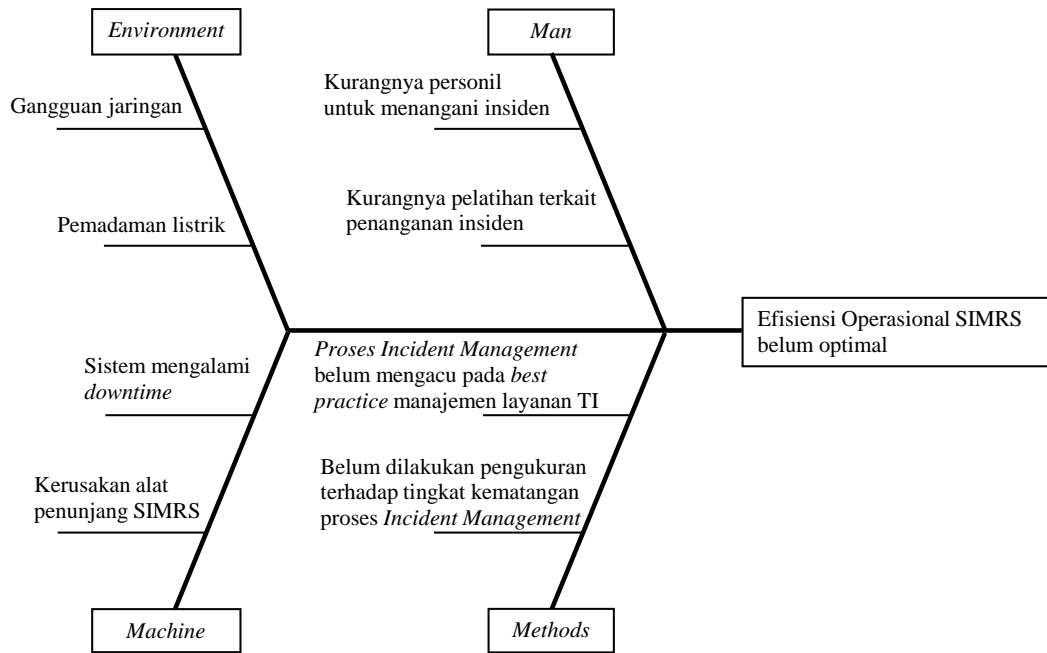


# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit diharuskan untuk meningkatkan kinerja dan daya saingnya sebagai perusahaan tanpa mengorbankan misi sosialnya. Untuk menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efisien, efektif dan menguntungkan, rumah sakit harus mengembangkan kebijakan strategis yang mencakup efisiensi internal (organisasi, manajemen dan sumber daya manusia) dan mampu mengambil keputusan yang cepat dan tepat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. (Setia Budi et al., 2021) Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 82 tahun 2013 pasal 1, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) didefinisikan sebagai sistem komunikasi terkomputerisasi yang mengkoordinasikan dan mengintegrasikan semua kegiatan layanan rumah sakit, dalam rangka memberikan informasi secara tepat, cepat, serta akurat.

Rumah Sakit XYZ berperan dalam menyediakan fasilitas kesehatan kepada masyarakat Kota Bandung. Dalam upaya menunjang efisiensi dan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit XYZ menggunakan sistem informasi manajemen rumah sakit yang mana berperan dalam mendukung kegiatan operasional yang bersifat klinis maupun administratif, seperti pendaftaran pasien, pengelolaan rekam medis, pendaftaran rawat inap hingga pengelolaan keuangan. Sistem tersebut tidak luput dari kejadian yang dapat mengganggu kegiatan operasional seperti down time pada sistem, masalah jaringan, kerusakan perangkat penunjang kegiatan layanan SIMRS yang dapat menimbulkan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan serta kepercayaan pasien.



**Gambar I. 1 Fishbone Diagram**

Berdasarkan *fishbone diagram* pada gambar I.1, diagram tersebut mengidentifikasi penyebab dari masalah efisiensi operasional SIMRS belum optimal. Diagram ini membagi penyebab masalah menjadi empat kategori utama yaitu *man*, *machine*, *methods*, dan *environment*. Setiap kategori menjabarkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi efisiensi operasional pada SIMRS. Kategori *man* mencakup keterlibatan manusia seperti kurangnya pelatihan dan kurangnya personil terkait penanganan insiden. *Machine* mencakup perangkat keras dan sistem yang bermasalah. *Methods* mencakup proses atau prosedur yang berpengaruh terhadap efisiensi operasional. *Environment* menggambarkan kondisi lingkungan yang berpengaruh terhadap efisiensi operasional. Diagram ini membantu dalam mengidentifikasi akar penyebab masalah.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada perlunya memastikan proses *incident management* pada sistem informasi manajemen rumah sakit dapat berfungsi secara optimal tanpa adanya gangguan yang dapat menghambat kegiatan operasional. Proses *incident management* dapat berdampak langsung pada efisiensi operasional rumah sakit, namun di rumah sakit XYZ belum pernah melakukan pengukuran tingkat kematangan proses *incident management*. Oleh karena sebab

itu, pengukuran tingkat kematangan proses *incident management* menjadi sangat penting

Penggunaan kerangka kerja yang berisikan *best practice* dalam mengelola layanan teknologi informasi merupakan bagian dari rekomendasi yang dibuat oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa Rumah Sakit XYZ belum menerapkan kerangka kerja manajemen layanan dalam proses *incident management* pada SIMRS. Sehingga kerangka kerja ITIL versi 3 dipilih sebagai acuan *best practice* karena ITIL memberikan panduan yang fleksibel bagi organisasi dalam melakukan pengelolaan layanan teknologi informasi dengan baik.

Pentingnya melakukan pengukuran terhadap proses *incident management* terletak pada perlunya mengidentifikasi, menilai, dan memperbaiki kelemahan dalam proses sebelum insiden besar terjadi. Pengukuran tingkat kematangan proses *incident management* memberikan wawasan mengenai seberapa baik rumah sakit dalam menangani insiden, mengurangi *downtime*, dan meminimalkan dampak negatif terhadap operasional. Selain itu, pengukuran tingkat kematangan memungkinkan rumah sakit untuk menilai sejauh mana tingkat kematangan proses yang ada saat ini dan juga mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini menunjukkan bahwa berbagai institusi telah menerapkan kerangka kerja ITIL dalam mengevaluasi proses-proses tersebut. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Herdiyanti (2018) pada Unit Sistem Informasi PT. KAI dan yang dilakukan oleh Romadhon (2017) di PUSTIPANDA UIN Jakarta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dengan hasil kematangan yang bervariasi dari *level 1* hingga *level 4*. Perbedaan dari penelitian ini terletak pada penerapan kerangka kerja ITIL versi 3 untuk mengukur tingkat kematangan proses *incident management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ, yang belum pernah dilakukan sebelumnya pada konteks rumah sakit ini. Penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mengenai area yang memerlukan perbaikan di Rumah Sakit XYZ, tetapi juga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kematangan proses *incident*

*management*, yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan di rumah sakit tersebut.

Pengukuran dilakukan menggunakan *ITIL Service Support Self-Assessment*, di mana pendekatan ini memungkinkan organisasi melakukan penilaian mandiri terhadap tingkat kematangan yang dimiliki saat ini, mengetahui kekuatan dan kelemahan, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan sehingga rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan yang sesuai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja SIMRS, meningkatkan kepuasan pasien, dan memperkuat reputasi rumah sakit di mata publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan melalui pengelolaan sistem informasi yang lebih baik.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, rumusan masalah yang menjadi dasar dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengukuran terhadap proses *incident management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ menggunakan ITIL versi 3?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan tingkat kematangan proses *incident management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kematangan proses *incident management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kematangan proses *Incident Management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mencakup proses *incident management* pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Pengukuran tidak dilakukan pada proses-proses lain dalam ITIL atau pada sistem lain yang dimiliki oleh Rumah Sakit XYZ.
2. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini meliputi analisis hasil pengukuran tingkat kematangan, dan analisis gap berdasarkan pertanyaan yang belum terpenuhi pada kuesioner.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit XYZ, diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak manajemen dalam mengevaluasi proses *incident management* pada SIMRS saat ini. Dalam upaya meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan dengan mengacu pada *best practice* ITIL.
2. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya penggunaan ITIL dalam pengelolaan layanan.
3. Bagi Peneliti Lain, penelitian ini diharapkan menjadi referensi terkait pengukuran tingkat kematangan proses *incident management* menggunakan ITIL versi 3 pada sektor kesehatan, khususnya rumah sakit.
4. Bagi Pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan proses *incident management* pada SIMRS dengan ITIL versi 3.