

---

---

## Penerapan Metode *Ward and Peppard - Cassidy* Pada Perencanaan Strategis Sistem Informasi Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi

Dasya Arief Firmansah<sup>1</sup>, Ramdhan Saepul Rohman<sup>2</sup>, Erni Ermawati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Bina Sarana Informatika

Kampus Kramat 98 Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>dasya.daf@bsi.ac.id, <sup>2</sup>ramdhan.rpe@bsi.ac.id, <sup>3</sup>erni.ert@bsi.ac.id

---

Artikel Info : Diterima : 31-05-2021 | Direvisi : 21-06-2021 | Disetujui : 29-06-2021

---

**Abstrak** - Sistem Informasi dan teknologi informasi merupakan salah satu kunci dalam pencapaian sasaran bisnis, terutama untuk mencapai keunggulan kompetitif dari para kompetitor, ini berlaku juga pada bisnis rumah sakit, salah satunya adalah RSI. Assyifa kota Sukabumi. Untuk memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi tentunya butuh perencanaan strategis yang tepat agar dapat memanfaatkan sistem informasi secara optimal. Perencanaan strategis sistem informasi juga dapat mendukung tercapainya visi dan misi dari RSI. Assyifa kota Sukabumi. Untuk menyusun perencanaan strategis sistem informasi pada RSI. Assyifa kota Sukabumi akan menggunakan metodologi *Ward dan Peppard- Cassidy*. *Tools* yang digunakan terdiri dari *PEST*, *SWOT*, analisis *Five Forces Competitive*, analisis *Value Chain*, metode *Critical Success Factors*, dan *McFarlan's Strategic Grid*. Adapun hasil dari perencanaan strategis sistem informasi pada RSI. Assyifa adalah berupa dokumen portofolio aplikasi SI/TI yang nantinya bisa dimanfaatkan oleh RSI. Assyifa kota Sukabumi sebagai landasan untuk mengembangkan bisnisnya.

**Kata Kunci** : *Perencanaan, Sistem Informasi, Strategi SWOT*

**Abstracts** - *Information systems and information technology is one of the keys to achievement business goals, especially to achieve a competitive advantage over competitors, this also applies to the hospital business, one of which is the RSI. Assyifa, Sukabumi city. To take advantage of information systems and information technology, of course it is necessary appropriate strategic planning in order to take advantage of information systems optimal. Information system strategic planning can also support the achievement of the vision and the mission of the RSI. Assyifa, Sukabumi city. To compile a strategic planning system information on the RSI. Assyifa, Sukabumi City will use the Ward methodology and Peppard - Cassidy. The tools used consisted of PEST, SWOT, and Five Forces analysis Competitive, Value Chain analysis, Critical Success Factors method, and McFarlan's Strategic Grid. The results of the strategic planning of information systems at RSI. Assyifa is an IS / IT application portfolio document that can later be used by RSI. Assyifa, Sukabumi city as a foundation to develop its business.*

**Keywords** : *Planning, Information Systems, SWOT Strategy*

### PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas manusia untuk mendukung operasi dan manajemen (Larasati & Masripah, 2017). Selain itu sistem informasi merupakan beberapa modul yang saling terintegrasi dari suatu asosiasi yang dimana informasi disajikan dan diolah sesuai dengan kebutuhan *user*, *database*, *source code* dan model design mewakili dari untaian suatu rancangan sistem informasi berguna untuk mempermudah dalam pengembangan dan *maintenance* (Hidayat & Muttaqin, 2018). Kesimpulannya, sistem informasi adalah suatu kombinasi dari teknologi informasi berisi modul yang saling terintegrasi kemudian diolah dan disajikan sesuai kebutuhan *user*, *database*, *source code* dan *design* sehingga berguna dan bermanfaat. Teknologi informasi bermanfaat dalam berbagai bidang salah satunya pada bidang sistem informasi. Banyak perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan sistem informasi yang terbaru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif meski harus mengeluarkan biaya besar. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi telah diterapkan dalam berbagai bidang usaha. Baik perusahaan maupun instansi yang berhasil melakukan integrasi antar teknologi dengan strategi bisnis menunjukkan peningkatan pendapatan yang signifikan.

Inovasi sangat dibutuhkan dalam era persaingan global saat ini, untuk dapat terus mengembangkan bisnis (Tiawan & Permana, 2019). Hampir seluruh perusahaan dan instansi pemerintah berupaya untuk memperbaiki



kondisi perusahaan untuk menghadapi persaingan dan salah satu perbaikan yang dilakukan adalah di bidang teknologi sistem informasi (Sabdana, 2019). Sistem Informasi Rumah Sakit telah banyak di terapkan dalam bidang kesehatan (Rumambi et al., 2020). Terlebih lagi sistem informasi rumah sakit saat ini menjadi lebih kompleks, dimana kebutuhan informasi yang efektif dan efisien, pengolahan data yang terus meningkat, menuntut setiap rumah sakit harus membuat setiap komputer mampu mengolah informasi untuk dijadikan bahan dalam merencanakan, mengarahkan dan memantau setiap proses bisnis yang ada di rumah sakit.

Perencanaan merupakan proses memikirkan secara seksama usaha-usaha yang harus dilakukan untuk mencapai suatu tujuan sedangkan strategi merupakan pola perencanaan yang menyeluruh meliputi serangkaian usaha dan pemberdayaan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyani, 2017). Perencanaan strategis sistem informasi adalah sebuah usaha yang harus dilakukan karena bermanfaat untuk mencapai tujuan dalam arti visi dan misinya tercapai (Syam et al., 2017). Oleh karena itu perlu digambarkan tujuan pengelolaan informasi yang selaras dengan tujuan bisnis rumah sakit, terlebih saat ini dengan adanya beberapa kebijakan pemerintah terkait pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, rumah sakit dituntut harus mampu melakukan kendali mutu dan kendali biaya.

Untuk mengetahui seberapa baik SI/TI yang ada pada RSI. Assyifa, maka dievaluasi menggunakan metode *Ward and Peppard- Cassidy* yang dianggap komprehensif (Tiawan & Permana, 2019). Metode *Ward and Peppard- Cassidy* terlebih dahulu dimulai dari kegiatan penilaian dan pemahaman terhadap situasi saat ini baik terhadap lingkungan bisnis maupun lingkungan SI/TI. Lingkungan bisnis meliputi lingkungan bisnis internal dan lingkungan bisnis eksternal. Metode *Ward and Peppard* meliputi 4 (empat) aspek analisis. Aspek-aspek tersebut ialah analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, analisis lingkungan SI/TI internal dan analisis lingkungan SI/TI eksternal (Pratomo & Aziz, 2019). Agar lebih spesifikasi pada proses analisis dan adanya rencana peningkatan kelas pada Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi, maka penulis mencoba menggabungkan metode *Ward and Peppard* dengan metode *Anita Cassidy* yang terdiri dari 4 (empat) tahap yaitu *Visioning, Analysis, Direction* dan *Recommendation*. Metode *Anita Cassidy* dikombinasikan dengan metode *Ward and Peppard* dalam kerangka penelitian agar dapat melengkapi proses-proses yang ada agar dapat menghasilkan portfolio aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga mampu bersaing secara kompetitif di masa mendatang (Tiawan & Permana, 2019).

Sebelum memulai semua tahapan analisis ini penulis mengumpulkan data dan informasi mengenai RSI. Assyifa melalui wawancara. Tahap selanjutnya dilakukan analisis dalam 4 aspek tersebut, setiap analisis tersebut didukung oleh *tool* analisis. Analisis lingkungan bisnis internal dan analisis lingkungan bisnis eksternal menggunakan *tool* analisis *SWOT* dan analisis *Value Chain*. Adapun analisis lingkungan SI/TI internal dan eksternal menggunakan *tool* analisis *SWOT* dan *Mc Farlan Grid*.

Sebagai acuan dalam melakukan penyesuaian sistem informasi pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah melalui BPJS Kesehatan, maka dalam hal ini penelitian yang dilakukan terkait **“Penerapan Metode Ward and Peppard - Cassidy Pada Perencanaan Strategis Sistem Informasi RSI Assyifa Sukabumi”**. Tujuannya adalah membuat portofolio sistem informasi yang bisa di implementasikan di RSI. Assyifa kota Sukabumi.

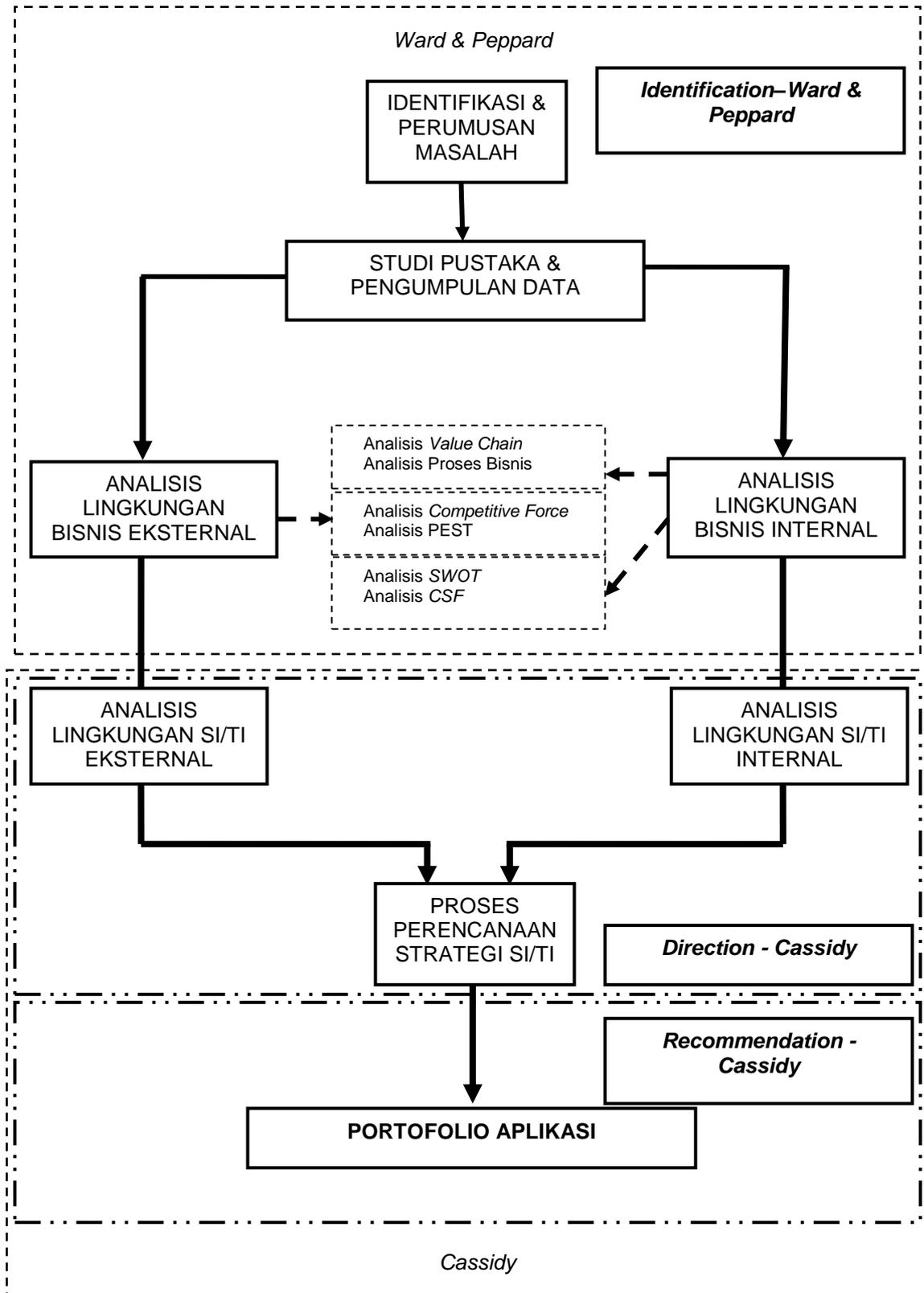
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi versi penelitian pada gambar 1 terdiri dari beberapa tahapan :

1. Tahapan identifikasi masalah dan merumuskan tujuan
2. Tahapan studi pustaka dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data
3. Tahapan input menggunakan versi *Ward and Peppard*
  - a. Analisis lingkungan bisnis internal, yang mencakup aspek-aspek strategi bisnis saat ini, sasaran, sumber daya, proses, serta budaya nilai-nilai bisnis organisasi. Analisis ini dengan menggunakan alat analisis *Value Chain*, analisis proses bisnis, analisis *SWOT* dan analisis *Critical Success Factor*.
  - b. Analisis lingkungan bisnis eksternal, yang mencakup aspek-aspek ekonomi, industri, dan iklim bersaing perusahaan. Dengan menggunakan alat analisis PEST (Politik, Ekonomi, Sosial, Teknologi) dan analisis lima faktor *competitor*.
4. Melakukan metode analisis menggunakan versi *Anita Cassidy*, yang terdiri dari :
  - a. Analisis lingkungan SI/TI internal, yang mencakup kondisi SI/TI organisasi dari perspektif bisnis saat ini, bagaimana kematangannya, bagaimana kontribusi terhadap bisnis, keterampilan sumber daya manusia, sumber daya dan infrastruktur teknologi.
  - b. Analisis lingkungan SI/TI eksternal, yang mencakup tren teknologi dan peluang yang ada, serta penggunaan SI/TI oleh kompetitor, pelanggan dan pemasok.
5. Proses Perencanaan Strategi SI/TI (*Direction Phase*), mengembangkan visi dan misi SI serta mengembangkan rencana SI/TI.

6. Portofolio Aplikasi

Tahapan ini untuk mendapatkan gambaran portofolio aplikasi bagi RSI. Assyifa kota Sukabumi di masa yang akan datang.



Sumber: peneliti (2021)

**Gambar 1. Model Penelitian**

## HASIL DAN PEMBAHASAN

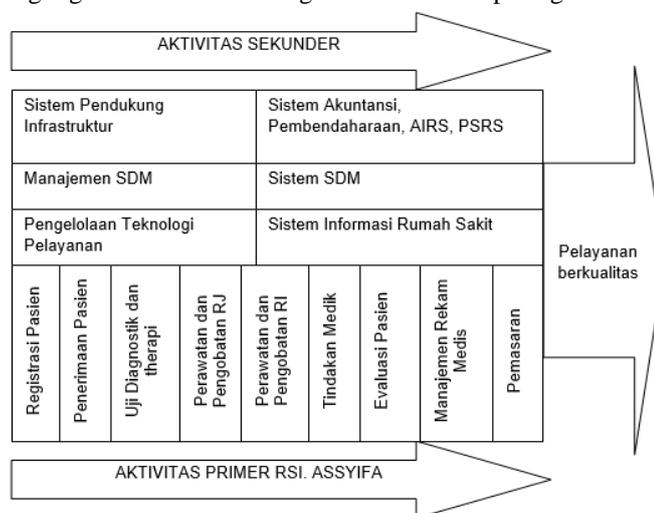
### 1. Analisa Value Chain RSI. Assyifa

*Value Chain* merupakan rantai nilai yang dapat mengetahui kekuatan perusahaan, keuntungan dan kesuksesan dari rantai aktivitas dalam perusahaan atau industri manufaktur (Hendri, 2016). Analisis *value chain* digunakan untuk melihat aktivitas- aktivitas utama dan pendukung dan dapat membantu menghasilkan kebutuhan sistem informasi berdasarkan aktivitas-aktivitas tersebut yang diselaraskan dengan visi dan misi (Pratama et al., 2020). Analisis *value chain* untuk memahami secara lebih baik hubungan Rumah sakit dengan *supplier* obat dan alat kesehatan, hubungan dengan pelanggan, dan perusahaan lain dalam industri perumahasakitan maupun kerjasama dalam penyediaan fasilitas kesehatan. Rantai nilai mengidentifikasi dan menghubungkan berbagai aktivitas strategic yang kedepannya dapat dikembangkan supaya efektif dan efisien, dengan dukungan SI/TI yang memadai dan terorganisir oleh Rumah Sakit Islam Assyifa Sukabumi.

Untuk mencapai visi, misi serta tujuan, RSI. Assyifa melakukan *targeting* pada masyarakat umum dan masyarakat yang memiliki penjamin untuk pemeliharaan kesehatannya (Asuransi/Perusahaan). Dengan adanya rencana dari pemerintah yang akan menerapkan *Universal Coverage* dimana seluruh penduduk menjadi peserta program jaminan kesehatan, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dapat mendukung para praktisi kesehatan memperoleh informasi yang berhubungan dengan pelayanan pada pasien yang didesain secara baik dan *userfriendly*.

Analisa *value chain* terhadap RSI. Assyifa dengan melihat misi utama Rumah Sakit yang mempengaruhi aktivitas pelayanan kesehatan RSI. Assyifa, sifat dan relative pentingnya aktivitas rantai nilai. Proses analisis *Value Chain* ini dilakukan penulis dengan cara mengunjungi dan berdiskusi dengan pimpinan setiap unit kerja/instalasi yang ada di RSI. Assyifa dengan mengacu pada Struktur Organisasi dan Tata Kerja yang telah disampaikan sebelumnya, dengan membaca SOP yang ada di setiap unit kerja dan memotret Aktivitas-aktivitas yang ada di RSI. Assyifa dapat digolongkan dalam primary activity (Aktivitas Utama) dan support activity (Aktivitas Pendukung). Segala aktivitas pelayanan medis 24 Jam di RSI. Assyifa harus saling mendukung dan berkaitan satu sama lain untuk mencapai visi Rumah Sakit yaitu menjadi Rumah Sakit Unggul, Profesional dan Terpercaya.

Dari hasil identifikasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh RSI. Assyifa dikelompokan aktivitas utama dan aktivitas pendukung yang digambarkan dalam diagram *value chain* pada gambar 2 berikut:



Sumber: peneliti (2021)

**Gambar 2. Analisis Value Chain RSI. Assyifa**

Aktivitas pendukung meliputi pengelolaan Teknologi pelayanan sebagaimana misi Sub. Bagian TI RSI. Assyifa yaitu memelihara sistem informasi komputerisasi pelayanan pasien rawat jalan, rawat inap, penunjang medis, keuangan, back office secara efektif dan efisien serta mendukung penyelenggaraan usaha dan operasional rumah sakit, dengan merancang struktur data base, serta menyediakan perangkat keras dan lunak.

Aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia, aktivitas yang mengelola perekrutan, pengontrakan, penempatan SDM, Karier, pengembangan dan pendidikan SDM dan pemberian kompensasi bagi karyawan, agar dapat mendukung tujuan organisasi Rumah Sakit.

Aktivitas pendukung Sumber Daya Keuangan yaitu aktivitas yang berhubungan dengan perencanaan anggaran dan administrasi keuangan dari setiap unit kerja di Rumah Sakit yang meliputi Pengembangan Usaha Rumah Sakit (PURS), Akuntansi, Keuangan, Bendahara dan penggajian.

**Tabel 1. Identifikasi Sistem dalam Mata Rantai Nilai *Primary Activities* RSI. Assyifa**

No	Rantai Nilai	Identifikasi sistem yang sudah ada
1	Penerimaan / Informasi layanan Pasien	a. Informasi pelayanan/jadwal praktek dokter b. Prosedur sistem perjanjian asuransi/perusahaan
2	Pelayanan rekam medis; registrasi rawat jalan, rawat inap & Bedah Sentral	SIMRS, Aplikasi : a. Pendaftaran rawat jalan & gawat darurat b. Pendaftaran Rawat inap & Operasi
3	Proses pelayanan & pemeriksaan dokter rawat jalan, rawat inap & Bedah Sentral	Masih manual
4	Pelayanan penunjang medis : Laboratorium, Radiologi, farmasi	SIMRS, Aplikasi : a. Sistem Informasi Laboratorium (belum terintegrasi) b. Sistem Informasi Radiologi (belum terintegrasi) c. Sistem informasi Farmasi (belum terintegrasi)
5	<i>Customer service</i> : pembayaran, informasi (kehumasan)	Masih Manual

Sumber: peneliti (2021)

Hasil Tabel 1 dapat diidentifikasi dari setiap kegiatan rantai nilai apakah sudah didukung oleh sistem informasi ataupun teknologi informasi. Dari penerimaan pasien atau informasi pelayanan pasien sudah dilengkapi dengan sistem informasi jadwal dokter. Namun demikian sistem komputer tidak mendukung fasilitas jaringan. Proses transaksi pelayanan rawat jalan masih dilakukan manual, belum ada sistem yang mendukung proses pengobatan pasien. Demikian pula dengan mata rantai nilai unit-unit penunjang sistem yang ada pada unit penunjang belum terkoneksi dengan SIMRS seperti tercantum dalam Tabel 2.

**Tabel 2. Identifikasi Sistem dalam Mata Rantai Nilai *Support Activity* RSI. Assyifa**

No	Rantai Nilai	Identifikasi sistem yang sudah ada
1	Pengelolaan Teknologi Pelayanan	Sistem Manual
2	Manajemen SDM	Sistem Informasi Pengelolaan SDM Manual
3	Sistem pendukung Infrastruktur	Sistem Informasi manual

Sumber: peneliti (2021)

Identifikasi sistem informasi dalam mata rantai nilai *support activity* tabel 3 kurang mendukung Sistem Informasi Manajemen di RS untuk melakukan aktivitas *back office* dengan efektif dan efisien. Semua aktivitas sudah menggunakan komputer, namun dilakukan manual karena masih dalam rencana pengembangan.

## 2. Analisis Porter's Five Competitive Force

### a. *The threat of a substitute product or Service* (Ancaman Pengganti)

Bagaimana substitusi terhadap jasa pelayanan medis di RSI. Assyifa ? Saat ini konsumen dapat memperoleh pelayanan medis dengan mudah, akan tetapi semakin banyak pelayanan medis lain yang ditawarkan di luar RSI. Assyifa. Adanya Klinik Fasilitas Kesehatan tingkat I yang menawarkan jasa (home visite), jasa klinik fisioterapi yang menawarkan terapi fisik lanjutan di rumah pasien. Hal-hal tersebut ada beberapa yang sudah dilakukan oleh RSI. Assyifa tetapi terbatasnya tenaga kesehatan menjadikan layanan tersebut menjadi tidak optimal. Maka perlunya manajemen strategi untuk menjadikan pelayanan medis yang mempunyai kelas dimata pelanggan, menghasilkan pelayanan yang berkualitas melebihi standar akreditasi, memberikan pelayanan medis baru yang mampu memberikan inovasi dan ide-ide baru, terus berinovasi menciptakan pelayanan medis yang handal, berguna dan hebat dan terus mengikuti perkembangan kemajuan teknologi dengan memperhatikan isu *universal coverage*.

### b. *The threat of the entry of new competitor* (Pesaing baru)

Ancaman masuk pendatang baru yaitu RS Betha Medika, RS Kartika Kasih, RS Hermina Sukabumi serta Klinik Jalur farma yang berjarak sekitar 5 kilometer, yang mengembangkan bisnisnya dengan rencana tambahan layanan rawat inap. Namun, sebenarnya RSI Assyifa tidak perlu takut dengan hadirnya ancaman kompetitor baru. kompetitor baru sedikit mengalami kesulitan pada saat masuk kedalam bisnis perumhaskitan ini dikarenakan juga modal yang cukup besar dan pelanggan yang sudah nyaman dengan pelayanan medis di RSI. Assyifa, oleh karena itu RSI. Assyifa harus melakukan strategi manajemen yang baik dengan mempertahankan loyalitas pelanggan dengan berbagai cara perbaikan layanan kepada

pelanggan, tetap menjadikan pelayanan medis yang berkualitas dan tahan lama dan berdaya saing yang kuat dengan mengikuti perkembangan teknologi kesehatan.

c. *The bargaining power of customer* (Kekuatan Pelanggan)

Semakin besar pembelian, semakin banyak pilihan yang tersedia bagi pelanggan dan pada umumnya akan membuat posisi pembeli semakin kuat. Bagaimana kekuatan yang dimiliki pelanggan RSI. Assyifa? jumlah kunjungan pasien rawat jalan rata-rata berjumlah 150 (seratus lima puluh) per hari dan pasien masuk rawat inap rata-rata 30 (tiga puluh) pasien perhari. Rata-rata pemakaian tempat tidur dalam satu bulan adalah 70%. Saat ini konsentrasi pelanggan yang berkunjung berada di Klinik Spesialis mata dan Klinik Spesialis bedah. Ketersediaan ruang rawat inap bedah cukup terbatas sehingga ada beberapa pasien yang sempat ditolak karena ruangan rawat inap sudah penuh. Tarif pelayanan rawat jalan dan rawat inap cukup bersaing dengan rumah sakit yang setara dengan RSI. Assyifa sehingga terjangkau oleh pelanggan RSI. Assyifa. RSI. Assyifa mempunyai pelanggan tetap yaitu pasien kontraktor (BPJS/Asuransi) maupun pasien umum. Pasien kontraktor adalah pasien pelanggan tetap yang mempunyai hubungan kontrak kerjasama dalam jangka waktu tertentu tentang pemberian pelayanan kesehatan dengan batasan-batasan pelayanan kesehatan tertentu sesuai perjanjian. Jalinan kerjasama RSI. Assyifa antarlain Asuransi Kesehatan, BPJS Kesehatan dan Instansi Swasta yang menjalin kerjasama dalam mendapatkan layanan medis di RSI. Assyifa. Pasien umum adalah pasien yang tidak mempunyai ikatan kerjasama dengan RSI. Assyifa yang datang untuk mendapatkan layanan kesehatan sesuai dengan keinginan pelanggan. Saat ini perbandingan pasien kontraktor dengan pasien umum adalah 25% berbanding 75%.

d. *The bargaining power of suppliers* (Kekuatan Supplier)

Biasanya sedikit jumlah pemasok, semakin penting produk yang dipasok, dan semakin kuat posisi tawarnya. Posisi kekuatan tawar menawar yang dimiliki RSI. Assyifa terhadap Supplier pada dasarnya sama dengan rumah sakit lainnya. RSI. Assyifa memiliki posisi yang cukup kuat karena memiliki jumlah supplier yang banyak dan beragam. Namun apabila dibandingkan dengan supplier-supplier yang memiliki skala bisnis yang besar, maka kekuatan tawar menawar RSI. Assyifa pun menjadi tidak terlalu besar terhadap harga yang disepakati. Supplier merupakan tempat dimana RSI. Assyifa membeli obat-obatan, Alat Kesehatan, Alat Tulis Kantor dan alat RT lainnya untuk kepentingan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini RSI. Assyifa punya langganan supplier perusahaan farmasi tertentu, sehingga kekuatan supplier tinggi karena terkonsentrasi pada sebagian kecil saja. Untuk mempertahankan loyalitas supplier, maka RSI. Assyifa harus menjaga hubungan yang sangat baik. Segala kewajiban dalam pelunasan pembayaran kepada Supplier tidak lamban (sesuai dengan aturan kesepakatan kerjasama), hal ini supaya RSI. Assyifa tidak kekurangan pasokan obat, alat kesehatan dan lainnya.

e. *The intensity of competitive rivalry* (Intensitas Persaingan)

Beberapa rumah sakit di daerah Sukabumi yang merupakan pesaing baru telah merubah tampilan dan mengembangkan pelayanan medisnya serta menambah fasilitas ruang rawat inap. intensitas persaingan semakin banyak jumlahnya. Diantaranya RS Betha Medika dan RS Kartika Cibadak

### **3. Analisis PEST RSI. Assyifa (Analisis Lingkungan Eksternal)**

a. Faktor Politik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang mana berisi tentang peraturan penyelenggaraan rumah sakit berdasarkan jenis dan pelayanannya. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Kesehatan Nasional tahun 2009, tentang bentuk dan tata cara penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) No. 71 tahun 2003, dimana setiap rumah sakit yang bekerjasama dengan pemerintah dalam hal pelayanan kesehatan (JKN), yang berisi tentang peraturan pelayanan kesehatan, peraturan pemberian obat maupun peraturan rujukan maka perlu mematuhi Permenkes tersebut.

Peraturan Menteri Kesehatan No. 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan dalam pelayanan Program Jaminan Kesehatan, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan terhadap pasien peserta JKN RSI. Assyifa harus mematuhi standar tarif yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Isu strategis tentang standar Akreditasi Rumah Sakit dari Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No. 12 Tahun 2012 tentang Akreditasi. Payung-payung hukum lainnya yang berpengaruh pada operasional rumah sakit lainnya adalah Undang-Undang No. 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan Pemerintah antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Propinsi dan pemda Kota/Kabupaten, Permenkes No. 147 tahun 2010 tentang perizinan RS dan Permenkes No. 340 tahun 2010 tentang Klasifikasi RS, Permenkes No. 52 tahun 2016 dan Permenkes No. 4 tahun 2017 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan.

b. Faktor Ekonomi

Kondisi perekonomian memiliki peranan penting dalam mendukung berbagai aspek salah satunya aspek kesehatan. Pada penyampaian paparan realisasi ekonomi Indonesia tahun 2016 di gedung DPR tanggal 18 Januari 2017, menteri Keuangan Sri Mulyani memperkirakan ekonomi Indonesia selama kurun

waktu tahun 2016 tumbuh minimal 5%. Apabila diperhatikan, realisasi pertumbuhan ekonomi saat ini bertolak belakang dengan semangat awal pemerintahan. Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Secara umum pemerintah berkeyakinan bahwa sampai tahun 2018 perekonomian di Indonesia akan lebih baik sehingga berdampak positif pada segala aspek.

c. Faktor Sosial Budaya dan Demografi

Perkembangan sosial masyarakat Indonesia sudah taraf waspada, hal ini terasa jelas mulainya penurunan nilai-nilai sosial dan norma-norma adat istiadat; sopan santun, kegotong royongan, keramah tamahan dan yang lainnya, telah mengalami krisis. Angka kejahatan oleh pada pemuda di wilayah kota Sukabumi dan sekitarnya, membawa dampak terhadap sosial kaum muda yang cenderung melakukan hal-hal yang melanggar norma-norma dan kaidah sosial. Bahkan cenderung untuk berperilaku primitive, merasa bangga dan hebat ketika mampu melanggar aturan atau tidak mematuhi sesuatu yang seharusnya dipatuhi. Masih terjadinya poligami dan poliandri, pernikahan dini, pergaulan bebas, narkoba, yang mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat dan laju pertumbuhan penduduk yang tidak terkendali di daerah Sukabumi.

Faktor demografi, yang harus diperhatikan oleh RSI. Assyifa adalah ukuran populasi, struktur umur, distribusi geografis, pencampuran etnis serta distribusi pendapatan. Perubahan yang sangat dinamis, mengharuskan RSI. Assyifa harus menganalisis perubahan tersebut dalam konteks yang sangat umum, bukan hanya secara domestik saja.

d. Faktor Teknologi

Dari segi fungsional rumah sakit, faktor teknologi dapat dimanfaatkan untuk membantu proses kegiatan para praktisi medis maupun non medis. Proses pelayanan kesehatan dapat tercipta dengan menggunakan teknologi informasi kesehatan yang sesuai untuk bidang kesehatan. Seperti konsep e-health yang sering didengungkan dalam lingkungan kesehatan ataupun dalam membantu proses layanan dan penyembuhan pasien. RSI. Assyifa yang dilengkapi jaringan internet 24 jam, dapat digunakan di seluruh lingkungan pelayanan kesehatan di RSI. Assyifa sehingga dapat dimanfaatkan untuk membantu mendapatkan informasi yang cepat.

Program pemerintah tentang pelayanan kesehatan, yang menawarkan teknologi kesehatan dalam proses pelayanan pasien peserta BPJS melalui program pemerintah mengharuskan rumah sakit untuk menggunakan sistem informasi INA-CBG's dalam proses pengolahan data pelayanan penagihan pasien peserta BPJS. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi RSI. Assyifa untuk segera menyelaraskan strategi bisnisnya dengan strategi sistem informasi yang ada di RSI. Assyifa untuk mendukung seluruh pelayanan kesehatannya.

**4. Identifikasi CSF's berdasarkan analisis SWOT**

Identifikasi *Critical Success Factor* berdasarkan hasil strategi TOWS terlihat pada tabel-tabel berikut :

**Tabel 3. CSF's pada Strategi SO (Strength, Opportunities)**

No	Strategi SO	Description	Critical Success Factor	SI/TI yang diusulkan
1.	Memperluas pangsa pasar dan promosi secara <i>continue</i> .	Melakukan penetrasi pasar dan mengembangkan layanan medis	RSI. Assyifa harus menyediakan dukungan SI dan Fasilitas lainnya untuk memperluas pangsa pasar.	a. Aplikasi pengelolaan data pelanggan. b. Sistem registrasi <i>on line</i> c. Sistem pengelolaan pasien asuransi non BPJS
2.	Melakukan pengembangan SI/TI untuk meningkatkan efektivitas proses bisnis.	Usaha memperbaiki SI agar terintegrasi untuk mendukung proses bisnis yang efektif dan efisien.	Memberikan wewenang kepada Sub. bag. TI untuk melakukan proses kerja pengembangan SI	SIMRS yang terintegrasi dengan sistem <i>INA CBG's</i>
3.	Melakukan edukasi kesehatan kepada masyarakat.	Melakukan upaya <i>preventif</i> sebagai salah satu fungsi dari rumah sakit	Mengoptimalkan fungsi promkes dan <i>home care</i>	Sistem konsultasi <i>online</i>

Sumber: peneliti (2021)

**Tabel 4. CSF's pada Strategi WO (*Weakness, Opportunities*)**

No	Strategi WO	Description	Critical Success Factor	SI/TI yang diusulkan
1	Aplikasi SI yang terintegrasi antar unit kerja.	Sistem yang berfungsi untuk memperpendek siklus aktivitas sehingga menjadi efektif dan efisien	Mengembangkan SI yang ada untuk mendukung bisnis proses utama	SIMRS yang terintegrasi
2	Peningkatan promosi kesehatan.	Usaha memperbaiki SI agar terintegrasi untuk mendukung proses bisnis yang efektif dan efisien	Membuat kebijakan dalam pengembangan karyawan untuk mendukung promosi kesehatan	<i>SI knowledge Management</i>
3	Melakukan pembentukan ulang panita pengadaan.	Upaya memperbaiki biaya sesuai dengan rencana anggaran	Membuat kebijakan dalam pengelolaan rencana <i>cost containment</i>	SI pengelolaan barang inventaris
4	Meningkatkan pangsa pasar.	Memperluas pangsa pasar dengan memperluas kerjasama dengan institusi atau asuransi kesehatan non bpjs	Memperluas kerjasama dengan instansi atau asuransi kesehatan non bpjs.	SI yang mendukung pengelolaan kerjasama dengan pihak ketiga

Sumber: peneliti (2021)

**Tabel 5. CSF's pada Strategi ST (*Strength, Threats*)**

No	Strategi ST	Description	Critical Success Factor	SI/TI yang diusulkan
1	Pasar rumah sakit diperkuat	Melakukan penetrasi pasar dan mengembangkan layanan medisnya	a. Peningkatan kualitas relasi dengan pasien b. Peningkatan jumlah pasien c. Memperkenalkan layanan panoramic	SIMRS yang terintegrasi
2	Memperkuat komitmen pelayanan	Melakukan komitmen pelayanan prima	Peningkatan kualitas pelayanan di rawat jalan	SI Pelayanan dan jasa medis dokter
3	Penyelenggaraan paket murah bagi pasien menengah kebawah	Usaha memberikan pelayanan yang terjangkau bagi pasar menengah kebawah	a. Peningkatan kualitas relasi dengan pihak ke 3 b. Peningkatan <i>home care</i>	SI dengan program tawaran paket pelayanan murah

Sumber: peneliti (2021)

**Tabel 6. CSF's pada Strategi WT (*Weakness, Threats*)**

No	Strategi WT	Description	Critical Success Factor	SI/TI yang diusulkan
1	Antisipasi perkembangan SI/TI	Persaingan bisnis yang ketat dan kemajuan TI mengantisipasi perkembangan SI di era Universal Coverage	Mengimbangi kemajuan TIK dengan mengembangkan SI.	Aplikasi SIMRS yang terintegrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien
2	Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan	Meningkatkan pelayanan sesuai harapan pelanggan	Peningkatan <i>performance</i> RS	Aplikasi SIMRS yang terintegrasi sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien
3	Aktif dalam organisasi perumahsakitian PERSI, ARSSI	Memperluas kerjasama dan pengetahuan Manajemen RS	Pendayagunaan pengetahuan SDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan	Aplikasi <i>Knowledge</i> (sebagai media konsultasi dan presentasi)

Sumber: peneliti (2021)

### 5. Portofolio Aplikasi RSI. Assyifa Saat ini

Portofolio aplikasi Sistem Informasi di RSI. Assyifa saat ini seperti pada tabel 7 berikut:

**Tabel 7. Portofolio aplikasi RSI. Assyifa saat ini**

<b>STRATEGIC</b>	<b>HIGH POTENTIAL</b>
Belum Ada	Belum Ada
Aplikasi Pendaftaran Aplikasi Laboratorium Aplikasi Radiologi Aplikasi Farmasi Aplikasi Keuangan Aplikasi Logistik Aplikasi SDM	Belum Ada
<b>KEY OPERATIONAL</b>	<b>SUPPORT</b>

Sumber: peneliti (2021)

Keterangan Portofolio saat ini :

- a. Aplikasi Strategic  
Aplikasi yang dibutuhkan dalam menunjang strategi ke depan  
Hasil identifikasi : Belum Ada
- b. Aplikasi High Potential  
Aplikasi yang mungkin dibutuhkan untuk bersaing dimasa mendatang  
Hasil identifikasi : Belum Ada
- c. Aplikasi Key Operational  
Aplikasi yang saat ini dibutuhkan untuk beroperasi  
Hasil identifikasi : 7 Aplikasi
- d. Aplikasi Support  
Aplikasi yang penting tapi tidak krusial bagi kompetisi  
Hasil identifikasi : Belum Ada

#### 6. Usulan Portofolio Aplikasi Sistem Informasi

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh penulis sesuai dengan model penelitian yang dibuat sebelumnya, didapatkan hasil perencanaan strategis system informasi di RSI. Assyifa yang dikategorikan berdasarkan kontribusinya terhadap strategi bisnis dan perannya dalam proses bisnis RSI. Assyifa.

- a. Kategori pertama aplikasi strategis, yaitu aplikasi yang bersifat kritis terhadap kelangsungan strategi bisnis RSI. Assyifa, ada sembilan aplikasi.
- b. Kategori kedua aplikasi operasional kunci yaitu aplikasi yang digunakan RSI. Assyifa untuk mendukung keberhasilan bisnis saat ini, ada sembilan aplikasi.
- c. Kategori ketiga aplikasi pendukung, yaitu aplikasi yang tidak kritis terhadap keberhasilan bisnis RSI. Assyifa tetapi bermanfaat ada sepuluh aplikasi.
- d. Kategori keempat aplikasi potensi tinggi, yaitu aplikasi yang mungkin berguna untuk keberhasilan bisnis RSI. Assyifa dimasa yang akan datang, ada sembilan aplikasi.

**Tabel 8. Aplikasi Portofolio yang diusulkan**

<b>STRATEGIC</b>	<b>HIGH POTENTIAL</b>
Sistem Informasi Pelayanan Gizi Aplikasi transaksi pembayaran penunjang medis Aplikasi Informasi Manajemen terintegrasi Aplikasi Keamanan System Sistem Informasi Denah Rawat Inap Aplikasi Registrasi <i>On Line</i> Aplikasi <i>Clinical Pathway</i> Aplikasi pengelolaan pelanggan Aplikasi Konsultasi online	Aplikasi pengelolaan Diklat Aplikasi Bisnis RS Aplikasi Reimbursement Aplikasi Manajemen Aset Aplikasi Pemeriksaan Dokter Virtual Aplikasi <i>Bridging System</i> BPJS Aplikasi <i>Bridging E-Katalog</i> Aplikasi <i>Grouping</i> Retensi Berkas RM Sistem Informasi <i>Knowledge Management</i>
Sistem Aplikasi pengelolaan Rekam Kesehatan Rawat Jalan dan Rawat Inap Sistem Informasi Keuangan Aplikasi transaksi pembayaran rawat inap Aplikasi transaksi bedah sentral Aplikasi transaksi rawat jalan Aplikasi transaksi keperawatan Aplikasi Informasi Laboratorium	Aplikasi asuhan keperawatan Aplikasi Audit manajemen internal Aplikasi inventori obat dan Alkes Aplikasi PSRS (Pemeliharaan Aset) Aplikasi Penyusutan Inventori Aplikasi Pelayanan Laundry Aplikasi <i>Bridging INACBGs</i> Aplikasi pengelolaan Jasa medis

Aplikasi Informasi Radiologi Sistem Informasi Farmasi	Aplikasi pengelolaan pasien non BPJS Aplikasi pengelolaan MOU
<b>KEY OPERATIONAL</b>	<b>SUPPORT</b>

Sumber: peneliti (2021)

## KESIMPULAN

Hasil analisis atas kondisi RSI. Assyifa serta rumusan strategis system informasi menuju *universal coverage* dan SIMRS yang terintegrasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses bisnis di RSI. Assyifa yang menyediakan layanan jasa kesehatan yang berkualitas dikawasan Kota Sukabumi, perlu didukung system informasi dan Teknologi Informasi yang kedepannya mengarah kepada *Smart Hospital*. Metode *Ward and peppard – Cassidy* cukup efektif untuk membuat suatu perencanaan strategis sistem informasi dan cukup sesuai dengan kondisi yang ada di RSI. Assyifa saat ini.
2. Untuk melakukan proses Perencanaan Strategis Sistem Informasi Rumah Sakit, perlu mendapat data-data pembandingan yang matang, melihat tren perkembangan SI/TI, serta melakukan studi banding ke RS yang sudah mengimplementasikan SIMRS yang terintegrasi, karena memerlukan biaya yang cukup besar, terlebih dengan adanya kebijakan pemerintah terkait Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) membuat setiap rumah sakit harus melakukan *cost containment*. Pada perencanaan strategis sistem informasi yang penulis sampaikan, penulis lebih mengarahkan kepada aplikasi-aplikasi yang kedepannya bisa mendukung rumah sakit memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, mulai dari unsur *revenue centre* sampai dengan *cost centre* sehingga *cost containment* bisa tercapai di era *Universal Coverage*.
3. Hasil Perencanaan Strategi Sistem Informasi menuju *Smart Hospital* berupa portopolio aplikasi, yang dikategorikan berdasarkan kontribusinya terhadap Strategi Bisnis dan perannya dalam proses bisnis RSI. Assyifa. Kategori pertama aplikasi strategis, yaitu aplikasi yang bersifat kritis terhadap kelangsungan Strategi bisnis RSI. Assyifa ada 9 (sembilan) aplikasi. Kedua aplikasi operasional, yaitu aplikasi yang digunakan RSI. Assyifa saat ini untuk mendukung keberhasilan bisnis ada 9 (Sembilan) aplikasi. Ketiga aplikasi pendukung, yaitu ada 10 (sepuluh) aplikasi yang kritis terhadap keberhasilan bisnis RSI. Assyifa tetapi bermanfaat. Keempat aplikasi potensi tinggi, yaitu ada 9 (Sembilan) aplikasi yang mungkin berguna untuk keberhasilan bisnis RSI. Assyifa dimasa yang akan datang.

## REFERENSI

- Hendri. (2016). Analisis Value Chain Di Industri Otomotif. *Jurnal PASTI*, 11(1), 55–65.
- Hidayat, T., & Muttaqin, M. (2018). Pengujian Sistem Informasi Pendaftaran dan Pembayaran Wisuda Online menggunakan Black Box Testing dengan Metode Equivalence Partitioning dan Boundary Value Analysis. *Jurnal Teknik Informatika UNIS JUTIS*, 6(1), 2252–5351. [www.ccssenet.org/cis](http://www.ccssenet.org/cis)
- Larasati, H., & Masripah, S. (2017). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pembelian GRC Dengan Metode Waterfall. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 13(2), 193–198.
- Mulyani, A. (2017). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Taman Satwa Menggunakan Metodologi Ward and Peppard. *Jurnal Algoritma*, 14(1), 107–117. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.14-1.107>
- Pratama, Y. H., Rosidi, A., Sleman, K., & Yogyakarta, D. I. (2020). *PENDEKATAN VALUE CHAIN ( Studi Kasus : SMKN 5 Mataram )*. 106–118.
- Pratomo, Y., & Aziz, R. A. (2019). Rencana Strategis Teknologi Informasi Menyongsong Transformasi Digital Di Dunia Pendidikan (Studi Kasus SMK Negeri 1 Sukadana Kabupaten Lampung Timur). *Jtksi*, 02(03), 74–81.
- Rumambi, F. R., Robo, S., & Amalia, C. (2020). Identifikasi Dampak Penggunaan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Hot-Fit Model 2006. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(1), 216–224. <https://doi.org/10.30865/mib.v4i1.1973>
- Sabdana, I. W. G. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit (Sirs) Jiwa Propinsi Bali Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs). *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1).
- Syam, A., Israwan, L. F., & Afandi, A. (2017). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Universitas Xyz Menggunakan Metode Mac Farland Grid. *Jurnal Informatika*, 6(1), 3.
- Tiawan, & Permana, B. (2019). Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward Dan Peppard Serta Anita Cassidy ( Studi Kasus : Pt . Xyz Insurance Indonesia ). *Elektra*, 4(1). <https://pei.ejournal.id/jea/article/view/104>