

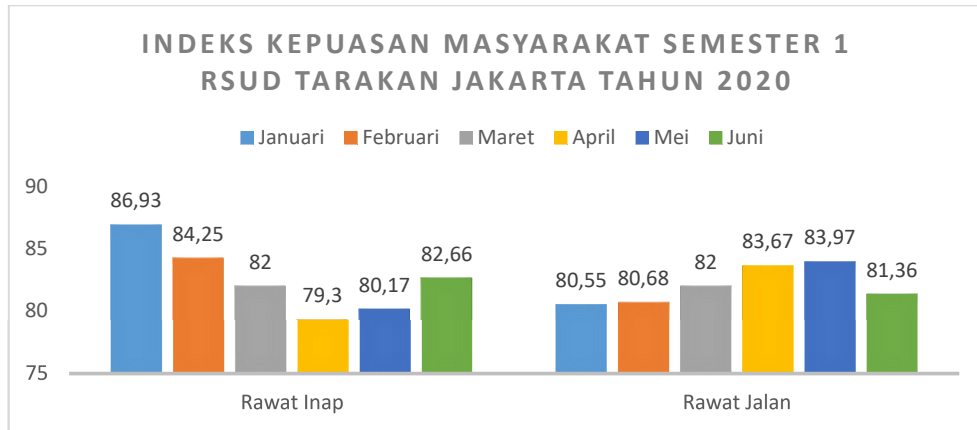
BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemkes, R.I., 2019). Berdasarkan kategori rumah sakit, rumah sakit umum bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit (Kemkes, R.I., 2019). Setiap penyelenggara fasilitas kesehatan, termasuk yang menyelenggarakan fasilitas pelayanan kesehatan harus menyediakan infrastruktur Sistem Informasi Kesehatan, meliputi kelembagaan, perangkat, teknologi, dan sumber daya manusia (PP No. 46 Tahun 2014 pasal 45).

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan berdiri pada tahun 1953 milik pemerintah provinsi DKI Jakarta, tepat pada tanggal 30 Juni 2014 Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan resmi menjadi Rumah sakit umum daerah kelas A oleh kementrian kesehatan Republik Indonesia. Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada seluruh masyarakat melalui peningkatan keterampilan SDM, peningkatan pemanfaatan teknologi, perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan keamanan dan kenyamanan pasien.

Penilaian kinerja merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauhmana kualitas kerja yang dimiliki oleh RSUD Tarakan. Definisi indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan (BPKP, 2000). Penilaian kinerja mempunyai beberapa manfaat, yaitu untuk penerapan sistem *reward* dan *punishment*, memberikan umpan balik bagi karyawan untuk pengembangan karier, identifikasi kebutuhan pelatihan pengembangan bagi karyawan, dan mendiagnosa masalah dalam organisasi (Cascio, 2006).



Gambar I-1 Indeks Kepuasan Masyarakat RSUD Tarakan Jakart
(Sumber : <http://rsudtarakan.jakarta.go.id/indeks-kepuasan-masyarakat/>)

Pelayanan kefarmasian rumah sakit merupakan salah satu rangkaian kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (MenKes, R.I., 2016). Penyelenggaraan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian, pengorganisasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien, dan standar prosedur operasional (MenKes, R.I., 2016).

Teknologi Informasi juga memberi manfaat yang pesat seiring berjalannya waktu. Teknologi Informasi ini mengacu pada segala macam bentuk teknologi yang digunakan untuk dapat/bisa menciptakan, mengubah, menyimpan, serta juga menggunakan informasi tersebut itu dalam semua bentuknya. (Mc. Keown 2001). Teknologi informasi (TI) memiliki peran dalam organisasi/perusahaan untuk meningkatkan pelayanan yang baik, salah satu tujuan penerapan Teknologi Informasi di organisasi/perusahaan adalah memberikan keunggulan dan kemampuan kompetitif Meningkatkan pelayanan atau kegiatan bisnis. Solusi Teknologi Informasi Mampu memberikan pelayanan yang prima dari segi pelayanan yang ada dapat menjamin kualitas dan ketersediaan layanan tersebut.

COBIT 5 adalah kerangka kerja atau *framework* yang dibangun di atas lima prinsip dasar, yang dibahas secara rinci, dan mencakup panduan ekstensif tentang enabler untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan. Rangkaian produk COBIT 5 mencakup model kapabilitas proses, berdasarkan standar Rekayasa Perangkat Lunak—Penilaian Proses ISO/IEC 15504 yang diakui secara internasional. Model ini akan mencapai tujuan keseluruhan yang sama dari penilaian proses dan dukungan peningkatan proses, yaitu, model ini akan menyediakan sarana untuk mengukur kinerja proses atau manajemen tata kelola (ISACA, 2012).

Dengan upaya yang ingin dicapai pada rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan, pada penelitian ini penulis perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard* untuk menciptakan keselarasan dengan tujuan perusahaan dan pemanfaatan teknologi yang dipakai dan menjadi tolak ukur kinerja sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja.

I.2 Perumusan Masalah

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Tarakan berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada seluruh masyarakat melalui peningkatan keterampilan SDM, peningkatan pemanfaatan teknologi, perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan keamanan dan kenyamanan pasien. Dengan upaya yang ingin dicapai, maka dalam penelitian ini dilakukan analisa proses bisnis pada layanan farmasi menggunakan tahap PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Setelah dianalisa, dilakukan perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard* untuk menciptakan keselarasan dengan tujuan perusahaan dan pemanfaatan teknologi yang dipakai dan menjadi tolak ukur kinerja sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan analisa dengan menggunakan tahap PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) pada bisnis proses layanan Farmasi.
2. Menghasilkan perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard* pada layanan Farmasi.

I.4 Batasan Penelitian

Dalam menyusun indikator kinerja sesuai dengan tujuan yang ini dicapai pada permasalahan diatas, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini berfokus pada penyusunan analisa proses bisnis pada layanan Farmasi.
2. Pada penelitian ini berfokus pada perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard* pada layanan Farmasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini bagi RSUD Tarakan adalah memberikan gambaran penyusunan analisa proses bisnis menggunakan tahap PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) dengan penilaian menggunakan *Capability Model* dari COBIT 5 dan perancangan KPI (*Key Performance Indicator*) menggunakan *Balanced Scorecard*.
2. Manfaat yang diharapkan dari penyusunan tugas akhir ini bagi penelitian berikutnya dapat dijadikan sebagai refrensi mengenai permasalahan terkait dengan judul penulisan ini.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai konteks permasalahan, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dan dibahas pula hasil-hasil penelitian terdahulu. Minimal terdapat lebih dari satu metodologi/metode/kerangka kerja yang disertakan pada bab ini untuk menyelesaikan permasalahan atau meminimalisir gap antara kondisi eksisting dengan target.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Penyusunan metodologi penelitian harus dilakukan secara kritis apakah metode atau teknik yang dipilih memang tepat sesuai tujuan penelitian. Pada akhir bab, analisis pemilihan metodologi/metode/kerangka kerja harus dijelaskan untuk menentukan metodologi/metode/kerangka kerja yang akan digunakan di penelitian ini.

Bab IV Persiapan Analisis

Pada bab ini menjelaskan data yang dikumpulkan dari data primer dan data sekunder. Pengolahan data yang digunakan sebagai analisis proses bisnis, serta pemetaan proses bisnis terhadap sistem informasi.

Bab V Hasil Analisis

Pada bab ini, disajikan hasil rancangan, temuan, analisis dan

pengolahan data. Selain itu bab ini juga berisi tentang validasi atau verifikasi hasil dari penelitian, sehingga hasil tersebut apakah telah benar-benar menyelesaikan masalah atau menurunkan gap antara kondisi eksisting dan target yang akan dicapai. Analisis sensitivitas juga dapat digunakan di bab ini untuk lebih mengetahui hasil penelitian dapat diterapkan baik secara khusus di konteks penelitian maupun secara umum di konteks serupa. Selain itu metode-metode evaluasi yang lain dapat di terapkan untuk memvalidasi hasil TA sesuai dengan kebutuhan.

Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian. Untuk penelitian yang berfokus pada merancang sistem informasi/ aplikasi maka penamaan bab ini mengikuti tahapan penerapan SDLC yang digunakan dalam penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya.