

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan farmasi adalah salah satu unit yang paling berisiko di rumah sakit dalam mendukung mutu pelayanan kesehatan. Risiko dalam persepsi menjadi masalah utama yang patut dipertimbangkan oleh bagian rumah sakit dan pihak terkait. Permintaan dari pasien dan masyarakat telah mendorong transformasi pelayanan farmasi dari yang berfokus pada obat (*drug oriented*) menjadi yang berfokus pada pasien (*patient oriented*) guna meningkatkan kualitas hidup pasien. Perubahan ini dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan akan obat, perkembangan produksi obat dalam skala besar, inovasi dalam penemuan obat baru, dan munculnya penyakit-penyakit baru, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan farmasi (Amanda, 2020)

Pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berkaitan dengan mutu serta berfokus pada kepuasan pasien dikenal sebagai pelayanan unggul. Pelayanan unggul merupakan layanan kepada pasien yang berdasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga mereka dapat merasa puas. Kepuasan pasien pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap sebuah rumah sakit. Selain pengembangan layanan yang efisien dan efektif, pelayanan unggul adalah tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh semua rumah sakit (Sujudi, 2000, hlm. 2).

Di era persaingan yang ketat ini, salah satu tuntutan konsumen rumah sakit sebagai organisasi publik adalah kepuasan pasien secara menyeluruh (*total customer satisfaction*). Bagi pengelola rumah sakit, kepuasan total pasien ini harus diwujudkan dalam tindakan nyata yang jelas dapat diupayakan dan dipantau. Tindakan nyata ini secara bertahap dan terus menerus diperbaiki serta dikembangkan untuk mencapai kualitas layanan yang unggul (Chandra, 2004:109).

Medication Error adalah kesalahan dalam proses peresepan dan pengobatan yang dapat membahayakan pasien. Kesalahan ini mencakup berbagai tahap, mulai dari peresepan, pembacaan resep, penyiapan dan penyerahan obat, hingga penggunaan obat, serta berpotensi menimbulkan risiko bagi pasien (Putri *et al.*, 2023). Menurut *National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention* (NCC MERP), *medication Error* terjadi ketika pelayanan obat tidak sesuai dengan standar (Timbongol *et al.*, 2016). Selain itu, Permenkes RI Nomor 72 tahun 2016 menjelaskan bahwa *medication Error* adalah kesalahan yang menyebabkan kerugian pada pasien akibat pemakaian obat yang dapat dicegah selama penanganan oleh tenaga kesehatan (Permenkes, 2016).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Beng (2013), kesalahan pengobatan paling sering terjadi pada tahap peresepan. Hasil penelitian yang dilakukan di Poli Interna RSUD Bitung oleh Timbongol (2016) dan Mamarimbing (2012) di tiga apotek di Kota Manado menunjukkan bahwa resep yang diberikan memiliki potensi untuk menyebabkan *medication Error*. Insiden *medication Error* tidak hanya terjadi di Indonesia; Institute of Medicine di Amerika Serikat memperkirakan bahwa *medication Error* menyebabkan hingga 7000 kematian setiap tahun di AS (Cahaya dalam Küng, 2013).

Dari hasil pengamatan sampling resep di lapangan, hal-hal yang berpotensi menimbulkan *medication Error* adalah penulisan resep yang tidak jelas maupun sukar dibaca dibagian nama obat, jumlah obat dalam resep racikan maupun jumlah total obat, satuan yang digunakan, bentuk sediaan yang dimaksud, aturan pakai dan penulisan jumlah juga penulisan resep yang tidak lengkap, seperti tidak mencantumkan dosis obat, satuan metrik dan bentuk sediaan yang dimaksud oleh penulis resep, berpotensi menimbulkan *medication Error* (Rahmawati, 2002).

Proses pemberian resep kepada pasien kadang mengalami kesalahan, baik dalam diagnosis maupun peresepan. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan menyadari pentingnya melakukan perubahan untuk mengurangi kesalahan pemberian obat, salah satunya dengan mengimplementasikan sistem resep elektronik. Resep

elektronik adalah intervensi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan yang berfokus pada keselamatan pasien melalui sistem informasi rumah sakit yang menghubungkan dokter, apotek, manajer farmasi, dan bagian keuangan. Tujuan implementasi resep elektronik termasuk mengurangi kesalahan peresepan, mempercepat permintaan resep ulang, mengurangi penginputan data, meningkatkan efisiensi, dan membantu menghemat biaya kesehatan dalam jangka panjang (Porterfield *et al.*, 2014).

Penggunaan *e-prescribing* diharapkan dapat mempermudah proses peresepan menjadi lebih efisien dan akurat. Resep elektronik, seperti yang dijelaskan Widiastuti (2013) adalah metode yang kuat untuk mencegah kesalahan dalam pengobatan yang disebabkan oleh kesalahan interpretasi seperti pada resep yang ditulis tangan. Resep elektronik dapat memastikan bahwa obat, dosis, bentuk sediaan, jumlah, waktu pemberian yang tertulis adalah benar dan dapat juga mengetahui adanya interaksi obat, adanya alergi terhadap obat tertentu dan kesesuaiannya dengan kondisi pasien.

Merujuk pada penelitian Kusumarini (2011) di sebuah Rumah Sakit swasta di Yogyakarta, menyimpulkan bahwa resep elektronik dapat meminimalkan risiko pada fase *prescribing* (kesalahan baca akibat tulisan dokter yang jelek dan pemilihan dosis terkecil) dan *transcribing* (kesalahan yang sering terjadi akibat tidak dituliskannya jumlah obat dan dosis) serta mengurangi waktu tunggu pasien. Hal ini diperkuat oleh Radley (2013) yang menyebutkan penggunaan peresepan obat berbasis elektronik pada tahun 2008 di rumah sakit Amerika Serikat mampu mengurangi tingkat kesalahan sebesar 48%.

Secara umum, *e-prescribing* memiliki peran penting dalam mencegah terjadinya kesalahan pengobatan. Kesalahan pengobatan merujuk pada adanya kesalahan dalam proses pelayanan peresepan obat. Ini bisa didefinisikan juga sebagai kegagalan dalam proses pengobatan yang bisa menyebabkan atau berpotensi menyebabkan kerugian dan bahaya bagi pasien (Aronson, 2009).

Resep elektronik berperan meningkatkan *medication safety* pada proses peresepan. Dengan adanya sistem elektronik maka dapat meningkatkan akurasi peresepan, kewaspadaan terhadap potensi interaksi yang merugikan, riwayat alergi obat, dan efisiensi waktu pelayanan serta dapat meningkatkan keamanan bagi pasien (Schiff *et al.*, 2018).

Sistem resep elektronik merupakan teknologi untuk memudahkan dan memperbaiki komunikasi tentang resep obat. Sistem ini membantu dalam memilih, memberikan, serta menyediakan obat dengan dukungan informasi yang akurat serta memastikan catatan yang jelas untuk semua obat yang digunakan (Van Ornum M, 2009).

Hal ini di kuatkan oleh Schleiden (2015), yang di sana diketahui bahwa sebagian besar dokter merasakan manfaat peresepan elektronik, seperti berkurangnya risiko salah baca resep dan dosis, kepatuhan yang lebih baik terhadap formularium, serta jaranganya dokter dihubungi oleh bagian farmasi.

Namun, meski banyak manfaat klinis yang ditawarkan oleh peresepan elektronik, ada beberapa kelemahan dalam penggunaannya. Peresepan elektronik bisa sulit digunakan jika ada kendala teknis, biaya, dan regulasi (Schleiden *et al.*, 2015).

Termasuk juga kendala terkait interaksi antara teknologi dengan sumber daya manusia yang terlibat disana sebagai pasien sekaligus pengguna (Ahmed, 2016).

Dalam penelitian yang dilakukan pada pasien rawat jalan untuk membandingkan kesalahan peresepan pada implementasi *e-prescribing* dan resep yang ditulis secara manual menemukan bahwa tingkat kesalahan adalah 4,3% untuk *e-prescribing*, sementara 11% untuk resep yang ditulis secara manual (Gandhi *et al.*, 2005).

Studi yang dilakukan terhadap dokter di Swedia oleh Hellstrom, mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa sistem resep elektronik (*e-prescribing*) mudah

digunakan (88%), meningkatkan kualitas pelayanan (92%), dan menghemat waktu (83%) dibandingkan dengan resep manual (Hellström L, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2020) di RSUP Fatmawati, ditemukan bahwa pada tahap *prescribing* terdapat potensi kesalahan yang disebabkan oleh tulisan resep yang tidak jelas sebesar 0,3%, penggunaan singkatan untuk nama obat sebesar 12%, tidak mencantumkan dosis pemberian sebesar 39%, tidak mencantumkan jumlah pemberian sebesar 18%, tidak mencantumkan aturan pakai sebesar 34%, tidak mencantumkan satuan dosis sebesar 59%, tidak mencantumkan bentuk sediaan sebesar 84%, tidak mencantumkan rute pemberian sebesar 49%, tidak mencantumkan tanggal permintaan resep sebesar 16%, dan identitas pasien yang tidak lengkap (tidak ada nomor rekam medis sebesar 62%, usia 87%, berat badan 88%, tinggi badan 88%, jenis kelamin pasien 76%, dan nomor kamar pasien 77%). Pada tahap *transcribing*, potensi kesalahan terjadi karena tidak mencantumkan dosis pemberian obat sebesar 89%, tidak mencantumkan rute pemberian sebesar 21%, dan tidak mencantumkan bentuk sediaan sebesar 14%. Sedangkan pada tahap *dispensing*, potensi kesalahan terjadi karena pemberian label yang tidak lengkap sebesar 61%.

Laporan tersebut telah memelopori perubahan paradigma dalam pelayanan kesehatan di seluruh dunia menuju keselamatan pasien. Dampaknya juga dirasakan dalam pelayanan kesehatan di Indonesia melalui pembentukan Komite Keselamatan Pasien Rumah Sakit (KKPRS) pada tahun 2004, seperti yang disebutkan dalam laporan Kementerian Kesehatan (2008). Program Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit yang diprakarsai oleh Persatuan Rumah Sakit Indonesia (PERSI) menetapkan 7 langkah dalam manajemen keselamatan pasien. Pelaporan secara sukarela menjadi data dasar untuk evaluasi pencapaian tujuan. Diperkirakan bahwa pelaporan insiden dalam lingkup pelayanan farmasi mencerminkan sekitar 10% dari kejadian kesalahan secara keseluruhan (Depkes, 2008).

Adapun pada praktik lapangannya, masih ada tantangan seperti biaya pengadaan yang tinggi, kurangnya dukungan dari penyedia layanan, penurunan privasi pasien, dan kecacatan sistem. Dampak dari penerapan resep elektronik masih belum sepenuhnya jelas, dengan beberapa hambatan terkait integrasi antara teknologi dan sumber daya manusia (SDM), serta kurangnya pengelolaan dan evaluasi yang optimal terhadap resep elektronik yang mempengaruhi kepuasan pengguna (Ahmed *et al.*, 2016).

Meskipun berbagai studi telah meneliti implementasi sistem resep elektronik (*e-prescribing*) dalam konteks pelayanan kesehatan, persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap penerapan sistem resep elektronik di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan belum diteliti secara langsung. Peresepan elektronik telah menjadi bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan modern, namun masih terdapat beberapa kendala yang mengganggu pelayanan. Salah satu kendala tersebut adalah persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap peresepan elektronik yang masih jarang dilakukan. Mengetahui persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan melalui sistem peresepan elektronik.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap peresepan elektronik dapat berpengaruh pada kepuasan pasien. Misalnya, penelitian oleh Zihan Zetira (2018) menemukan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap peresepan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Penelitian lain oleh Amrina Rosyada (2020) juga menemukan bahwa persepsi petugas kesehatan terhadap peran rekam medis elektronik sebagai pendukung manajemen pelayanan pasien di Rumah Sakit Panti Rapih memiliki korelasi yang kuat dengan persepsi kebermanfaatan dan perilaku penggunaan. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang mengganggu pelayanan peresepan

elektronik di Rumah Sakit H. Abdul Aziz Marabahan. Misalnya, penelitian Fauziah & Fadly (2023) pada studi pendahuluan ditemukan bahwa penerapan rekam medis elektronik di RSUD Singaparna Medika Citrautama mengalami beberapa kendala, seperti *Error* dan *downtime* yang mengganggu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan alur faktor yang mempengaruhi persepsi penggunaan dan kebermanfaatan sangat diperlukan.

Penerapan sistem resep elektronik di rumah sakit ini tergolong baru. Pada studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, diketahui penerapan sistem resep elektronik di Rumah Sakit H. Abdul Aziz Marabahan untuk pertama kali digunakan pada tahun 2022, tepatnya pada tanggal 28 November. Sistem ini telah digunakan selama beberapa tahun terakhir hingga sekarang. Dalam hal ini penulis tertarik untuk mengambil satu penelitian kualitatif tentang persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap penerapan sistem resep elektronik di Rumah Sakit H. Abdul Aziz Marabahan, yang bertujuan untuk menganalisis persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap persepan elektronik di rumah sakit tersebut. Dan penelitian ini sedikit banyaknya, diharapkan dapat digunakan sebagai acuan atau penunjang pemberlakuan sistem resep elektronik pada rawat inap di rumah sakit tersebut. Berdasarkan informasi dari pihak rumah sakit pada saat studi pendahuluan, persepan elektronik akan diberlakukan bukan hanya pada rawat jalan saja, melainkan juga akan dihadirkan pada sistem persepan rawat inap. Selain bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap sistem persepan elektronik di RSUD H. Abdul Aziz Marabahan, juga untuk memberikan kontribusi dalam mengevaluasi peningkatkan kualitas layanan di rumah sakit tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap penerapan sistem resep elektronik di Rumah Sakit H. Abdul Aziz Marabahan?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis persepsi pasien, dokter, apoteker, tenaga teknis kefarmasian dan struktur manajemen terhadap penerapan sistem resep elektronik di Rumah Sakit H. Abdul Aziz Marabahan.

1.3.2. Tujuan Khusus

1.3.2.1 Mengidentifikasi pandangan responden mengenai kemudahan penggunaan sistem resep elektronik.

1.3.2.2 Mengidentifikasi kendala yang dihadapi responden dalam menggunakan resep elektronik.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

Peneliti akan memperoleh pemahaman tentang implementasi sistem resep elektronik di rumah sakit, serta memberikan pengalaman bagi penulis dalam melakukan penelitian di lapangan, termasuk berinteraksi dengan responden dan mengelola data.

1.4.2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini dapat memberikan evaluasi serta pengetahuan terkait peresepan elektronik tersebut dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan rumah sakit, terutama dalam hal implementasi dan penggunaan sistem resep elektronik.

1.4.3. Bagi Masyarakat

Implementasi sistem resep elektronik yang efektif dapat meningkatkan pelayanan dan keselamatan pasien dengan mengurangi risiko kesalahan dalam peresepan dan penggunaan obat.

1.5. Penelitian Terkait

1.5.1. Patient perceptions of e-prescribing and its impact on their relationships with providers: A qualitative analysis.

Jurnal ini membahas persepsi pasien terhadap teknologi *e-prescribing*, terutama fokus pada pengalaman pasien dan dampak yang dirasakan terkait penggunaan *e-prescribing* terintegrasi pada keterlibatan pasien dalam penggunaan obat dan interaksi dengan penyedia layanan kesehatan, termasuk apoteker. Studi ini mengeksplorasi bagaimana pasien memandang *e-prescribing* dan dampaknya pada kualitas perawatan, interaksi dengan pemberi resep dan apoteker, serta keterlibatan pasien dalam perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini melibatkan wawancara semi-struktur dengan pasien-pasien apotek di Indiana Tengah. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan fleksibilitas dalam mengeksplorasi persepsi pasien terkait *e-prescribing*. Studi ini telah disetujui oleh Dewan Tinjauan Institusi Universitas Purdue.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak merasakan dampak pribadi yang signifikan dari penggunaan teknologi *e-prescribing*. Meskipun demikian, terdapat peluang untuk meningkatkan keterlibatan dan edukasi pasien terkait *e-prescribing*. Pasien yang memiliki persepsi positif terhadap *e-prescribing* umumnya mengutamakan kenyamanan, peningkatan keamanan, dan kualitas pelayanan. Di sisi lain, pasien dengan persepsi negatif cenderung mengkhawatirkan kehilangan kontrol dalam penggunaan obat, resep yang salah dikirim, dan komunikasi yang berkurang dengan dokter dan apoteker. Kesimpulannya, terdapat potensi untuk meningkatkan pengalaman pasien dengan memanfaatkan teknologi *e-prescribing* secara lebih efektif dalam meningkatkan keterlibatan pasien dalam perawatan kesehatan mereka

1.5.2. *Electronic Prescriptions To Improve Patient Safety In Hospital: A Systematic Review*. Oleh Farida Apriani Utami dan Mardiaty nadjib

Penelitian ini membahas implementasi dan manfaat penggunaan resep elektronik (*e-prescription*) dalam meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Fokus utama penelitian adalah mengatasi tantangan sistem dokumentasi perawatan pasien berbasis kertas, serta menyoroti keuntungan *e-prescribing* dalam mengurangi kesalahan medis, memfasilitasi proses

preskripsi obat, dan meningkatkan komunikasi antara dokter, apoteker, dan pasien. Peran penting apoteker dan teknisi farmasi dalam mendeteksi kesalahan, serta keuntungan seperti eliminasi kesalahan tulisan tangan, akses ke riwayat resep pasien, dan peringatan alergi pasien juga menjadi fokus utama. Implementasi *e-prescribing* di Indonesia direkomendasikan sebagai langkah penting untuk meningkatkan keselamatan obat dan pasien di rumah sakit.

Dapat disimpulkan bahwa implementasi *e-prescribing* memiliki dampak positif dalam meningkatkan keselamatan pasien di rumah sakit. Dengan kemampuannya untuk menghilangkan kesalahan tulisan tangan dalam resep obat, memberikan akses yang lebih baik ke riwayat resep pasien, serta memberikan peringatan tentang alergi pasien dan alternatif generik kepada dokter, *e-prescribing* membantu mengurangi risiko kesalahan medis yang dapat terjadi akibat tidak jelasan resep. Oleh karena itu, penggunaan sistem *e-prescribing* di rumah sakit dianggap sebagai langkah yang efektif dalam meningkatkan keselamatan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.