

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama pada suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat (Depkes RI, 2009). Instalasi farmasi merupakan salah satu dari pelayanan kesehatan yang merupakan pelayanan langsung, bertanggung jawab kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi yang dapat meningkatkan mutu kehidupan pasien (Kepmenkes, 2016). Pelayanan yang diberikan secara menyeluruh dan berorientasi pada pasien bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas kesehatan.

Pelayanan obat atas resep merupakan salah satu orientasi pelayanan kefarmasian. Selama ratusan tahun, resep tertulis telah menjadi metode pilihan bagi dokter untuk mengkomunikasikan keputusan tentang terapi obat, serta bagi apoteker untuk memberikan obat kepada pasien, tetapi implementasi penggunaan resep tertulis lebih beresiko meningkatkan terjadinya kesalahan dalam pengobatan pasien (*medication error*). Sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, saat ini resep berada pada tahap transisi antara kertas dan elektronik.

Sistem informasi Rumah Sakit (SIRS) berkembang sangat pesat. Penerapan yang semakin berkembang adalah sistem pereseapan elektronik. Resep elektronik (*e-prescribing*) merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk memudahkan komunikasi dalam hal pereseapan, dokter penulis resep mengirimkan resep langsung ke apotek dari titik perawatan. Sistem resep elektronik dapat memfasilitasi akses elektronik lainnya, seperti informasi tentang kefarmasian, riwayat pengobatan pasien, keputusan klinis, serta pemberitahuan status pasien (Schleiden,2015). Resep elektronik semakin tersebar luas di negara-negara berkembang dalam beberapa tahun terakhir, dan menunjukkan lebih banyak respon positif di Amerika Serikat, dan Swedia dengan persentase memberikan respon positif lebih dari 90%. Prevalensi di negara Denmark lebih dari 99% dari total resep adalah resep elektronik (Bulut *et al*,2018). Di sisi lain, penerapan resep elektronik belum berkembang pesat dan hanya terdapat beberapa rumah sakit yang sudah menggunakan pereseapan elektronik seperti di Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan Semarang.

Pelayanan rumah sakit diperlukan oleh setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kinerja tenaga kesehatan demi menimbulkan kepuasan untuk menggunakan layanan kesehatan. Di daerah kota Semarang belum banyak rumah sakit yang menerapkan *e-prescribing*, hanya terdapat beberapa rumah sakit yang telah menggunakan resep elektronik sebagai sistem pereseapan, salah satunya adalah Rumah Sakit Muhammadiyah Roemani Semarang, menurut hasil survey yang telah dilakukan terhadap tenaga kefarmasian yang

bekerja di RS. Muhammadiyah Roemani Semarang menyatakan bahwa penggunaan sistem resep elektronik lebih memudahkan mereka seperti resep lebih mudah terbaca, mempercepat pekerjaan, menurunkan kesalahan, dan juga membuat pelayanan menjadi lebih baik. Tetapi terkadang sistem terdapat gangguan sehingga menghambat kinerja tenaga kefarmasian pada saat menginput resep.

Hasil penelitian terhadap dokter di Swedia oleh Hellstrom dkk (2009) menunjukkan mayoritas responden penelitian merasa sistem resep elektronik (*e-prescribing*) mudah digunakan (88%), membuat pelayanan menjadi lebih baik (92%) dan menghemat waktu pelayanan (83%) dibandingkan dengan resep yang ditulis manual. Menurut penelitian Lapane dkk (2011) menunjukkan sebanyak 64% tenaga kesehatan merasa menggunakan resep elektronik sangat efisien, efektivitas biaya dan mengurangi *medication error*. Dalam penelitian Bulut dkk (2019) 77,8% tenaga kesehatan merasa puas dengan penerapan resep elektronik dan merasa resep elektronik mempermudah pekerjaan mereka. Proses adaptasi resep manual ke elektronik, terdapat manfaat dan hambatan dirasakan oleh pasien, dokter, apoteker, dan juga penyedia layanan kesehatan. Menurut penelitian Kristin (2017) *e-prescribing* yang berjalan saat ini masih terdapat permasalahan seperti dimensi teknologi dalam hal format, konten, dan ketepatan didapatkan masih adanya kendala, format masih tidak sederhana, konten masih belum dapat memfasilitasi pengguna, ketepatan masih tidak sesuai (tidak *real time*). Keluhan yang paling umum terkait *e-prescribing* ialah kegagalan

mendapatkan koneksi internet, resep elektronik harus memerlukan layanan internet untuk meneruskan resep ke apotek sehingga terkadang resep terhambat masuk ke farmasi ketika sistem mengalami gangguan internet (Bulut, 2018).

Manfaat dan kelemahan pereseapan elektronik telah mendapatkan perhatian dalam beberapa literatur, akan tetapi persepsi tenaga kefarmasian tentang pereseapan elektronik hanya mendapat sedikit perhatian. Persepsi perlu diketahui untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan kesehatan tentang resep elektronik (Nurfillaeli, 2018). Rumah Sakit Roemani sudah menerapkan *e-prescribing* dari tahun 2015 dengan tenaga kefarmasian sekitar 48 orang, sehingga perlu dilakukannya evaluasi persepsi serta kepuasan.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan persepsi dan kepuasan tenaga kefarmasian terhadap sistem resep elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi tenaga kefarmasian terhadap sistem resep elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tenaga kefarmasian terhadap sistem resep elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani?

3. Bagaimana hubungan antara persepsi dan kepuasan tenaga kefarmasian terhadap sistem resep elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan persepsi dan kepuasan tenaga kefarmasian terhadap resep elektronik di rumah sakit.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui persepsi tenaga kefarmasian terhadap sistem persepan elektronik RS. Muhammadiyah Roemani.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan tenaga kefarmasian terhadap sistem resep elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani.
- c. Mengetahui hubungan persepsi dan kepuasan tenaga kefarmasian terhadap sistem persepan elektronik di RS. Muhammadiyah Roemani.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi rumah sakit

Sebagai sumber informasi untuk merumuskan strategi, evaluasi ataupun kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan farmasi di RS. Roemani Semarang.

2. Manfaat bagi tenaga kefarmasian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi tenaga kefarmasian sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi farmasi.