

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam sektor kesehatan global saat ini telah bergeser dari sekadar opsi tambahan menjadi instrumen fundamental bagi keberlangsungan operasional layanan medis, termasuk pada institusi apotek. World Health Organization (WHO) menekankan bahwa efektivitas suatu sistem kesehatan sangat bergantung pada presisi pengelolaan data medikasi, yang merentang dari manajemen rantai pasok hingga mekanisme distribusi kepada pasien [1]. Hal ini diperkuat oleh proyeksi nilai pasar perangkat lunak manajemen farmasi global yang diperkirakan akan mencapai valuasi sebesar USD 8,5 miliar pada tahun 2028, dengan tingkat pertumbuhan tahunan (CAGR) yang konsisten di angka 10,7% [2]. Dinamika tersebut mengindikasikan adanya urgensi yang kian meningkat terhadap penyediaan sistem informasi farmasi yang mumpuni dan terintegrasi secara menyeluruh.

Perkembangan teknologi informasi juga mendorong berbagai sektor usaha untuk melakukan transformasi digital, termasuk pada bidang pelayanan kesehatan dan kefarmasian. Apotek sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan memerlukan sistem informasi yang mampu mendukung pengelolaan data obat, transaksi penjualan, pengendalian stok, hingga penyusunan laporan secara cepat dan akurat. Penggunaan sistem informasi pada apotek bertujuan untuk

meningkatkan efektivitas operasional, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses pelayanan kepada pelanggan [3].

Sistem yang masih mengandalkan pencatatan manual cenderung menghasilkan informasi yang kurang akurat, memperlambat proses pelayanan, serta menimbulkan kendala dalam pengelolaan stok dan penyusunan laporan operasional. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pengelolaan data pada apotek [4]. Salah satu sistem informasi yang digunakan dalam pengelolaan operasional apotek adalah sistem VMedis. VMedis merupakan sistem informasi berbasis *cloud* yang menyediakan berbagai fitur, seperti pengelolaan stok obat, transaksi penjualan, laporan keuangan, *monitoring* stok secara *real-time*, hingga sinkronisasi data antar perangkat. Sistem ini dirancang untuk membantu operasional apotek agar lebih efektif, efisien dan terintegrasi.

Apotek Tuwel Sehat merupakan salah satu apotek yang telah menerapkan sistem VMedis dalam aktivitas operasional sehari-hari di seluruh cabang apoteknya. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan peneliti, sebagian besar fitur utama pada sistem telah digunakan untuk mendukung pengelolaan data obat, transaksi penjualan, penyusunan laporan serta *monitoring* stok. Penggunaan sistem tersebut dinilai cukup membantu dalam mendukung aktivitas operasional pada jaringan apotek tersebut.

Namun dalam praktiknya, meskipun sistem VMedis secara fungsional dinilai sangat membantu, penerapannya di jaringan Apotek Tuwel Sehat belum berjalan secara optimal, khususnya dalam aspek konsistensi prosedur kerja secara

real-time. Pada proses transaksi penjualan, masih ditemukan fenomena sosiotehnis di mana staf kasir melakukan pencatatan transaksi pada buku manual terlebih dahulu pada jam-jam sibuk operasional sebelum kemudian menginputnya ke dalam sistem secara kolektif di akhir *shift*. Penundaan *input* ini memicu terjadinya *bottleneck* (penumpukan kerja) yang berdampak pada keterlambatan pembaruan data stok digital. Akibatnya, sinkronisasi data mutasi stok antar cabang sering kali mengalami desinkronisasi temporer dan memicu terjadinya selisih semu antara data di sistem dengan fisik obat saat pergantian *shift*. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara kapabilitas sistem informasi berbasis *cloud* yang dituntut serba instan dengan perilaku adaptasi operasional nyata di lapangan. Ketergantungan pada pencatatan manual sebagai bentuk antisipasi risiko teknis ini menciptakan pekerjaan ganda (*double work*) yang justru mereduksi nilai efisiensi dari teknologi itu sendiri [5].

Untuk mengurai permasalahan tersebut, diperlukan evaluasi menyeluruh menggunakan metode PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service*). Metode ini dipilih karena memiliki instrumen yang sangat relevan untuk mengukur fenomena di seluruh jaringan Apotek Tuwel Sehat seperti aspek *Performance* untuk menguji kecepatan sistem saat jam sibuk, aspek *Information* untuk mengukur keandalan sinkronisasi stok antar cabang, serta aspek *Efficiency* untuk mengevaluasi dampak dari fenomena pekerjaan ganda akibat pencatatan manual. Melalui evaluasi berbasis metode PIECES ini, penelitian ini diharapkan dapat memetakan secara objektif tingkat kepuasan pengguna, mengidentifikasi akar hambatan operasional, serta menghasilkan rekomendasi

strategis dan aplikatif guna mengoptimalkan pemanfaatan sistem VMedis di seluruh jaringan Apotek Tuwel Sehat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem informasi penjualan VMedis pada seluruh cabang Apotek Tuwel Sehat berdasarkan 6 dimensi metode PIECES?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat sehingga penerapan sistem informasi VMedis belum berjalan secara optimal dalam aktivitas operasional jaringan apotek?
3. Bagaimana rekomendasi strategi untuk mengoptimalkan penerapan sistem informasi VMedis guna meningkatkan efektivitas operasional pada seluruh cabang Apotek Tuwel Sehat?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada seluruh cabang Apotek Tuwel Sehat yang menggunakan sistem informasi VMedis dalam aktivitas operasional penjualan obat.

2. Penelitian difokuskan pada evaluasi penerapan sistem informasi VMedis dalam mendukung efektivitas operasional apotek.
3. Evaluasi sistem dilakukan menggunakan metode PIECES yang meliputi aspek *Performance, Information, Economy, Control, Efficiency*, dan *Service*.
4. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem (staf/karyawan) diseluruh cabang Apotek Tuwel Sehat.
5. Penelitian tidak membahas pengembangan perangkat lunak, perubahan *source code*, maupun analisis teknis sistem secara mendalam.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya antara lain adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penerapan sistem informasi penjualan VMedis pada seluruh cabang Apotek Tuwel Sehat berdasarkan 6 dimensi metode PIECES.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan penerapan sistem informasi VMedis belum berjalan secara optimal dalam aktivitas operasional jaringan apotek.
3. Untuk merumuskan rekomendasi strategi guna mengoptimalkan penerapan sistem informasi VMedis dalam meningkatkan efektivitas operasional pada seluruh cabang Apotek Tuwel Sehat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan penilaian sistem informasi dengan menggunakan metode PIECES. Selain itu, studi ini juga dapat menjadi acuan bagi penelitian di masa depan yang membahas mengenai seberapa efektif penggunaan sistem informasi dalam mendukung aktivitas operasional, terutama di sektor layanan kesehatan seperti apotek.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Jaringan Apotek Tuwel Sehat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan tentang keadaan nyata pemanfaatan sistem informasi VMedis dalam aktivitas operasional diseluruh cabang. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas penerapan sistem dan prosedur kerja, sehingga mampu meningkatkan efisiensi, akurasi data, serta efektivitas layanan secara menyeluruh diseluruh cabang apotek.

b. Bagi Pengguna Sistem

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman kepada pengguna mengenai tantangan yang muncul saat menggunakan sistem serta memberikan rekomendasi untuk mengoptimalkan penggunaan sistem yang bisa memperlancar alur kerja, mengurangi

pekerjaan yang disebabkan oleh pencatatan ganda, dan meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan sistem.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan acuan atau perbandingan bagi penelitian berikutnya yang mempelajari evaluasi sistem informasi, khususnya yang menerapkan metode PIECES dan juga dapat diperluas dengan pendekatan atau teknik lain untuk mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.