

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era kecanggihan teknologi saat ini telah diadopsi oleh berbagai sektor di Indonesia, termasuk sektor kesehatan yang memiliki peran penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, meningkatkan efektivitas perawatan dan efisiensi operasional di fasilitas kesehatan (Mikraj & Fauzi, 2024).

Proses peresepan merupakan salah satu tantangan umum dalam bidang kebijakan kesehatan masyarakat. Ketidaklengkapan resep dalam aspek administratif maupun farmasetis dapat berkontribusi pada terjadinya *medication error* (Aztriana *et al.*, 2023). *Medication error* adalah salah satu penyebab cedera yang dapat dicegah dan menimbulkan biaya global hingga 42 miliar USD per tahun menurut WHO (2017). Di Indonesia, laporan mengenai *medication error* mencapai 35% dari total laporan yang diterima pada 2021 (KNKP, 2021). Kesalahan dalam pengobatan (*medication error*) dapat dihindari dengan adanya intervensi berbasis computer, terutama melalui pemanfaatan sistem resep secara elektronik (*E-prescribing*) (Sabila *et al.*, 2018). *E-prescribing* adalah teknologi informasi kesehatan yang memungkinkan pembuat resep mengirimkan resep langsung ke apotek dari tempat perawatan (Schleiden *et al.*, 2015). Namun, penerapannya juga menghadapi tantangan, seperti gangguan komunikasi antara pemberi resep dan apoteker, kesalahan pengiriman resep, serta kekhawatiran terkait privasi dan kerahasiaan informasi pasien (Alipour *et al.*, 2024).

Pasien merupakan penerima manfaat utama dari sistem ini, oleh karena itu kepuasan mereka terhadap sistem *E-Prescribing* ini memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan implementasinya. Kepuasan adalah sejauh mana perasaan yang dirasakan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja atau akibat yang dirasakan dengan yang diharapkan (MaminiaAimee, 2019).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh partisipasi peneliti dalam Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) yang diselenggarakan oleh Kemendikbud Ristek, yang memberikan kesempatan untuk memahami lebih dalam mengenai implementasi *E-prescribing* di Puskesmas Pegirian, yang menjadi dasar penting dalam pelaksanaan penelitian ini.

Konsep ajaran agama islam mengarahkan umat islam ketika melayani pelanggan dengan baik. Hal ini tertera di dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 195, yang menyatakan bahwa :

وَاتَّقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Artinya: “Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik” (Al-Baqarah:195).

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka sangat perlu dilakukan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan peresepan elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas Pegirian Surabaya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas wilayah Surabaya?
2. Bagaimana perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*) berdasarkan karakteristik responden di Puskesmas Pegirian Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas Pegirian Surabaya
2. Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*) berdasarkan karakteristik responden di Puskesmas Pegirian Surabaya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Peneliti

Bagi peneliti merupakan proses pembelajaran untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh serta mendapatkan pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman mengenai gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*).

2. Manfaat bagi Institusi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam upaya pelayanan persepan elektronik (*E-prescribing*) di Puskesmas.

3. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi atau sumber pengetahuan dalam ikut serta dalam mengembangkan pelayanan persepan elektronik di Puskesmas.