BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan organisasi, untuk mencapai tujuan tersebut maka diperlukan manajemen yang tepat dan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan.Dengan berkembang pesatnya teknologi maka pekerjaan manajemen dan pelayanan terhadap pasien yang memerlukan dukungan data dan informasi mengalami kemajuan yang pesat pula.Pengolahan data dan informasi merupakan suatu hal mutlak yang sangat diperlukan bagi sebuah organisasi atau perusahaan terlebih di zaman yang serba modern seperti sekarang ini, di mana penyajian informasi dituntut tidak hanya harus akurat tapi juga bisa diperoleh dengan mudah dan cepat.

Penyajian informasi ini, sangat diperlukan pada setiap aspek kehidupan tidak terlepas perannya terhadap rumah sakit yang memang memerlukan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.Rumah sakit sebagai salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.Pelayanan di rumah sakit adalah kegiatan yang berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik yang merupakan

salah satu pelayanan yang mempunyai peranan yang sangat penting di dalamnya adalah unit kefarmasian.

Rumah Sakit Umum Pusat dr Hasan Sadikin atau biasa disebut RSHS Bandung merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara atau BUMN yang bergerak dalam pelayanan kesehatan masyarakat.Rumah sakit ini juga dikenal dengan sebutan Rumah Sakit Rancabadak.Rumah sakit ini digunakan sebagai tempat rujukan bagi pasien yang berasal dari berbagai rumah sakit daerah lain di Jawa Barat sehingga menjadikan rumah sakit ini terbesar di Jawa barat dan memiliki banyak fasilitas yang lengkap.

Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh RSUP dr Hasan Sadikinselain rawat inap adalah instalasi rawat jalan.Instalasi rawat jalan merupakan fasilitas yang disediakan RSUP dr Hasan sadikin untuk menangani pasien yang secara berkelanjutan setelah pulang dari rawat inap, maupun menangani pasien yang mendapatkan perawatan secara teratur yang tidak harus menginap, atau dikenal dengan rawat jalan.

Pasien yang mendapatkan penanganan rawat jalan yang secara beraturan memeriksakan kesehatannya ke Dokter,kemudianmendapatkan obat yang secara teratur diminumnya seperti penyakit diabetes, kanker,jantung dan lain sebagainya. Apalagi mereka yang telah lanjut usia, biasanya memiliki asuransi kesehatan yang berbeda-beda. Asuransi kesehatan yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah

askes, oleh karena itu RSHS menyediakan satu tempat pelayanan khusus bagi pasien yang menggunakan askes karena pengguna askes yang semakin bertambah.Pasien dengan asuransi kesehatan Askes datang berobat ke RSUP dr Hasan Sadikin dalam sehari mencapai 600 pasien lebih dengan keluhan dan poli yang berbeda.Pelayanan askes untuk pasien rawat jalan yang paling penting yaitu pelayanan permintaan resep obat khusus pasien askes.

Untuk menyajikan informasi yang cepat dan akurat ini, maka proses pengolahan data harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sebuah sistem yang biasa disebut sistem informasi. Dengan dilakukannya proses pengolahan data secara terkomputerisasi maka pekerjaaan-pekerjaan pengolahan data tersebut dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang lebih baik lagi dari meningkatnya jumlah permintaan terhadap pelayanan obat kepada pasien setiap harinya maka dibuatkan sistem informasi yang memadai. Penggunaan informasi terhadap pelayanan obat ini sangat penting untuk membantu meringankan beban kerja karyawan sehingga dapat memberikan kepuasan kerja terhadap karyawan khususnya yang bekerja di instalasi farmasi bagian askes rawat jalan.

Peningkatan pasien yang signifikan tidak memungkinkan lagi penggunaan secara manual pada pelayanan obat karena membuang banyak waktu dan tenaga, dan banyak terjadi kesalahan yang berakibatkan kepada kerugian, oleh karena itu

dibuatkan software yang menunjang terhadap pelayanan obat khususnya askes rawat jalan di RSUP dr Hasan Sadikin ini. Dibuatkannya *software* diharapkan dapat mengurangi beban kerja dari karyawan dan mengurangi kesalahan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.Karena karyawan merupakan faktor yang paling penting pada setiap difisi terlebih pada pelayanan karena secara tidak langsung jika karyawan merasa puas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk melihat keberhasilan impementasi *software* dapat dilihat dari dampaknya terhadap kepuasan kerja karyawan. Fenomena inilah yang terjadi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dikatakan bahwa dengan adanya implementasi *software* Pelayanan Farmasi setiap tugas pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat diselesaikan, namum kenyataannya masih ada beberapa kendala diantaranya :

1. Tidak adanya fasilitas update obat antara rawat jalan dan rawat inap sehingga dapat mengakibatkan jatah obat yang diberikan kepada pasien berlebih yang berdampak tidak dibayar penggunaannya oleh PT Askes.
2. Tidak adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk menggunakan *software* aplikasi terutama untuk karyawan yang baru pertama kali menggunakannya ditambah dengan tidak adanya dokumentasi pengoperasian *software*.
3. Karyawan belum sepenuhnya puas karena masih ada banyak kendala pada software, karena seringnya terjadi error dan masih adanya kesalahan pada output.

Belum ada penelitian yang menyatakan bahwa sistem informasi pelayanan obat askes rawat jalanyang telah berjalan sekarang ini dapat mengatasi masalah-masalah yang ada serta berperan tidaknya dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Dari uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem informasi obat khususnya pada pasien Askes rawat jalan pada RSHS dan menjadikannya sebagai objek penelitian untuk skripsi yang dikerjakan oleh penulis. Terkait hal tersebut, penulis menentukan judul penelitian :

" PERANAN KUALITAS *SOFTWARE* PADA INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN YANG MELAYANI PASIEN ASKES TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI RSUP dr HASAN SADIKIN BANDUNG"

1.2 Identifikasi dan rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan masalah-masalah yang nantinya akan penulis lakukan penelitian. Adapun indentifikasi dan rumusan masalah tersebut yaitu:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang terdapat pada kualitas software di rawat jalan terutama pelayanan instalasi farmasi khusus melayani pasien Askes, yaitu kurangnya update pemakaian obat yang berhubungan dengan pasien tersebut sehingga dikerjakan secara

manual baik mencetak etiket dan laporan data obat yang membuat tidak efektif dan efisien dalam pengerjaannya,kemudian masih adanya kesalahan-kesalahan yang diketahui oleh tim verikasi dan masih kurangnya pelatihan akan penggunaan *software* sehingga masih banyak karyawan yang belum mengetahui kegunaan menu-menu yang telah disediakan di *software* tersebut secara detail yang mengakibatkan menumpuknya pekerjaan karena ditunda dalam pengerjaannya. Kemudian masih adanya keluhan karyawan terhadap faktor-faktor yang dapat menyebabkan karyawan belum sepenuhnya merasakan kepuasan dalam bekerja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

a. Bagaimana *software* yang berjalan saat ini di instalasi farmasi rawat jalan yang melayani pasien Askesdi RSUP dr Hasan Sadikin.
b. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap implementasi *software* diinstalasi farmasi rawat jalan yang melayani pasien Askes RSUP dr Hasan Sadikin terhadap kepuasan kerja karyawan.
c. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di RSUP dr Hasan Sadikin.
d. Bagaimana peranan kualitas *Software* terhadap kepuasan kerja karyawan RSUP dr Hasan Sadikin.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan arah dari penelitian yang dilakukan supaya lebih mudah dan terfokus dalam melakukan penelitiannya.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas *software* pelayanan obat askes rawat jalan di RSUP dr Hasan Sadikin serta hubungannya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan kerja karyawan yang akan berdampak terhadap nilai kepuasan pasien agar dapat melayani pemberian obat secara lebih efektif dan efisien.Sehingga dapat dijadikan sebagai bahan peneliti dan ingin menerapkan ilmu pengetahuan yang telah dipelajari di kampus dan dapat di implementasikan pada dunia pekerjaan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui*software* yang sedang berjalan di instalasi farmasi rawat jalan yang melayani pasien Askes di RSUP dr Hasan Sadikin Bandung.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan mengenai implementasi *software* yang berjalan di instalasi farmasi rawat jalan yang melayani pasien Askes di RSUP dr Hasan Sadikin.
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di RSUP dr Hasan Sadikin.
4. Untuk mengetahui peranan *software* terhadap kepuasan kerja karyawan RSUP dr Hasan Sadikin.

1.4 Kerangka Pemikiran

Menurut Bambang S.Soedibjo (2005:209) Kerangka Pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasikan sebagai masalah penting.

Kerangka Pemikiran diturunkan dari teori yang relevan dengan masalah yang diteliti,sehingga memunculkan asumsi-asumsi dan proposisi (pernyataan) yang kemudian dirumuskan ke dalam hipotesis operasional atau hipotesis yang dapat diuji. Berikut ini kerangka pemikiran yang terdapat di RSUP dr Hasan Sadikin.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Dengan lingkup pelayanan yang begitu luas, tentunya banyak sekali permasalahan kompleks yang terjadi dalam proses pelayanan di rumah sakit. Banyaknya variabel di rumah sakit turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dan lingkungan rumah sakit.

RSUP dr Hasan Sadikin menyediakan suatu Sistem Informasi yang khusus dimaksudkan pada *software* yaitu Pelayanan Pasien askes Rawat jalan.Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam pendataan informasi dan juga dapat memberikan kenyaman pada pasien. Pada sistem informasi ini pasien tidak harus menunggu lama atau mendaftar ulang pada saat akan melakukan pemeriksaan.

Suatu*software* sangat berpengaruh bagi sebuah instansi atau perusahaan.Karena sistem informasi ini digunakan sebagi jalur untuk mendapatkan komunikasi penting sebagai dasar informasi dalam pengambilan keputusan oleh atasan terhadap kerja para karyawannya.Salah satu komponen dari sistem informasi yang paling penting pada perusahaan adalah *software.*Oleh karena itu, bagus tidaknya suatu perusahaan tergantung dari kualitas *software*yang dibuat.

Menurut McCall dalam Roger (2002:611) telah mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. Pada dasarnya McCall menitikberatkan faktor-faktor tersebut menjadi 3 (tiga) aspek penting yaitu yang berhubungan dengan:

1) Sifat-sifat operasional dari *software* (*Product Operation*).

2) Kemampuan *software* dalam menjalani perubahan (*Product revision*).

3) Daya adaptasi atau penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*ProductTransition*).

Tetapi dalam penelitian ini penulis hanya membahas satu faktor/dimensi saja yaitu faktor-faktor/dimensi-dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat *operational software,* yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Correctness,* yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability,* yakni sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.

3. *Efficiency*, yaknibanyaknya sumber daya komputerisasi dan kode program yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya.
4. *Integrity*, sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang tidak berhak dapat dikendalikan.
5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan *input*, dan mengartikan *output* dari *software*.

Menurut Spector (1997) seperti dalam jurnal :Ghalia A. Attar dan Rateb J.Sweis dalam jurnal "*The Relationship between information technology adoption and job satisfaction in contracting companies in Jordan*"aspek-aspek kepuasan kerja ada 2 faktor yaitu *instrinsik* dan faktor *ekstrinsik*. Faktor-faktor ini dijadikan sebagai indikator dalam penelitian ini dalam skala kepuasan kerja.

Adapun faktor-faktor *instrinsik* sebagai berikut:

1. *Activity* adalahSeberapa jauh pekerjaan tersebut tetap dapat meyibukkan individu.
2. *Independence* adalah Kewenangan untuk dapat bekeja sendiri.
3. *Variety* adalah Kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda.
4. *Social status* adalah Pengakuan masyarakat luas tentang status pekerjaan.
5. *Moral values* adalah Pekerjaan tidak berhubungan dengan segala sesuatu yang dapat mengganggu hati nurani.
6. *Security* adalahKepastian kerja yang diberikan.
7. *Social service* adalahKesempatan untuk membantu orang lain mengerjakan tugas.

8. *Authority* adalahMemiliki kekuasaan terhadap orang lain.
9. *Ability utilization* adalahKesempatan untuk menggunakan kemampuan yang ada.
10. *Responsibility* adalahTanggung jawab dalam membuat keputusan dan tindakan
11. *Creativity* adalahKebebasan untuk mengungkapkan ide yang baru
12. *Achievement* adalahPerasaan yang didapat ketika menyelesaikan suatu tugas

Sedangkan aspek-aspek pekerjan yang termasuk dalam faktor *ekstrinsik*

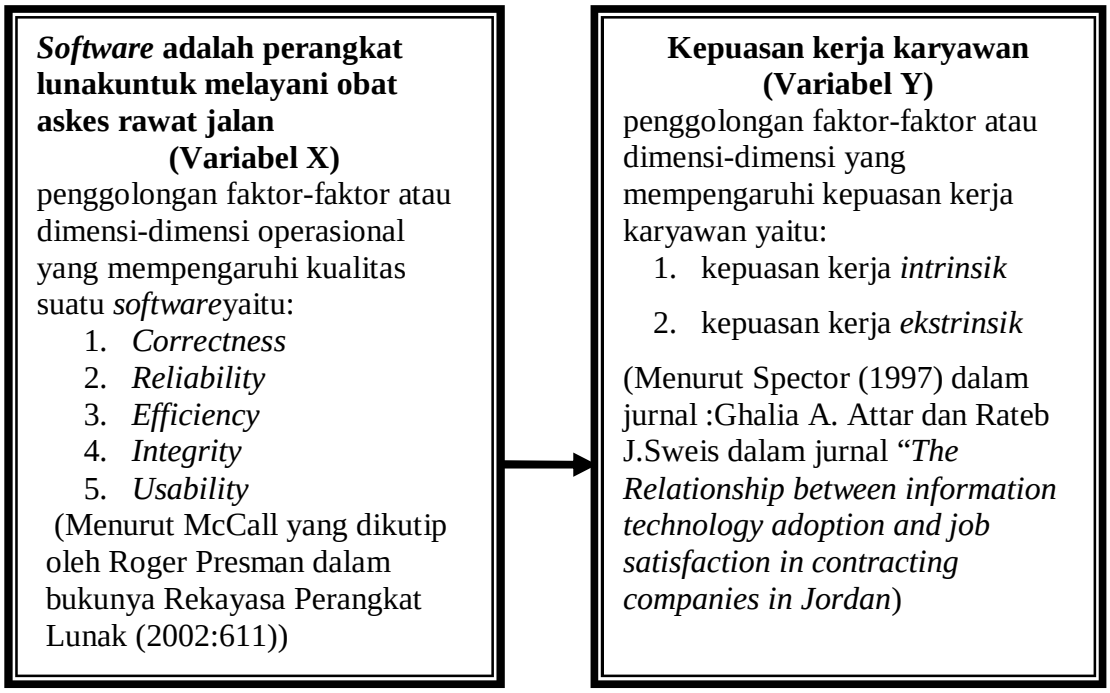
1. *Compensation* adalahBesarnya imbalan atau upah yang diterima.
2. *Advancement* adalahKesempatan untuk memperoleh promosi.
3. *Coworkers* adalahSeberapa baik hubungan antara sesama rekan kerja.
4. *Human relations supervisions* adalah Kemampuan atasan dalam menjalin hubunganinterpersonal.
5. *Technical supervisions* adalahKemampuan atau skill atasan menyangkut segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan.
6. *Company policies and practice* adalah Seberapa jauh perusahaan menyenangkan parapekerja
7. *Working conditions* adalahKondisi pekerjaan seperti jam kerja, temperatur,perlengkapan kantor serta lokasi pekerjaan
8. *Recognition* adalahPujian yang diperoleh ketika menyelesaikan pekerjaan yang baik.

Penelitian mengenai keterkaitan antara sistem informasi terhadap karyawan telah banyak diteliti salah satunya pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yang telah diteliti oleh Ghalia A. Attar dan Rateb J.Sweis (2010) "*The Relationship between information technology adoption and job satisfaction in contracting companies in Jordan*" dan Christian Korunka dan Oliver Vitouch(1999) "*Effects of the implementation of information technology on employees' strain and job satisfaction: A context-dependent approach : work and stress.*"Dari penelitian tersebut diatas diperoleh bahwa ada hubungan antara tekhnologi informasi dengan kepuasan kerja karyawan di perusahaan kontruksi.

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran dan teori keterkaitan antara variabel *software* aplikasi pelayanan farmasi dengan variabel kepuasan kerja karyawanmaka dapat dirumuskan paradigma mengenai pengaruh kualitas *software* pelayanan obat askes rawat jalan terhadap kepuasan kerja karyawandi RSUP Dr. Hasan Sadikin, seperti terlihat berikut ini:

Tabel 1.1

Paradigma kerangka pemikiran



1.5 Kegunaan Penelitian

Sistem informasi yang dihasilkan semua dikumpulkan melalui penelitian dan studi literatur, oleh karena itu kegunaan penelitian adalah suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian supaya penelitian itu memiliki arti yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar *kualitas software* pelayanan obat askes rawat jalan berjalan dengan baik yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan di apotek yang khusus melayani pasien askes di apotek askes rawat jalan di RSUP dr Hasan sadikin, erat kaitannya

dengan meningkatkan kinerja karyawan yang akan meningkatkan kepuasan terhadap pasien.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini adalah:

a. Bagi perkembangan ilmu pengetahuan

   Hasil penelitian ini dapat menjadi perbandingan untuk pengembangan ilmu dibidang informatika terlebih pada perusahaan sendiri. Jika ada perbandingan diharapkan dapat lebih memajukan Manajemen Informatika yang senantiasa berguna bagi semua pihak

b. Bagi peneliti lain.

   Menambah perbendaharaan pengetahuan bagi peneliti lain untuk mengetahui sejauh mana kualitas *software* yang ada dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang akan berdampak terhadap pengembangan sistem infomasi yang lebih baik lagi dan sebagai referensi lain yang berguna.

c. Bagi penulis

   Diharapkan dapat menambah dan memperkaya ilmu pengetahuan panulis sendiri baik wawasan teori maupun praktik.Dan melatih daya berpikir dari penulis sendiri.

1.6 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah di atas, maka penulis menentukan batasan permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

a. Dari semua Sistem informasi yang berjalan di RSUP Hasan Sadikin Bandung yang akan dianalisis hanya pada kualitas software .

b. Dari sekian banyak pasien yang dirawat di RSUP dr Hasan Sadikin Bandung, yang akan di analisis hanya di instalasi Farmasi yang melayani pasien rawat jalan.

c. Instalasi farmasi yang melayani pasien rawat jalan dari berbagai rujukan dan status pendaftaran yang akan diteliti hanya di intalasi farmasi yang melayani pasien dengan status pendaftaran menggunakan Asuransi Kesehatan (Askes).

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di RSUP dr Hasan Sadikin tepatnya di jalan Pasteur nomor 38 Bandung 40161. Adapun jadwal penelitiannya sebagai berikut :

Tabel 1.2

Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan data																				
2	Observasi Wawancara																				

	Identifikasi masalah																			
3	Pembuatan kuesioner Penyebaran kuesioner Pengumpulan kuesioner																			
4	Pengolahan data questioner Uji validitas Uji Reliabilitas																			