

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit sebagai salah satu dari sarana kesehatan merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Rumah sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal didirikan sejak 24 Desember 1989, seiring dengan berjalannya waktu, sudah mengabdikan kepada masyarakat Kabupaten Tegal dan sekitarnya, dalam setiap langkah tahun yang berjalan, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal berusaha untuk memberikan yang terbaik. Kini dalam kurun waktu ini, mampu berkembang semakin mantap secara bertahap menjadi salah satu rumah sakit yang diperhitungkan di Kabupaten Tegal. Dengan selalu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat juga selalau menambah fasilitas – fasilitas yang menunjang baik medis maupun non medis dan dukungan tenaga medis ahli yang profesional serta perawat - perawat yang cakap dan senantiasa memberikan pelayanan yang hangat, sopan dan ramah. Rumah sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal selalu menjaga dan memelihara kebutuhan akan rasa aman, keyakinan diri dan perasaan senang dari pasien agar senantiasa merasa bahwa kesehatan dirinya benar-benar diutamakan. Berbekal pengetahuan dan pengalaman selama lebih dari 25 tahun, Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal senantiasa berupaya mampu menghadirkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terus dapat ditingkatkan sesuai dengan visi, misi dan motto Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal mempunyai Visi, Misi, Motto dan Tujuan seperti, Visi “Menjadi Rumah Sakit terpercaya dan berkualitas dalam pelayanan kesehatan”. Misi dari Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yaitu “(1) Memberikan pelayanan yang profesional dan islami. (2) Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Insani (SDI). (3) Meningkatkan jejaring

antar amal usaha kesehatan dilingkungan Muhammadiyah dan pelayanan kesehatan lainnya. (4) Mengoptimalkan perkembangan rumah sakit dan peduli kepada kaum dhuafa. Dan tujuan yang ingin dicapai oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah Mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi kesehatan masyarakat melalui promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara menyeluruh dengan memperhatikan perundang-undangan yang berlaku dengan tidak membedakan sosial ekonomi, agama dan golongan. Serta sesuai dengan Sertifikat Akreditasi dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 24 Maret 2006 bahwa Rumah Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal berhasil mendapatkan Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit Nomor : HK.00.06.3.5.1129 dengan Status Penuh Tingkat Dasar. Setiap rumah sakit yang mempunyai sertifikat akreditasi tersebut harus memiliki layanan program keselamatan pasien. Program keselamatan pasien memiliki beberapa sasaran seperti (1) Ketepatan Identifikasi pasien. (2) Peningkatan Komunikasi yang efektif. (3) Peningkatan keamanan obat yang perlu di waspadai. (4) Kepastian tepat lokasi, tepat prosedur, tepat pasien operasi. (5) Pengurangan risiko infeksi terkait pelayanan kesehatan. (6) Pengurangan risiko pasien jatuh [1].

Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan telah mengimplementasikan sistem informasi sebagai penunjang kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Adapaun sistem informasi yang telah dipakai oleh Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan sudah saling terintegrasi dari masing-masing bagian yang ada di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Sistem ini juga berfungsi untuk memberikan informasi mengenai rekam medis pasien, informasi mengenai ketersediaan kamar rawat inap, informasi mengenai daftar dokter serta spesialisnya dan informasi mengenai pendaftaran pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap. Semua proses bisnis dari masing-masing bagian di proses melalui SIMRS. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa masalah dan kekurangan dari perencanaan strategi sistem informasi dari Rumah Sakit Islam PKU

Muhammadiyah Kabupaten Tegal seperti (1) Proses pendaftaran rawat jalan masih menggunakan sistem datang langsung ke rumah sakit dan bisa melalui via telepon belum secara online. (2) belum adanya menu dari SIMRS untuk mengukur peningkatan mutu. (3) Pencarian data pasien yang tidak sesuai dengan kartu pasien mengakibatkan susah dalam pencarian serta membutuhkan waktu yang lama dan harus sangat teliti. (4) penulisan yang kurang jelas mengenai diagnosa penyakit oleh dokter terhadap pasien BPJS tidak sesuai dengan kode yang disediakan oleh sistem, sehingga menyulitkan dalam penerjemahan ke dalam sistem untuk proses pengeklaiman kepada pihak BPJS. (5) belum terintegrasinya SIMRS dengan sistem informasi yang dimiliki oleh BPJS. Terkait masalah yang ada dan pentingnya proses peningkatan pelayanan khususnya di bidang kesehatan, maka Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal sangat perlu menerapkan Perencanaan Strategi Sistem Informasi sebagai solusi yang memberikan gambaran agar Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal mempertimbangkan untuk mengembangkan aplikasi sistem informasi manajemen rumah sakit di setiap unit lain sehingga Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dapat meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan ke depan yang lebih baik.

Dalam penelitian ini akan membahas tentang Perencanaan Strategi Sistem Informasi pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal, selain itu akan diberikan rekomendasi strategi yang menggunakan metode Ward dan Peppard dengan teknik analisa SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunity, Threat*) dan *Balance Scorecard* (BSC) sebagai upaya dalam meningkatkan kinerja aktivitas bisnis Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah. Metode *Ward & Peppard* menerapkan beberapa tahapan proses diantaranya pendahuluan, pemahaman kondisi saat ini, inteprestasi kebutuhan yang akan datang, formulasi strategi. analisa SWOT digunakan untuk menganalisa faktor internal dari rumah sakit yaitu Kekuatan (*Strenghts*) dan Kelemahan (*Weaknesses*), kemudian faktor eksternal meliputi Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threat*) untuk menilai faktor-faktor tersebut menjadi suatu Perencanaan Strategi rumah sakit. Sedangkan metode *Balance Scorecard* (BSC) sebagai alat ukur strategi dalam mengukur pencapaian

tujuan rumah sakit yang berfokus pada empat prespektif yaitu Prespektif Keuangan (*Financial*), Pelanggan (*Customer*), Proses Bisnis Internal (*Internal Business Processes*) dan Proses Pembelajaran dan Pertumbuhan (*Learning and Growth*).

Penelitian yang terkait dengan Perencanaan Strategi Sistem Informasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Farid Fahrudin dengan judul “Perencanaan Strategi Sistem Informasi/Teknologi Informasi Pada Rumah Sakit X di Surabaya”, berdasarkan ditemukan masalah terhadap sistem tata kelola dari SIM dan RM belum terarah dan selaras secara berdampingan dengan strategi bisnis perusahaan, sehingga sifatnya hanya sesuai permintaan saja. Selain itu perusahaan tidak memiliki dasar untuk berinvestasi secara tepat atas kebutuhan sistem informasi dan teknologinya di karenakan *masterplan* untuk SI/TI yang belum ada. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan arahan kepada manajemen untuk pembuatan strategi yang menyangkut investasi, implementasi serta edukasi yang diperlukan [2].Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin dengan judul “Perencanaan Strategi Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Dalam Menunjang Pelayanan Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Daan Mogot Tangerang”, berdasarkan ditemukan masalah terhadap semakin berkembangnya jumlah rumah sakit di Tangerang saat ini, maka perlunya perencanaan strategi khususnya SI/TI untuk memenangkan pesaing didunia bisnis khususnya dipelayanan jasa kesehatan. Hasil dari penelitian ini adalah berupa usulan kerangka kerja perencanaan strategi sistem informasi/teknologi informasi yang dapat digunakan pada Rumah Sakit Daan Mogot Tangerang [3].

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka Perencanaan Strategi Sistem Informasi perlu dibuat dengan tujuan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal memiliki rencana-rencana strategis yang harus dilaksanakan secara konsisten yang dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal di era globalisasi yang semakin berkembang. Maka penulis akan membuat penelitian Tugas Akhir ini dengan judul **“PERENCANAAN STRATEGI SISTEM INFORMASI PADA RUMAH SAKIT ISLAM PKU MUHAMMADIYAH KABUPATEN**

**TEGAL**". Dari Perencanaan Strategi Sistem Informasi yang dilakukan maka diharapkan dapat menjadi tolak ukur kinerja yang sedang berjalan agar sesuai dengan kebutuhan penggunaan pelayanan dibidang kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kinerja yang berkelanjutan guna mencapai tujuan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah :

Bagaimana Perencanaan Strategi Sistem Informasi pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dalam upaya meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dengan metode *Ward and Peppard* dengan teknik analisa SWOT dan *Balance Scorecard* ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Perencanaan Strategi Sistem Informasi menggunakan metode *Ward and Peppard* dengan teknik analisis SWOT dan *Balance Scorecard* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), yaitu :

Membuat Perencanaan Strategi Sistem Informasi untuk meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui perencanaan strategi sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal dengan menggunakan metode *Ward and Peppard* dengan teknik analisa SWOT dan *Balanced Scorecard* (BSC).
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu solusi yang berguna dan bermanfaat dalam jangka panjang bagi kemajuan perusahaan yang lebih baik.
3. Menjadi bahan proyek penelitian sebagai syarat pemenuhan tugas akhir bagi penulis.
4. Menjadi bahan studi lanjutan perencanaan strategi sistem informasi dikemudian hari.

## 1.6 Metode Penelitian

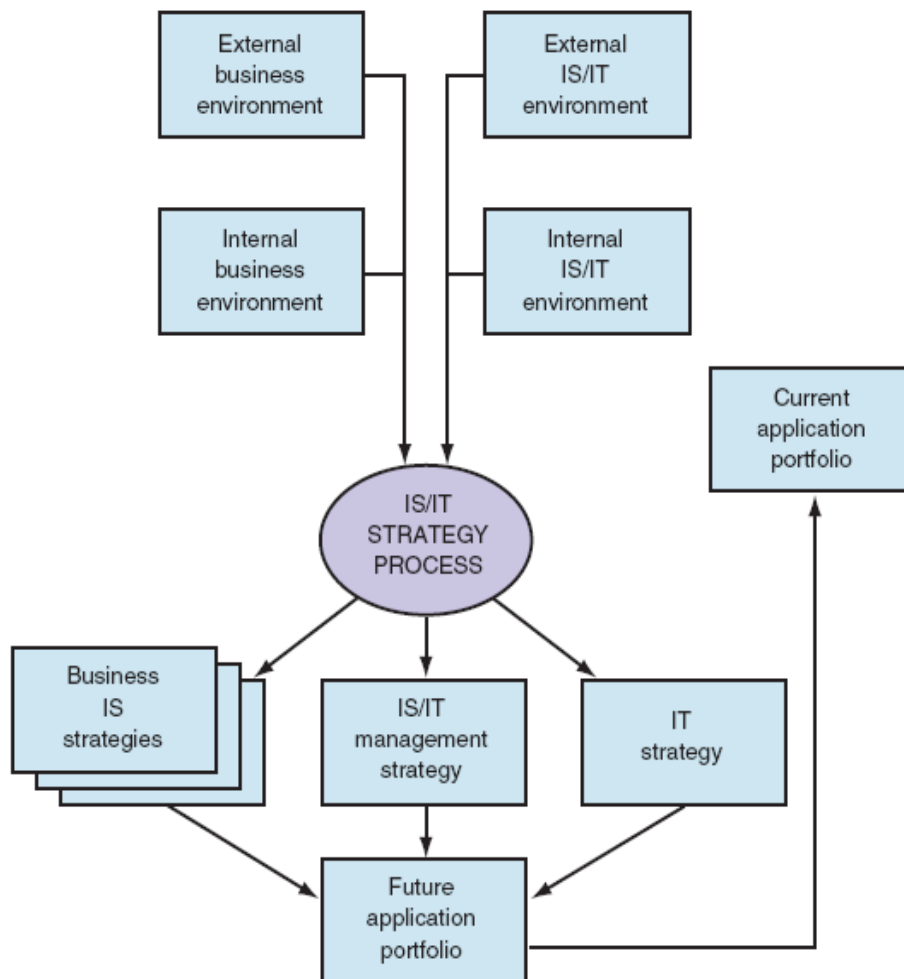
Metode penelitian yang digunakan untuk Perencanaan Strategi Sistem Informasi pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah dengan menggunakan metode *Ward and Peppard*. *Ward and Peppard* memiliki beberapa kerangka perencanaan strategis adalah sebagai berikut [4] :

1. Analisa bisnis internal
  - a. Analisa strategi bisnis tahapan ini digunakan untuk melihat pandangan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal melalui misi dan strategi yang digunakan untuk mewujudkan misi tersebut.
  - b. Analisa *value chain* tahapan ini digunakan untuk melihat gambaran aktifitas yang ada dan yang menjadi keunggulan serta kelemahan yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah.
2. Analisa internal IT tahapan ini digunakan untuk melihat kondisi yang ada pada internal IT, meliputi infrastruktur teknologi, sumber daya, ketrampilan, portofolio aplikasi yang saat ini digunakan dan sistem yang ada dalam pengembangan.

3. Analisa eksternal bisnis

- a. Analisa PEST tahapan ini digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi bisnis dengan melihat faktor politik, ekonomi, sosial dan teknologi
- b. Analisa *five forces* tahapan ini digunakan untuk melihat faktor yang mempengaruhi bisnis dengan persaingan yang dihadapi.

4. Analisa eksternal IT tahapan ini digunakan untuk mengidentifikasi pengembangan teknologi dan menelaah kebutuhan teknologi saat ini.



Gambar 1.1 Kerangka Metode Ward & Peppard [4]