

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin meningkat. Masyarakat dapat mengakses berbagai informasi secara elektronik melalui jejaring sosial. Perkembangan media ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap dinamika masyarakat. Hal ini dapat mempengaruhi penilaian pelayanan rumah sakit secara singkat. Orang-orang pergi ke rumah sakit untuk berobat guna mendapatkan layanan kesehatan terbaik. Pengalaman dan tindakan yang dianggap positif oleh orang lain dapat berdampak signifikan terhadap evaluasi yang di berikan kepada rumah sakit begitu juga seseorang yang berobat ke rumah sakit akan bisa memberikan suatu nilai yang puas bila dari hasil pelayanan yang mereka terima sudah sesuai dengan harapan mereka atau sebaliknya mereka akan mengatakan tidak puas bila dari pelayanan yang di rasakan tidak sesuai harapannya. Oleh karena itu pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit dan citra rumah sakit di mata masyarakat. (Yusdiantoro, 2023)

Seiring perkembangan itu, dunia keperawatan juga mengalami perkembangan, peran perawat semakin dinamis. Perawat dituntut untuk terlibat aktif dalam kontrol dan pengawasan minum obat kepada pasien. Perawat memiliki waktu paling lama berinteraksi dengan pasien di ruang rawat inap, sehingga perawat dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang bermutu, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang kuat, sikap dan tingkah laku yang profesional, serta etika keperawatan yang harus dipegang teguh (Wulandari, 2022). Dalam aspek pelayanan rumah sakit, pengelolaan obat juga merupakan hal penting dalam mutu rumah sakit pengelolaan obat atau sentralisasi obat sendiri yaitu pengelolaan maupun kontrol penuh obat oleh perawat yang akan diberikan kepada pasien mulai dari penerimaan obat,

pemberian obat, penyimpanan maupun pengelolaan obat khusus yang harus diawasi dengan ketat. Pengelolaan sentralisasi yang optimal adalah salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan. Tujuan sentralisasi obat untuk dapat menggunakan obat secara bijaksana, menghindari pemborosan dan untuk meningkatkan kepatuhan pasien minum obat. Selain itu, melalui sentralisasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien (Nursalam, 2015).

Pencatatan dan pelaporan keselamatan pasien di Indonesia oleh Komite Nasional Keselamatan Pasien (KNKP) belum maksimal (Gunawan et al., 2015). Pada tahun 2019 tercatat 12% rumah sakit yang melaporkan kejadian terkait keselamatan pasien dengan jumlah 7.400 insiden (Tristantia, 2018). Atas laporan tersebut, 2.3% yang berujung pada kondisi kritis dan kematian, selain itu dapat ditangani. Data bulan Januari-Mei tahun 2021, insiden yang dilaporkan paling banyak adalah *Medication Error* (sebanyak 35%) (KNKP, 2021). Secara singkatnya *medication error* meliputi semua kesalahan yang terjadi dalam proses pengobatan mulai dari peresepan, transkripsi, pengemasan, pemberian label, administrasi, distribusi, edukasi, sampai dengan penggunaan obat (Wardhana dkk, 2022).

Berdasarkan hal tersebut banyak rumah sakit yang mengembangkan sistem sentralisasinya, salah satu sistem sentralisasi yang banyak digunakan adalah dengan metode sentralisasi obat sistem kombinasi sistem atau sering disebut metode campuran yang dapat meningkatkan mutu pelayanan obat di rumah sakit. Kesalahan pengobatan, mengidentifikasi dan mengenali kesalahan pengobatan dengan cepat, mendukung manajemen pengobatan yang efektif, dan menghilangkan duplikasi resep yang berlebihan, sehingga mengurangi kerugian. Sistem sentralisasi ini di gunakan untuk meningkatkan keamanan pasien, Selain itu, melalui sentralisasi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Menurut kemenkes RI sendiri Kepuasan pasien adalah pernyataan puas oleh pasien terhadap pelayanan rawat inap (Kemenkes RI, 2008). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Susiyati, dkk, 2022). Kepuasan

adalah model kesenjangan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien memberikan keuntungan terhadap rumah sakit itu sendiri. Rasa puas akan membuat pasien kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Penyampaian rekomendasi pasien dari mulut ke mulut akan dapat menguntungkan rumah sakit (Sintari, dkk. 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Yulinda Ibrahim (2022), bahwa sentralisasi obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hasil penelitian terhadap 85 responden yang menjawab kualitas pelayanan puas berjumlah 78 orang (91.8%), yang menjawab kualitas pelayanan kurang puas sebanyak 7 orang (8.2%). Begitu juga menurut penelitian Kurnia, M (2018) yang menyatakan bahwa hampir setengahnya responden puas dengan sentralisasi. Dari beberapa hasil penelitian yang di jelaskan menunjukkan bahwa ada hubungan antara sentralisasi obat dengan kepuasan pasien.

Standar kepuasan pasien di Indonesia ditetapkan secara nasional oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, menurut Kementerian Kesehatan, standar minimum kepuasan pasien adalah 95% atau lebih. Jika kepuasan pasien terhadap pelayanan medis ditemukan kurang dari 95%, maka pelayanan medis yang diberikan dianggap tidak memadai (Kemenkes RI, 2016 dalam artikel Karno, 2023). Berdasarkan data yang dipublikasikan Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tahun 2021 menyebutkan bahwa lebih dari 6 juta masukan pasien medis dari 25 negara dan menunjukkan kepuasan rawat inap di setiap negara. Dari penilaian tersebut negara dengan kepuasan pasien tertinggi adalah Swedia dengan indeks kepuasan sebesar 92,37%, Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%), Amerika Serikat (89,33%) dan Denmark (89,29%), sedangkan kepuasan pasien terendah adalah di negara Kenya (40,4) dan India (34,4) (WHO, 2021) di dalam artikel (Shilvira et al., 2022). Berdasarkan data yang di keluarkan Badan Pusat Statistik tahun 2020, Indonesia sendiri diketahui dari 17.280 responden di seluruh Indonesia, total 81% menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pemaparan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan rujukan lanjutan (FRKTL) atau RS pemerintah sebesar 80%, sedangkan RS swasta sebesar 83% (Karno, 2023).

Dalam memberikan pelayanan seorang perawat harus bisa memberikan pelayanan prima yang dibuktikan langsung untuk meningkatkan kepuasan pasien itu sendiri. Perawat di ruangan harus handal, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Ketanggapan petugas perawat dapat memberikan persepsi yang positif bagi pasien. Pengetahuan dan perilaku petugas perawat akan memberikan jaminan dari resiko ketidakpastian yang diberikan terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit. Seorang perawat harus memiliki rasa empati dan tidak memandang pangkat, status, golongan sosial (Simbolon & Selviani, 2022).

Berdasarkan hasil survey dan wawancara peneliti di dapatkan data bahwa RSUD Wisma Rini menjalankan metode sentralisasi obat dengan metode sistem kombinasi sistem atau bisa disebut sistem campuran dalam memenuhi ketersediaan obat di setiap Ruang dan menurut data dari 10 orang pasien yang sedang dirawat di ruangan rawat inap RSUD Wisma Rini didapatkan 4 orang pasien masih belum puas dengan pelayanan perawat dalam pelaksanaan sentralisasi obat terkadang kurangnya komunikasi, informasi dan edukasi perawat saat pemberian obat sehingga menyebabkan tingkat kepuasan pasien / keluarga berkurang. Di dapatkan juga data kunjungan di Wisma Rini yang fluktuatif walau data pertahun tetap naik namun kenaikan tidak signifikan hanya sekitar 1,02% pertahun dengan angka pengunjung rawat inap tahun 2021 sebesar 4.320 pasien dan 2022 sebesar 4.223 pasien dan tahun 2023 sebesar 4.429 pasien. Sedangkan data sementara tahun 2024 hingga April 2024 kunjungan rawat inap sebanyak 1.942 pasien.

Namun dalam hal ini belum pernah ada penelitian terkait hubungan sentralisasi obat dengan kepuasan pasien di setiap rumah sakit di kabupaten pringsewu terutama di rumah sakit RSUD Wisma Rini, berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Hubungan Pelaksanaan Sentralisasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana hubungan pelaksanaan sentralisasi obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan sentralisasi obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.

### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah :

- a) Mengetahui distribusi frekuensi karakteristik responden Di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.
- b) Mengetahui distribusi frekuensi pelaksanaan sentralisasi obat di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.
- c) Mengetahui distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.
- d) Mengetahui hubungan pelaksanaan sentralisasi obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024.

## **D. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian membahas tentang pelaksanaan sentralisasi obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Tahun 2024. Sasaran subjek penelitian ini adalah pasien yang dirawat di RSUD Wisma Rini Pringsewu, waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga Mei tahun 2024, penelitian ini dilakukan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Umum Wisma Rini kabupaten Pringsewu provinsi Lampung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan sentralisasi dengan kepuasan pasien, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara kepada pasien di setiap ruangan rawat inap, Serta jenis penelitian

ini adalah analitik kuantitatif dengan design penelitian *cross-sectional*, semua variabel akan diamati dalam satu waktu. Uji dalam penelitian ini adalah uji *Chi-Square*.

## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Secara Teoritis

#### a) Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi tentang pelaksanaan sentralisasi terhadap kepuasan pasien dan dapat menjadi bahan sumber pustaka/ kajian untuk penelitian penelitian selanjutnya.

#### b) Institusi Pendidikan

Dapat sebagai refrensi bagi institusi pendidikan dalam mengembangkan ilmu tentang pelaksanaan sentralisasi obat

### 2. Manfaat Secara Praktis

#### a) Bagi Pasien

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penilaian pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

#### b) Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai indikator mutu pelayanan di rumah sakit khususnya dalam pelaksanaan sentralisasi obat.