

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi dalam perkembangannya kini terbilang sangat pesat. Kemajuan teknologi saat ini sangat bermanfaat bagi manusia dalam pekerjaannya. Contoh kemajuan teknologi tersebut adalah teknologi informasi, definisi dari teknologi informasi sendiri adalah studi atau penggunaan peralatan elektronik, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja melalui berbagai media (seperti internet), termasuk kata-kata, bilangan dan gambar (Ahmad Yani,2018). Teknologi informasi saat ini sudah digunakan dalam segala bidang tanpa terkecuali dalam bidang kesehatan, Meluasnya penggunaan teknologi dalam bidang kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, memperluas akses kesehatan pada wilayah yang belum terjangkau, mengurangi dokumen, meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi biaya perawatan kesehatan, dan mencegah kesalahan medis. Privasi dan keamanan informasi kesehatan pasien akan lebih aman jika saat ini disimpan dan dikirimkan secara elektronik. Bidang kesehatan kini mengalami kemajuan perkembangan yang begitu pesat, oleh karenanya tidak sedikit beberapa temuan yang diperoleh dari teknologi informasi, baik dalam bidang penelitian pengembangan ilmu kesehatan, bidang pengobatan, ataupun pengorganisasian rumah sakit.

Pelayanan kesehatan berbasis teknologi informasi sekarang ini banyak diperhatikan. Khususnya, karena adanya peluang dan janji bahwa dengan teknologi dapat menunjang peningkatan kualitas hidup manusia. Program teknologi informasi elektronik dalam bidang kesehatan yang sudah diterapkan di rumah sakit di antaranya adalah *e-prescribing*. *E-prescribing* atau disebut dengan sistem peresepan elektronik ini merupakan sistem peresepan melalui penggunaan perangkat lunak yang dirancang untuk memudahkan pelayanan peresepan obat baik dari tahapan penulisan resep (*prescribing*), tahapan pembacaan resep untuk proses *dispensing* (*transcribing*), tahapan penyiapan oleh petugas sampai penyerahan resep (*dispensing*). Resep elektronik (*e-prescribing*) merupakan bagian penting sebagai dorongan untuk meningkatkan keselamatan dan kualitas proses peresepan (Amber Porterfield *et al.*, 2014.)

Harapannya melalui penggunaan *e-prescribing* akan bisa menggantikan penggunaan resep manual. Dalam perkembangan dunia kesehatan di Indonesia, sistem pembuatan resep obat masih banyak mengalami masalah seperti: kesalahan dalam mengartikan obat yang ditulis tangan oleh dokter, kesalahan dalam penentuan dosis obat, sampai lamanya antrian dalam pemesanan obat (Megawati & Santoso, 2017). Terdapat beberapa keunggulan dari *e-prescribing* daripada peresepan manual, antara lain lebih praktis, hemat dalam pemakaian kertas, input data lebih cepat, bisa memberi dosis obat yang tepat, dan mengantisipasi risiko kesalahan pembacaan resep. Tulisan dokter pada peresepan manual kadangkala tidak terbaca, oleh karenanya bisa mengakibatkan kekeliruan, kerap kali resep perlu untuk dibaca berulang,

pencatatan secara manual dalam proses pemesanan, serta membutuhkan waktu relatif lebih panjang daripada *e-prescribing* (Cahya Sabila *et al.*, 2018). Kesalahan resep adalah sumber kesalahan terbesar yang dapat dicegah di rumah sakit. Menurut Institute of Medicine resep elektronik dapat mengurangi jumlah kesalahan dan memang berdampak pada hasil kesehatan (Salmon & Jiang, 2012). Kepuasan pasien merefleksikan kualitas dari pelayanan kesehatan yang diterima. Kualitas pelayanan kesehatan mengarah kepada derajat kenyamanan serta kecanggihan pelayanan kesehatan dalam menciptakan kepuasan terhadap pasien. Bertambah tinggi tingkat kepuasan pasien, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan kesehatan bertambah bagus. Akan tetapi, kualitas pelayanan saat ini cenderung belum baik dalam memuaskan pasien. Menurut (Sulasmono dan Hartini, 2014) Instalasi farmasi rumah sakit dinilai bermutu jika pelayanannya dapat memberikan kepuasan kepada pasien dan masyarakat sebagai pemakai jasa layanan rumah sakit.

Pada pasien poli rawat jalan Rumah Sakit Islam Sultan Agung semuanya pasiennya sudah menerima resep Elektronik. Penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik tersebut belum pernah dilakukan sebelumnya di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Sehingga pelaksanaan penelitian ini ditujukan dalam rangka mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien sendiri terhadap pelayanan resep elektronik tersebut. Pada umumnya pasien belum mengetahui cara menilai kompetensi teknis, sehingga mereka mengevaluasi kualitas pelayanan dengan fitur non-teknis atau dengan kata lain menggunakan hubungan manusia dan kenyamanan pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang tersebut, maka masalah penelitian ini bisa dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?
2. Bagaimana hubungan karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden terhadap pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang?

C. Tujuan Penelitian

A. Tujuan Umum

Menganalisis tingkat kepuasan dan hubungan karakteristik responden terhadap pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

B. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien meliputi dimensi kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), serta ketanggapan (*responsiveness*) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang
2. Untuk mengetahui hubungan karakteristik umur, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden terhadap pelayanan resep elektronik di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Ilmiah

- a. Bagi ilmu pengetahuan, terutama di bidang farmasi sebagai sarana informasi dan referensi dalam mengadakan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik (*e-prescribing*)
- b. Memberikan informasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik (*e-prescribing*)

2. Manfaat Institusi

Masyarakat dapat mengetahui tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik (*e-prescribing*) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung.

3. Manfaat praktisi

Sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan serta menambah wawasan peneliti dalam melakukan kajian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep elektronik (*e-prescribing*) di Rumah Sakit Islam Sultan Agung