

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah salah satu organisasi yang memiliki kompleksitas dan interaksi antar *stakeholders* sangat tinggi dimulai dari pasien, perawat, dokter, pegawai administrasi, dan lain-lain (Girsang & Abimanyu, 2021). Sebagai organisasi yang kompleks, proses bisnis yang berjalan pada rumah sakit membutuhkan penerapan teknologi informasi yang dapat membantu dalam menjalankan berbagai aktivitas operasional rumah sakit. Penerapan teknologi informasi merupakan salah satu alternatif yang dapat dilakukan untuk mengurangi kompleksitas suatu organisasi (Purnawan & Surendro, 2016). Sebagai organisasi yang memiliki tugas melayani kesehatan masyarakat, rumah sakit perlu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi. Dengan adanya teknologi informasi, beberapa proses dapat diotomatisasi dan seluruh alur proses terintegrasi melalui sistem sehingga proses bisnis dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Maka dari itu, penerapan sistem informasi terintegrasi pada setiap rumah sakit telah diwajibkan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Republik Indonesia, 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Depok adalah organisasi sektor publik bidang pelayanan kesehatan yang memiliki akreditasi C dan merupakan satu-satunya rumah sakit pemerintah di Kota Depok, Jawa Barat. Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada salah satu bidang, yaitu Bidang Pelayanan Medis. Bidang Pelayanan Medis terdiri dari Unit Pelayanan Medis dan Unit Pelayanan Non Medis yang mencakup pendaftaran, rekam medis, rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat. Hingga saat ini, RSUD Kota Depok terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan masyarakat, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu segera diperbaiki demi tercapainya visi RSUD Kota Depok yaitu “Menjadi RSUD Kota Depok yang Maju, Berbudaya, dan Sejahtera”. Bidang Pelayanan Medis sendiri masih berjalan belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti lamanya proses pelayanan pendaftaran pasien di rumah sakit, sistem

rujukan belum terintegrasi dengan SIMRS rumah sakit, dan proses penggunaan tanda tangan elektronik pada rekam medis yang masih sulit dilakukan. Mesin Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) yang dapat membantu mengurangi antrean pasien tidak dapat menunjang proses pendaftaran sehingga pasien yang mendaftar di rumah sakit seluruhnya dilayani oleh petugas di loket pendaftaran. Hal tersebut mengakibatkan antrean menjadi panjang dan pasien menunggu lebih lama untuk mendaftar. Proses tanda tangan elektronik rekam medis juga menyulitkan dokter karena membutuhkan banyak langkah, seperti memasukkan *user*, melakukan *scan*, dan penandatanganan dokumen, sehingga pengisian rekam medis pasien menjadi lebih lama. Selain itu, sistem rujukan yang tidak terintegrasi dengan SIMRS rumah sakit mengakibatkan data rujukan tidak terpusat di satu tempat sehingga pengelolaan data lebih rumit. Permasalahan ini dapat membuat citra RSUD Kota Depok turun sehingga memengaruhi minat masyarakat untuk datang berobat dan mengakibatkan tujuan strategis atau visi rumah sakit belum sepenuhnya tercapai.

Untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, diperlukan keselarasan antara teknologi informasi terhadap proses bisnis, atau sebaliknya (Suardana dkk., 2017). Proses implementasi teknologi informasi yang kurang lancar dan mendapat hasil yang tidak memuaskan juga disebabkan karena belum adanya acuan atau referensi dalam pengimplementasian teknologi informasi, dalam hal ini yaitu *Enterprise Architecture*. Dengan adanya perancangan *Enterprise Architecture*, permasalahan yang kerap terjadi pada implementasi teknologi informasi dari strategi bisnis saat ini dapat dihindari, dikurangi, atau bahkan diselesaikan (Girsang & Abimanyu, 2021). Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti akan merancang *Enterprise Architecture* pada Bidang Pelayanan Medis RSUD Kota Depok menggunakan *framework* TOGAF ADM. TOGAF merupakan salah satu *framework* yang sering digunakan untuk perancangan *enterprise architecture* karena memiliki pendekatan komprehensif, fleksibel, *open-source*, dan fokus pada implementasi dalam suatu siklus proses (Handayani dkk., 2019). TOGAF ADM dapat membantu menunjukkan kondisi *existing* dari setiap *detail* proses yang berfokus pada kegiatan operasional dan kemudian mengembangkan suatu arsitektur “target”. Arsitektur target adalah

suatu *roadmap* yang dapat digunakan oleh organisasi untuk mencapai tujuan strategisnya. Tidak hanya memberikan arsitektur target, TOGAF ADM juga menunjukkan kesenjangan (*gaps*) antara target dengan kondisi *existing* saat ini sehingga organisasi dapat mengetahui langkah selanjutnya untuk memenuhi kebutuhan organisasi.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana analisis kondisi *existing* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok?
- b. Bagaimana hasil perancangan *Enterprise Architecture* target Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, berikut adalah tujuan dari penelitian perancangan *Enterprise Architecture* pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok:

- a. Mengetahui dan memahami kondisi *existing* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok.
- b. Menghasilkan rancangan *Enterprise Architecture* target Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang dapat digunakan RSUD Kota Depok untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dan ruang lingkup yang menjadi fokus dari penelitian ini untuk mengurangi kompleksitas dan penjabaran yang terlalu luas yaitu:

- a. Penelitian perancangan *Enterprise Architecture* hanya berfokus pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok.
- b. Perancangan dilakukan menggunakan *framework* TOGAF ADM *Version* 9.2 dimulai dari fase *Preliminary Phase, Architecture Vision, Business*

*Architecture, Information Systems Architectures, Technology Architecture, dan Opportunities and Solutions.*

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atas rumusan masalah di atas sebagai berikut:

- a. Bagi RSUD Kota Depok
  1. Membantu memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi dengan membuat rancangan atau *blueprint* arsitektur target pada bidang pelayanan medis RSUD Kota Depok.
  2. Hasil rancangan yang telah dibuat dapat menjadi pertimbangan RSUD Kota Depok dalam mengambil keputusan untuk meningkatkan kegiatan operasional dan mencapai tujuan strategisnya.
  3. Sebagai salah satu sarana pengenalan *company profile* dan salah satu bentuk *Corporate Social Responsibility* (CSR) antara RSUD Kota Depok dengan masyarakat secara umum dan Universitas Telkom secara khusus.
- b. Bagi Lembaga Pendidikan
  1. Sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk pengembangan penelitian mengenai perancangan *Enterprise Architecture* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada bidang pelayanan medis rumah sakit.
  2. Memberikan gambaran mengenai keselarasan penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dengan kebutuhan rumah sakit di bidang pelayanan medis guna mendukung tujuan rumah sakit.
- c. Bagi Praktisi SIMRS
  1. Menambah pengetahuan lebih bagi praktisi terkait perancangan *Enterprise Architecture* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan *framework* TOGAF ADM pada sebuah organisasi, khususnya rumah sakit.
  1. Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya dalam pengembangan *Enterprise Architecture* sistem informasi pada rumah sakit.