

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik Pratama Rolas Medika Jember adalah salah satu unit bisnis PT Rolas Nusantara Medika, yang merupakan anak perusahaan dari PT Perkebunan Nusantara (PTPN) XII. Klinik Pratama Rolas Medika bertempat di Jl. Gajah Mada No.15, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kaluwates, Kabupaten Jember.

Klinik Pratama Rolas Medika bisa dikatakan sebagai *one-stop service* untuk pelayanan kesehatan tingkat pratama. Klinik tersebut sudah memiliki dokter umum, dokter gigi, bidan, perawat, apoteker, serta tenaga farmasi yang berkompeten di bidangnya. Pelayanan yang disediakan pada klinik ini sudah bekerja sama dengan jejaring laboratorium dan apotek untuk menyediakan tambahan layanan lain, termasuk dengan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, sehingga Klinik Pratama Rolas Medika dijadikan sebagai klinik rawat jalan yang menyediakan pelayanan medis dasar yang lengkap seperti yang dikatakan oleh Kepala Grup Klinik PT Rolas Nusantara Medika Makrup (2019),

“Ketika pasien datang, tidak perlu bingung mau ngurus ke mana, sebab kita sudah menyediakan berbagai pelayanan, termasuk sistem laboratorium sederhana dan apotek” (Dalam Radar Jember, 2019).

Pelayanan yang lengkap pada Klinik Pratama Rolas Medika harus bisa diimbangi dengan fasilitas yang memadai. Pelayanan dengan fasilitas yang memadai akan memberikan kepuasan kepada pasien dan dapat meningkatkan mutu pelayanan. Selanjutnya jumlah kunjungan yang mencapai 120 per hari, angka yang dapat dikatakan cukup ramai ini mengharuskan klinik tersebut dapat bekerja dengan cepat. dr. Syaiful (2018) mengatakan bahwa,

“ke depannya kami ingin melaksanakan inovasi berbasis IT, mulai dari pendaftaran sampai administrasi, sehingga mempercepat proses dan pasien bisa lebih puas,” (Dalam Jawa Pos, 2018),

sehingga dalam meningkatkan pelayanan tersebut Klinik Pratama Rolas Medika ingin melaksanakan inovasi berbasis IT di setiap pelayanan, agar dapat mempercepat proses dan pasien akan lebih puas.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengakibatkan keberadaan komputer pada saat ini sangatlah penting dalam melakukan pengolahan data,

karena teknologi komputer sangat membantu untuk mempercepat pekerjaan dan dapat menciptakan keakuratan pengolahan data. Salah satu contoh penggunaan teknologi dalam bidang kesehatan seperti farmasi sudah banyak menggunakan sistem informasi yang didesain khusus untuk menangani berbagai lingkup *inventory* (Desy Dwi, 2016).

Sistem informasi berbasis teknologi kini memudahkan pekerjaan dan memberikan manfaat bagi manusia. Dalam hal ini teknologi informasi memegang peranan penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Kebutuhan akan informasi yang tepat, cepat dan akurat merupakan suatu keharusan di dalam kehidupan modernisasi yang semakin cepat berkembang. Dampak dari perkembangan teknologi informasi yaitu penggunaan sistem komputer yang tidak bisa dipungkiri lagi. Hal ini tidak terlepas dari fungsi yang diberikan oleh komputer itu sendiri sebagai alat untuk proses mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyediakan informasi yang nantinya akan membantu dalam pengambilan keputusan.

Penggunaan sistem informasi sudah diterapkan diseluruh fasilitas pelayanan pada Klinik Pratama Rolas Medika baik di bagian pendaftaran, pelayanan poli dan lainnya. Sistem informasi yang digunakan oleh klinik tersebut merupakan sistem informasi yang dibeli oleh PT Rolas Nusantara Medika dari *vendor*, sehingga semua instansi yang berada di bawah naungan PT Rolas Nusantara Medika memiliki dan menggunakan sistem informasi yang sama. Salah satu fasilitas yang ada di Klinik Pratama Rolas Medika adalah bagian apotek. Pada proses transaksi penjualan dan pembelian obat di apotek, Klinik Pratama Rolas Medika sudah menggunakan sistem informasi berbasis teknologi. Sistem informasi bagian apotek tersebut digunakan untuk membantu petugas dalam melakukan pengelolaan data obat, mulai dari penerimaan obat sampai obat keluar.

Apotek merupakan tempat sarana pelayanan informasi obat dan perbekalan farmasi lainnya kepada masyarakat. Dewasa ini telah banyak apotek yang berdiri dan tersebar hingga kepedesaan sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses peralatan farmasi dan obat-obatan. (Oktaviani dan Baharuddin, 2017).

Permasalahan yang sering dihadapi oleh apotek yaitu obat-obatan yang sudah *expired* tidak cepat diketahui oleh petugas karena tidak adanya pemberitahuan secara otomatis, sehingga untuk melihat stok yang ada harus mencari satu persatu dalam kartu stok obat. Tidak adanya kerahasiaan dalam sistem *inventory* yang ada karena dapat diakses oleh siapapun. Maka bila data-data tersebut sampai diketahui oleh pihak yang tidak bertanggung jawab maka dapat menimbulkan dampak buruk bagi apotek. selain itu, pekerjaan yang kurang cepat dalam menangani sistem persediaan obat karena harus mencari kartu stok yang ada di kartu stok obat tersebut (Desy Dwi, 2016).

Penerapan Sistem Informasi Apotek (SIA) yang sudah ada masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya yaitu tidak adanya notifikasi terkait obat yang hampir kadaluwarsa dan laporan mutasi obat. Notifikasi ini digunakan petugas untuk mengetahui obat mana yang akan mendekati tanggal kadaluwarsa. Sedangkan laporan mutasi obat digunakan untuk mengetahui alur masuk dan keluarnya obat yang ada di apotek.

Sistem manajemen stok obat yang ada di Apotek Rolas yaitu menggunakan metode FIFO (*first in first out*), yaitu menjual obat yang sesuai dengan urutan obat yang masuk. Sehingga obat yang datang lebih awal akan dijual terlebih dahulu. Sedangkan untuk proses pembelian atau pengadaan obat dari *supplier* bersifat *inden*, yaitu membeli obat dengan cara memesan dan membayar terlebih dahulu.

Obat-obatan yang mendekati masa kadaluwarsa jika masih lebih dari 3 bulan akan dikembalikan ke *supplier*, sedangkan yang kurang dari 3 bulan itu yang tidak dapat dijual dan harus dipisahkan. Obat-obatan yang mendekati masa kadaluwarsa tidak dapat dijual ke konsumen, sehingga harus ditumpuk untuk nantinya saat sudah pada habis masa kadaluwarsa maka obat tersebut akan dimusnahkan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan.

Berikut merupakan daftar obat yang sudah kadaluwarsa dan dilakukan pemusnahan, yaitu :

Tabel 1.1 Daftar Obat yang Dimusnahkan

NO	NAMA OBAT	JUMLAH	ED	HARGA	KET.
1	AKILEN	1	DES-18	71.093	DROP
2	ALBOTYL	3	JUL-16	81.249	FLASH
3	AMINOPHILIN 10 ML	1	MAR-18	4.608	INJ
4	AMINOPHILIN 10 ML	1	DES-17	4.608	INJ
5	AMINOPHILIN 10 ML	5	DES-17	23.040	INJ
6	TRUXANTHIN	43	DES-17	360.000	TAB
7	TWYNSTA	7	SEP-16	140.000	TAB
8	VACULAB	2	MAR-18	160.000	FLASH
9	VIT B	2	JAN-18	240	INJ
10	VIT B	27	MAR-17	3.240	INJ
11	VENTOLIN	4	MAR-18	400.000	FLASH
TOTAL		96		1.248.078	

Obat yang dimusnahkan harus melalui beberapa tahapan, mulai dari mengecek data obat yang ada di *stok opname* serta melihat tanggal kadaluwarsa dari obat tersebut, kemudian obat-obat tersebut dipisahkan dan dikumpulkan menjadi satu sebelum dimusnahkan. Terdapat 3 jenis obat yang memiliki tindakan khusus, yaitu untuk obat jenis narkotika-psikotropika harus memiliki surat ijin pemusnahan yang diberikan kepada pihak Dinas Kesehatan dan dilakukan pendampingan pada saat pemusnahan, untuk obat jenis tablet harus dibuka dari kemasan kemudian dihancurkan terlebih dahulu lalu dikubur, sedangkan obat jenis cairan/sirup maka dibuang terlebih dahulu isinya kemudian botolnya dihancurkan lalu dikubur kembali.

Permasalahan yang terjadi tersebut juga berkaitan dengan cara yang digunakan dalam mengecek tanggal kadaluwarsa obat yang masih menggunakan cara manual. Sehingga petugas harus mengecek tanggal kadaluwarsa satu per satu obat setiap bulan untuk memastikan bahwa obat tersebut masih layak untuk didistribusikan kepada konsumen, baik konsumen dari klinik maupun konsumen dari luar.

Penggunaan sistem informasi di bagian apotek sangat membantu petugas dalam melakukan pekerjaannya, juga membantu kepala apotek dan kepala klinik dalam mendapatkan laporan dan informasi terkait transaksi dilakukan di bagian apotek. Dengan begitu, perlu dikembangkannya sistem informasi bagian apotek yang sudah ada di Klinik Pratama Rolas Medika agar dapat digunakan lebih baik lagi dan dapat mengurangi hambatan yang sedang terjadi. Sehingga peneliti membuat tugas akhir dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi Apotek dalam Meningkatkan Pelayanan di Klinik Pratama Rolas Medika Jember”** dengan tujuan untuk membantu mengembangkan sistem informasi apotek di Klinik Pratama Rolas Medika Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut “Bagaimana merancang sistem informasi apotek dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan di Klinik Pratama Rolas Medika Jember?”

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Menghasilkan sistem informasi apotek untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan pada proses transaksi obat di Klinik Pratama Rolas Medika.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Menganalisis kebutuhan sistem dalam merancang dan membuat sistem informasi apotek di Klinik Pratama Rolas Medika
- b. Merancang dan membuat sistem informasi apotek dalam meningkatkan pelayanan di Klinik Pratama Rolas Medika dengan metode *prototype*
- c. Mengimplementasikan sistem informasi apotek dalam meningkatkan mutu pelayanan di Klinik Pratama Rolas Medika
- d. Melakukan pengujian pada sistem informasi apotek di Klinik Pratama Rolas Medika

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Praktis (bagi Klinik Pratama Rolas Medika)

- a. Membantu mempermudah mekanisme pelayanan transaksi obat di Klinik Pratama Rolas Medika
- b. Membantu petugas dalam mengendalikan persediaan obat
- c. Membantu petugas dalam memberikan informasi yang tepat dan cepat
- d. Meningkatkan mutu pelayanan apotek di Klinik Pratama Rolas Medika

1.4.2 Manfaat Teoritis

- a. Sebagai hasil dari penelitian dalam memenuhi tugas akhir selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jember juga sebagai sarana menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca di Politeknik Negeri Jember
- b. Bagi peneliti sebagai sarana untuk memperluas wawasan dan pengetahuan serta sarana mengimplementasikan ilmu yang sudah didapatkan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Jember
- c. Sebagai referensi bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian yang menggunakan tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.