

**PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK
PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

**KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI
NPM. 1534010025**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2019**

**PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK
PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA
RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Menempuh Gelar Sarjana
Komputer Program Studi Teknik Informatika



Oleh :

KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI
NPM. 1534010025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2019**

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, mahasiswa Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur, yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI
NPM : 1534010025

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir yang Saya ajukan dan akan dikerjakan, yang berjudul:

“PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA”

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan produk dan atau software yang saya beli dari pihak lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan Saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN “Veteran” Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya siap menerima segala konsekuensinya.

Surabaya, 24 Juli 2019

Horm,


KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI
NPM. 1534010025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK PENGUKURAN
KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA RSUD dr. MOHAMAD

Oleh : KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI
SOEWANDHIE SURABAYA

NPM. 1534010025
Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada:

Hari Rabu, Tanggal 24 Juli 2019

Mengetahui :

Dosen Pembimbing

Dosen Pengaji

Faisal Muttaqin, S.Kom, M.T.
NPT : 3 8512 13 0351 1

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom.
NPT. 3 8009 05 0205 1

Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT.
NPT. 3 8412 10 0321 1

Fawwaz Ali Akbar, S.Kom, M.Kom.
NIP. 19920317 201803 1 002

3.

Eka Prakarsa Mandyaartha, ST.,M.Kom.
NIP. 19880525 201803 1 001

Menyetujui :

Koordinator Program Studi
Teknik Informatika

Wideti, S.
Dekan
Fakultas Ilmu Komputer

Budi Nugroho, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8009 05 0205 1

Dr. Ir. Niketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

Judul : PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA RSUD dr. MOHAMAD SOEWANDHIE SURABAYA

Oleh : KUSDIANA ELLIAWATI PUTRI

NPM : 1534010025

Telah Diseminarkan Dalam Ujian Skripsi Pada:

Hari Rabu, Tanggal 24 Juli 2019

Mengetahui

1. Dosen Pembimbing

1. Dosen Pengaji

Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT.

Dr. Basuki Rahmat, S.Si, MT.

2.

2.

M. Idhom, SP, S.Kom, M.Kom.

Sugiarto, S.Kom, M.Kom.

3.

Faisal Muttaqin, S.Kom, MT.

Menyetujui

Dekan

Kepala Program Studi

Fakultas Ilmu Komputer

Teknik Informatika

**PENERAPAN IT BALANCED SCORECARD UNTUK PENGUKURAN
KINERJA TEKNOLOGI INFORMASI PADA RSUD dr. MOHAMAD
SOEWANDHIE SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Kusdiana Elliawati Putri
NPM : 1534010025
Program Studi : Teknik Informatika
Dosen Pembimbing : Faisal Muttaqin, S.Kom., MT.
Ronggo Alit, S.Kom., MM., MT.

ABSTRAK

Penerapan teknologi informasi saat ini sedang dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi. Perusahaan atau organisasi memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kinerjanya sekaligus untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Dalam penerapannya, teknologi informasi dapat membantu kinerja di berbagai bidang. Salah satunya pada bidang pelayanan kesehatan yang diterapkan pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang menjadikan Teknologi Informasi sebagai prioritas dalam menjalankan segala kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Perlu adanya pengukuran kinerja Teknologi Informasi juga dapat memberi dampak bagi rumah sakit sebagai tolok ukur untuk harapan RSUD dr. Mohamad Soewandhie di masa depan.

IT Balanced Scorecard merupakan suatu metode pengukuran kinerja IT yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari suatu bisnis dengan 4 perspektif yaitu kontribusi perusahaan, orientasi pengguna, penyempurnaan operasional dan orientasi masa depan yang pada setiap perspektifnya memiliki beberapa ukuran dan target yang harus dicapai oleh perusahaan, diperoleh dari visi misi dari suatu perusahaan. Pengukuran kinerja teknologi informasi menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* menghasilkan total nilai keseluruhan yaitu 82,26% dengan perspektif tertinggi pada kontribusi perusahaan yaitu 90,89%, perspektif penyempurnaan operasional 82,50%, perspektif orientasi pengguna 80,66% dan yang paling rendah berada pada orientasi masa depan dengan perolehan nilai 75%.

Berdasarkan pembuatan peta strategi dan pengukuran kinerja terhadap kinerja TI dapat diketahui sejauh mana TI berperan dalam menciptakan hubungan antara kinerja TI dengan strategi TI yang seharusnya dapat mendukung strategi bisnis, khususnya dalam hal ini pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

Kata kunci: *IT Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja, RSUD dr. Mohamad Soewandhie, Teknologi Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Penerapan *IT Balanced Scorecard* Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya”. Semoga hasil Skripsi ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan dan sebagai referensi kepustakaan bagi pembaca.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Faisal Muttaqin, S.Kom, MT. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ronggo Alit, S.Kom, MM, MT. selaku dosen pembimbing II, yang sudah banyak membimbing penulis dengan sabar dan telah memberikan ilmunya. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua bagian pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang bersedia memberikan waktu dan tempat untuk penulis melakukan penelitian sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 26 Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan karuniaNya sehingga skripsi ini dengan judul “Penerapan *IT Balanced Scorecard* Untuk Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya” ini dapat terselesaikan.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis menghadapi kendala, namun dengan adanya bantuan dan dukungan dari beberapa pihak akhirnya laporan skripsi ini dapat diselesaikan sebagai syarat kelulusan. Oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan secara penuh sekaligus menjadi semangat dan motivasi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Bapak Faisal Muttaqin, S.Kom, M.T. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ronggo Alit, S.Kom, M.M, M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar membantu dan memberikan ilmu selama penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
3. Seluruh dosen program studi S1 Teknik Informatika yang telah banyak memberikan ilmu sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
4. Staff TU Fakultas Ilmu Komputer yang telah membantu dalam keperluan administrasi.
5. Bapak Karel Hendrawan selaku koordinator unit IT di rumah sakit yang selalu membantu dan sabar dalam memberikan beberapa informasi dan dokumen yang dibutuhkan.
6. Mbak Diah Triratnasari yang sangat baikkk membantu menjadwalkan bertemu dengan beberapa pihak yang dibutuhkan saat penelitian berlangsung.
7. Seluruh jajaran pihak RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktu dan membimbing serta membantu penulis ketika menemui kendala dalam penulisan skripsi ini.
8. Rafika, Jum, Dianti, Rosyita, Pan, Fahmi, Gilang, Awik, Issa, Adam selaku teman seperjuangan dan selalu memberikan semangat mengerjakan skripsi dan juga selalu membantu didalam tugas perkuliahan.

9. “Sdr. Tiri” yang selalu memberi *support online* dan sebagai penghibur saat penggerjaan skripsi ini.
10. Teman-teman S-1 Teknik Informatika UPN “Veteran” Jawa Timur angkatan 2015 yang telah mendukung dan membantu dengan berbagi ilmu pengalaman baru selama penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman lainnya serta berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan informasi selama proses penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Surabaya, 26 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Gambaran Umum RSUD dr. Mohamad Soewandhie.....	18
2.2.1 Sejarah RSUD dr. M. Soewandhie.....	18
2.2.2 Nilai Dasar Organisasi RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya	22
2.2.3 Visi, Misi dan Motto RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya	22

2.2.4	Struktur Organisasi RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.....	23
2.2.5	Deskripsi susunan organisasi pada RSUD dr. M. Soewandhie.....	23
2.2.6	Visi dan Misi Unit Pengelola SIM RS	25
2.2.7	Struktur Organisasi Unit Pengelola SIM RS.....	25
2.2.8	Deskripsi Tugas Personil Unit Pengelola SIM RS.....	25
2.3	Definisi Pengukuran	28
2.4	Definisi Kinerja	29
2.5	Definisi Pengukuran Kinerja	29
2.6	Definisi teknologi informasi.....	30
2.7	Definisi Sistem Informasi.....	30
2.8	Balanced Scorecard	31
2.9	IT Balanced Scorecard	33
2.10	Tujuan Penggunaan IT Balanced Scorecard	36
2.11	Key Performance Indikator (KPI).....	38
2.12	Skala Pengukuran	40
2.13	Kelebihan dan Kelemahan IT Balanced Scorecard	41
2.14	Perbandingan IT Balanced Scorecard dengan Metode Pengukuran Kinerja Lainnya.....	42
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1	Alur Penelitian.....	45
3.2	Prosedur Penelitian.....	46

3.2.1	Perumusan masalah	46
3.2.2	Tinjauan pustaka	47
3.2.3	Pengumpulan data dan informasi	47
3.2.4	Analisis Visi, Misi dan Strategi RSUD dr. M. Soewandhie	48
3.2.5	Penyusunan peta strategi	49
3.2.6	Menentukan <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	49
3.2.7	Pengukuran Kinerja.....	50
3.2.8	Hasil	52
3.3	Jadwal Kegiatan	53
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1	Identifikasi Visi, Misi dan Strategi.....	55
4.2	Analisis SWOT.....	59
4.3	Penyusunan Peta Strategi	63
4.4	Identifikasi <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	67
4.5	Pengukuran Kinerja <i>IT</i> berdasarkan <i>IT Balanced Scorecard</i>	74
4.4.1	Pengukuran Kinerja IT pada Perspektif Kontribusi Perusahaan....	76
4.4.2	Pengukuran Kinerja IT pada Perspektif Orientasi Pengguna.....	82
4.4.3	Pengukuran Kinerja IT pada Perspektif Penyempurnaan Operasional	
	90	
4.4.4	Pengukuran Kinerja IT pada Perspektif Orientasi Masa Depan	99
4.6	Perhitungan Nilai <i>IT Balanced Scorecard</i>	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi RSUD dr. Mohamad Soewandhie	23
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Unit Pengelola SIM RS	25
Gambar 2. 3 Kerangka Kerja Balanced Scorecard	32
Gambar 2. 4 Perubahan Perspektif BSC menjadi IT Balanced Scorecard ((Yesti Nugrawati Papaya dkk, 2016)).....	34
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	45
Gambar 4. 1 Peta Strategi RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya	64
Gambar 4. 2 Perhitungan pengambilan sampel pegawai.....	75
Gambar 4. 3 Grafik performa indikator Dukungan dana terhadap IT	77
Gambar 4. 4 Grafik performa indikator Dukungan dana terhadap fungsi IT	79
Gambar 4. 5 Grafik performa indikator Dukungan dana terhadap fungsi IT	81
Gambar 4. 6 Grafik performa Indikator tingkat kepuasan pengguna	83
Gambar 4. 7 Grafik performa Performa tingkat layanan IT	85
Gambar 4. 8 Grafik performa Interaksi pengguna dengan penyedia layanan IT	87
Gambar 4. 9 Grafik performa Kualitas produk IT	90
Gambar 4. 10 Grafik performa Efisiensi pengembangan IT	92
Gambar 4. 11 Grafik performa Intensitas pemeliharaan IT	94
Gambar 4. 12 Grafik performa Indikator efektivitas fungsi layanan IT.....	96
Gambar 4. 13 Grafik performa Ketepatan waktu perbaikan IT.....	98
Gambar 4. 14 Grafik performa Peningkatan kualitas personil IT	101
Gambar 4. 15 Grafik performa Tingkat keahlian personil IT	103
Gambar 4. 16 Grafik performa Anggaran penelitian dan pengembangan IT	105
Gambar 4. 17 Grafik performa Produk IT yang dihasilkan.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan	53
Tabel 4. 1 Tabel Pemetaan Strategi.....	58
Tabel 4. 2 Matrik SWOT IT	60
Tabel 4. 3 KPI dalam IT Balanced Scorecard	67
Tabel 4. 4 Perhitungan KPI Dukungan dana terhadap IT	76
Tabel 4. 5 Perhitungan KPI Dukungan terhadap fungsi bisnis IT.....	78
Tabel 4. 6 Perhitungan KPI Tujuan IT dengan tujuan bisnis	80
Tabel 4. 7 Perhitungan Tingkat kepuasan pengguna.....	82
Tabel 4. 8 Perhitungan KPI Performa tingkat layanan IT	84
Tabel 4. 9 Perhitungan KPI Interaksi pengguna dengan penyedia layanan IT	86
Tabel 4. 10 Perhitungan KPI kualitas produk IT.....	89
Tabel 4. 11 Perhitungan KPI Efisiensi pengembangan IT	91
Tabel 4. 12 Perhitungan KPI Intensitas pemeliharaan IT.....	93
Tabel 4. 13 Perhitungan KPI Efisiensi fungsi layanan IT	95
Tabel 4. 14 Perhitungan KPI Ketepatan waktu perbaikan IT.....	97
Tabel 4. 15 Perhitungan KPI Peningkatan kualitas personil IT	99
Tabel 4. 16 Perhitungan KPI Tingkat keahlian personil IT	102
Tabel 4. 17 Perhitungan KPI Anggaran penelitian dan pengembangan IT	104
Tabel 4. 18 Perhitungan KPI Produk IT yang dihasilkan.....	107
Tabel 4. 19 Perhitungan Nilai Total IT Balanced Scorecard.....	110