



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi

(Journal of Management and Pharmacy Practice)



Kerjasama dengan :



Direktorat
Bina Pelayanan Kefarmasian



Ikatan Apoteker Indonesia



Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF)

Journal of Management and Pharmacy Practice

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
Formulir untuk berlangganan Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi	iii
Komparasi Biaya Riil dengan Tarif INA-CBG's dan Analisis Faktor yang Mempengaruhi Biaya Riil pada Pasien Thalasemia Rawat Inap Jamkesmas di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Aditya Maulana Perdana Putra, I Dewa Putu Pramantara S., Fita Rahmawati</i>	1-7
Perbandingan Biaya Riil dengan Tarif Paket INA-CBG's dan Analisis Faktor yang Mempengaruhi Biaya Riil pada Pasien Diabetes Melitus Rawat Inap Jamkesmas di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Ratih Pratiwi Sari, Fita Rahmawati Dan I Dewa Putu Pramantara</i>	8-17
Pengelolaan Kekayaan Intelektual Sebagai Strategi Keunggulan Perusahaan: Studi Kasus PT. Cipta Sarana Kenayu Lestari <i>Septilina Melati Sirait, Gede Bayu Suparta, Achmad Fudholi</i>	18-23
Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode <i>SERVQUAL</i> : Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta <i>Daniar Pratiwi, Djoko Wahyono, Sampurno</i>	24-29
Monitoring Efek Samping Pemberian Kombinasi Ekstrak Rimpang Temulawak, Jahe, Kedelai dan Kulit Udang Dibandingkan dengan Natrium Diklofenak pada Pasien Osteoarthritis <i>Haslinda, Nyoman Kertia, Arif Nurrochmad</i>	30-38
Evaluasi Masalah Terkait Obat pada Pasien Rawat Inap Penyakit Ginjal Kronik di RSUP Fatmawati Jakarta <i>Lusi Indriani, Anton Bahtiar, Retnosari Andrajati</i>	39-45
Peran Media Massa dalam Mempengaruhi Sikap Terhadap Keikutsertaan Ber"Keluarga Berencana" : Analisis Data Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia Tahun 2007 <i>Rohdhiana Sumariati, Dewi H. Susilastuti, Agus Heruanto Hadna</i>	46-57
Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Farmasi Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada <i>Arifin Santoso, Hari Kusnanto, M. Lutfan Lazuardi</i>	58-63
Profil Farmakokinetika Bupivakain Setelah Pemberian Epidural Lumbal pada Pasien Preeklampsia yang Menjalani <i>Sectio Caesarea</i> : Studi Kasus di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta <i>Helmina Wati, Djoko Wahyono, Farida Hayati, Yusmein Uyun</i>	64-69
Analisis Efektivitas Produksi Obat Kaplet Floxad dan Sirup Lafidril : Studi Kasus di Lembaga Farmasi Direktorat Kesehatan Angkatan Darat Bandung <i>Andika Purnama Devi, Achmad Fudholi, Samsubar Saleh</i>	70-79

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN FARMASI RUMAH SAKIT AKADEMIK UNIVERSITAS GADJAH MADA

SERVICE QUALITY ANALYSIS OF PHARMACY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM IN ACADEMIC HOSPITAL OF GADJAH MADA UNIVERSITY

Arifin Santoso¹⁾, Hari Kusnanto²⁾, M. Lutfan Lazuardi²⁾

1) Prodi Farmasi, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

2) Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta

ABSTRAK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dibutuhkan suatu sistem informasi manajemen yang selalu mengikuti perkembangan teknologi informasi. Jika sistem tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan, para pengguna akan mengalami kekecewaan dan mencari alternatif lain. Kepuasan para pengguna dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas sistem informasi manajemen farmasi rumah sakit akademik UGM serta menentukan prioritas perbaikan.

Penelitian ini termasuk riset deskriptif dengan cara survey menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data. Subyek dalam penelitian ini adalah dokter, karyawan instalasi farmasi dan petugas *Information Technology* (IT). Metode analisis data yang digunakan adalah *SERVQUAL* dan analisis jendela pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat *gap* bernilai negatif antara harapan dan persepsi pengguna sistem informasi manajemen rumah sakit UGM. Dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif sehingga kepuasan pengguna belum dapat terpenuhi. Urutan *gap* terbesar pada *servqual* yaitu dimensi *assurance* (-1,36), *responsiveness* (-1,35), *reliability* (-1,15), *tangibles* (-1,1) dan *empathy* (-0,94). Urutan *gap* terbesar pada *information service quality* yaitu *format* (-1,92), *completeness* (-1,35), *timeliness* (-1,17), *accuracy* (-1,08), *security* (-1,00), *ease of use* (-0,98) dan *socio cultural* (-0,96). Prioritas perbaikan yang harus dilakukan bagian teknologi informasi rumah sakit akademik UGM berdasarkan pemetaan diagram kartesius yaitu pada dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *format*.

Kata kunci : Kualitas, SIMF RSA UGM, *Servqual*, Jendela Pelanggan

ABSTRACT

To improve the quality of service, a hospital needs a management information system that always follow the development of information technology. If the system does not provide the required information, the user will not satisfied and look for other alternatives. Satisfaction of the users can be used to evaluate the quality of information systems in organization. This study aimed to evaluate the quality of pharmacy management information system in academic hospital of Gadjah Mada University and to know the obstacles and benefits perceived by the user with customer window analysis.

This study was descriptive research, with survey method. The subjects in this study were physician, pharmacist and IT Officer. The data were analyzed using *SERVQUAL* and Customer Window Analysis

The result showed that there was negative gap value between expectations and perception of the user management information systems of the hospitals. Therefore all of the user experienced dissatisfaction with the management information systems. The biggest gap was in dimensions of assurance (-1,36) followed by dimensions of responsiveness (-1,35), reliability (-1,15), tangibles (-1,1) and empathy (-0,94). Meanwhile, the largest gap in the information service quality was the format (-1,92), followed by completeness (-1,35), timeliness (-1,17), accuracy (-1,08), security (-1,00), ease of use (-0,98) and socio cultural (-0,96). From the analysis of customer window, the priorities of improvement were in the dimension of responsiveness, assurance and format.

Keywords: Quality, Management information system RSA UGM, *SERVQUAL*, Customer Window Analysis

PENDAHULUAN

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu sumber daya organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan pada berbagai tingkat manajemen. Agar informasi sesuai dengan keperluan manajemen dan manajer, maka haruslah dirancang suatu SIM yang baik, sehingga dapat digunakan sebagai pendukung pengambilan keputusan. Teknologi Informasi tidak hanya

terbatas pada teknologi komputer (*software & hardware*) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Azhima, 2011).

Dalam perkembangannya, pemanfaatan teknologi informasi di bidang pelayanan kesehatan, dititikberatkan pada penggunaan sistem informasi manajemen seperti pengolahan data pasien, data pelayanan kesehatan, dan membantu dalam penentuan keputusan medis. Teknologi informasi memiliki andil yang sangat besar dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kesehatan sehingga hal

Penulis Korespondensi :

Arifin Santoso

Prodi Farmasi, Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Email : arifinsantoso@outlook.com

ini memberikan kesempatan yang sangat luas bagi tenaga kesehatan untuk dapat memanfaatkan teknologi informasi tersebut (Blais, 2007). Subyek kualitas yang diterapkan pada kualitas layanan sistem informasi juga harus dapat mengidentifikasi suatu daftar dimensi-dimensi kualitas (Zeithaml, 1985).

Pengguna merupakan kunci utama berhasil atau tidaknya suatu program diterapkan, karena sebagai apapun program dan sistem yang dijalankan tidaklah akan berjalan dengan baik tanpa dukungan dari pengguna. Disinilah dapat dilihat betapa pentingnya mengetahui keinginan dan pendapat dari segi pengguna (Ramani, 2004). Metode Servqual merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi (Arasli, 2005). Disamping itu, metode servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistic (Bryland, 2001).

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus bahwa ekspektasi pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar pembanding dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan (Sumartini, 2011). Salah satu model kualitas jasa yang populer hingga kini banyak di jadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Metode *SERVQUAL*. Metode ini lebih berifat umum, belum mengarah kepada layanan Sistem Informasi. *SERVQUAL* berasal dari kata *Service Quality* yang artinya kualitas layanan. Metode *SERVQUAL* didasarkan pada "Gap Model" yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985, 1988, 1990, 1993, 1994) (Purnama, 2006).

Universitas Gadjah Mada saat ini mempunyai Rumah Sakit Akademik (RSA). RSA UGM terletak di Ringroad Utara Dusun Kronggahan, Desa Trihanggo Gamping, Sleman yang merupakan satu-satunya rumah sakit akademik yang didirikan sebagai rumah sakit pendidikan bagi mahasiswa UGM. Dengan pertimbangan bahwa RSA UGM dirancang sebagai basis penelitian dikalangan mahasiswa dan sistem informasi manajemen farmasi masih berkembang serta belum pernah diteliti maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSA UGM. Penelitian ini bertujuan untuk

mengevaluasi kualitas sistem informasi manajemen farmasi di rumah sakit akademik Universitas Gadjah Mada dan Mengetahui kendala dan manfaat apa saja yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi manajemen farmasi.

METODE

Penelitian yang dilakukan ini termasuk riset deskriptif dan melakukan survey dengan kuisisioner untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk memperoleh hasil analisa atas penelitian ini.

Subyek dalam penelitian ini adalah semua dokter dan karyawan instalasi farmasi. Analisis data yang digunakan adalah *SERVQUAL* dan analisis jendela pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari total 46 responden, responden yang berkontribusi dalam penelitian ini sebanyak 33 responden atau 85% , sedangkan yang tidak berkontribusi berjumlah 6 responden atau 15%. Responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 responden atau 55% , sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 12 atau 45%. Rentang umur 22-27 tahun 6 responden atau 18%, umur 28-33 tahun 18 responden atau 55%, umur 34-39 tahun 5 responden atau 15%, dan umur 40-45 tahun 4 responden atau 12%. Responden dengan unit kerja Farmasi 7 responden atau 21%, dokter 9 responden atau 27%, dokter Spesialis 12 responden atau 37%, dokter gigi 5 responden atau 15%.

Perhitungan nilai gap

Analisis kesenjangan (*gap*) digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja suatu produk layanan dengan harapan konsumen terhadap produk layanan tersebut. Dari hasil perhitungan, diketahui bahwa *gap* dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif. Menurut Purnama (2006) jika *gap* negatif (Skor persepsi < skor harapan) maka layanan dikatakan kurang berkualitas dan tidak memuaskan pelanggan (Purnama, 2006). Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum kepuasan pengguna sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM belum dapat terpenuhi.

Analisis nilai Gap berdasarkan dimensi dan indikator

Jika kesenjangan antara harapan dan kenyataan cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggannya (Yamit, 2001). Hasil penelitian menunjukkan bahwa gap dari tiap-tiap dimensi bernilai negatif, hal itu berarti bahwa nilai persepsi lebih kecil dari pada nilai harapan, yang menimbulkan suatu ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik RSA UGM.

Hasil pengolahan data nilai gap berdasarkan dimensi dapat dilihat pada gambar 1 dan gambar 2. Sedangkan untuk nilai gap berdasarkan indikator dapat dilihat pada gambar 3 dan gambar 4.

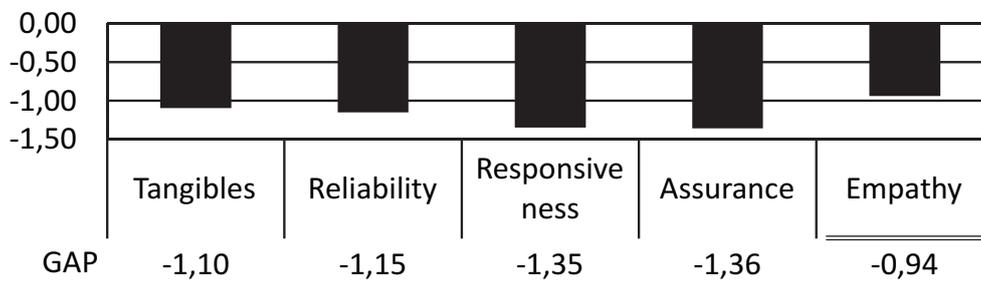
Servqual

Pada dimensi servqual yang dapat dilihat pada gambar 1, secara berurutan dari nilai gap

tertinggi adalah dimensi *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, *tangible* dan *empathy*. Dimensi *assurance* memiliki nilai gap tertinggi yaitu -1,36, maka prioritas perbaikan diutamakan pada dimensi *assurance*. Pernyataan pada dimensi *assurance* yaitu : informasi yang dihasilkan oleh SIMRS dapat diuji kebenarannya, bagian TI memberitahu waktu yang pasti penyelesaian setiap permasalahan SIMRS, bagian TI menyelesaikan permasalahan SIMRS sesuai dengan waktu yang dijanjikan, SIMRS sangat handal sehingga jarang terjadi gangguan.

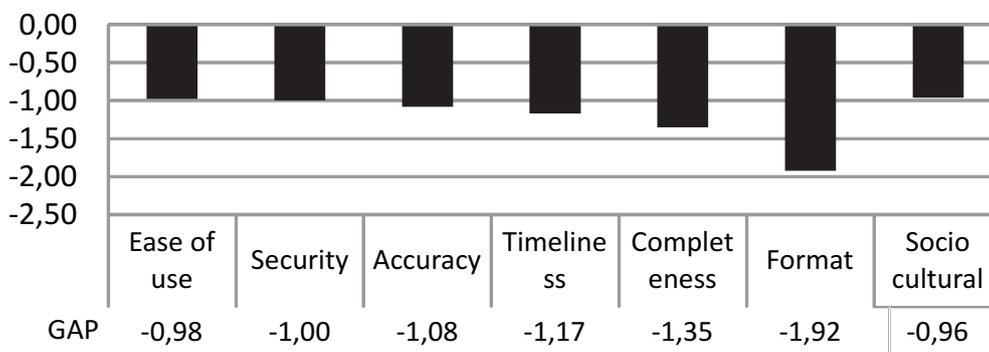
Pengguna SIMF RSA UGM merasa bahwa informasi yang dihasilkan oleh SIMFRS dapat diuji kebenarannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian TI Informasi yang ditampilkan sistem manajemen farmasi RSA UGM merupakan informasi yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya karena perancangan sistemnya sendiri terutama farmasi melibatkan dokter dan apoteker sehingga

GAP Berdasarkan Dimensi servqual

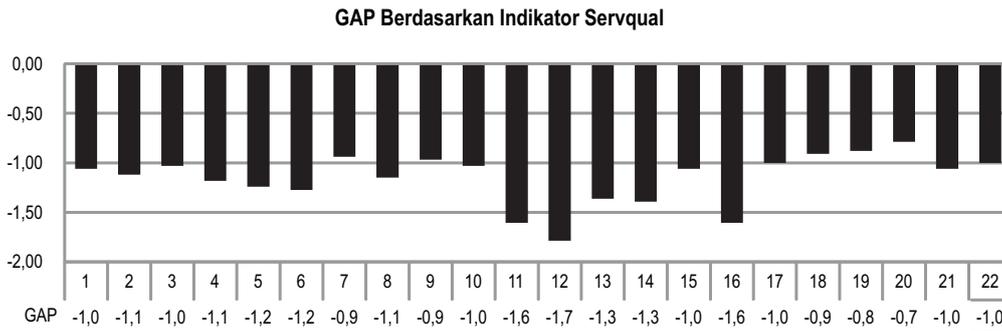


Gambar 1. Diagram gap berdasarkan dimensi servqual

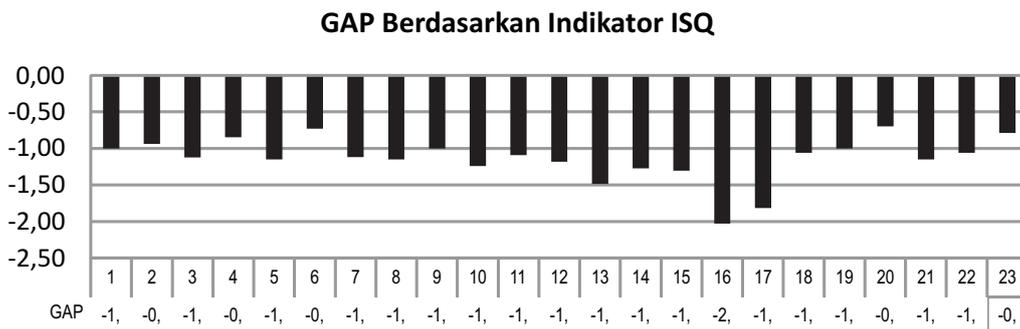
GAP Berdasarkan Dimensi ISQ



Gambar 2. Diagram gap berdasarkan dimensi ISQ



Gambar 3. Diagram gap berdasarkan indikator servqual



Gambar 4. Diagram gap berdasarkan indikator ISQ

sebelum sistem tersebut digunakan telah melalui beberapa pemeriksaan.

Ketepatan waktu penyelesaian permasalahan SIMF RSA UGM dan kehandalan SIMF RSA UGM mempunyai nilai *gap* rendah yang mengindikasikan pengguna merasa tidak ada tenggat waktu yang pasti dalam menyelesaikan permasalahannya. Waktu penyelesaian suatu permasalahan dalam SIMF RSA UGM memang tidak bisa di prediksi, tergantung pada bagian mana permasalahan itu terjadi dan seberapa parah kerusakannya. Pada akhirnya jika waktu untuk menyelesaikannya terlalu lama maka akan mengganggu proses pelayanan.

Jika dilihat dari berdasarkan nilai indikator (gambar 3) , nilai *gap* pada pertanyaan ada *alert sistem*/Pemberitahuan ketika Stok obat kosong dan ada *alert sistem*/Pemberitahuan ketika Stok obat hampir habis (nomor 11 dan 12) memiliki nilai *gap* terendah pertama dan kedua dari seluruh indikator servqual. Pengguna mengeluhkan tidak adanya *alert system* pada sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM. Indikator ini juga harus diperhatikan mengingat *alert system* diperlukan untuk mendukung pengelolaan obat

di instalasi farmasi, mengingat kompleksitas keterkaitan kejadian antara “kesalahan merupakan hal yang manusiawi” (*to err is human*) dan proses farmakoterapi yang sangat kompleks.

Information service quality

Pada dimensi *Information Service Quality* yang dapat dilihat pada gambar 2, secara berurutan dari nilai *gap* tertinggi adalah dimensi *format, completeness, timeliness, accuracy, security, ease of use* dan *socio cultural*. Dimensi *format* memiliki nilai *gap* tertinggi yaitu -1,92, maka prioritas perbaikan diutamakan pada dimensi *format*. Jika dilihat dari berdasarkan indikator (gambar 4) , nilai *gap* pada pernyataan pada dimensi *format* (nomor 16 dan 17) memiliki nilai *gap* terendah pertama dan kedua dari seluruh indikator ISQ.

Pertanyaan pada dimensi *format* yaitu : Adanya *feature* menu dalam SIMRS untuk memberikan saran dan kritik dan Adanya *manual book* pengguna SIMRS. Dimensi *format* memiliki nilai kepuasan paling rendah dalam kuisisioner ISQ. Sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM tidak mempunyai fasilitas untuk

memberikan kritik dan saran dan belum adanya *manual book* bagi pengguna. Didalam *manual book*, memuat informasi yang sangat penting mengenai cara penggunaan suatu alat atau sistem informasi. Dengan adanya buku petunjuk, semua fungsi dapat kita manfaatkan, sehingga kita tahu keistimewaan dari sistem informasi manajemen yang kita gunakan. Di buku petunjuk atau manual biasanya terdapat bagian Trouble Shooting, yang berisi petunjuk-petunjuk singkat untuk mengatasi suatu masalah didalam pemakaian. Ketika pengguna memahami buku penggunaan, sistem informasi manajemen akan memberikan manfaat yang optimal untuk kebutuhan.

Dari hasil wawancara, pengguna biasanya menghubungi bagian TI untuk langsung menanyakan cara penggunaan ataupun ketika memberikan saran. Bagian TI mengungkapkan adanya rencana untuk membuat *manual book* tetapi dengan format *video* sehingga pengguna akan lebih tertarik, kendala yang dihadapi yaitu belum adanya komputer grafis yang mendukung pembuatan *video* tersebut.

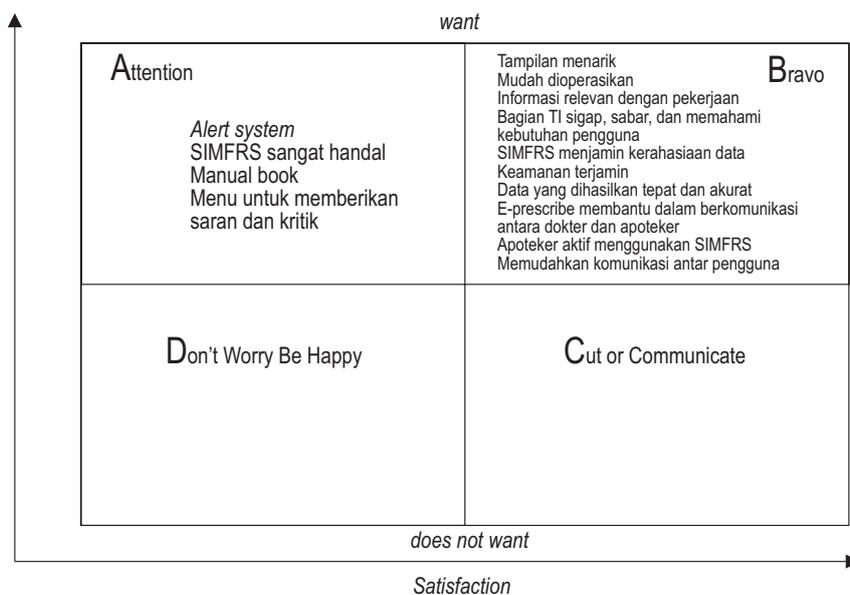
Analisis jendela pelanggan

Seluruh butir pertanyaan pada masing-masing dimensi kualitas layanan memiliki *gap* yang bernilai negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak puas terhadap kinerja sistem informasi manajemen farmasi RSA

UGM. Namun demikian yang perlu disadari bahwa tidak mungkin suatu jasa layanan sistem informasi sesuai dengan harapan ideal dari pengguna dikarenakan perkembangan teknologi yang cepat. Pengembangan sebuah sistem informasi manajemen membutuhkan waktu yang panjang dan bertahap sehingga selalu tertinggal dengan pertumbuhan teknologi sendiri.

Dengan adanya pemetaan indikator dimensi kualitas layanan dalam diagram kartesius diharapkan dapat diketahui sejauh mana pencapaian kinerja pihak pengembang sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM dalam memenuhi harapan pengguna (gambar 5). Garis tengah diagram kartesius ditentukan dengan menggunakan nilai *mean* dari skor total persepsi (X) dan harapan (Y) sehingga membelah digram menjadi empat (*kuadran*).

Kuadran A merupakan Indikator penting untuk diperbaiki menurut pengguna diantaranya *alert system*, kehandalan SIMF RSA UGM, *manual book* dan menu untuk kritik dan saran. Jika dilihat dari nilai *gap* paling rendah, yang menjadi prioritas adalah *alert system* karena sangat diperlukan pengguna tetapi belum tersedia di sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM. Prioritas perbaikan jika di kelompokkan berdasarkan dimensi yaitu dimensi *responsiveness*, *assurance* dan *format*. Dengan mengetahui prioritas perbaikan, maka akan memudahkan bagian TI



Gambar 5. Jendela Pelanggan

RSA UGM untuk strategi memenuhi kebutuhan pengguna.

Kuadran B merupakan Indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan SIMF RSA UGM dan keberadaannya perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya sudah baik, sehingga dapat memuaskan responden. Walaupun gap bernilai negatif, dari analisis jendela pelanggan dapat kita identifikasi indikator yang merupakan kelebihan dari sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM yaitu yang masuk dalam kuadran B (*Bravo*) Pelanggan menginginkan karakteristik itu, dan ia mendapatkannya (Gaspersz, 2001).

Indikator yang masuk dalam kuadran ini yaitu : tampilan menarik, mudah dioperasikan, informasi relevan dengan pekerjaan, bagian TI sigap, sabar dan memahami kebutuhan pengguna, SIMFRS menjamin kerahasiaan data, keamanan terjamin, data yang dihasilkan tepat dan akurat, e-prescribe membantu dalam berkomunikasi antara dokter dan apoteker, apoteker aktif menggunakan SIMFRS, SIMF RSA UGM memudahkan komunikasi antar pengguna.

Masih ada 23 indikator yang berada dalam kuadran C dan D. Akan tetapi kuadran A dan B adalah kuadran yang kritis, semua kebutuhan pelanggan yang ditempatkan di sini memerlukan tindakan segera. Sehingga hanya kuadran A dan B yang ditampilkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen farmasi RSA UGM belum dapat terpenuhi. Ditandai dengan nilai gap negatif pada seluruh indikator. Prioritas perbaikan yang harus dilakukan yaitu : *alert system*, pembuatan *manual book*, adanya *feature menu* dalam SIMRS untuk memberikan saran dan kritik serta informasi ataupun data yang disediakan SIMRS mudah dibaca dan dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Arasli, H. 2005, "Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry." *Managing Service Quality* 15.
- Azhima, T. 2011, "Peranan Teknologi Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi pada PT. Perkebunan Nusantara XI Persero Rumah Sakit LAVALETTE Malang)," Universitas Brawijaya, Malang, .
- Blais, K. 2007, *Professional Nursing Practice: Concepts And Perspectives*, Pearson Education, New Jersey .
- Bryslan, A. 2001, "Service improvements in public services using Servqual." *Managing Service Quality* 11:389-401.
- Gaspersz, V. 2001, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta .
- Purnama, N. 2006, *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*, Ekonesia, Yogyakarta .
- Ramani, K. 2004, "Practical Applications A Management Information System To Plan And Monitor The Delivery Of Health-Care Services In Government Hospitals In India." *Journal of Health Organization and Management* 18.
- Sumartini, L. 2011, "Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) pada Mall Cijantung - Jakarta timur." *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasi Volume 2 – Mei 2011* 2:1-20.
- Yamit, Z. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonesia, Yogyakarta .
- Zeithaml, V. 1985, "Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing." *Journal of Marketing* April:35-48.