



Hubungan Sistem *Unit Dose Dispensing* dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan

Drs. H. Budi Utomo, M.Kes

Universitas Muhammadiyah Lamongan

ARTIKEL INFO

Article History:

Kata Kunci:

Sistem Unit Dose
Dispensing
Kepuasan Pasien

ABSTRAK

Background: *Unit dose dispensing* adalah obat yang diorder oleh dokter untuk pasien, terdiri satu atau beberapa jenis obat yang masing-masing dalam jumlah persediaan yang cukup untuk suatu waktu tertentu sehingga kebutuhan pasien terpenuhi dan pasien merasa puas.

Objectives: Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan sistem *unit dose dispensing* dengan kepuasan pasien di RS Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan Tahun 2018

Design: Desain penelitian menggunakan metode *Discriptive Correlation* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Populasi Seluruh pasien/keluarga rawat inap di Ruang Keperawatan RS Muhammadiyah Babat Lamongan sebanyak 44 dengan teknik *Simpel Random Sampling*. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner observasi dan dianalisa menggunakan uji *Spearman's Rho*

Results: Hasil penelitian didapatkan kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat sebagian besar sangat puas dengan presentase 88.6% (39 responden) dan pelaksanaan sistem *unit dose dispensing* sebagian besar berjalan dengan baik. Dengan uji *Spearman's Rho* didapatkan $p=0,000$ dimana $p < 0,05$ artinya ada Hubungan Antara Sistem Unit Dose Dispensing Dengan Kepuasan Pasien Di RS Muhammadiyah Babat Lamongan

Conclusions: Melihat hasil penelitian di atas maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan sistem *unit dose dispensing* terhadap kepuasan pasien pemberian pelayanan seperti : sikap, pelayanan, pengetahuan, ketrampilan, *treatment*, fasilitas, dan standar prosedural pelayanan diberikan oleh pihak pemberi pelayanan terhadap pasien.

PENDAHULUAN

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Berdasarkan apa yang disebutkan diatas, pengertian kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Laila, 2011).

Unit dose dispensing adalah obat yang diorder oleh dokter untuk pasien, terdiri atas satu atau beberapa jenis obat yang masing-masing dalam kemasan dosis unit tunggal dalam jumlah persediaan yang cukup untuk suatu waktu tertentu. Penderita membayar hanya obat yang dikonsumsi saja. Konsep kemasan unit tunggal bukan inovasi baru bagi kefarmasian dan kedokteran karena industri farmasi telah membuat kemasan unit tunggal untuk sampel. Salah satu bentuk sediaan yang telah lama dikenal sebagai kemasan dosis unit adalah ampul individu atau vial dosis tunggal (Siregar, 2013).

Penilaian penerapan *unit dose dispensing* di *Jogja Intrenatinal Hospital* (JIH) secara umum sudah berjalan dengan baik, meskipun dari sisi input, proses dan output masing-masing ada bagian penting yang perlu dibenahi. Semua pasien pun menilai sama (tidak signifikan) terhadap penerapan *unit dose dispensing* ini ($P=0,242>0,05$). Tetapi untuk kepuasan pasien masih terdapat kesenjangan ($P=0,000<0,05$) antara persepsi dan harapan, walaupun dari hasil uji skala likert diperoleh nilai 70-90% berdiri pasien cukup puas terhadap penerapan *unit dose dispensing* di *Jogja Intrenatinal Hospital* (JIH) (Izzaty, 2014).

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan yang dilakukan peneliti di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Lamongan pada minggu kedua bulan oktober 2017, dengan teknik wawancara pada 10 pasien diperoleh hasil 7 (70%) pasien mengatakan pelaksanaan *unit dose dispensing* sudah baik, perawat menjelaskan prosedur serah terima obat, menjelaskan kandungan obat, dan

menjelaskan efek samping dari pemberian obat. Terdapat 3 pasien (30%) pasien masih mengeluh tentang pelaksanaan *unit dose dispensing* keluarga pasien harus mengantri di apotek dan harus meninggalkan pasien sendiri. Dengan sistem tersebut pasien lebih banyak keuntungannya. Namun masih ada beberapa pasien yang belum puas dengan pelayanan rumah sakit termasuk pelayanan dalam sistem pemberian obat atau sistem *unit dose dispensing*

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Budiastuti (dalam Nooria; 2008), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien ada 3 yaitu : (1) Faktor dari pemberi jasa meliputi gambaran lingkungan dan structural meliputi lingkungan yang rapi indah dan tertata akan membuat orang merasa nyaman, pelayanan kamar meliputi kebersihan kamar kenyamanan dan keamanan pasien/keluarga, hubungan interpersonal meliputi keakraban perawat dengan keluarga pasien sopan dan rapi, kompetensi klinis petugas yang bertugas harus berkompeten dokter maupun perawat maupun tenaga medis lain harus memiliki surat ijin praktek, tarif pelayanan kesehatan dengan bantuan bpjs beberapa merasa nyaman tanpa berfikir keungan saat berobat, adanya promosi kesehatan rumah sakit selalu mengembangkan fasilitas yang ada. (2) faktor dari individu pasien meliputi umur lansia lebih banyak mengeluh tentang pelayanan , pendidikan orang dengan berpendidikan tinggi akan lebih mengerti tentang pelayanan di banding yang berpendidikan renda, pekerjaan pasien dengan pendapatan rendah lebih sering mengeluh tentang pelayanan, jenis kelamin wanita lebih sering mengeluh , pengalaman berobat keluarga faktor ini yang lebih berpengaruh karena orang lain yang pernah merasakan tentang pelayanan dan menceritakan ke orang lain (3) faktor pendukung meliputi cara pembiayaan pasien baik segara mandiri ataupun dengan asuransi dan ketersediaan obat di rumah sakit ketersediaan obat yang lengkap sangatlah penting dalam hal pelayanan

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor pendukung termasuk ketersediaan obat. Ada empat jenis sistem distribusi obat di rumah sakit, yaitu system distribusi obat resep individu, sistem distribusi obat persediaan lengkap di ruangan (*floor stock*), sistem distribusi kombinasi

antara resep individu dan *floor stock* dan sistem distribusi obat dosis unit/*Unit dose dispensing* (UDD). Sistem distribusi obat dosis unit adalah metode *dispensing* dan pengendalian obat yang dikoordinasikan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dalam rumah sakit, dimana obat dikemas unit tunggal, di-*dispensing* dalam bentuk siap konsumsi, dan untuk kebanyakan obat tidak lebih dari 24 jam persediaan dosis, dihantarkan ke atau tersedia pada ruang perawatan penderita pada setiap waktu (Siregar, 2013). Sistem distribusi obat *unit-dose* dapat mengurangi kejadian medication errors, karena sistem distribusi ini dapat mengidentifikasi dan mengenali ke salah penggunaan obat. Distribusi obat *unit-dose* pengobatan dapat diteliti terlebih dahulu oleh personel apoteker dan ilmu perawat mulai dari persiapan obat, pembungkusan, pemberian label sehingga pelaksanaan lebih teliti.

Kelebihan *Unit Dose Dispensing* (UDD) dibandingkan Non *Unit Dose Dispensing* (UDD) yaitu sistem distribusi obat individual (*individual prescription*), sistem distribusi obat persediaan lengkap diruang (*total floor stock*), dan sistem distribusi obat kombinasi resep individual (*individual prescription*) adalah sistem *Unit Dose Dispensing* (UDD) terdapat profil pengobatan untuk pasien, dimana apoteker mempunyai tanggung jawab untuk memonitoring obat pasien yang dirawat inap pada rumah sakit. Permasalahan *clinical error* yaitu adanya alergi, interaksi obat dengan obat, interaksi obat dengan penyakit, lamanya terapi yang tidak sesuai, dan ketidaksesuaian obat dihindarkan atau dikoreksi dahulu (Nursalam, 2011).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien dengan sistem *Unit Dose Dispensing* yang mana sistem ini lebih memudahkan perawat dalam pemberian obat kepada pasien sehingga tidak ada kesalahan dalam pemberian obat adapun keuntungan lain pasien/keluarga akan mengetahui kebutuhan obat pasien dalam 24 jam.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah *Discriptive Correlation* yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan hubungan korelatif antara variabel (Nursalam, 2008), dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor dan resiko dengan efek dengan cara pendekatan obserfasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point approach*). Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2017 sampai dengan Februari 2018 di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Lamongan.

Dalam penelitian ini menggunakan tehnik *simple random sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subyek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu, sehingga jumlah responden yang diperlukan terpenuhi

HASIL PENELITIAN

Data Umum Karakteristik Responden

Tabel 1 Distribusi Pendidikan Perawat yang Melaksanakan Sistem *Unit Dose Dispensing* di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

No	Pendidikan	F	%
1	D 3 Keperawatan	10	58.8
2	S 1 Keperawatan	7	41.2
Jumlah		17	100

Berdasarkan tabel 1 didapatkan pendidikan perawat sebagian besar D 3 dengan presentase 58.8% (10 perawat), dan hampir setengahnya S 1 dengan presentase 41,2% (7 perawat).

Tabel 2 Distribusi Pekerjaan Perawat Yang Melaksanakan Sistem *Unit Dose Dispensing* Di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

No	Pekerjaan	F	%
1	Kontrak	3	17,6
2	Tetap	14	82,4
Jumlah		17	100

Berdasarkan tabel 2 didapatkan pekerjaan perawat hampir seluruhnya pegawai tetap dengan presentase 82,4% (14 perawat), dan sebagian kecil pegawai kontrak dengan presentase 17,6% (3 perawat).

Tabel 3 Distribusi Jenis Kelamin Perawat yang Melaksanakan Sistem *Unit Dose Dispensing* di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki – laki	9	52,9
2	Perempuan	8	47,1
Jumlah		17	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan jenis kelamin perawat sebagian besar Laki- laki dengan presentase 52,9% (9 perawat), dan hampir setengahnya Perempuan dengan presentase 47,1% (8 perawat).

Tabel 4 Distribusi Lama Bekerja Perawat yang Melaksanakan Sistem Unit Dose Dispensing di RS Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

No	Jenis Kelamin	F	%
1	< 2 Tahun	3	17,6
2	> 2 Tahun	14	82,4
Jumlah		17	100

Berdasarkan tabel 4 didapatkan lama bekerja perawat hampir seluruhnya > 2 tahun dengan presentase 82,4% (14 perawat), dan sebagian kecil < 2 tahun dengan presentase 17,6% (3 perawat).

Data Khusus

1. Sistem *Unit Dose Dispensing*

Tabel 5 Distribusi pada Sistem *Unit Dose Dispensing* di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

Sistem <i>unit dose dispensing</i>	F	%
Baik	15	88.2
Cukup	2	11.8
Buruk	0	0
Jumlah	17	100

Tabel 5 didapatkan sistem unit dose dispensing yang dilakukan perawat hampir seluruhnya baik dengan presentase 88.2% (15 perawat).

2. Kepuasan Pasien Tentang Pelaksanaan Sistem Unit Dose Dispensing

Tabel 6 Distribusi Pada Kepuasan Pasien Tentang Sistem *Unit Dose Dispensing* di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

Kepuasan Pasien tentang Sistem <i>Unit Dose Dispensing</i>	F	%
Sangat puas	39	88.6
Puas	3	6.8
Tidak puas	2	4.6
Sangat tidak puas	0	0
Jumlah	44	100

Tabel 6 didapatkan kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat hampir seluruhnya sangat puas dengan presentase 88.6% (39 pasien).

Tabel 7 Analisis Hubungan Sistem *Unit Dose Dispensing* Dengan Kepuasan Pasien di RS Muhammadiyah Babat Lamongan Bulan Februari 2018

Pelaksanaan Sistem <i>Unit Dose Dispensing</i>	Kepuasan Pasien						Σ	%
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%		
Baik	39	88.6	0	0	0	0	39	100
Cukup	0	0	3	6.8	2	4.6	5	100
Buruk	0	0	0	0	0	0	0	100
Total	39	88,8	3	6.8	2	4,6	44	100
		rs : 0,789		p : 0,000				

Tabel 7 nilai tabulasi didapatkan hasil uji dengan analisa uji *Spearman's Rho* didapatkan hasil dengan nilai *Sig.(2 tailed)* = 0.000 (<0.05) maka H1 diterima artinya ada Hubungan Antara Sistem *Unit Dose Dispensing* Dengan Kepuasan Pasien Di RS Muhammadiyah Babat Lamongan Tahun 2018.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Sistem Unit Dose Dispensing

Berdasarkan tabel 5 identifikasi karakteristik pelaksanaan sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan oleh perawat hampir seluruhnya baik dengan presentase 88.2% (15 perawat) artinya hampir seluruhnya perawat telah melaksanakan sistem *unit dose dispensing* dengan baik,

kondisi ini tetap diupayakan untuk dipertahankan dan lebih lagi meningkatkan lagi karena masih ada sebagian kecil yang masih kurang baik dikhawatirkan yang kurang baik ini membawa pengaruh buruk pada sistem ini sehingga sistem *unit dose dispensing* ini akan jadi menurun.

Sistem *unit dose dispensing* adalah sistem dengan konsep dimana instalasi farmasi menyediakan obat-obatan perwujudan perawatan dengan paket perorangan hanya untuk pasien yang telah terdaftar atau untuk jangka waktu tertentu, menempatkan obat tersebut berdasarkan label pasien. *Unit dose* dapat diartikan dengan sederhana sebagai kualitas fisik dari obat secara spesifik untuk satu orang pasien yang terdaftar pada periode waktu, dipersiapkan oleh pihak farmasi, dan tidak ada permintaan ulang obat sebelum adanya ketentuan baik oleh apoteker maupun tenaga medis lain (Andri, 2015).

Berdasarkan hasil identifikasi hasil observasi sistem *unit dose dispensing* SOP yang dijalankan oleh perawat yaitu dengan menjelaskan kepada pasien/keluarga tentang prosedur pelaksanaan sistem *unit dose dispensing* kemudian perawat ruangan menerima obat dari keluarga pasien, mencocokkan obat yang diterima dengan resep/LOP yang ditulis, cek nama pasien, nama obat, jumlah obat, dan aturan pakai, bila sudah sesuai simpan obat dalam nurse station, bila ada ketidaksesuaian maka hubungi pihak farmasi untuk klarifikasi. Penggunaan obat yang tidak tepat dapat menimbulkan berbagai kerugian pada pasien. Resistensi tubuh terhadap obat dan resiko resistensi kuman penyakit dapat terjadi jika konsumsi obat oleh penderita tidak terkontrol dengan baik. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah terjadinya kerusakan organ tubuh atau timbulnya efek samping obat yang tidak diharapkan. Selain itu penggunaan obat yang tidak tepat dapat menimbulkan kerugian pasien secara ekonomi. Oleh karena itu diperlukan sesuatu cara yang sistematis sehingga penggunaan obat benar-benar dapat dikontrol oleh perawat dan pasien/ keluarga serta resiko kerugian baik secara material maupun non material dapat dihindari, pada akhirnya kepercayaan pasien terhadap perawat juga semakin meningkat.

Penerapan teknik pengelolaan obat yang baik di instalasi rawat inap, maka akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Pentingnya memberikan informasi dan dokumentasi tentang teknik pengelolaan obat kepada pasien sehingga keberhasilan sistem *unit dose dispensing* tercapai secara optimal. Untuk mengawal sistem *unit dose dispensing* di rumah sakit maka manajemen rumah sakit perlu dilengkapi standar prosedural operasional tentang sistem *unit dose dispensing* yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pasien terutama dalam pemberian obat dan sebagian tanggung jawab dan tanggung gugat secara hukum maupun secara moral.

2. Kepuasan Pasien Tentang Sistem *Unit Dose Dispensing*

Berdasarkan tabel 6 identifikasi karakteristik kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat hampir seluruhnya sangat puas dengan presentase 88.6% (39 pasien). Berdasarkan tabel 4.6 identifikasi karakteristik kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat sebagian kecil tidak puas dengan presentase 4.6% (2 pasien). Berdasarkan hasil kuesioner karakteristik kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* mayoritas Perawat berpenampilan rapi saat memberikan obat, Perawat melaksanakan pemberian obat dengan terampil dan sesuai dengan prosedur dengan presentase 98% dari 44 pasien, dan berdasarkan hasil kuesioner karakteristik pasien tentang sistem *unit dose dispensing* sebagian besar perawat menjelaskan tentang prosedur pengelolaan obat dengan presentase 93% dari 44 responden.

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien

tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Kuntoro, 2010).

Kepuasan pasien terhadap pelaksanaan sistem *unit dose dispensing* akan terpenuhi apalagi proses pengelolaan sistem *unit dose dispensing* dari perawat kepada pasien sesuai dengan persepsi dan harapan pasien. Berdasarkan hasil kuesioner di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh rumah sakit saja, tetapi dipengaruhi oleh keterampilan perawat dalam berkomunikasi dengan pasien saat pemberian obat ketepatan pemberian obat dengan mengutamakan prinsip 6B, fasilitas yang memadai dengan disediakannya lemari khusus obat diruang keperawatan sehingga perawat bisa mengelola obat dengan baik, dan standar prosedur pelayanan melaksanakan sistem *unit dose dispensing* dengan baik sesuai dengan SOP yang ada.

3. Analisis Hubungan Sistem Unit Dose Dispensing dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan nilai tabulasi didapatkan hasil uji dengan analisa uji *Spearman's Rho* didapatkan hasil dengan nilai *Sig.(2 tailed) = 0.000 (<0.05)* maka H_1 diterima artinya ada Hubungan Antara Sistem *Unit Dose Dispensing* Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Muhammadiyah Babat Lamongan Tahun 2018. Berdasarkan tabel 5 didapatkan sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat hampir seluruhnya baik dengan presentase 88.2% (15 responden) dan berdasarkan 2

didapatkan kepuasan pasien tentang sistem *unit dose dispensing* yang dilakukan perawat hampir seluruhnya sangat puas dengan presentase 88.6% (39 responden).

Menurut Andri (2015) Kepuasan pasien adalah merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, Pendidikan, Situasi psikhis waktu itu dan Pengaruh lingkungan waktu itu. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan rumah sakit di tentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat Menyediakan pelayanan sistem distribusi obat *unit dose dispensing* dengan kualitas yang baik agar tercapai kepuasan pasien adalah suatu strategi dan elemen kursorial untuk kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit.

Pengelolaan obat dengan sistem *unit dose dispensing* dilakukan oleh perawat dimana pasien atau keluarga wajib mengetahui dan ikut serta mengontrol penggunaan obat tersebut. Penggunaan obat yang tidak tepat dapat menimbulkan berbagai kerugian pada pasien. Resistensi tubuh terhadap obat dan resiko resistensi kuman penyakit dapat terjadi jika konsumsi obat oleh penderita tidak terkontrol dengan baik. Kerugian lain yang bisa terjadi adalah terjadinya kerusakan organ tubuh atau timbulnya efek samping obat yang tidak diharapkan. Selain itu penggunaan obat yang tidak tepat dapat menimbulkan kerugian pasien secara ekonomi. Oleh karena itu diperlukan sesuatu cara yang sistematis sehingga penggunaan obat benar-benar dapat dikontrol oleh perawat dan pasien/ keluarga serta resiko kerugian baik secara material maupu non material dapat dihindari, pada akhirnya kepercayaan pasien terhadap perawat juga semakin meningkat. Penerapan teknik pengelolaan obat yang baik di instalasi rawat inap, maka akan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit. Pentingnya memberikan informasi dan

dokumentasi tentang teknik pengelolaan obat kepada pasien sehingga keberhasilan sistem *unit dose dispensing* tercapai secara optimal. Untuk mengawal sistem *unit dose dispensing* di rumah sakit maka manajemen rumah sakit perlu dilengkapi standar prosedural operasional tentang sistem *unit dose dispensing* yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada pasien terutama dalam pemberian obat dan sebagian tanggung jawab dan tanggung gugat secara hukum maupun secara moral.

Dari hasil identifikasi karakteristik data khusus di atas mempunyai hasil yang tidak sama, ini disebabkan alat ukur yang digunakan berbeda antara sistem *unit dose dispensing* dan kepuasan pasien berbeda tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan oleh rumah sakit saja, tetapi dipengaruhi pula terhadap pemberian pelayanan seperti : sikap, pelayanan, pengetahuan, ketrampilan, *treatment*, fasilitas, dan standar prosedural pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi pelayanan terhadap pasien.

KESIMPULAN dan SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Ada hubungan antara sistem *unit dose dispensing* dengan kepuasan pasien Di RS Muhammadiyah Babat Lamongan Tahun 2018.

2. Saran

- 1) Bagi Profesi Keperawatan
Perawat selalu menjelaskan tentang informasi dan prosedur tentang pelaksanaan sistem *unit dose dispensing*. Perawat harus melaksanakan sistem *unit dose dispensing* dengan baik karena mempengaruhi kepuasan pasien.
- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti yang lain dapat melakukan penelitian tentang sistem *unit dose dispensing* yang dapat diteruskan dan dikembangkan untuk menerapkan model asuhan keperawatan profesional di instalasi rawat inap RS Muhammadiyah Babat Lamongan secara baik dan benar
- 3) Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit lebih meningkatkan lagi pelaksanaan sistem *unit dose dispensing* dengan cara mengadakan pelatihan dan seminar yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *soft skill* bagi tenaga keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri, Priyoheriyanto. 2015. *Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Terhadap Sistem Distribusi Obat Unit Dose Dispensing Di Ruang Tulip Rawat Inap Kelas I RSUD Sidoarjo Bulan Juni Tahun 2015*
- Izzaty, Mutia Ratih. 2014. *Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Untuk Keberlanjutan Kesehatan Menggunakan Sistem Dinamik (Studi Kasus : RSUD Sidoarjo)*
- Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Laila, Pondaag. 2011. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di ruang interna RSUD Noongan*
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kulit Pelayan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pelanggan: Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Nursalam. 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*

Profesional, Cetakan Ketiga.
Jakarta: Salemba Medika.

Siregar, Charles j.p 2013. *Farmasi
Klinik : Teori & Penerapan* .
Jakarta : EGC