

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sebagai tempat yang dianggap sebagai tujuan utama bagi pasien dalam mendapatkan obat, apotek merupakan suatu bagian penting dari infrastruktur dunia kesehatan. Di apotek, terutama pada apotek yang berada di dalam suatu rumah sakit, pasien bisa mendapatkan obat yang diresepkan oleh dokter sesuai dengan kebutuhan pasien berdasarkan hasil pemeriksaan yang terstruktur dan diagnosis kerja yang disimpulkan, dan sering kali disesuaikan dengan ketersediaan obat yang ada di apotek di dalam rumah sakit tempat dokter yang bersangkutan sedang melakukan praktik.

Apotek juga merupakan tempat tujuan masyarakat pada umumnya untuk mendapatkan berbagai macam kebutuhan kesehatan walaupun tanpa konsultasi ke dokter terlebih dahulu. Maka dari itu, penting bagi para staf ahli di apotek yaitu apoteker, untuk mengemban suatu bentuk tanggung jawab terhadap obat yang diberikan kepada pelanggan, baik yang merupakan pasien yang datang setelah konsultasi ke dokter, maupun pelanggan yang datang tanpa konsultasi ke dokter terlebih dahulu. Sebagai ahli di bidangnya, apoteker mempunyai peran penting dalam memastikan apotek memenuhi kebutuhan setiap jenis pasien tersebut. Oleh karena itu, seorang apoteker perlu mempunyai pengetahuan yang memadai untuk bisa memberikan obat yang benar, baik dari sisi jenis, jumlah, maupun dosis.

Apoteker perlu memberikan edukasi kepada setiap pelanggan yang membeli obat. Edukasi yang perlu apoteker berikan adalah pengetahuan seputar obat yang diberikan kepada pelanggan, mulai dari nama dan jenis obat, fungsi obat, serta cara

memakainya. Selain itu, apoteker juga dapat memberikan edukasi mengenai penyakit terkait secara singkat, agar pelanggan dapat mengerti lebih baik mengenai bagaimana mereka dapat mempergunakan obat yang diterimanya secara efektif.

Banyaknya tanggung jawab yang harus dipikul oleh seorang apoteker, serta sifat pekerjaan yang berat dan repetitif, mempengaruhi kinerja para apoteker tersebut. Meskipun apoteker yang telah mengambil peran lebih di bidangnya, dituntut dapat turut bertanggung jawab dalam mengedukasi pasien (Anwar, Hasan., Keban, Saibi, Kharisma, & Pamulang, 2019), tetapi akibat banyaknya obat yang perlu di berikan dan sebagai hasilnya, lebih berfokus hanya pada sekedar memberikan obat sesuai resep dokter. Banyaknya pasien tentu saja mengambil peran serta dalam peningkatan beban kerja tersebut, dikarenakan berbagai macam disiplin kedokteran yang ada di satu rumah sakit sebagai contohnya, namun hanya satu unit apotek yang pada umumnya tersedia di instansi kesehatan tersebut. Jumlah obat yang perlu dicari dan diteliti sebelum diberikan kepada pelanggan, dikali dengan jumlah pasien sebagai pelanggan, menambahkan beban kerja yang semula sudah berat. Hal ini mengakibatkan terjadinya kesalahan pemberian obat di apotek kepada pasien yang merupakan pelanggan, dan merupakan salah satu bentuk utama dari kesalahan pengobatan di dunia kesehatan.

Di berbagai negara, beberapa cara telah dicoba untuk meringankan beban kerja apoteker. Salah satunya adalah dengan membatasi jumlah resep obat yang boleh ditangani oleh seorang apoteker dalam satu hari, atau dengan membagi dan membatasi jumlah resep obat berdasarkan tipe pelanggan seperti pasien rawat jalan maupun rawat

inap. Selain itu, bantuan seperti tenaga kerja tambahan dalam bentuk teknisi apotek juga telah diterapkan. Di beberapa negara, otomatisasi pengeluaran obat di apotek telah diimplementasikan, dimana apoteker hanya perlu menerima resep obat dari pasien yang merupakan pelanggan, dan menggunakan suatu teknologi yang akan mengeluarkan obat sesuai dengan resep, termasuk jenis, jumlah, serta dosis. Setelah itu, apoteker hanya perlu mengambil obat yang dikeluarkan secara otomatis oleh sistem teknologi tersebut, dan memberikan obat tersebut kepada pelanggan. Hal ini diharapkan dapat mengurangi beban kerja para apoteker yang dapat mempunyai dampak positif terhadap kualitas pelayanan apotek, seperti mengurangi kesalahan pengeluaran dan pemberian obat kepada pelanggan, serta meningkatkan waktu apoteker dalam memberikan edukasi kepada pasien terkait. Selain itu, penelitian yang dilakukan di suatu rumah sakit di Taiwan (Shao, Chan, Lin, Li, Yang, Chen, Chen, & Lai, 2020) menunjukkan adanya peningkatan kinerja apoteker setelah berkurangnya beban kerja yang ditanggung oleh masing – masing individu. Hal ini semakin mendukung harapan terhadap implementasi teknologi otomatisasi pada pengeluaran obat, sebagai sesuatu yang dapat membantu meningkatkan kinerja apoteker.

Penelitian yang dilakukan terhadap efek dari implementasi otomatisasi pengeluaran obat di apotek di beberapa rumah sakit di luar negeri (Oswald & Caldwell, 2007), menunjukkan terjadinya penurunan beban kerja apoteker, yang berdampak langsung kepada menurunnya jumlah kesalahan pemberian obat kepada pelanggan di apotek, setelah pengeluaran obat diambil alih oleh teknologi otomatisasi. Hal ini pun mengakibatkan terjadinya peningkatan rata – rata waktu yang diberikan oleh apoteker

untuk melakukan edukasi kepada pasien, merebut kembali peranan yang telah berkembang di bidang apoteker sebagai pengemban tanggung jawab bersama dalam melayani pasien bukan hanya dari sisi pengeluaran dan pemberian obat sesuai resep, namun juga sebagai pemberi edukasi yang memadai.

Tabel 1.1 Kesalahan pemberian obat yang ditemukan di apotek

Kesalahan Pemberian Obat	Persentase
Tahap penulisan resep	561 (16%)
Persiapan dan Pengeluaran Obat di Apotek	1171 (33.3%)

Sumber: Azrifitria, Siti Fauziyah, Apriliana Nur (2019)

Di Indonesia, pemberian obat yang salah kepada pasien sebagai pelanggan di apotek, masih terjadi. Pada suatu penelitian yang dilakukan di suatu rumah sakit di Jakarta Pusat pada tahun 2016 (Azrifitria, Fauziyah, & Nur, 2019), ditemukan bahwa pada apotek, terdapat 561 kesalahan penulisan resep untuk pasien, dari 3512 resep yang diamati di apotek. Selain itu, pada 1171 atau sebesar 33,3% dari total resep yang diamati, terdapat kesalahan pada fase persiapan dan pengeluaran obat di apotek. Kesalahan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, yang mana salah satunya adalah kesalahan yang terjadi pada proses pengeluaran obat oleh apoteker, yang seharusnya disesuaikan dengan resep yang diterima di apotek. Sama halnya seperti faktor yang mempengaruhi terjadinya kesalahan ini di apotek pada negara lain, kesalahan tersebut pada apotek di Indonesia pun juga berhubungan dengan beratnya beban kerja para apoteker, mengingat jumlah resep yang perlu ditangani per apoteker setiap harinya.

Dengan adanya hasil yang menunjukkan dampak positif dari implementasi teknologi otomatisasi pengeluaran obat di apotek (McCarthy & Ferker, 2016), tidak dapat

dipungkiri bahwa konsep otomatisasi dapat mengembangkan layanan yang dapat diberikan di apotek di Indonesia. Implementasi teknologi ini belum dilakukan di Indonesia dengan keterbatasan sumber daya, namun bukanlah sesuatu yang tidak mungkin untuk dilakukan. Dengan melihat hasil yang positif, diharapkan bahwa para apoteker yang melayani pelanggan di apotek di Indonesia, dapat memiliki suatu bentuk antusiasme dan keinginan untuk mendukung implementasi teknologi tersebut, demi meringankan beban kerja apoteker di Indonesia, juga memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seperti yang bisa kita lihat pada latar belakang pada penelitian ini, otomatisasi pengeluaran obat pada apotek memiliki suatu dampak yang bersifat positif terhadap kinerja apoteker, terutama mengingat bahwa kesalahan pada bagian pengeluaran obat yang dilakukan secara manual masih memiliki tingkat kesalahan yang tinggi. Namun, implementasi sistem otomatisasi tersebut akan membutuhkan biaya dan waktu, sehingga ada baiknya apabila diteliti terlebih dahulu apakah ada suatu bentuk keinginan untuk menggunakan alat tersebut, oleh pengguna langsung yaitu para apoteker.

Maka dari itu, penelitian ini akan meneliti beberapa variabel yang akan digunakan untuk menentukan niat dan sikap para apoteker terhadap ide implementasi otomatisasi pengeluaran obat di apotek, termasuk niat para apoteker terhadap menggunakan waktu yang bisa mereka berikan untuk mengedukasi pasien. Dalam penelitian ini, rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut:

- 1) Apakah *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi?

- 2) Apakah *effort expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi?
- 3) Apakah *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi?
- 4) Apakah *Facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap *behavior* apoteker dalam mengalokasikan waktu untuk mengedukasi pasien?
- 5) Apakah *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi berpengaruh positif terhadap *behavior* apoteker dalam mengalokasikan waktu untuk mengedukasi pasien?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Atas dasar rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh positif *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh positif *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh positif *social influence* terhadap *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh positif *Facilitating conditions* terhadap *behavior* apoteker dalam mengalokasikan waktu untuk mengedukasi pasien.

- 5) Untuk menganalisis pengaruh positif *behavioral intention* apoteker dalam menggunakan otomatisasi terhadap *behavior* apoteker dalam mengalokasikan waktu untuk mengedukasi pasien.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan dengan adanya hasil dari penelitian ini, dapat memberikan manfaat akademis maupun dalam ranah praktis, dan juga dapat memberikan suatu informasi yang layak dan berguna dalam memajukan langkah mengimplementasikan otomatisasi di bidang kesehatan terutama pada apotek.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara bidang akademis, penelitian ini diharapkan dapat menyediakan informasi yang layak dan berguna demi kepentingan kemajuan bidang teknologi dan kesehatan, terutama dalam upaya untuk mengerti lebih lanjut mengenai otomatisasi yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan aspek yang dapat diperbaiki dalam bidang farmasi, di apotek. Diharapkan juga bahwa penelitian ini dapat menjadi suatu referensi yang berguna bagi penelitian yang akan dilakukan di masa depan, dalam bidang yang berkaitan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu bentuk kontribusi yang signifikan dalam upaya implementasi teknologi lebih jauh kedalam bidang kesehatan, agar integrasi antara kedua bidang tersebut dapat berjalan sesuai harapan

dan membawa hasil yang berdampak positif. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi suatu bentuk dorongan atau motivasi terhadap pengambilan langkah menuju integrasi teknologi terhadap aplikasi yang dapat dilakukan di dunia kesehatan.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

Penelitian ini terbagi kedalam beberapa tahapan penulisan yang dapat mempermudah pembaca dalam memahami uraian penjelasan yang ada, berikut lima bagian utama dalam penelitian ini:

#### **BAB I           LATAR BELAKANG**

Bab ini menjelaskan informasi atau pembahasan umum dari penelitian ini seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penilitan teoritis, manfaat penilitian praktis, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II           TINJAUAN PUSATAKA**

Bab ini membahas landasan teori-teori mengenai variabel yang digunakan sebagai dasar penelitian, yaitu *performance expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Behavior*. Selain itu, pada bab ini terdapat penjelasan mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

#### **BAB III         METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi pembahasan mengenai obyek penelitian, unit analisis, tipe penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, penentuan jumlah sampel, metode penarikan sampel, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang termasuk uji validitas dan reliabilitas.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil yang didapatkan dari pengolahan data yang telah dikumpulkan melalui kuisisioner, dimana data di olah dengan menggunakan PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modelling*)

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup dari penelitian yang akan membahas mengenai kesimpulan atas penelitian sudah dilakukan, dan implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai pedoman atau saran untuk perusahaan ataupun manajer, serta keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini.