ABSTRAK

Permasalahan yang ditemukan yaitu tidak adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk menggunakan *software* aplikasi terutama untuk *user* yang baru pertama kali menggunakannya ditambah dengan tidak adanya dokumentasi pengoperasian *software* menyebabkan tidak meratanya kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh *user* dalam pemahaman pemakaian *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi sehingga mengakibatkan mereka kesulitan dalam mengoperasikan *software* aplikasi tersebut. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi Peranannya Dalam Meningkatkan Kepuasan *User* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Untuk mengetahui Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi yang berjalan menggunakan Diagram Konteks (DK) dan Data Flow Diagram (DFD). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Untuk analisis data menggunakan Analisis Korelasi Pearson Product Moment, Uji Regresi, Koefisien Determinasi, dan uji t .Untuk menganalisis variabel Kepuasan *User* menggunakan *Importance Performance Analisys* (IPA) sedangkan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 17.0 *For Windows.*

Hasil penelitian terhadap 34 responden sebagai sampel dari jumlah populasi sebanyak 51 responden dengan metode penentuan sampel *stratified random sampling*, menunjukkan bahwa *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi berperan dalam meningkatkan Kepuasan *User* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung sebesar 32,98%. Adapun tingkat kategori untuk tanggapan responden terhadap kualitas *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi sebesar 76.56% dinyatakan baik dan anggapan responden mengenai Kepuasan *User* setelah Implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi masih belum puas.

Kata Kunci : *Software*, Pelayanan Farmasi, Kepuasan *User*