

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna pada upaya penyembuhan dan pemulihan yang terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan (Bramantoro, 2017).

Kesehatan merupakan hal yang penting bagi manusia karena tanpa kesehatan yang baik, maka setiap manusia akan kesulitan dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Kesehatan merupakan keadaan dari kondisi fisik yang baik, mental yang baik, dan juga kesejahteraan sosial, tidak hanya merupakan ketiadaan dari penyakit atau kelemahan (Franki, 2022).

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit umum sebagaimana dimaksud pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit paling sedikit terdiri atas: a. pelayanan medik dan penunjang medik; b. pelayanan keperawatan dan kebidanan; dan c. pelayanan nonmedik. Pelayanan nonmedik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c meliputi pelayanan farmasi, pelayanan laundry/binatu, pengolahan makanan/gizi, pemeliharaan sarana prasarana dan alat kesehatan, informasi dan komunikasi, pemulasaran jenazah, dan pelayanan nonmedik lainnya.

Pelayanan farmasi merupakan unit paling berisiko di rumah sakit dalam menunjang mutu pelayanan kesehatan (Amanda, 2020). Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik (Rusly, 2016). Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait Obat.

Proses pemberian resep kepada pasien terkadang terjadi kesalahan baik kesalahan dalam diagnosis maupun kesalahan dalam peresepan (Amanda, 2020). Pada penelitian yang dilakukan oleh Timbongol (2019), persentase *medication error* yang terjadi pada tahap prescribing di Poli

Interna RSUD Bitung didapatkan hasil bahwa 74,53% tidak ada bentuk sediaan, 20,87% tidak ada dosis sediaan, 62,87% tidak ada umur pasien, dan 6,50% tulisan resep tidak terbaca atau tidak jelas sehingga berpotensi terjadinya medication error. *Medication error* adalah kesalahan dalam proses peresepan dan kegagalan dalam proses pengobatan yang berpotensi mengakibatkan kerugian dan dapat membahayakan pasien (Sabila, 2018). Oleh karenanya, pelayanan kesehatan menyadari pentingnya melakukan perubahan untuk menurunkan *medication errors*, salah satunya dengan pembuatan sistem resep elektronik (Amanda, 2020).

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini berkembang sangat pesat dalam memberikan pelayanan dan kemudahan bagi masyarakat, penggunaan TIK ini dimanfaatkan pula dalam bidang kesehatan untuk meningkatkan efektivitas pelayanannya kepada masyarakat (Christine, 2021). Salah satu inovasi yang dilakukan dalam bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan ialah dengan menerapkan konsep *e-health*. Istilah *e-health* terdiri dari “E (*Electronic*)” yang berarti elektronik dan “*Health*” yang berarti kesehatan masyarakat secara umum (Christine, 2021). Pengertian *e-health* adalah suatu layanan masyarakat dalam bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang terhubung dengan keseluruhan elemen fungsional pendukung sektor kesehatan sebagai basis pengetahuannya (Sudarmadji et al., 2018). Salah satu program *e-health* yang dapat diterapkan di rumah sakit adalah *e-prescribing*. *E-prescribing* atau yang biasa disebut peresepan elektronik adalah teknologi elektronik yang memungkinkan dokter menulis resep secara elektronik dan mengirimkannya ke komputer langsung dari tempat praktik dokter atau tempat perawatan (Farida et al., 2019).

Resep elektronik telah banyak digunakan di rumah sakit menggantikan resep manual. Resep elektronik dalam beberapa penelitian disebutkan mempunyai banyak keunggulan antara lain dapat menurunkan kejadian *prescribing error*. Upaya pencegahan terjadinya kejadian *medication error* dapat dilakukan dengan intervensi komputerisasi, yaitu dengan penggunaan sistem resep elektronik (*e-prescribing*) (Sabila, 2018). Dengan adanya penggunaan resep elektronik ini diharapkan mampu mengurangi intensitas terjadinya *medication error*. Selain itu, melalui aplikasi resep elektronik juga mampu meningkatkan pelayanan publik oleh pemerintah dalam bidang kesehatan.

Dalam pelaksanaan resep elektronik masih ada hambatan yaitu biaya pengadaan tinggi, kurangnya dukungan penyedia, privasi pasien berkurang, dan kesalahan sistem. Selain daripada itu, dampak dari implementasi resep elektronik masih belum jelas, masih ditemukan beberapa

kendala terkait interaksi antara teknologi dengan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pengelolaan dan evaluasi resep elektronik yang berdampak pada kepuasan pengguna.

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Royal Prima Medan, Rumah Sakit Royal Prima Medan merupakan salah satu rumah sakit swasta terbesar dan akan menjadi pusat rujukan bagi masyarakat khususnya Kota Medan dan masyarakat Sumatera Utara pada umumnya. Sebuah moment yang membanggakan, pada tanggal 17 Mei 2011, Wakil Menteri Pendidikan Nasional RI Bapak Prof. Dr. Fasli Jalal, PhD. melakukan peletakan batu pertama pembangunan Rumah Sakit Royal Prima. Pada tanggal 14 Februari 2013, Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Utara telah mengeluarkan surat Izin Operasional Sementara kepada RS Royal Prima Medan No. 440.442/1641/II/TAHUN 2014. Pada tanggal 16 Februari 2014 RS. Royal Prima Medan diresmikan oleh Wakil Gubernur Propinsi Sumatera Utara Ir. H. Tengku Erry Nuradi, M.Si dengan Izin Operasional Tetap dari Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Utara, dr. Siti Hatati Surjantini, M.Kes.

Peneliti terlebih dahulu melakukan *pra survey* ke RSUD Royal Prima Medan yang dilakukan pada bulan Oktober 2022. Dari hasil *pra survey* yang sudah dilakukan diketahui bahwa *e-prescribing* atau resep elektronik sudah diterapkan di RSUD Royal Prima Medan, namun berdasarkan hasil wawancara kepada beberap petugas di bagian kefarmasian diketahui bahwa selama penerapan resep elektronik belum pernah dilakukan evaluasi kepuasan pengguna sistem resep elektronik di RSUD Royal Prima Medan. Dengan mengetahui kepuasan pengguna, maka bisa dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas dari penggunaan sistem resep elektronik di RSUD Royal Prima Medan.

Berdasarkan temuan tersebut, untuk memastikan keberhasilan sistem perlu dilakukan evaluasi dengan melihat kepuasan di kalangan pengguna resep elektronik. Sehingga dari penjabaran latar belakang dan hasil prasurvey yang telah dilakukan peneliti maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Implementasi Sistem Resep Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna di RSUD Royal Prima Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hubungan implementasi sistem resep elektronik terhadap kepuasan pengguna di RSUD Royal Prima Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan implementasi sistem resep elektronik terhadap kepuasan pengguna di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pengguna sistem resep elektronik di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk mengetahui implementasi sistem resep elektronik di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem resep elektronik di RSUD Royal Prima Medan.
4. Untuk mengetahui hubungan implementasi sistem resep elektronik terhadap kepuasan pengguna di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi RSUD Royal Prima Medan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen RSUD Royal Prima Medan mengenai penggunaan sistem resep elektronik.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan tambahan tentang cara kerja dan juga kendala – kendala yang biasa dihadapi dalam penerapan sistem resep elektronik.

1.4.3 Bagi Pengguna Resep Elektronik

Secara aplikatif hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan suatu bahan masukan untuk dokter, apoteker juga tenaga kesehatan lainnya dalam penggunaan resep elektronik