BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat, baik dari perusahaan, organisasi maupun rumah sakit yang memanfaatkan teknologi untuk mendukung kinerja dalam peningkatan daya saing. Persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan, organisasi, lebih khusus pada rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi dalam proses mendukung kinerja. Dengan banyaknya instansi rumah sakit yang muncul menyebabkan semakin ketatnya persaingan dalam dunia medis lebih khusus dalam kinerja Sistem Informasi (SI) / Teknologi Informasi (TI). Perlunya pihak manajemen Rumah Sakit harus selalu memperhatikan dan melakukan penyempurnaan dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat (Yesti Nugrawati Papaya dkk, 2016).

Kemajuan Teknologi yang mengalami peningkatan yang pesat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan kualitas IT (Teknologi Informasi) agar dapat melakukan proses bisnis seefektif dan seefesien mungkin untuk menunjang kinerja perusahaan sehingga bisa mencapai tujuan bisnis perusahaan. Pentingnya tindakan pengukuran kinerja IT pada suatu perusahaan merupakan dukungan untuk peningkatan IT agar dapat mengetahui secara pasti kinerja IT dalam pencapaian visi dan misi perusahaan (Anastasia, 2015).

Menurut (Dessler, 2011:322) menyatakan bahwa kinerja adalah proses mengkonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja kedalam satu sistem tunggal bersama, untuk memastikan hasil dari kinerja personil sesuai dengan perannya dalam kontribusi pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja personil merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam pelaksanaan tugas pekerjaannya sesuai dengan standar yang diberikan baik secara kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu (Tri Wulida Afrianty, 2016).

Menurut (Arikunto & Jabar, 2004) dalam jurnal (Wulan, n.d.) menyebutkan pengukuran sebagai kegiatan membandingkan suatu hal dengan satuan ukuran tertentu sehingga sifatnya menjadi kuantitatif.

Pengukuran kinerja memainkan peran yang sangat penting bagi peningkatan perusahaan ke arah yang lebih baik. Pengukuran kinerja yang tepat dan berkaitan dengan tujuan-tujuan strategis perusahaan sangat penting, karena melaksanakan evaluasi pengukuran yang dilakukan dapat dipergunakan untuk memperbaiki kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan strategis organisasi/ perusahaan (Yudi Kristiawan, L.P, 2017).

Penggunaan *IT Balanced Scorecard* merupakan salah satu cara yang efektif untuk membantu penyelarasan antara TI dan bisnis. Tujuannya adalah menyediakan sebuah fasilitas bagi pelaporan manajemen, menumbuhkan konsensus diantara stakeholder kunci mengenai tujuan strategis pada TI, menunjukkan nilai efektivitas dan nilai tambah dari TI dan mengkomunikasikan kinerja, resiko dan kemampuan TI (Liza Haryani & Indriana Hidayah, 2014).

IT Balanced Scorecard tidak hanya digunakan untuk mengukur keseluruhan kinerja dari proses bisnis dalam suatu perusahaan, tetapi bisa juga digunakan untuk mengukur proses bisnis dalam suatu sub unit dalam sebuah perusahaan. Perusahaan yang menerapkan teknologi informasi akan mempunyai suatu keunggulan tersendiri dalam persaingan di dunia bisnis, yakni mampu menghasilkan rencana strategis yang memiliki karakteristik sebagai berikut: komprehensif, koheren, seimbang dan terukur. (Benedict dkk, 2010)

IT Balanced Scorecard digunakan untuk mengukur kinerja unit IT dengan melihat dari empat perspektif. Perspektif pertama yaitu Kontribusi Perusahaan (*corporate contribution*) yang menunjukkan bagaimana pihak manajemen (pimpinan) menilai atau melihat kinerja dari organisasi IT. Perspektif yang kedua yaitu Orientasi Pengguna (*user orientation*), untuk mengetahui kinerja IT berdasarkan cara pandang user atau pengguna melihat produk-produk yang dihasilkan dari organisasi IT. Perspektif yang ketiga yaitu Penyempurnaan Operasional (*operational excellence*) yang berisi ukuran efektivitas dan efisiensi proses IT. Sedangkan perspektif yang keempat yaitu Orientasi Masa Depan (*future orientation*) yang berisikan ukuran-ukuran untuk menggambarkan bagaimana tantangan organisasi IT di masa yang akan datang. Dengan demikian, *IT Balanced Scorecard* direkomendasikan untuk merumuskan sasaran strategis IT yang menunjang sasaran strategis perusahaan serta mengukur kinerja IT secara komprehensif (arofah, sholiq, & nisafani, 2012).

Keberadaan Teknologi Informasi (TI) menjadi suatu aset yang penting dan dibutuhkan bagi rumah sakit. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). SIMRS menjadi

salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan rumah sakit dalam mencapai tujuannya karena SIMRS dapat memberikan kesempatan untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan menawarkan perlengkapan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan kesehatan dan memberikan nilai lebih di masa yang akan datang. (Izatul Milla, 2017)

RSUD dr. Mohamad Soewandhie Kota Surabaya merupakan salah satu Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Surabaya, yang berada di Jalan Tambak Rejo No. 45-47 Surabaya sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kota Surabaya telah melewati banyak perkembangan, sehingga saat ini mampu menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Kota Surabaya, terutama untuk mendukung Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). RSUD dr. Mohamad Soewandhie ini memiliki bisnis utama dalam pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Surabaya dengan membentuk SDM yang kompeten, santun, berintegritas serta membangun kemitraan yang harmonis. (RSUD dr. Mohamad Soewandhie, n.d.)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pejabat struktural yang membawahi beserta koordinator dari Unit Pengelola SIMRS / Unit IT dan pada data yang terlampir pada Renstra 2016-2021 ditemukan permasalahan, yaitu tidak adanya spesialisasi khusus pada personil IT pada unit pengelola SIMRS yang mengakibatkan kurangnya pengoptimalan kinerja dalam pengelolaan SDM yang ada untuk mengemban tanggung jawab dalam penyelesaian permasalahan dari pemanfaatan SI/TI yang berfokus pada pelayanan, permasalahan yang kedua yaitu belum terintegrasinya SIMRS secara menyeluruh. Hingga saat ini RSUD dr. Mohamad Soewandhie belum melakukan pengukuran kinerja pada Unit Pengelola

SIMRS untuk menilai bagaimana kontribusi yang dilakukan oleh Unit Pengelola SIMRS terhadap Rumah Sakit.

Berdasarkan penjelasan mengenai masalah yang ditemukan, maka pada penelitian ini penulis mengangkat judul Penerapan IT Balanced Scorecard Untuk Pengukuran Teknologi Informasi pada RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan diatas, penulis merumuskan suatu permasalahan yaitu :

1. Bagaimana mengukur kinerja Unit Pengelola SIMRS pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya menggunakan *IT Balanced Scorecard*?
2. Bagaimana menghasilkan sebuah pengukuran kinerja Teknologi Informasi menggunakan *IT Balanced Scorecard*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan dalam penulisan adalah :

1. Penelitian dilakukan di lingkungan RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.
2. Mengukur kinerja Teknologi Informasi pada RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.
3. Menggunakan metode *IT Balanced Scorecard* sebagai pengukuran dengan indikator *Key Performance Indicator* (KPI).

4. Pengumpulan data yang digunakan sebagai analisa berdasarkan wawancara dan juga kuesioner beberapa responden pada RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

1.4 Tujuan

1. Mengukur kinerja Teknologi Informasi pada RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

   Menambah wawasan mengenai pengukuran kinerja TI dan menerapkan ilmu yang telah didapat pada saat perkuliahan.

2. Bagi RSUD dr. Mohamad Soewandhie

   Dengan dilakukannya penelitian didapatkan hasil berupa ukuran kinerja pada Unit Pengelola SIMRS dan dapat digunakan dalam meningkatkan kinerja Unit Pengelola SIMRS di RSUD dr. Mohamad Soewandhie Surabaya.

3. Bagi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

   Penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya yang sedang melakukan penelitian tugas akhir dengan topik pengukuran kinerja IT menggunakan IT Balanced Scorecard.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dan penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada tinjauan pustaka ini berisikan mengenai objek pengerjaan. Penjabaran tentang pengertian-pengertian dasar dan uraian teori-teori yang berhubungan dengan topik permasalahan yang akan dibahas dan menjadi dasar dalam menganalisa dan menyelesaikan masalah, sebagai landasan menjadi kerangka pemikiran bagi penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada metodologi penelitian berisikan tentang tahapan, jadwal, lokasi, waktu penelitian, langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir, metode pengumpulan data dan sampel penelitian yang digunakan sebagai pendukung penyelesaian tugas akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai teknik dan pengumpulan data, hipotesis dalam pengerjaan mengenai tools-tools terkait yang akan dibahas dalam metode IT Balanced Scorecard untuk Pengukuran Kinerja SI/TI yang digunakan sebagai bahan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisa pada bab-bab sebelumnya, dimana berisikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat serta mengembangkan isi laporan tersebut sesuai dengan tujuan penelitian Tugas Akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisikan paparan mengenai sumber-sumber literature yang digunakan sebagai acuan penulisan dan pembuatan Tugas Akhir ini.