

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini mengenai Perencanaan Strategi Sistem Informasi di laksanakan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yang beralamatkan di Jalan Raya Singkil Km. 0,5 Adiwerna Kabupaten Tegal.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah proses yang dilakukan untuk memperoleh data. dalam penelitian ini menggunakan sumber data diperoleh dari staff Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Dimana metode pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan observasi, wawancara dan survey menggunakan kuesioner.

1. Observasi

Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan ke lokasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal untuk mengetahui jalannya proses bisnis secara langsung. Proses ini dilakukan dengan melihat, mengamati dan mencermati sesuai dengan kondisi yang sedang terjadi pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui tatap muka secara langsung dengan mengajukan sesi tanya jawab kepada pihak Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Proses ini dilakukan dengan dibantu alat berupa daftar pertanyaan yang sesuai dengan dengan bagaian yang akan di lakukan proses wawancara.

3. Kuesioner

Penggunaan kuesioner adalah untuk mengetahui dan mengukur seberapa jauh penerapan perencanaan strategi sistem informasi yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Metode ini dilakukan dengan cara menyebarkan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden sehingga akan menghasilkan penilaian atau tanggapan responden terhadap pertanyaan yang telah diajukan.

3.3 Metode Analisa

Metode analisa pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode analisa *Ward and Peppard* dengan teknik analisa SWOT dan analisa *Balance Scorecard* (BSC) dan juga menggunakan proses-proses lain yang mendukung dalam mendapatkan data yang valid pada penelitian ini. Dibawah ini adalah penelasan mengenai metode analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisa *Ward And Peppard*

a. Analisa internal bisnis

Analisa internal bisnis yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yaitu dengan cara mengetahui visi, misi, tujuan, kekuatan dan kelemahan yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal. Berikut adalah visi, misi, tujuan, kekuatan dan kelemahan :

- 1) Visi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yaitu “Menjadi Rumah Sakit terpercaya dan berkualitas dalam pelayanan kesehatan”
- 2) Misi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah :
 - a) Memberikan pelayanan yang profesional dan Islami.
 - b) Meningkatkan kompetensi sumber daya insani (SDI).

- c) Meningkatkan jejaring antar amal usaha kesehatan di lingkungan Muhammadiyah dan pelayanan kesehatan lainnya.
 - d) Mengoptimalkan perkembangan rumah sakit dan peduli kepada kaum dhuafa.
- 3) Tujuan Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah didirikannya 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.
- 4) Kekuatan yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :
- a) Memiliki pelayanan empat spesialisasi.
 - b) Memiliki tenaga medis dalam jumlah yang memadai.
 - c) Memberikan kegiatan sosialisasi secara rutin untuk pengetahuan mengenai kesehatan.
- 5) Kelemahan yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :
- a) Tata ruang kurang baik.
 - b) Pelayanan apotik kurang cepat.
 - c) Kedatangan dokter spesialis tidak tepat waktu.
 - d) Antrian pelayanan membutuhkan waktu lama.
 - e) Proses pembayaran memerlukan waktu lama.

b. Analisa internal IT

Portofolio aplikasi yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Aplikasi ini mulai diimplementasikan sejak November 2013 dengan fungsi utama sebagai penunjang pelayanan pasien rawat jalan dan rawat inap yang saling terintegrasi dengan bagian lain. Setiap bagian mempunyai hak akses masing-masing yaitu dengan dibedakan antara username dan password yang berbeda-beda.

Appointment Form

RSI PKU Muhammadiyah Kab. Tegal
 Jl. Singkil Km. 0,5 Adiwerna - Tegal Tegal

ID	149101 ✓	NO. REKMED	04.75.33
Registrasi	KAPSIN (Tn)	Px Baru Poli	Px Baru RS
Pasien dari	RSM		
Register	04.75.33	Nomer Urut Px	
Nama Pasien	KAPSIN (Tn)	3	
Alamat	TEMBOK BANJARAN 18/3 ADIWERNA		
Kelurahan	Tembok banjaran		
L/P	L		
Umur	59 Tahun 8 Bulan 16 Hari	T. Lahir	02/10/1956
Rujukan	PS	Ket. Rujukan	
Dokter	Nurhidayat, dr	MRS Terakhir	
Tanggal	18/06/2016	Layanan	IGD
Jam Masuk	10:23	Spesialis	IGD
Biaya Karcis	15000,00	Diagnosa awal	
Jasa Periksa	25000,00	Status/Saran	RESEP
		u/ Px	BPJS NON PE

User: yuliana
Shift: P

Status Pendaftaran: Sudah dicetak ...

Record: 1 of 21446 | Unfiltered | Search

Gambar 3.1 Tampilan SIMRS Pendaftaran

RSI PKU Muhammadiyah Kab. Tegal Jl. Singkil Km. 0,5 Adiwerna - Tegal Tegal, Telp. (0283) 344 8131							
DAFTAR PASIEN RAWAT JALAN							
N	ID	REK-MEI	NAMA PASIEN	T. DAFTAR	ALAMAT	Dokter	BAGIAN
3	132601	04.75.33	KAPSIN (Tn)	18/06/2016	TEMBOK BANJARAN 18/3 ADIWERNA	Nurhidayat, dr	IGD
9	132600	05.34.24	MUH ARSYAD RAMADHAN	18/06/2016	JATIROKEH 4/3 SONGGOM	Runiawan Condro Susilo, d	Anak
2	132599	00.29.66	IMAROTUL UYUN (Ny)	18/06/2016	TEMBOK LUWUNG 2/3 ADIWERNA	Nurhidayat, dr	IGD
0	132598	00.23.41	KLINIK GUMAYUN	18/06/2016	GUMAYUN 8/3 DUKUHWARU	Uswatun Khasanah	
1	132597	04.16.83	GITA TRI MELVIANA (An)	18/06/2016	RANDUGUNTING 5/1 TEGAL SELATAN	Nurhidayat, dr	IGD
7	132596	05.21.51	MUNJIATUN NY	18/06/2016	HARJOSARI LOR 29/2 ADIWERNA	M.Mosjab, dr, Sp. OG, M. k	Kandungan
6	132595	05.38.35	LUTFIYAH (Ny)	18/06/2016	KARANGANYAR 7/3 DUKUHTURI	M.Mosjab, dr, Sp. OG, M. k	Kandungan
6	132594	00.16.35	ASYWAR ALIF (An)	18/06/2016	BULAKPACING 2/8 DUKUHWARU	Suci Efnita, dr	Fisiotherapy
5	132593	05.37.02	BANDI SUGIANTO (Sdr)	18/06/2016	KEDUNGSUKUN 3/1 ADIWERNA	Emi Ratnawati, dr, Sp. PD	Internist
8	132592	05.36.34	SLAMET ADAM ALFARIZI T	18/06/2016	LEBETENG 4/1 TARUB	Runiawan Condro Susilo, d	Anak
0	132591	04.55.98	DR. EMI RATNAWATI NY	18/06/2016	BLUBUK 1/8 DUKUHWARU	Uswatun Khasanah	
4	132590	05.38.34	TUSLICHA (Ny)	18/06/2016	DEBONG TENGAH 5/1 TEGAL SELATAN	Emi Ratnawati, dr, Sp. PD	Internist
7	132589	04.34.79	MUH. SYAFIQ ITMAMUL AM	18/06/2016	SRENGSENG 1/3 PAGERBARANG	Runiawan Condro Susilo, d	Anak
1	132588	05.31.94	MULYANINGSIH NY	18/06/2016	BOGARES KIDUL 3/1 PANGKAH	Bambang Supriyo, H, dr, D	Bedah
6	132587	05.29.22	SOLAMALIA (An)	18/06/2016	HADIASARI 02/06 SUPADADI	M. Subaki Daulani, dr	IGD

Gambar 3.2 Tampilan SIMRS Poli Rawat Jalan

c. Analisa Eksternal Bisnis

Analisa eksternal bisnis yang dilakukan pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal yaitu dengan cara mengetahui kondisi ekonomi, industri, politik dan pesaing dimana Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal beroperasi.

1) Kondisi ekonomi

a) Meningkatnya pendapatan per kapita masyarakat.

2) Kondisi politik

a) Kebijakan pemerintah dalam bidang ekonomi masih kurang menguntungkan (kenaikan harga BBM, PAM, Listrik dan pajak)

3) Kondisi Pesaing

a) Banyaknya bermunculan Balai Pengobatan, Rumah Bersalin serta dokter swasta dengan fasilitas rawat inap.

b) Bermunculan layanan kesehatan baru dengan permodalan yang lebih kuat (misalnya rumah sakit dan laboratorium swasta).

d. Analisa Eksternal IT

Analisa eksternal IT yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

- 1) Menerapkan sistem informasi reservasi rawat jalan.

2. Analisa SWOT

Pada analisa SWOT terdapat empat komponen penyusun adalah sebagai berikut :

a. Kekuatan (*Stenghts*) yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki pelayanan penunjang siap melayani 24 jam.
- 2) Memiliki pelayanan bimbingan rohani.
- 3) Sebagai salah satu rumah sakit Islam swasta yang dikenal di Kabupaten Tegal.
- 4) Memiliki kerjasama dengan akses dan beberapa asuransi komersial.
- 5) Memiliki penghargaan terhadap pelayanan kesehatan yang unik.

b. Kelemahan (*Weaknesses*) yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

- 1) Kedatangan dokter spesialis tidak tepat waktu.
- 2) Belum dilakukan riset pasar secara periodik dan sistematis.
- 3) Pelayanan bagian farmasi atau apotik kurang cepat.
- 4) Belum adanya sistem reservasi pendaftaran rawat jalan secara online.
- 5) SIMRS belum terintegrasi dengan semua bagian lain.

c. Peluang (*Opportunity*) yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

- 1) Kewajiban mendaftar anggota BPJS Kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia di tahun 2019.

- 2) Belum adanya rumah sakit Islam di wilayah Kabupaten Tegal.
- 3) Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal cukup tinggi.
- 4) Pelayanan HD (Hemodialisa) yang lebih unggul.
- 5) Memiliki piagam dan sertifikat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

d. Ancaman (*Threat*) yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

- 1) Berkembangnya puskesmas-puskemas dengan fasilitas rawat inap.
- 2) Sebagaimana masyarakat masih memilih mengobati sendiri penyakitnya dengan membeli obat-obatan bebas.
- 3) Instansi Pemerintah yang menawarkan gaji lebih tinggi.

3. Analisa *Balance Scorecard*

Empat prespektif tersebut yang ada pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Prespektif BSC RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal

Prespektif Keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membenahi sistem pengendalian biaya. 2. Membenahi laporan keuangan dari unit-unit kerja. 3. Meminimalkan biaya operasional.
Prespektif Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan proses promosi. 2. Memaksimalkan sosialisasi ke masyarakat tentang unggulan-unggulan yang dimiliki Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

Prespektif Proses Bisnis Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kinerja tenaga medis. 2. Meningkatkan kinerja SIMRS yang lebih optimal untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. 3. Membenahi protap (Prosedur Tetap) disemua unit pelayanan.
Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan koordinasi antar bagian. 2. Membenahi ketersediaan dokter spesialis. 3. Membenahi penilain kinerja pelayanan rumah sakit.

4. Analisa *Critical Success Factors* (CSF)

Berikut identifikasi analisa CSF pada Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

Tabel 3.2 Analisis Critical Succes Factors (CSF)

SASARAN STRATEGI	INISIATIF STRATEGI	CSF	AKTIVITAS
Membenahi laporan keuangan dari unit-unit kerja.	Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang mutu kinerja rumah sakit	Ketersediaan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.	Melakukan pendataan fasilitas sarana dan prasarana apa saja yang harus diperbarui dan dipenuhi ketersediannya.
Memaksimalkan sosialisasi ke	Menyajikan informasi yang	Informasi yang lengkap dan dapat	Memberikan akses informasi

SASARAN STRATEGI	INISIATIF STRATEGI	CSF	AKTIVITAS
masyarakat tentang keunggulan-unggulan yang dimiliki RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal	bermanfaat untum masyarakat dan memberikan informasi kesehatan secara update (terbaru).	dipertanggung jawabkan kebenarannya mengenai informasi kesehatan.	yang lengkap dan akurat terhadap pelanggan.
Meningkatkan kinerja SIMRS yang lebih optimal untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.	Meningkatkan kegunaan SIMRS dalam menunjang proses pelayanan kesehatan pasien.	Menerapkan SIMRS sebagai sistem informasi rumah sakit yang efektif dan efisien.	Melakukan perkembangan SIMRS untuk menunjang proses pelayanan rumah sakit yang lebih optimal.
Membenahi penilaian kinerja pelayanan rumah sakit.	Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.	Hasil kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan.	Menjalankan pelayanan terhadap pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku.

5. Analisa Portofolio Aplikasi

Berikut aplikasi potensial yang ada di Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal.

Tabel 3.3 Aplikasi Potensial

SASARAN STRATEGI	KEBUTUHAN DATA ATAU INFORMASI	APLIKASI POTENSIAL
Menerapkan sistem pengendalian biaya.	<ul style="list-style-type: none"> - Data kas pengeluaran dan pemasukan keuangan. - Informasi akuntansi keuangan. - Informasi akuntansi manajemen. - Informasi sumber daya. 	Sistem Informasi Akuntansi Keuangan (SIAK)
Memaksimalkan sosialisasi ke masyarakat tentang unggulan-unggulan yang dimiliki RSI PKU Muhammadiyah Kabupaten Tegal	<ul style="list-style-type: none"> - Data pelanggan - Informasi kegiatan kesehatan. - Informasi jadwal pelayanan kesehatan. - Informasi daftar tenaga medis. - Informasi pelayanan yang disediakan oleh RSI PKU Muhammadiyah Kab.Tegal. 	<i>E-Media</i> (Informasi Media Online)

SASARAN STRATEGI	KEBUTUHAN DATA ATAU INFORMASI	APLIKASI POTENSIAL
<p>Meningkatkan kinerja SIMRS yang lebih optimal untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Data kebutuhan pelanggan yang belum dilayani oleh akses SIMRS secara optimal. - Data kumpulan hasil laporan KPI masing-masing unit. - Informasi hasil evaluasi dan perbaikan pelayanan diseluruh unit. - Informasi kebijakan dan prosedur dari pimpinan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Informasi Reservasi Kamar Inap Online. - Sistem Informasi Pendaftaran Rawat Jalan Online. - Sistem Informasi Klaim BPJS
<p>Membenahi penilaian kinerja pelayanan rumah sakit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Data indikator mutu kepuasan pelanggan - Informasi SOP yang berlaku. - Informasi kebijakan yang berlaku. 	<p>Sistem Informasi Pengukuran Peningkatan Mutu Rumah Sakit</p>