BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat pada saat ini dapat dimanfaatkan oleh manusia untuk menunjang kehidupan agar menjadi lebih baik. Salah satu contoh teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat sejak ditemukan pada tahun 1940-an ialah teknologi komputer.

Komputer dengan segala kelengkapannya merupakan suatu alternatif yang sangat tepat untuk dijadikan sebagai sebuah alat yang dapat membantu dan mendukung kelancaran seperti melakukan penyimpanan data, pengolahan data, melakukan perhitungan dengan akurat, dan membuat laporan yang cepat dan tepat. Pada zaman sekarang ini hampir di segala bidang aspek kehidupan sudah memanfaatkan teknologi komputer mulai dari bidang pendidikan, ekonomi, hiburan, keamanan, kesehatan dan pemanfaatan dibidang lainnya.

Rumah sakit sebagai salah satu institusi pelayanan umum membutuhkan keberadaan suatu teknologi komputer yang akurat dan handal, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanannya kepada para pasien serta lingkungan 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 Bandung merupakan salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan teknologi komputer sejak tahun 1996. Salah satu pelayanan yang sangat penting dimiliki oleh RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung adalah pelayanan farmasi. Pelayanan farmasi di rumah sakit adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat dengan mutu yang dapat dipertanggung jawabkan, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Demi memenuhi pelayanan kepada pasien yang semakin hari semakin meningkat maka dibangunlah suatu *software* aplikasi pelayanan farmasi yang terintegrasi sehingga proses pelayanan dapat menjadi lebih cepat. Sebelum menggunakan *software* aplikasi proses pelayanan farmasi dilakukan secara manual .

Adapun perbandingan sebelum dan sesudah menggunakan *software* aplikasi pelayanan farmasi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung seperti pada tabel 1.1. di bawah ini:

Tabel 1.1.
Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi

Sebelum menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi	**Sesudah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi**
Menghitung harga obat secara manual	Penghitungan harga obat sudah terkomputerisasi
Menulis aturan pakai, bukti pembayaran	Aturan pakai dan bukti pembayaran dicetak dari fasilitas komputer

Berdasarkan tabel 1.1. di atas, dapat dilihat perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan *software* aplikasi pelayanan farmasi. Secara garis besar yang menjadi

masalah yaitu dikarenakan para karyawan tidak mempunyai suatu sistem informasi yang mendukung dalam proses pelayanan seperti saat menghitung harga obat, menulis aturan pakai dan bukti pembayaran, sehingga sering terjadi kesalahan dan menghambat proses pelayanan. Dengan adanya *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan-kesalahan tersebut selain itu juga untuk memudahkan para karyawan agar beban kerja mereka tidak terlalu berat sehingga akan tercapai kepuasan *user*/ karyawan yang merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah pelayanan karena secara tidak langsung kalau *user* merasa puas diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh rumah sakit.

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

1. Tidak adanya pelatihan-pelatihan khusus untuk menggunakan *software* aplikasi terutama untuk *user* yang baru pertama kali menggunakannya.
2. Tidak adanya dokumentasi pengoperasian *software* menyebabkan tidak meratanya kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh *user* dalam pemahaman sistem informasi khususnya pemakaian software aplikasi pelayanan farmasi sehingga mengakibatkan mereka kesulitan dalam mengoperasikan *software* aplikasi.

3. Belum ada penelitian yang menyatakan bahwa *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi yang telah berjalan sekarang ini dapat mengatasi masalah-masalah yang ada serta berperan tidaknya dalam peningkatan kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Selain itu juga masih kurangnya ketelitian *user* dalam menggunakan *software* aplikasi yang menyebabkan fungsi yang dilakukan *software* tidak maksimal.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena di atas, maka peneliti merasa tertarik membuat suatu penelitian yang tertuang dalam skripsi ini untuk meneliti dan menganalisa pengaruh dari implementasi software aplikasi pelayanan farmasi yang sekarang berjalan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, dengan judul :

"Implementasi* Software Aplikasi Pelayanan Farmasi *Peranannya dalam meningkatkan Kepuasan User di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung."

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengidentifikasikan permasalahan yang ditemukan, yaitu berdasarkan survei awal yang dilakukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin unit kefarmasian bahwa dengan adanya software aplikasi pelayanan farmasi menunjukkan adanya pebaikan-perbaikan dalam hal penyelesaian pekerjaan dibandingkan dengan sistem lama yang belum menggunakan *software* aplikasi. Namun tentunya masih terdapat pula kekurangan-kekurangan atau kelemahan-kelemahan yang terjadi di bagian pelayanan farmasi misalnya dalam pelayanan di lapangan sekarang ini masih terdapat permasalahan-

permasalahan seperti masih kurangnya ketelitian *user* dalam menggunakan *software* aplikasi, hal ini tentu akan menyebabkan fungsi yang dilakukan *software* tidak akan maksimal. Kendala lainnya adalah 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 sistem informasi khususnya pemakaian *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi sehingga mengakibatkan mereka kesulitan dalam mengoperasikan *software* aplikasi. Hal-hal tersebut tentu saja dapat menurunkan tingkat kepuasan *user*.

Adapun beberapa rumusan masalah yang menarik untuk diangkat adalah sebagai berikut :

a) Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Farmasi yang sedang berjalan di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung.
b) Bagaimana tanggapan *user* atas implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
c) Bagaimana kepuasan *user* setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi Bandung.
d) Seberapa besar peranan implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi dalam meningkatkan kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.3.Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data-data dan keterangan relevan yang terkait dengan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi terhadap permasalahan yang diteliti sehingga dapat di uji kebenarannya. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai studi banding dengan hal-hal yang dipelajari selama perkuliahan. Maksud penelitian ini juga untuk mengetahui peranan implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi, serta hubungannya dengan kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a) Untuk mengetahui Sistem Informasi Pelayanan Farmasi yang sedang berjalan di RSUP dr. Hasan Sadikin Bandung.
b) Untuk mengetahui tanggapan *user* atas implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi.
c) Untuk mengetahui kepuasan *user* setelah menggunakan *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi.
d) Untuk mengetahui seberapa besar peranan implementasi *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi dalam meningkatkan kepuasan *user* di RSUP Dr. Hasan Sadikin.

1.4.Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

a) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi atas implementasi *software* aplikasi dalam menentukan arah kepuasan *user*/ para karyawan rumah sakit, serta dapat sebagai sumber informasi dalam menentukan arah kebijakan dan strategi keputusan dalam mencapai target – target yang di tetapkan oleh pihak rumah sakit.

b) Bagi Karyawan

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman tentang *software* aplikasi sehingga dapat memotivasi user/ para karyawan rumah sakit.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a) Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek) sehingga dengan adanya perbaikan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada dihadapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

b) Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti atau para akademisi yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

1.5.Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, maka penulis menganggap perlu adanya batasan masalah yaitu :

a) *Software* Aplikasi Pelayanan Farmasi ini dibatasi pada *software* yang digunakan untuk pelayanan obat rawat inap reguler di RSUP Dr. Hasan Sadikin.
b) Penelitian terbatas pada *user* yang melakukan pelayanan obat di depo farmasi rawat inap regular di RSUP Dr. Hasan Sadikin.
c) Indikator kualitas *software* yang dikemukakan Mc Call yang dikutip oleh Roger Pressman ada 11 indikator tetapi dalam penelitian ini hanya 5 indikator yang digunakan karena disesuaikan dengan keadaan di lapangan/ tempat penelitian.

1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSUP Dr. Hasan Sadikin yang beralamat di jalan Pasteur nomor 38 Bandung 40161, penelitian dilakukan selama 5 bulan mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli. Adapun jadwal penelitiannya seperti terlihat pada tabel 1.2. di bawah ini.

Tabel 1.2.
Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal																								
2	Survei Objek Penelitian																								
3	Pengambilan Data																								
4	Bimbingan																								
5	Seminar																								
6	Pengolahan Data																								
7	Sidang																								