

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat kepada siapa saja yang memerlukan perawatan medis lengkap. Selain memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, rumah sakit mempunyai tanggung jawab sosial untuk menjamin kesejahteraan masyarakat, khususnya di wilayah setempat. Rumah Sakit berfungsi sebagai penyedia layanan medis tingkat lanjut yang lebih terspesialisasi dan layanan medis spesialis tingkat lanjut. Dengan demikian, pelayanan kesehatan merupakan keluaran utama rumah sakit. Dalam menjalankan perannya, rumah sakit terbagi menjadi berbagai unit pelayanan, dan unit-unit ini merupakan bagian kunci dalam menjalankan operasional rumah sakit. Sebagai unit yang menghasilkan layanan, instalasi di rumah sakit menjadi inti dalam menjalankan aktivitas rumah sakit (Kemenkes RI No 4, 2018).

Pemanfaatan layanan kesehatan merupakan strategi pencegahan dan pengobatan penyakit. Tujuan kesehatan adalah mencapai derajat kesehatan masyarakat yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat (*consumer satisfaction*) dengan memberikan pelayanan yang efektif dari penyedia layanan yang akan memenuhi kebutuhan dan harapan, serta kepuasan penyedia layanan itu sendiri (*provider satisfaction*) pada lembaga yang

memberikan layanan secara efektif (*institutional satisfaction*) (Wulandari *et al.*, 2016).

Rumah sakit wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan tertentu, salah satunya instalasi farmasi. Layanan yang diberikan seperti pelayanan berorientasi pada pasien yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien. Menjaga kebahagiaan pasien salah satunya dapat dicapai dengan menyediakan layanan instalasi farmasi yang berkualitas dan konsisten. Amerika telah muncul sebagai salah satu negara industri yang telah meningkatkan layanan kesehatan di lingkungan farmasi dengan menggantikan sistem resep manual dengan resep elektronik (Oktarlina *et al.*, 2019).

Sistem peresepan elektronik (*e-prescribing*) adalah penerapan teknologi elektronik untuk meningkatkan pengambilan keputusan dengan memfasilitasi dan meningkatkan komunikasi selama proses pemberian obat resep, membantu pemilihan obat, administrasi, dan pengadaan, dan menawarkan jejak audit yang kuat untuk semua jenis obat yang digunakan (Adrizaral *et al.*, 2019). Dari hasil penelitian di Rumah Sakit Karitas ditemukan empat jenis kesalahan dalam proses peresepan obat, khususnya kesalahan yang dilakukan saat membaca nama obat, jenis dosis, petunjuk penggunaan, dan cara pemberian. Kesalahan yang paling sering terjadi adalah kesalahan dalam membaca nama obat. Hal ini disebabkan oleh tulisan dokter yang sulit dibaca, pembacaan resep yang tidak akurat oleh petugas farmasi dan ketidaktahuan mereka terhadap nama obat yang dijual (Hari Santosa *et al.*, 2021).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 mengharuskan semua fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk praktik mandiri oleh tenaga kesehatan dan medis, untuk menggunakan rekam medis elektronik. Penerapan ini harus dilakukan sebelum 31 Desember 2023, dengan kemungkinan sanksi administratif dari Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan, termasuk teguran tertulis dan pencabutan status akreditasi bagi pelanggar. Dari hasil studi pendahuluan di RSUD dr. H. Soewondo Kendal, penerapan penggunaan resep elektronik di rumah sakit tersebut sudah sejak tahun 2021. Penerapan resep elektronik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek proses perawatan kesehatan seperti memudahkan dokter dalam menyusun resep obat, mempermudah apoteker dalam mengevaluasi resep, serta meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan resep kepada pasien (Alifiyah *et al.*, 2021). Kepuasan pasien dan kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan penggunaan resep elektronik (*e-prescribing*). Membandingkan resep elektronik dengan resep manual, terdapat banyak keuntungan antara lain yaitu pasien dapat menerima obat lebih cepat, menerima pelayanan lebih cepat, menjaga privasi pasien, dan lebih mudah diakses (Nuryadi *et al.*, 2022).

Dalam suatu fasilitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien merupakan hal yang penting. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka akan cenderung kembali lagi ke sana untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (Prihandiwati *et al.*, 2020).

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan persepsi pasien terhadap e-

prescribing dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal karena rumah sakit tersebut menyediakan fasilitas dan dukungan yang diperlukan untuk melakukan penelitian, seperti akses ke sistem *e-prescribing* dan data pasien yang diperlukan untuk penelitian.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi pasien terhadap sistem *e-prescribing* di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan *e-prescribing* yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal?
3. Apakah terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap *e-prescribing* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum:

Untuk mengetahui persepsi pasien terhadap penggunaan *e-prescribing* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

2. Tujuan Khusus:

- a. Mengumpulkan data mengenai persepsi pasien terhadap *e-prescribing* di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.
- b. Mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi yang disediakan oleh RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

- c. Mengidentifikasi apakah terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap *e-prescribing* dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu peneliti untuk memahami lebih dalam tentang hubungan antara *e-prescribing* dan kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian dapat membantu rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan farmasi dengan memahami bagaimana *e-prescribing* memengaruhi kepuasan pasien.

3. Bagi Masyarakat

Dengan bantuan *e-prescribing* yang lebih efisien, pasien dapat menerima resep dan obat dengan lebih cepat dan tepat. Karena *e-prescribing* dapat mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam pemberian obat, yang pada akhirnya dapat menghemat waktu dan biaya pasien.