

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin canggih. Masyarakat bisa dengan mudah mengakses berbagai informasi baik melalui media elektronik atau medsos. Dengan adanya perkembangan media-media tersebut sangatlah berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat untuk bersikap lebih kritis. Dalam hal ini dapat berpengaruh juga di pelayanan rumah sakit. Masyarakat berobat ke rumah sakit dengan harapan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Pengalaman seseorang atau perilaku-perilaku yang pernah dirasakan baik atau buruk akan sangat mempengaruhi suatu penilaian, bahwa pengalaman yang baik akan memberikan suatu nilai yang baik atau sebaliknya pengalaman yang buruk juga akan memberikan suatu nilai yang buruk pula, 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 dirasakan tidak sesuai harapannya. Kepuasan pasien merupakan suatu tolak ukur keberhasilan dalam memberikan suatu pelayanan yang berkualitas di Rumah sakit. Pelayanan obat merupakan salah satu indikator mutu rumah sakit dan mutu

pelayanan obat salah satunya adalah pelayanan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD), pelayanan sentralisasi obat memudahkan pasien untuk mendapatkan obat rawat inap, mereka tanpa harus mengantri di apotik, jadwal obat sudah terjadwal sesuai dosis dan waktu, sehingga keluarga pasien mempunyai waktu lebih banyak menunggu pasien.

Berdasarkan hasil survey sebelumnya penilaian penerapan unit *dose dispensing* di jogja international hospital (JHI) secara umum sudah berjalan dengan baik, meski dari sisi input, proses dan output masing- masing ada bagian penting yang perlu di benahi. Semua pasien pun menilai tidak sama (tidak signifikan) terhadap penerapan unit dose dispending ini ( $P=0,24 > 0,05$ ). Tetapi untuk kepuasan pasien masih terdapat kesenjangan ( $P=0,000 < 0,05$ ) antara persepsi dan harapan, walaupun dari uji skala likert diperoleh nilai 70-90% pasien cukup puas terhadap penerapan sistem ini di Jogja International Hospital (JIH) (izzaty,2014).

Berdasarkan hasil survey interview pendahuluan yang dilakukan peneliti pada minggu kedua bulan November 2020 di Rumah Sakit RSUD Al- Islam H.M. Mawardi sidoarjo. Bahwa pelaksanaan pelayanan obat dengan metode *one day dose dispensing* (ODDD) hasil interview dari 7 (tujuh) responden diperoleh hasil sebanyak 3 (30%) menyatakan puas dengan pelayanan sentralisasi obat, responden mengungkapkan sudah mendapatkan pelayanan obat yang lebih mudah, tanpa harus mengantri di Farmasi, obat diantar oleh petugas Farmasi ke ruang perawatan dan obat sudah diberikan sesuai waktunya.

Dan ada 4 (70%) responden mengungkapkan masih tidak puas dengan pelayanan sentralisasi obat mereka mengatakan masih belum paham dan kurang mengetahui jadwal pemberian obat sehingga mereka kurang lega dengan pelayanan obat ini. Hal ini masih edukasi tentang pelayanan obat yang masih kurang maksimal sehingga pelaksanaan sentralisasi obat menjadi kurang optimal.

Kepuasan merupakan harapan dari semua orang yang berobat ke rumah sakit. Pelayanan obat merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan Kepuasan pasien, mereka berharap bisa dengan mudah mendapatkan obat. Pelayanan distribusi obat ada dua macam sentralisasi dan desentralisasi, Pelayanan sentralisasi obat merupakan pengelolaan obat dimana obat yang akan diberikan kepada pasien diserahkan pengelolaannya oleh perawat sedangkan desentralisasi sistem pendistribusian perbekalan Farmasi yang mempunyai cabang dekat unit atau biasanya disebut depo Farmasi. Sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) merupakan distribusi obat yang efektif bagi ruang rawat inap, yang mana keluarga pasien tanpa harus mengantri di Farmasi, kebutuhan obat pasien dapat diberikan sesuai dengan jadwal dan resiko terjadinya kesalahan obat yang sangat kecil.

Metode sentralisasi obat *oneday dose dispensing* (ODDD) suatu metode yang dapat meningkatkan mutu pelayanan obat. Metode ini dapat mengurangi terjadinya *medication error*, mengidentifikasi, mengenali kesalahan penggunaan obat secara cepat, mempermudah pengelolaan obat secara efektif, peniadaan duplikasi order obat yang berlebihan, pengurangan kerugian biaya, dan

pemberian obat dapat dilakukan secara benar 6 T dan 1 W (tepat pasien, tepat obat, tepat dosis, tepat waktu, tepat jenis, tepat cara pemberian dan waspada efek samping, sehingga pasien mendapatkan pelayanan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat *one day dose dispensing* (ODDD) dengan kepuasan pasien rawat inap.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Adakah hubungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD AL- Islam H.M. Mawardi Sidoarjo?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD AL-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo.

## 2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) di RSUD AL-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo.
- b. Mengidentifikasi kepuasan pasien di RSUD AL-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo.
- c. Menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) dengan kepuasan pasien di RSUD AL-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi perkembangan ilmu keperawatan dan untuk penelitian selanjutnya, mengenai hubungan persepsi pasien terhadap pelaksanaan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD) dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD AL-Islam H.M. Mawardi Sidoarjo.

### 2. Praktis

#### a. Untuk Peneliti

Sebagai tambahan ilmu keperawatan sebagai bekal dalam memberikan asuhan keperawatan.

b. Untuk Institusi

Dengan di lakukan penelitian ini dapat di gunakan sebagai masukan pengetahuan untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit terutama dalam pelaksanaan pelayanan sentralisasi obat dengan metode *one day dose dispensing* (ODDD).

c. Untuk Profesi

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik bagi petugas kesehatan dan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pelayanan sentralisasi obat metode *one day dose dispensing* (ODDD).

