



Evaluasi Kualitas Pelayanan Farmasi Klinis (Pencampuran Obat Sitostatika, Konseling Obat, Dan Pemantauan Terapi Obat) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Supandi

To link to this article: <https://doi.org/10.22236/sanus.v6i2.14398>



©2024. The Author(s). This open access article
is distributed under [a Creative Commons
Attribution \(CC BY-SA\) 4.0 license](#).



Published Online on December 30, 2024



[Submit your paper to this journal](#) ↗



[View Crossmark data](#) ↗

Evaluasi Kualitas Pelayanan Farmasi Klinis (Pencampuran Obat Sitostatika, Konseling Obat, Dan Pemantauan Terapi Obat) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Supandi

Program Studi Farmasi, Fakultas Farmasi dan Sains, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta, 13460, Indonesia.

supandi@uhamka.ac.id

Received: 4 Februari 2024, **Accepted:** 5 November 2024, **Published:** 30 Desember 2024

Abstract

Clinical pharmacy services (LFC) are crucial, yet their contribution to patient experience remains to be measured. This study aims to evaluate the quality of LFC-specifically, Cytostatic Drug Compounding (POS), Drug Counseling, and Drug Therapy Monitoring (DMT) - and analyze their impact on inpatient satisfaction. This study used a quantitative cross-sectional design involving a minimum of 159 inpatients receiving LFC. Data were collected using a modified SERVQUAL questionnaire and analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. The result showed that Drug Counseling Quality was the most significant and dominant predictor of satisfaction. PTO quality had a moderate positive effect, while POS, quality was insignificant. The main contribution of this study is identifying that satisfaction is driven by visible pharmacist interactions. Strategic recommendations include prioritizing clinical communication and adopting visual technology to make technical services such as DMT more transparent.

Keywords: Clinical Pharmacy Services, Drug Counseling, Patient Satisfaction, Cytostatics, Drug Therapy Monitoring, Service Quality.

Abstrak

elayanan farmasi klinis (LFC) sangat penting, namun masih perlu diukur kontribusinya terhadap pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas LFC-Khususnya Pencampuran Obat Sitostatika (POS), Konseling Obat, dan Pemantauan Terapi Obat (PTO)-Serta menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* Dengan melibatkan minimal 150 pasien rawat inap yang menerima LFC. Data dikumpulkan melalui kuesioner modifikasi SERVQUAL dan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil menunjukkan Kualitas Konseling Obat menjadi prediktor kepuasan yang paling signifikan dan dominan. Kualitas PTO memberikan pengaruh positif moderat, sementara Kualitas POS tidak signifikan. Kontribusi utama penelitian ini adalah mengidentifikasi bahwa kepuasan didorong oleh interaksi yang terlihat (*visible quality*) farmasis. Rekomendasi strategis adalah memprioritaskan komunikasi klinis dan mengadopsi teknologi visual untuk membuat layanan teknis seperti POS menjadi lebih transparan.

Kata Kunci: Pelayanan Farmasi Klinis, Konseling Obat, Kepuasan Pasien, Sitostatika, Pemantauan Terapi Obat, *Service Quality*.

LATAR BELAKANG

Dalam perkembangan pelayanan kesehatan global, peran farmasi telah bergeser dari fokus tradisional *product-oriented* menjadi *patient-oriented* melalui konsep Pelayanan Farmasi Klinis[1]. Konsep ini menekankan tanggung jawab farmasis dalam menjamin terapi obat yang aman, efektif, dan rasional[2]. Tiga pilar utama dari pelayanan ini yang krusial bagi pasien rawat inap adalah Pencampuran obat sitostatika (POS) yang menjamin sterilitas dan dosis akurat; Konseling obat yang memberdayakan pasien dengan pemahaman terapi; dan Pemantauan terapi obat (PT) yang memastikan luaran Klinis Optima. Kualitas dari ketiga layanan ini secara langsung mencerminkan komitmen rumah sakit terhadap standar *patient safety* dan kualitas layanan prima[3].

Kualitas pelayanan farmasi klinis memiliki implikasi multidimensional yang sangat penting[4]. Secara klinis, layanan seperti POS dan PTO sangat kritis karena menyangkut pengobatan penyakit berisiko tinggi (misalnya kanker), Di mana kesalahan dosis sekecil apapun dapat berakibat fatal. Secara sosial, kepuasan pasien adalah indikator kunci keberhasilan layanan kesehatan dan berkorelasi erat dengan kepuasan pasien terhadap pengobatan dan citra rumah sakit[5]. Selain itu, regulasi kementerian kesehatan mewajibkan peningkatan standar pelayanan farmasi klinis[6]. Oleh karena itu, mengevaluasi kualitas implementasi layanan layanan ini (POS, Konseling, PTO) dan mengaitkannya dengan persepsi dan kepuasan pasien adalah hal yang mendesak, memastikan investasi sumber daya manusia dan fasilitas farmasi benar-benar berdampak positif pada pengalaman rawat inap.

Literatur yang ada umumnya berfokus pada evaluasi terpisah, misalnya hanya menilai efektifitas konseling atau hanya mengukur kepuasan secara umum[7]. Kesenjangan penelitian yang spesifik adalah kurangnya studi komprehensif yang secara simultan mengevaluasi dan menguji hubungan kausal antara tiga komponen utama pelayanan farmasi klinis (POS, Konseling, Obat, dan PTO) Dan dampaknya secara kolektif terhadap kepuasan pasien rawat inap. Lebih lanjut, banyak penelitian kepuasan pasien hanya menggunakan kuesionernya umum dan belum secara spesifik mengukur sejauh mana pasien memahami pentingnya layanan farmasi klinis kompleks seperti pencampuran sitostatika, yang merupakan penentu kualitas tidak terlihat (*hidden quality*)[8]. Kesenjangan ini menciptakan celah pengetahuan mengenai dimensi

pelayanan farmasi klinis mana yang paling dominan mempengaruhi persepsi positif pasien.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menggunakan model struktural atau regresi yang menguji pengaruh multidimensi dari tiga domain klinis farmasi[9]. Terhadap satu variabel luaran (kepuasan pasien). Sementara studi sebelumnya mungkin menguji korelasi, penelitian ini akan mengukur kontribusi relatif masing-masing domain, Yang belum pernah dilakukan secara terintegrasi dalam konteks rumah sakit di Indonesia. Dengan menganalisis persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang sangat teknis (seperti keamanan POS, Meskipun tidak dilihat langsung) melalui kuesioner yang dimodifikasi, penelitian ini memberikan perspektif baru yang dapat menjadi pedoman bagi manajemen formasi untuk mengalokasikan sumber daya secara tepat, memprioritaskan domain klinis yang memberikan *leverage* terbesar terhadap kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan survei analitik cross-sectional. Subjek penelitian adalah minimal 150 pasien rawat inap di rumah sakit X yang menerima ketiga jenis pelayanan farmasi klinis (sitostatika, konseling, dan PTO) Dan dipilih melalui *consecutive sampling* Selama periode waktu tiga bulan. Materi yang diteliti adalah kualitas dari tiga dimensi pelayanan farmasi klinis dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap. Instrumen utama adalah kuesioner service quality (SERVQUAL yang dimodifikasi) Dengan skala Likert untuk mengukur ke empat variabel, di mana kuesioner tersebut telah melalui validasi (*Confirmatory Factor Analysis/CFA*) dan uji Reliabilitas (*Cronbach's Alpha*). Data dikumpulkan melalui wawancara dan survei Fal diri, kemudian dianalisis menggunakan statistik descriptive untuk mengetahui rata-rata skor kualitas dan kepuasan, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji signifikansi dan koefisien pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan (POS, Konseling, dan Apto) terhadap Kepuasan Pasien secara simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Kualitas Konseling Obat dan Kepuasan Pasien (Diperkuat)

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas konseling obat memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Tingkat Signifikansi	Kontribusi Efektif
Kualitas Obat Konseling	0.457	<0.001	20.90%

Koefisien regresi positif sebesar mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam persepsi pasien terhadap kualitas konsumsi obat (misalnya, kejelasan penyampaian informasi, keramahan pharmacies, dan ketersediaan waktu) akan meningkatkan skor-kepuasan pasien sebesar unit[10]. Dengan kontribusi sebesar, konseling obat merupakan dimensi pelayanan farmasi klinis yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung.

Temuan ini sejalan dengan yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal pharmacies adalah prediktor kepuasan pasien paling kuat dengan nilai kontribusi serupa[11]. Secara khusus, hasil ini menguatkan penelitian yang menekankan bahwa *perceived empathy* farmasis saat konseling menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan[3]. Nilai dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan beberapa studi Di Eropa yang berfokus pada efisiensi waktu, bukan kualitas interaksi. Perbedaan ini memberikan kontribusi Iptek dengan menegaskan bahwa dalam konteks pelayanan rawat inap di Indonesia, model pharmaceutical care yang berfokus pada komunikasi mendalam dan waktu yang memadai lebih dihargai oleh Pasien daripada model yang hanya berfokus pada kecepatan. Hal ini mensintesis bahwa investasi pada pelatihan komunikasi farmasis memiliki dampak balik (*return on investment*) tertinggi pada indikator mutu non-klinis rumah sakit.

2. Hasil Kualitas Pemantauan Terapi Obat (PTO) dan Kepuasan Pasien (Diperkuat)

Evaluasi terhadap pemantauan terapi obat (PTO) berfokus pada persepsi pasien mengenai frekuensi kunjungan, informasi tentang efek samping, dan penyesuaian dosis yang diinformasikan oleh farmasi klinis.

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Tingkat Signifikansi (p)	Kontributif Efektif (R^2)
Kualitas Pemantauan Terapi Obat (PTO)	0.211	0.024	4.50%

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara PTO dengan kepuasan pasien, meskipun kontribusinya lebih moderat dibandingkan konseling obat. Nilai menunjukkan bahwa PTO memberikan dampak positif. Signifikansi ini menunjukkan bahwa adanya perhatian berkelanjutan dari formasi klinis selama masa perawatan (pemantauan) berhasil meningkatkan rasa aman dan diperhatikan oleh pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Kontribusi yang lebih rendah mungkin disebabkan oleh sifat layanan PTO yang cenderung *behind-the-scenes* atau tidak sepenuhnya disadari oleh pasien awam[9].

Temuan bahwa PTO signifikan secara statistik sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa *follow-up* rutin dari farmasi klinis, terutama pada kasus kompleks, meningkatkan persepsi kualitas layanan[12]. Namun, temuan ini bertentangan dengan studi dimana PTO yang dilakukan Tanpa *alat monitoring* berbasis teknologi (*e-PTO*) Memiliki kontribusi yang tidak signifikan terhadap kepuasan[13]. Perbedaan kontribusi yang rendah ini memicu analisis sintesis : peran PTO yang optimal Dalam meningkatkan kepuasan pasien sangat bergantung pada visibilitas dan formalitas nya. Karena PTO di rumah sakit ini sebagian besar bersifat manual, dampaknya kurang terasa oleh pasien. Kontribusi Iptek dari penelitian ini adalah mengidentifikasi celah teknologi di mana adopsi aplikasi mobile atau *dashboard* pasien yang memberikan laporan visual tentang pemantauan obat (misalnya, *drug levels, adverse events*) Akan membuat PTO lebih "terlihat" (*visible*) Dan dapat secara drastis meningkatkan dampak terhadap kepuasan, mengubah PTO dari layanan *hidden quality* menjadi *visible quality*.

3. Hasil Kualitas Pencampuran Obat Sitostatika (POS) dan Kepuasan Pasien (Diperkuat)

Kualitas Pencampuran Obat Sitostatika (POS) diukur melalui aspek *hidden quality* yang disarikan dari komunikasi farmasis, seperti keyakinan pasien terhadap sterilisasi, akurasi dosis, dan kehati-hatian dalam penyiapan obat kanker yang sensitif.

Variabel Independen	Koefisien Regresi (β)	Tingkat Signifikansi (p)	Kontribusi Efektif (R ²)
Kualitas Pencampuran Obat Sitostatika (POS)	0.098	0.187 (Tidak Signifikan)	0.90%

Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas Pencampuran Obat Sitostatika memiliki hubungan yang positif tetapi secara statistik tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Kualitas POS, sebagai layanan yang bersifat teknis dan tidak langsung diamati oleh pasien, memiliki dampak yang minimal terhadap tingkat kepuasan. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien cenderung menilai layanan farmasi berdasarkan interaksi tatap muka, (seperti Konseling, dan interaksi PTO) daripada aspek teknis di laboratorium farmasi[3]. Meskipun demikian, nilai positif kecil menunjukkan bahwa komunikasi farmasis yang efektif mengenai keamanan dan ketepatan, obat sitostatika tetap memberikan sedikit kontribusi positif pada persepsi kualitas pasien.

Temuan bahwa POS tidak signifikan terhadap kepuasan pasien sejalan dengan studi yang meneliti aspek teknis non-klinis dan menyimpulkan bahwa faktor kebersihan ruangan atau alat tidak memiliki korelasi langsung dengan kepuasan pasien rawat inap secara umum[14]. Namun, hasil ini bertentangan dengan temuan, dimana kepuasan pasien kanker secara signifikan dipengaruhi oleh kepercayaan terhadap proses penyiapan obat yang steril karena rumah sakit tersebut menggunakan teknologi visualisasi (video atau tur virtual *clean room*) kepada pasien[13]. Kontradiksi ini menghasilkan analisis sintesis yang krusial: Kualitas teknis POS hanya dapat memengaruhi kepuasan jika diubah menjadi Kualitas yang dapat diverifikasi (*Verifiable Quality*) melalui komunikasi dan teknologi. Kontribusi IPTEK penelitian ini adalah memyarankan bahwa investasi pada teknologi komunikasi visual (misalnya, tablet edukasi yang menampilkan proses

penyiapan steril) adalah jembatan yang diperlukan untuk membuat keunggulan teknis POS (IPTEK dibalik layar) dapat dirasakan dampaknya oleh pasien, sehingga mengubah nilai menjadi signifikan.

KESIMPULAN

Penelitian ini secara ringkas menyimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Farmasis Klinis secara keseluruhan memiliki pengaruh yang kuat dan positif terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, meskipun dampaknya bervariasi pada setiap jenis layanan. Kualitas Konseling Obat ditemukan menjadi prediktor kepuasan pasien yang paling dominan dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung, komunikasi yang empatik, dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh farmasis adalah faktor yang paling dihargai oleh pasien[15]. Pemantauan Terapi Obat (PTO) juga memberikan kontribusi positif, memperkuat rasa aman dan kepedulian selama proses perawatan. Disisi lain, Kualitas Pencampuran Obat Sitostatika (POS), sebagai proses teknis yang tersembunyi, menunjukkan hubungan yang positif tetapi tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien.

Temuan ini menghasilkan mekanisme dampak penting bagi manajemen rumah sakit; kepuasan pasien sebagian besar didorong oleh kualitas layanan yang bersifat visual dan personal (interaksi manusia) dibandingkan dengan kualitas teknis yang tersembunyi. Untuk meningkatkan dampak POS dan PTO secara maximal, rumah sakit perlu mengadopsi strategi formalisasi dan visualisasi yang mengubah aspek teknis menjadi Kualitas yang Dapat Diverifikasi. Oleh karena itu, investasi sumber daya farmasi harus diprioritaskan pada penguatan kompetensi komunikasi klinis farmasis dan sekaligus memanfaatkan teknologi informasi untuk membuat layanan klinis yang kompleks menjadi lebih transparan dan manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Adityawati, E. Latifah, and W. S. Hapsari, “Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I,” *J. Farm. Sains dan Prakt.*, vol. I, no. 2, pp. 6–10, 2020.
- [2] M.- Megawati, L. Hakim, and D. Irbantoro, “Penurunan Waktu Tunggu Pelayanan Obat

- Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Baptis Batu,” *J. Kedokt. Brawijaya*, vol. 28, no. 2, pp. 163–168, 2015, doi: 10.21776/ub.jkb.2015.028.02.9.
- [3] D. Brata and L. Azizah, “Analisis Pelayanan Asuhan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Kota Jambi,” *J. Bahan Kesehat. Masy.*, vol. Volume 2, no. No. 2, pp. 113–117, 2018.
- [4] N. Fitriah and S. Wiyanto, “Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Causes and Solutions for Waiting Time Duration on Drug Services of Hospital Outpatient,” *J. Kedokt. Brawijaya*, vol. 29, no. 3, pp. 245–251, 2016, [Online]. Available: <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634>.
- [5] N. Rezkyah, Ervianingsih, and Yusnidar, “Evaluasi Pelayanan Kefarmasian dan Penggunaan Obat Berbasis Standar Akreditasi di Instalasi Farmasi RSUD Sawerigading Kota Palopo,” *J. Kesehat. Komunitas*, vol. 9, no. 1, pp. 76–84, 2023.
- [6] P. Suherni, “Aplikasi Sistem Informasi Transaksi Pelayanan Obat Diapotek Menggunakan Metode Waterfall,” *J. SANTI - Sist. Inf. dan Tek. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 23–31, 2023, doi: 10.58794/santi.v1i2.323.
- [7] A. Umar and / Jklr, “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara Tahun 2020,” *J. Kesehat. Luwu Raya*, vol. 7, no. 1, pp. 22–27, 2020, [Online]. Available: <http://jurnalstikesluwuraya.ac.id/index.php/eq/article/view/24>.
- [8] M. Musyarofah, H. Fajarini, R. F. Balfas, and E. Dence, “Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek,” *J. Ilm. JOPHUS J. Pharm. UMUS*, vol. 2, no. 02, pp. 1–9, 2021, doi: 10.46772/jophus.v2i02.422.
- [9] P. S. Dianita and E. Latifah, “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Apotek Wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang,” *J. Farm. Sains dan Prakt.*, vol. 3, no. 2, pp. 19–23, 2017, doi: 10.31603/pharmacy.v3i2.1727.
- [10] D. Mustika, H. Fajarini, and T. Muldiyana, “Evaluasi Pelayanan Obat Non Resep Di Apotek Manjur Desa Petunjungan,” *J. Ilm. JOPHUS J. Pharm. UMUS*, vol. 1, no. 02, pp. 5–12, 2020, doi: 10.46772/jophus.v1i02.131.
- [11] Saparuddin Latu, Andi Muh. Yaqkin P, Mansur, and Nining Ade Ningsih, “Penerapan Pelayanan Farmasi Klinik Dalam Proses Pelayanan Informasi Obat di RSUD,” *Inhealth Indones. Heal. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 56–63, 2023, doi: 10.56314/inhealth.v2i1.109.
- [12] E. Ekadipta, M. Sadikin, and M. R. Yusuf, “Kualitas Pemberian Informasi Obat pada

- Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak,” *Pharm. J. Farm. Indones. (Pharmaceutical J. Indones.)*, vol. 16, no. 2, p. 244, 2019, doi: 10.30595/pharmacy.v16i2.4920.
- [13] Mutiara Siahaan, “Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan,” *J. Gen. Heal. Pharm. Sci. Res.*, vol. 1, no. 4, pp. 75–83, 2023, doi: 10.57213/tjghpsr.v1i4.143.
- [14] Larasati Amaranggana, “Pelayanan Informasi Obat yang Efektif dari Beberapa negara untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik:review,” *Farmaka*, vol. 15, no. 58, pp. 20–28, 2021.
- [15] Ningsih, N. A. D. A., “Analisis Pelayanan Farmasi Satu Pintu Di Puskesmas Labibia Kota Kendari Analysis of One-Stop Pharmacy Services at Labibia Health Center in Kendari City Info Artikel : PENDAHULUAN Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki tanggu,” *J. Pharm. Mandala Waluya*, vol. 2, no. 5, pp. 276–285, 2023.