikis dan peningkatan motivasi (Nursalam, 2014).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Ruang Flamboyan pada tanggal 08 Januari 2020 diperoleh informasi bahwa penerapan sentralisasi obat sudah berjalan baik sesuai dengan SOP sentralisasi obat di Ruang Flamboyan dimana pasien yang dirawat di Ruang Flamboyan diberikan penjelasan terkait alur, manfaat sentralisasi obat, jika pasien dan keluarga sepakat maka pasien akan menandatangani lembar *inform concent*. Hasil wawancara terhadap 10 pasien didapatkan 7 (70%) pasien tidak puas dengan sentralisasi obat dengan alasan tidak mendapatkan penjelasan tentang SOP sentralisasi obat dari perawat, sebagian obat masih tersimpan di meja pasien, keluarga tidak pernah mendapatkan penjelasan dan menandatangani bukti pemberian obat baik oral maupun injeksi dan 3 (30%) pasien merasa puas dengan sentralisasi obat.

Berdasarkan dokumentasi laporan praktik manajemen keperawatan mahasiswa Program Studi Profesi Ners di Ruang Flamboyan RSUD dr T.C. Hillers Maumere pada bulan Agustus 2019 diperoleh informasi bahwa hasil angket tentang sentralisasi obat di Ruang Flamboyan, didapatkan semua perawat yang berjumlah 24 (100%) perawat mengatakan bahwa telah tersedia ruangan untuk sentralisasi obat dan masing-masing perawat mengemukakan bahwa mengerti tentang sentralisasi obat, semua perawat pernah diberi wewenang untuk mengurus sentralisasi obat. Obat-obat disimpan di dalam kotak obat sesuai kepemilikan, tetapi masih ada beberapa kotak obat, Etiket kepemilikan seperti nama, umur, no.CM dan kelas belum lengkap.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan pelaksanaan sentralisasi obat dengan

kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr T.C. Hillers Maumere.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat analitik dengan pendekatan *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Ruang Flamboyan sebanyak 33 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat inap di Ruang Flamboyan RSUD dr T.C. Hillers Maumere sebanyak 30 responden. Pengambilan menggunakan teknik purposive. Analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji *chi square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, usia di Ruang Flamboyan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere

| Variabel | f | % |
|--------------------|----|------|
| Sex : | | |
| Laki - laki | 30 | 100 |
| Perempuan | 0 | 0 |
| Pendidikan: | | |
| Tidak sekolah | 3 | 10 |
| SD | 4 | 13.3 |
| SMP | 9 | 30.0 |
| SMA | 14 | 46.7 |
| Usia: | | |
| 11-20 tahun | 5 | 16.7 |
| 21-30 tahun | 8 | 26.7 |
| 31-40 tahun | 11 | 36.7 |
| 41-50 tahun | 6 | 20.0 |

Hasil Analisa bivariat menggunakan uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan pelaksanaan SOP sentralisasi obat dengan kepuasan pasien.

Tabel 2. Tabulasi silang pelaksanaan SOP sentralisasi obat dengan kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr. T.C. Hillers Maumere

| Penerapan SOP sentralisasi obat | Kepuasan pasien | | | | Total | |
|---------------------------------|-----------------|---|------------|---|-------|---|
| | Puas | | Tidak Puas | | f | % |
| | F | % | f | % | | |
| | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------|----|------|----|------|----|------|
| Dilaksanakan | 16 | 53,3 | 1 | 3,3 | 17 | 56,7 |
| Tidak Dilaksanakan | 2 | 6,7 | 11 | 36,7 | 13 | 43,3 |
| Total | 18 | 60 | 12 | 40 | 30 | 100 |

Sumber : Data Primer Penelitian, februari 2020

Tabel 3. Uji statistik data Penerapan SOP sentralisasi obat dengan kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr. T.C Hillers Maumere

| Variabel | Chi-square tests | Nilai Hitung Z |
|---|------------------|----------------|
| Pelaksanaan sentralisasi obat*kepuasan pasien | 0,000 | 19.027 |

Sumber : Data Primer Penelitian, februari 2020

Hasil uji *chi square* diperoleh *p value* (0,000) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pelaksanaan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien di Ruang Flamboyan RSUD dr. T.C Hillers Maumere. Nilai Z hitung 19.027 > Z tabel 3,841 maka H0 ditolak Ha diterima.

Pelaksanaan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien adalah dua faktor yang sejalan. Pelaksanaan sentralisasi obat yang dilaksanakan dapat menyebabkan kepuasan pasien sedangkan pelaksanaan sentralisasi obat yang tidak dilaksanakan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini 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

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengolah suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai

strategi oleh perusahaan untuk mendapatkan pelanggan (junaidi, 2012).

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).

Peneliti berpendapat bahwa pelaksanaan sentralisasi obat menjadi tolak ukur kepuasan pasien. Ketika perawat memberikan pelayanan tidak tepat dapat menimbulkan berbagai kerugian pada pasien salah satunya pengelolaan obat. Pengeluaran dan pembagian obat dilakukan oleh perawat dalam hal ini pasien atau keluarga wajib mengetahui dan ikut serta mengontrol penggunaan obat. Kontroling terhadap penggunaan dan konsumsi obat, sebagai salah satu peran perawat perlu dilakukan suatu pola atau alur yang sistematis sehingga penggunaan obat benar-benar dapat dikontrol oleh perawat sehingga resiko-resiko kerugian baik secara material maupun non material dapat dikurangi. Upaya sistematis meliputi uraian terinci tentang pengelolaan obat secara ketat oleh perawat di perlukan sebagai bentuk tanggung jawab perawat dalam menyelenggarakan kegiatan keperawatan. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sentralisasi obat yang optimal merupakan salah satu usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan

penerapan SOP sentralisasi obat dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Nursalam, Asmoro. 2016. Ketepatan Pemberian Obat Berhubungan Dengan Sentralisasi Obat. *Jurnal INJEC Vol. 1 No. 2 halaman: 187-196*.
- Andriani. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit Tinggi. *Jurnal Endurance 2 (1)*.
- Azwar, A. 2015. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Farida. 2011. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Penerbit Gahlia Indonesia.
- Hidayat. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hafizurrachman, 2013. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mac Dougall, & Tjiptono. 2014. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. 2011. *Aplikasi Praktik Keperawatan Professional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2012. *Manajemen Keperawatan Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2013. *Konsep Penerapan Metode Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Professional 5th ed*. Jakarta: Salemba Medika.

- Nursalam. 2014. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. Manajemen Keperawatan Profesional Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Purwanti, S. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News* 2 (2).
- Sastrinegara. 2014. Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit. Jakarta : Salemba Medika.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Candra. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono. 2017. Manajemen Keperawatan. Yogyakarta: Andi. Triwibowo.
2015. Mutu pelayanan Kesehatan. Jakarta : EGC.
- Supardi. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Edisi Revisi*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah Dan Yogyakarta.
- Tajudin, S. M. 2012. *Faktor Penyebab Medication Error Di Instalasi Rawat Darurat*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin Makasar.
- Wemwi. 2017. Hubungan Penerapan Sentralisasi Obat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Kesehatan vol VII No.2*.