

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor kesehatan meliputi rumah sakit, puskesmas, dan jasa kesehatan lainnya merupakan sektor memiliki kemampuan dalam memanfaatkan keberadaan teknologi informasi pada saat memberikan pelayanan (O'brien, 2006). Keberadaan teknologi informasi dalam bidang kesehatan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam mengembangkan keefektifan dan keproduktifan kinerja serta untuk mendukung perawatan kesehatan dan profesional. Jelaslah bahwa penggunaan informasi modern menawarkan peluang luar biasa untuk mengurangi kesalahan klinis (Alter,1999).

Sistem informasi manajemen rumah sakit sebagai penunjang kinerja merupakan sistem yang berfungsi memberikan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan guna menyelesaikan masalah bagi penggunanya (McLeod Jr and Schell, 2009). Sistem informasi memiliki 3 peran fungsi penting dalam memberikan dukungan terhadap pelayanan kesehatan yaitu: 1) dukungan terhadap peroses dan operasi pelayanan kesehatan, 2) dukungan terhadap pengambilan keputusan staf dan manajemen, dan 3) dukungan terhadap berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif (O'brien, 2006).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang berbasis komputer berfungsi untuk memberikan informasi yang digunakan dalam pembuatan keputusan dalam menyelesaikan masalah bagi penggunanya (McLeod and Schell, 2009). Dalam Undang-undang nomor 44 pasal 52 Ayat 1 tahun 2009 disebutkan bahwa setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan rumah sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Kemenkes, 2009). Informasi itu sesuai dengan keperluan manajemen dan manajer, maka perlu ada rancangan suatu SIM yang baik, sehingga dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan. Menurut penelitian yang dilakukan Wyatt, (1995). Bahwa dari 25 laporan tentang informasi rumah sakit, dibutuhkan suatu sistem informasi

manajemen untuk meningkatkan penggunaan data, terjamin dan terjaganya kualitas informasi, dan pengambilan keputusan dengan data yang tepat akurat, serta ketepatan waktu dalam pengelolaan data (Wyat,1995).

Sistem Informasi Manajemen Obat tentu sangat dibutuhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) dalam rangka mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, sebab jika pengelolaan informasi dilakukan secara manual maka banyak data yang terabaikan dan dampaknya akan sangat dirasakan dalam pengambilan keputusan. Salah satu unit penting dalam kelengkapan sarana penunjang serta melayani kebutuhan obat-obatan di rumah sakit adalah Instalasi Farmasi. IFRS mempunyai beberapa unit rumah sakit mulai dari pengadaan barang, pengelolaan dan disalurkan untuk pasien, serta memiliki tanggung jawab terhadap barang kefarmasian yang sedang beredar, termasuk tanggung jawab terhadap pengadaan dan penyajian obat, siap digunakan untuk semua pihak rumah sakit (Malone, 2005).

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat telah merambah ke berbagai sektor termasuk kesehatan. Meskipun dunia kesehatan (dan medis) merupakan bidang yang bersifat *information-intensive*, akan tetapi adopsi teknologi informasi relatif tertinggal. Sebagai contoh, ketika transaksi finansial secara elektronik sudah menjadi salah satu prosedur standar dalam dunia perbankan, sebagian besar rumah sakit di Indonesia baru dalam tahap perencanaan pengembangan *billing system*. Meskipun rumah sakit dikenal sebagai organisasi yang padat modal, dan padat karya, tetapi investasi teknologi informasi masih merupakan bagian kecil.

Penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dengan mengelola berbagai jenis data yang perlu diolah dengan baik dalam suatu sistem informasi untuk pengembangan dalam mencapai suatu tujuan organisasi merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan institusi kesehatan (Pohan, 2007). Karena sistem informasi yang baik dapat mendukung alur kerja klinis dengan berbagai cara yang akan memberikan kontribusi dalam pelayanan (Ammenwerth *et al.* 2006).

Saat ini dari berbagai organisasi juga punya kepedulian terhadap sistem informasi. Persaingan yang ketat antar rumah sakit tentu ada sehingga membuat para praktisi manajerial rumah sakit mengembangkan model strategis, agar rumah sakit yang dikelola memenangkan persaingan, tanpa melupakan etika dan norma hukum yang berlaku. Model atau kiat-kiat dalam strategi yang akan dikembangkan yaitu salah satu diantaranya dengan cara peranan atau fungsi sistem teknologi informasi dan manajemen rumah sakit. Penggunaan teknologi informasi saat ini menjadi sumber daya urgen untuk kepentingan pada pasar global, dan menganggap teknologi informasi adalah suatu strategi komponen penting yang memiliki keterkaitan dalam perusahaan seluruh dunia (Palvia,1997).

Kebutuhan informasi dalam pengambilan keputusan diberbagai jenjang administrasi pada lingkungan rumah sakit menuntut agar memiliki kemampuan dan keahlian dalam penyediaan informasi yang akurat dan valid. Kualitas informasi ini tentu ditentukan oleh kualitas perangkat keras dan perangkat lunak, terlebih lagi kualitas dan kemampuan manusia yang berperan sebagai pengelola dan pengguna informasi tersebut. Oleh karena itu sistem informasi adalah suatu sarana yang sangat penting untuk menunjang keberhasilan suatu organisasi, karena dengan informasi yang akurat bisa memberikan suatu keputusan yang sesuai dengan perencanaan kesehatan termasuk pengelolaan obat sehingga kebutuhan akan pelayanan kesehatan dapat efektif dan efisien baik dalam pengelolaan kebutuhan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan dana dalam perencanaan maupun pengadaan obat (Malone, 2005).

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan dibidang kesehatan, mempunyai berbagai data, seperti data rekam medik pasien, data arus masuk dan keluar pengelolaan keuangan, data penggunaan obat, data diet pasien, data hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi, data kegiatan administrasi kepegawaian, data inventaris peralatan dan sebagainya. Jika data tersebut tidak diolah dengan baik, maka tidak akan menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi pihak manajemen rumah sakit, dalam rangka peningkatan kinerja organisasi, peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan dan pengendalian organisasi sesuai standar mutu pelayanan sebagaimana terdapat dalam Keputusan Menteri

Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/Menkes/SK/III/2002 tentang pedoman penyusunan standar pelayanan minimal rumah sakit yang wajib dilaksanakan daerah (Departemen Kesehatan, 2002).

Penyediaan obat merupakan inti dari pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Tugas IFRS yaitu, menyalurkan semua perbekalan farmasi kepada semua unit rawatan atau unit lain, serta memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan dan rawat inap yang diawali dari perencanaan dan pengadaan obat (Quick, 1997). Rumah Sakit dalam operasionalnya didukung oleh bidang penunjang medis, diantaranya instalasi penunjang medis yaitu IFRS (Kaushal *et al*, 2003). Dan IFRS bertanggung jawab terhadap pengelolaan obat meliputi: perencanaan obat, penerimaan obat, penyimpanan obat dan distribusi obat. Pengadaan obat di Rumah Sakit Swasta dilaksanakan oleh panitia pengadaan dan penerimaan obat yang dibentuk dengan surat Keputusan Direktur. Pembiayaan bersumber dari dana Anggaran Pendapatan Rumah Sakit.

Sejalan dengan kebutuhan manajerial untuk pengambilan keputusan yang akurat, valid, cepat, transparan, serta berhasil guna dan berdaya guna, maka Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta telah mengaplikasikan dan mengoprasionalkan Sistem Informasi Manajemen Obat di Instalasi Farmasi. Dari hasil observasi menggunakan wawancara tidak terstruktur kepada Kepala Instalasi Farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul, mengatakan bahwa sekitar tahun 2004 instalasi farmasi sudah menggunakan aplikasi sistem informasi manajemen obat berbasis komputer, namun kendala masih tetap saja ada searah dengan perkembangan teknologi yang dirasakan masih belum berjalan dengan optimal, dikarenakan *software* aplikasi yang dibuat dari analisis sistem sering terjadi kerusakan. Oleh karena itu diperlukan perencanaan untuk pengembangan aplikasi baru.

Sejak tahun 2008 aplikasi terbaru telah dikembangkan, teknisi atau *programer* ditempatkan di rumah sakit untuk melakukan perawatan terhadap perangkat keras dan perangkat lunak. Jika terjadi masalah pada sistem informasi, teknisi atau *programer* langsung membenahi agar tidak terjadi kesalahan dalam

memberikan informasi. Sistem informasi manajemen obat berbasis komputer ini telah terintegrasi kesemua unit menggunakan *Local Area Network* (LAN). Petugas IFRS telah mendapatkan pelatihan dalam penggunaan aplikasi sistem informasi manajemen obat berbasis komputer, bertujuan agar semua petugas IFRS dapat menggunakan sistem informasi manajemen obat berbasis komputer dengan baik, untuk mendukung pelayanan obat di instalasi farmasi. Diharapkan dengan adanya sistem informasi manajemen obat berbasis komputer di instalasi farmasi dapat berguna bagi petugas dan manajemen, agar dapat memberikan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan memberikan pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan jasa rumah sakit.

Pada saat mengutarakan pertanyaan kepada kepala rawat jalan dan rawat inap pada tanggal 22 juli 2017 dijelaskan bahwa pada penerapan sistem informasi manajemen obat di IFRS Swasta selama ini belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat beberapa masalah dalam pengelolaan sistem informasi di IFRS yaitu: 1) ada perbedaan antara data manual dengan data komputer, dikarenakan kesalahan pada saat *entry* data yang kurang teliti. 2) sistem informasi manajemen obat berbasis komputer telah tersambung dengan *LAN* namun kadang-kadang terjadi kerusakan yang tidak terduga, sehingga tentu akan mempengaruhi kualitas pelayanan di instalasi farmasi. Adapun masalah dalam pengelolaan manajemen obat farmasi yaitu adanya stok obat dalam proses perencanaannya belum sesuai, karena antara obat yang satu jenis dikeluarkan dari berbagai sumber tidak sama, dan harga obat yang satu jenis dengan sumber yang lain mempunyai harga berbeda. Penelitian ini sudah memberikan gambaran ketersediaan obat di IFRS Swasta masih belum optimal, salah satu diantaranya adalah dikarenakan penerapan sistem informasi manajemen obat dalam pengelolaan belum berjalan dengan baik.

Pada mulanya sistem informasi bias dikatakan sebagai suatu tatanan yang berurusan dengan pengumpulan data, penyajian informasi, analisis data, penyimpulan informasi serta penyampaian informasi yang dibutuhkan (Ammenwerth, 2001). Banyak jenis pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit PKU Bantul, maka akan menuntut penambahan berbagai jenis obat yang tersedia

di Instalasi Farmasi dan di tuntut pula agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan professional. Salah satu penunjang dalam hal pelayanan yang baik karena tersedianya obat yang dibutuhkan oleh pasien (Kaushal *et al*, 2003).

Berdasarkan permasalahan di atas dan untuk mengetahui hal tersebut baik tidaknya kualitas pelayanan yang dihasilkan suatu sistem dalam pengoperasian aplikasi sistem, maka dibutuhkan suatu evaluasi terhadap penerapan penggunaan sistem informasi manajemen obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Bantul Yogyakarta, sehingga dapat diketahui dimana kekurangan dan kelebihan dalam penggunaan sistem yang sudah diterapkan, apakah sudah sesuai untuk mengetahui dari tujuan yang diinginkan untuk menghasilkan suatu informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan ekonomis, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem yang baru ataupun sistem yang lama, harus dievaluasi dari segi pemakainya secara berkala untuk menentukan apakah pemakai merasa nyaman dan mudah dalam pengoperasian pelayanan kesehatan (Moehr, 2002). Jika pengguna sistem tidak ada perubahan yang dirasakan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh bagian farmasi umumnya, maka hal itu harus segera ditindak lanjuti dalam rangka perbaikan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan , masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas layanan dan pengaruh penerapan sistem informasi manajemen obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta terhadap pengguna?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi manajemen di instalasi farmasi RS Swasta.
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan sistem informasi manajemen obat terhadap implementasi kebijakan Rumah Sakit Swasta.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Institusi Rumah Sakit.
 - a. Diperoleh suatu gambaran terkait pendapat dan keinginan pengguna terhadap kinerja sistem informasi manajemen obat.
 - b. Diperoleh masukan dalam pengembangan sistem berikutnya.
2. Bagi pengembang Ilmu Pengetahuan
Sebagai referensi pustaka dari hasil penelitian yang dilakukan khususnya mengenai Evaluasi Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Obat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
3. Bagi Peneliti Lain
 - a. Diperoleh data yang bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian penelitian serupa di institusi yang lain.
 - b. Diperoleh suatu gambaran tentang keinginan pada pengguna yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian yang lebih luas.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang evaluasi sistem informasi manajemen obat pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Swasta sampai saat ini belum pernah dilakukan. Adapun penelitian yang serupa yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sebagai berikut :

1. Aqil *et al.*, (2009) meneliti tentang *PRISM framework: a Paradigm Shift for Designing, Strengthening and Evaluating Routine Health Information Systems*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka PRISM mengidentifikasi kesenjangan dalam komponen yang berbeda dari RHIS, yang mempengaruhi kemampuannya untuk meningkatkan kinerja. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan tempat penelitian, variabel yang akan diteliti dan jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan inovatif untuk merancang, memperkuat dan mengevaluasi RHIS dengan mengembangkan evaluasi kinerja manajemen sistem informasi rutin (PRISM), serta tujuan penelitian ini menunjukkan bahwa kerangka PRISM

menawarkan pergeseran paradigma dengan meletakkan penekanan pada kinerja dan RHIS, serta menggabungkan penentu organisasi, teknis dan perilaku kinerja.

2. Maulida, (2011), meneliti tentang Sistem Inventori Berbasis Komputer di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem inventori berbasis komputer di Instalasi Farmasi menghasilkan informasi yang dapat dijadikan dasar untuk perencanaan obat dan alat kesehatan, namun pelaksanaan yang belum merata di semua unit rumah sakit. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi, subjek, dan variabel. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui efektifitas sistem inventori yang berbasis komputer terhadap pengguna instalasi farmasi.
3. Indrakusuma, (2001), meneliti tentang analisis manajemen inventori obat-obatan untuk perancangan sistem informasi farmasi di Instalasi Farmasi RSJ Dr. Amino Gondohuto Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan dan alur informasi terkait dan saling mempengaruhi satu sama dengan yang lain pada manajemen inventori obat-obatan. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada lokasi dan tempat, serta variabel yang akan diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui aspek output inventori obat-obatan untuk perancangan basis data dari sistem informasi farmasi.
4. Gani, (2010), Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Puskesmas Barito Kuala (simpusbaku) di kabupaten Barito kuala provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi penerapan SIMPUSBAKU di Kabupaten Barito Kuala dalam aspek implementasi, proses data, pemanfaatan informasi, serta dukungan dan hambatan dalam penerapan. Perbedaan dalam penelitian ini terletak pada tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui kualitas penggunaan sistem informasi manajemen obat di instalasi farmasi terhadap pengguna. Tujuan khususnya untuk mengetahui kualitas informasi dari aspek relevansi dan akurasi, untuk mengetahui kualitas sistem dari aspek kemudahan digunakan dan kemudahan dipelajari, untuk mengetahui kualitas pelayanan dari aspek ketanggapan tenaga IT, untuk

mengetahui efektifitas pemakaian dan kepuasan pemakaian, dan untuk mengetahui hambatan serta dukungan penerepan sistem informasi manajemen obat di instalasi farmasi.