

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini sangat cepat dan hampir menyeluruh disemua kalangan dan semua bidang, hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer dan *smartphone*, baik untuk kepentingan perusahaan, pendidikan dan kesehatan. Informasi berperan sangat penting pada era globalisasi pada saat ini. Semua aktivitas dalam kehidupan membutuhkan informasi, sehingga semua aktivitas teknologi yang dijalankan dituntut untuk pelayanan kepada masyarakat (Ramadhani, Rusdianto dan Yahya, 2019).

Pelayanan yang berbasis teknologi informasi dalam pekerjaan maka akan dapat memberikan kemudahan dalam penyelesaian pekerjaan. Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi informasi adalah aplikasi *chatbot*. *Chatbot* adalah sebuah program komputer yang dirancang untuk menstimulasikan sebuah percakapan atau komunikasi yang interaktif kepada pengguna (manusia) baik melalui *text*, suara ataupun visual (Hormansyah *et al.*, 2018). *Chatbot* ini dapat diterapkan pada kegiatan pelayanan yang ada pada RS Urip Sumoharjo.

RS Urip Sumoharjo adalah merupakan salah satu Rumah Sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di daerah Lampung khususnya dan umumnya untuk masyarakat Lampung. Rumah Sakit Urip Sumoharjo Lampung memiliki banyak fasilitas penunjang kesehatan, seperti UGD, Laboratorium, Poliklinik dan Instalasi farmasi. Instalasi farmasi RS Urip Sumoharjo merupakan salah satu sumber pemasukan terbesar bagi rumah sakit dikarenakan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat, oleh karena itu

pelayanan farmasi yang tidak bermutu dapat menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Mutu pelayanan farmasi akan berperan terhadap kepuasan. Selanjutnya kepuasan atas mutu pelayanan kefarmasian akan berperan kepada loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang ditunjukkan kelima dimensi mutu pelayanan farmasi (bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan) berperan dalam loyalitas dapat diteliti lebih lanjut sehingga loyalitas memiliki peranan penting dalam menambah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terdapat masalah pada pelayanan farmasi yang ada di RS Urip Sumoharjo yaitu banyak pasien yang tidak mengetahui informasi jenis obat yang diberikan dikarenakan kebanyakan dokter atau perawat tidak menjelaskan secara detail mengenai obat yang diberikan kepada pasien, serta tidak adanya aplikasi untuk mengetahui jenis obat sehingga pasien harus datang langsung ke bagian farmasi.

Sebelumnya aplikasi *chatbot* telah diteliti oleh (Rusmarasy, Priyambadha dan Pradana, 2019) meneliti tentang Pengembangan Chat Bot pada CoMa untuk memberikan motivasi kepada pengguna menggunakan AIML. pada penelitian ini akan mengembangkan lebih lanjut *website e-Learning CodeManiac* dengan penambahan *Chatbot* untuk memberikan motivasi terhadap pengguna serta aktif menangkap perilaku pengguna dan menampilkan pesan berdasarkan perilaku pengguna. pada penelitian ini peneliti menggunakan AIML. Dan penelitian (Suryani dan Amalia, 2017) meneliti tentang Aplikasi Chatbot Objek Wisata Jawa Timur Berbasis AIML, dalam penyampaian informasinya masih secara manual, seperti pemberian brosur, pamflet, dan poster bagi wisatawan yang mengunjungi

obyek wisata. Karena itu, peneliti mencoba mengembangkan aplikasi chatbot berbasis AIML (*Artificial Intelligence Markup Language*).

Solusi dari permasalahan diatas, perlu dibuatkan aplikasi *chatbot*, untuk meningkatkan pelayanan pasien khususnya pada instansi farmasi dan mempermudah pasien dalam memperoleh informasi seputar pelayanan farmasi secara cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke bagian farmasi.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengembangkan model penyampaian informasi dalam melakukan pelayanan pengunjung pada RS Urip Sumoharjo?
2. Bagaimana merancang aplikasi *chatbot* untuk meningkatkan pelayanan berbasis web pada RS Urip Sumoharjo?

1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Pembahasan hanya dilakukan pada Instansi Farmasi.
2. Tidak sampai pembayaran obat pasien.
3. Dapat menampilkan informasi seputar obat pada poli klinik jantung

1.4. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Memberikan informasi tentang pelayanan instansi farmasi di RS Urip Sumoharjo secara cepat
2. Mempermudah dan meningkatkan layanan farmasi di RS Urip sumoharjo.
3. Merancang aplikasi *chatbot* untuk meningkatkan pelayanan pada RS Urip Sumoharjo.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Dapat menyampaikan informasi seputar Instasi Farmasi RS Urip Sumoharjo.
2. Dapat melayani informasi obat dengan cepat dan tepat dengan aplikasi *chatbot*
3. Dapat mempermudah pencarian obat dengan melihat video atau gambar bentuk obat yang disediakan.