

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang permasalahan pada unit IGD Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, cara penyelesaian yang diberikan, perumusan masalah, tujuan, manfaat dan batasan dari penelitian.

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi berkembang pesat dan memberikan pengaruh besar terhadap proses bisnis organisasi (Dalle et al., 2020). Saat ini, teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi juga menjadi elemen utama dalam dunia usaha, terutama untuk menghadapi persaingan yang semakin kompetitif (Hastutik, 2022). Penerapan teknologi dalam organisasi berdampak signifikan pada efisiensi, efektivitas dan daya saing, karena teknologi mendukung hampir seluruh aktivitas organisasi (Dewi, 2022). Seiring dengan perkembangan ini, organisasi dihadapkan pada kebutuhan untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi melalui sistem yang lebih efisien dan terintegrasi (Andry et al., 2023). Keberhasilan penerapan IT dapat dilihat dari seberapa besar teknologi mendukung pencapaian tujuan organisasi. Faktor utama yang menentukan keberhasilan ini adalah kelancaran operasional dan kualitas layanan IT (Arifin et al., 2020; Ali & Anwar, 2021). Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan IT untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan layanan IT dengan fokus pada pemantauan kinerja sistem, perbaikan berkelanjutan, dan adaptasi terhadap perubahan teknologi serta kebutuhan pengguna (Utami & Arief, 2024). Dengan demikian, organisasi dapat memastikan bahwa layanan IT tetap relevan dan mampu mendukung pencapaian tujuan bisnis secara optimal.

Sektor kesehatan juga telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya adalah Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur (RSMM Jatim). Sebagai rumah sakit pemerintah yang menjadi pusat rujukan utama di Jawa Timur. RSMM Jatim telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit pada tahun 2018. Sistem ini merupakan tindak lanjut dari Undang-Undang Kesehatan 2009, yang mewajibkan penggunaan SIMRS di seluruh rumah sakit untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Saufinah Pane et al., 2023). SIMRS mencakup

berbagai modul yang mendukung proses pelayanan dari yang sebelumnya manual menjadi lebih sistematis, sehingga meminimalisir waktu pengerjaan. Salah satu modul yang terdapat didalam SIMRS adalah Modul Instalasi Gawat Darurat (IGD), yang menjadi objek pada penelitian ini. Modul IGD mencakup berbagai menu seperti asesmen triase, asesmen awal keperawatan IGD, asesmen awal medis untuk mata IGD, dan asesmen awal medis umum IGD.

Walaupun dirancang untuk mendukung proses pelayanan di IGD, modul ini belum memiliki mekanisme evaluasi sistematis untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan organisasi dan proses bisnis. Akibatnya, pengguna masih sering mengeluhkan permasalahan yang berulang dan belum terselesaikan, seperti kendala stabilitas sistem dan kurangnya fitur yang mendukung efisiensi pelayanan. Untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan memastikan kualitas layanan IT sesuai dengan harapan pengguna, dilakukan pengukuran menggunakan metode e-ServQual. Metode ini mengukur kualitas layanan sistem berdasarkan atribut yang relevan dalam setiap dimensi layanan, sehingga membantu mengidentifikasi kekurangan yang ada pada layanan modul IGD. Hasil analisis menunjukkan bahwa modul IGD masih memiliki berbagai kekurangan yang dipetakan berdasarkan dimensi e-ServQual, antara lain:

Table I-1 Kekurangan dalam Modul IGD

Dimensi	Kekurangan
<i>Efficiency</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kurangnya integrasi antar menu pada modul IGD b. Form yang ada masih dianggap monoton karena hanya mengikuti format manual sebelumnya
<i>System Availability</i>	Kendala stabilitas sistem; sering terjadi <i>error</i> dan <i>freeze</i> saat menggunakan modul
<i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Fungsi edit sudah tersedia tetapi penggunaannya belum optimal, karena pengeditan menyebabkan beberapa data yang telah diinput terhapus secara otomatis. b. Belum dapat menangani permasalahan yang muncul secara cepat dan efektif
<i>Compensation</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Belum terdapat solusi untuk membantu meminimalkan dampak apabila terjadi gangguan teknis b. Belum terdapat dukungan khusus untuk mengatasi masalah jika data pasien tidak tersedia tepat waktu

Dimensi	Kekurangan
Contact	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi kontak tim teknis yang dapat dihubungi belum tersedia secara jelas b. Tidak tersedia layanan teknis daring yang dapat memberikan bantuan secara langsung kepada pengguna

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa Modul IGD belum memenuhi lima dimensi dari e-ServQual. Temuan ini menjadi dasar dalam merumuskan strategi perbaikan kualitas layanan IT, dengan fokus utama pada mengatasi setiap kekurangan yang telah teridentifikasi. Langkah-langkah perbaikan yang direncanakan bertujuan meningkatkan efisiensi, stabilitas, responsivitas, kompensasi, dan aksesibilitas layanan modul IGD sesuai dengan kebutuhan organisasi dan pengguna.

Adanya kekurangan yang terdapat pada modul IGD mencerminkan adanya gap antara kualitas layanan yang diberikan saat ini dibanding dengan standar kualitas layanan sistem yang ideal. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan sistematis untuk memperbaiki gap tersebut dan memastikan kualitas layanan IT di Unit IGD RSMM dapat terus berkembang. Salah satu pendekatan yang relevan untuk melakukan perbaikan adalah *IT Service Management (ITSM)*. ITSM berfungsi untuk merancang, mengelola, dan mengintegrasikan layanan IT secara efisien (Puspitasari et al., 2024). Penerapan ITSM juga memungkinkan unit IGD untuk lebih fokus dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Lia, 2024).

Untuk mendukung implementasi ITSM, salah satu kerangka kerja yang sering digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan IT adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. ITIL menawarkan praktik terbaik dalam manajemen layanan IT dengan fokus pada pengembangan dan evaluasi berkelanjutan (Handayani & Aziz, 2020). Dalam penelitian ini, fokus diberikan pada *Continual Service* yang bertujuan memperbaiki kualitas layanan IT, menentukan prioritas perbaikan dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada unit IGD RSMM (Andry et al., 2023). Beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji terkait perbaikan kualitas layanan IT dan berfokus pada *Continual Service* (Aeni & Adzin, 2020; Andry et al., 2023; Hati, 2019)

Usulan rekomendasi perbaikan kualitas layanan IT menggunakan pendekatan *7-Step Improvement Process* yang mencakup identifikasi sasaran, pemberian strategi sesuai hasil analisis dan penyusunan rekomendasi perbaikan. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan memanfaatkan data deskriptif, baik secara lisan maupun tertulis, yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumen rumah sakit (Tazkia, 2023).

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan individu yang memiliki pengalaman terkait penggunaan sistem modul IGD, serta observasi langsung untuk mempelajari alur proses pelayanan di IGD. Sedangkan, data sekunder diperoleh dari dokumen internal rumah sakit, seperti visi-misi, tugas pokok dan fungsi (tupoksi), deskripsi pekerjaan (*jobdescription*) informan, struktur organisasi dan informasi-informasi relevan lainnya yang mendukung penelitian. Setelah data terkumpul, tahapan selanjutnya adalah analisis data, yang dilakukan dengan menggunakan spiral model. Model ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu deskripsi, reduksi dan seleksi. Peneliti juga melakukan uji keabsahan data, yang meliputi empat tahapan, yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Uji keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan telah sesuai dengan kriteria penelitian ilmiah dan juga untuk menguji data yang telah dikumpulkan (Al et al., 2022). Data yang telah dikumpulkan kemudian akan divalidasi dan diverifikasi kembali kepada informan, untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti telah sesuai dengan maksud dan tujuan informan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan diatas, peneliti mengusulkan judul “Penyusunan Rekomendasi Perbaikan Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Unit IGD Berdasarkan ITIL V3 Dengan Fokus *Continual Service* (Studi Kasus: RSMM Jawa Timur)”. Penelitian ini bertujuan menyusun dokumen rekomendasi perbaikan guna memperbaiki kualitas layanan IT di unit IGD, Strategi perbaikan yang diberikan diharapkan dapat memperbaiki pengalaman pengguna, meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi hambatan dalam proses pelayanan sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan oleh pengguna.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

- a) Bagaimana hasil identifikasi pendekatan *7-Step Improvement* menggunakan *framework* ITILV3 fokus *Continual Service* pada Modul IGD?
- b) Bagaimana hasil dokumen rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis pendekatan *7-Step Improvement* menggunakan *framework* ITILV3 fokus *Continual Service* pada Modul IGD?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a) Mengidentifikasi hasil analisis pendekatan *7-Step Improvement* menggunakan *framework* ITILV3 fokus *Continual Service* pada Modul IGD
- b) Menghasilkan hasil dokumen rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis pendekatan *7-Step Improvement* menggunakan *framework* ITILV3 fokus *Continual Service* pada Modul IGD?

1.4 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Penyusunan rekomendasi perbaikan kualitas layanan IT hanya dilakukan pada unit IGD RSMM.
- b) Kerangka kerja yang digunakan adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 dengan fokus *Continual Service*
- c) Penelitian tidak sampai proses ketujuh atau implementasi perbaikan, karena penelitian hanya memberikan dokumen perbaikan dan yang berhak melakukan implementasi adalah Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

- a) Bagi Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur:
 1. Memberikan dokumen rekomendasi untuk memperbaiki kualitas layanan IT di unit IGD melalui penerapan *framework* ITIL V3 fokus *Continual Service*
 2. Membantu mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang mempengaruhi kualitas layanan IT
 3. Membantu mencapai sasaran yang ingin dicapai saat menggunakan Modul IGD.
 4. Mendapatkan saran perbaikan terhadap kekurangan yang ditemukan dan disesuaikan dengan sasaran yang ingin dicapai

- b) Bagi Peneliti:
 1. Memahami penerapan *framework* ITIL V3 dalam memperbaiki kualitas layanan IT dalam konteks rumah sakit.
 2. Mendapatkan wawasan mengenai tantangan dan hambatan dalam implementasi perbaikan kualitas layanan IT di sektor kesehatan.
 3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerapan *framework* ITIL V3 khususnya fokus *Continual Service* di berbagai sektor.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan dasar penelitian, dimulai dengan latar belakang yang menjelaskan konteks permasalahan dan alasan pemilihan topik penelitian. Selanjutnya, perumusan masalah yang mengidentifikasi pertanyaan utama penelitian, diikuti dengan tujuan penelitian yang menguraikan hasil yang ingin dicapai. Batasan penelitian menjelaskan ruang lingkup dan kendala yang ada, sementara manfaat

penelitian menguraikan kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini. Terakhir, bab ini menyajikan sistematika penulisan yang menggambarkan urutan dan struktur tiap bab dalam penelitian ini.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mengulas penelitian terdahulu yang relevan, mencakup metode dan hasil yang dicapai. Tujuannya untuk memberikan gambaran konteks dan perkembangan topik yang diteliti. Selain itu, dijelaskan alasan pemilihan ITIL V3 sebagai kerangka kerja penelitian, serta keunggulannya. Bab ini juga membandingkan berbagai versi ITIL, termasuk perbedaannya dan implikasinya. Terakhir, dibahas landasan teori yang mendasari pemahaman dan analisis dalam penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan kerangka berpikir, model konseptual, dan sistematika penyelesaian masalah yang dimulai dengan analisis permasalahan. Selanjutnya, dijelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan serta metode analisis data untuk mengolah dan menginterpretasikan data secara sistematis. Uji keabsahan data juga dilakukan untuk memastikan validitas hasil penelitian. Proses penelitian diikuti dengan penyusunan dokumen rekomendasi perbaikan berdasarkan pendekatan *7-Step Improvement Process* dari ITIL V3. Terakhir, bab ini menyajikan rencana jadwal kegiatan yang mencakup seluruh tahapan penelitian, dari persiapan hingga penyelesaian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini menjelaskan proses pengumpulan dan pengolahan data disesuaikan dengan pendekatan *7-Step Improvement Process*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan relevansi dan kelengkapan. Pengolahan data dilakukan dengan spiral model, yang memungkinkan analisis bertahap dan

mendalam untuk memperoleh temuan yang komprehensif. Tahapan ini mencakup deskripsi, reduksi dan seleksi. Keabsahan data diuji melalui kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas memastikan kebenaran data, transferabilitas mengevaluasi aplikasi hasil penelitian dapat diterapkan dalam konteks lain yang serupa, dependabilitas berfokus pada konsistensi temuan, yang diperoleh dengan mendokumentasikan secara rinci setiap tahapan penelitian dan konfirmabilitas memastikan hasil penelitian didasarkan pada data, bukan subjektivitas peneliti.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Bab ini membahas objek penelitian dan hasil yang diharapkan. Data yang digunakan telah dianalisis dan divalidasi untuk memastikan konsistensinya, memberikan gambaran akurat tentang kondisi unit IGD. Data tersebut dipetakan ke dalam langkah-langkah pada pendekatan *7-Step Improvement Process* untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan pada modul IGD. Hasil akhirnya adalah penyusunan rekomendasi perbaikan yang memuat saran perbaikan untuk memperbaiki kualitas layanan modul IGD sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

BAB VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian, dengan merangkum temuan-temuan utama terkait tujuan penelitian. Kesimpulan ini mencakup kondisi saat ini, hasil pemetaan data, dan temuan dari fokus *Continual Service*. Selain itu, bab ini juga memberikan saran-saran yang dirumuskan berdasarkan temuan tersebut, bertujuan memberikan arah perbaikan yang jelas dan terstruktur, serta menjadi dasar untuk langkah-langkah perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan IT, khususnya pada modul IGD.