

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang cuukup pesat di era modern saat ini, sangat berpengaruh pada setiap kinerja dalam perusahaan, teknologi yang masih populer yaitu komputer maupun smartphone sehingga peran teknologi mampu memberikan kemudahan pada setiap aktivitas baik mengerjakan, mengumpulkan, memproses dan menginformasi suatu data . Perkembangan teknologi informasi khususnya dunia medis telah menjadi faktor utama untuk meningkatkan pelayanan terhadap pasien, sehingga setiap instansi kesehatan harus melakukan inovasi terhadap media untuk proses pengolahan data maupun penyampaian informasi Suryanto & Subekti, (2020). Dalam konteks yang lebih luas, teknologi telah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan layanan kesehatan secara global. Sistem dan teknologi informasi, yang sebelumnya hanya berperan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, kini memiliki peran strategis dalam mengelola bisnis dan memenangkan persaingan. Pendekatan perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk mengambil keputusan yang lebih efektif dan efisien, terutama dalam menghadapi kemunculan teknologi baru dan perubahan arah strategi organisasi.

Klinik Rumbia Medical, sebuah institusi kesehatan yang didirikan pada bulan Agustus 2020 di Kabupaten Lampung Tengah, menghadapi tantangan operasional dan pengelolaan yang signifikan karena belum mengimplementasikan sistem dan teknologi informasi (TI) yang efektif. Proses bisnis manual dari registrasi pasien hingga rekam medis menimbulkan potensi kerusakan atau kehilangan data, dualisme data, dan tidak efisiensi dalam pelayanan. Perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa operasional klinik dapat berjalan seirama dengan tujuan, visi, dan misi organisasi, sehingga dapat terus bertahan dan berkembang di tengah dinamika bisnis yang cepat dan disruptif yang dinamis. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dengan direktur Dr. I Nyoman Trias

Suadnyana diperoleh permasalahan atau kekurangan pada sistem yang digunakan yaitu proses pengolahan rekam medis masih dilakukan secara manual dengan pencatatan menggunakan buku rekam medis, belum terintegrasinya sistem manajemen kesehatan, proses stock obat dan terjadi antrian dalam pengambilan obat, hal tersebut berdampak pada kerusakan, kehilangan data, manipulasi data, kerangkapan data dan waktu yang digunakan masih kurang efektif dan efisien dari segi perekapan data rekam medis dan pelayanan kesehatan. Kendala berikutnya yaitu proses rekam medis, obat-batan, manajemen data pasien yang belum saling terintegrasi antara bagian pendaftaran, pencatatan keluhan pasien, pemeriksaan dokter, pengambilan obat serta pembayaran, sehingga proses penyampain informasi atau pengolahan data hanya dapat dilakukan pada media buku. Oleh sebab itu, klinik tersebut harus memiliki inovasi dan penerapan teknologi sebagai cara untuk mengoptimalkan kinerja dan pelayanan terhadap pasien.

Penelitian terdahulu oleh Hendrawan (2014) dan Ward & Peppard (2016) menekankan pentingnya menyelaraskan strategi bisnis dengan strategi sistem dan teknologi informasi untuk mencapai tujuan organisasi. Namun, Earl (1989) mengingatkan bahwa penerapan TI sering kali tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi jika hanya berfokus pada perancangan teknologi tanpa mempertimbangkan ulang bisnis dan analisis terhadap masalah bisnis yang ada. Perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi adalah pendekatan sistematis untuk mengambil keputusan yang paling efektif dan efisien terutama yang berkaitan dengan faktor-faktor yang menjadi prioritas pengembangan sistem dan teknologi informasi. Hal ini menjadi penting karena akan muncul teknologi baru yang layak di pertimbangkan dan terjadinya perubahan arah strategi organisasi dalam menjalankan aktifitas bisnis, (Hendrawan, 2014). Perencanaan strategis sistem dan teknologi sangat dibutuhkan untuk mempersiapkan organisasi untuk merencanakan dan mengimplementasikan teknologi didalam proses bisnisnya. Perencanaan tersebut sangat penting dilakukan untuk memastikan setiap aktifitas yang dilakukan seirama dengan tujuan organisasi dan kebutuhan akan sistem dan teknologi informasi di masa yang akan datang.

Oleh sebab itu, cara yang efektif untuk mendapatkan manfaat strategis dari penerapan sistem dan teknologi informasi adalah dengan fokus pada merekayasa ulang proses bisnis (*business process reengineering*) melalui analisa terhadap masalah bisnis yang dialami saat ini dan perubahan lingkungan internal dan eksternal organisasi serta memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari solusi. Dengan mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi yang tepat sesuai dengan strategi bisnis, Klinik Rumbia Medical dapat mengatasi permasalahan operasional, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, serta mempersiapkan diri untuk masa depan yang dinamis dalam industri kesehatan. Melalui perencanaan strategis yang matang, klinik ini diharapkan dapat meraih tujuan bisnisnya dan meningkatkan kualitas layanan kepada pasien.

Perencanaan dalam mengintegrasikan sistem dan teknologi informasi agar sesuai dengan tujuan, visi dan misi Klinik Rumbia Medical sangat diperlukan agar institusi bisa terus bertahan dan berkembang sesuai dengan tuntutan dan dinamika dalam bisnis yang memiliki perubahan dan disrupsi yang cepat dan dinamis. Dengan perencanaan strategis sistem dan teknologi informasi diharapkan dapat menjadi pedoman dalam pengembangan sistem dan teknologi informasi di masa yang akan datang agar mampu meraih tujuan bisnis dari Klinik Rumbia Medical.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dapat diidentifikasi permasalahan pada penelitian ini yaitu:

1. Situasi, kondisi dan persaingan yang dihadapi oleh Klinik Rumbia Medical.
2. Belum ada perencanaan sistem dan teknologi informasi yang bisa digunakan secara efektif dalam proses bisnis di Klinik Rumbia Medical

## **1.3 Batasan Masalah**

### **1.3.1 Batasan Subjek**

Penelitian ini berfokus pada situasi, kondisi persaingan dan teknologi pada lingkungan internal dan eksternal serta strategi manajemen teknologi di Klinik Rumbia Medical

### **1.3.2 Batasan Objek**

Objek dalam penelitian ini berfokus pada Klinik Rumbia Medical termasuk manajemen, staff, pasien dan pemangku kepentingan meliputi pesaing langsung, dan ahli dalam bidang teknologi untuk layanan kesehatan

### **1.3.3 Batasan Tempat**

Tempat dalam penelitian ini adalah Klinik Rumbia Medical.

### **1.3.4 Batasan Waktu**

Penelitian ini akan membatasi data dan informasi yang digunakan hingga dua tahun terakhir pada tahun 2021 sampai dengan 2023 untuk menggambarkan situasi terkini pada Klinik Rumbia Medical.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu;

1. Bagaimana situasi , kondisi, dan persaingan yang dihadapi Klinik Rumbia Medical?
2. Bagaimana situasi dan kondisi teknologi dilingkungan eksternal dan internal di Klinik Rumbia Medical?
3. Bagaimana strategi sitem dan teknologi yang efektif untuk digunakan pada proses bisnis dan layanan kesehatan di Klinik Rumbia Medical?

## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Subjek**

Penelitian ini mencakup semua aspek pada situasi, kondisi persaingan dan teknologi pada lingkungan internal dan eksternal serta strategi manajemen teknologi di Klinik Rumbia Medical

### **1.5.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini berfokus pada Klinik Rumbia Medical termasuk manajemen, staff, pasien dan pemangku kepentingan meliputi pesaing langsung, dan ahli dalam bidang teknologi untuk layanan kesehatan

Ruang Lingkup Objek dalam penelitian ini adalah *di Klinik Rumbia Medical*

### **1.5.3 Ruang Lingkup Tempat**

Tempat dalam penelitian ini adalah Klinik Rumbia Medical.

### **1.5.4 Ruang Lingkup Waktu**

Penelitian ini akan membatasi data dan informasi yang digunakan hingga dua tahun terakhir pada tahun 2021 sampai dengan 2023 untuk menggambarkan situasi terkini pada Klinik Rumbia Medical.

## **1.6 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi situasi dan kondisi saat ini yang dihadapi oleh Klinik Rumbia Medical.
2. Untuk mengidentifikasi teknologi yang tepat untuk digunakan secara internal dan eksternal di lingkungan sekitar Klinik Rumbia Medical.
3. Untuk merekomendasikan strategi sistem dan teknologi informasi yang efektif untuk digunakan pada proses bisnis dan layanan kesehatan di Klinik Rumbia Medical.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pertama ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian. Dimana pada Bab I ini membahas tentang fenomena penelitian dan alasan yang akan dibahas pada bab berikutnya.

## **BAB II LITERATUR**

Dalam bab ini memuat tentang teori-teori yang mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang berisi bahasan dasar dalam teori penelitian.

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi pengambilan data, penentuan populasi dan sampel, pengumpulan data, metode pengolahan data, rumus yang digunakan dalam penelitian, pendekatan, penyelesaian permasalahan yang dinyatakan dalam perumusan masalah.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini, mendeskripsikan perusahaan yang dijadikan sampel, hasil uji prasyarat analisis data dan pembahasan atau hasil pengujian hipotesis dari penelitian yang dilakukan dengan pengolahan data yang digunakan untuk penelitian.

## **BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI dan SARAN**

pada bab ini berisi tentang simpulan dari penelitian dan saran berdasarkan hasil penelitian.