

# Business Strategy Planning for Information Technology Systems to Increase Competitive Advantages at Muhammadiyah Hospital

Oleh:

Miftakul Alfiah

Rita Ambarwati Sukmono

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Agustus, 2024



# Pendahuluan

Rumah sakit merupakan sebuah badan usaha pemangku pelayanan di bidang kesehatan yang mengemukakan kualitas untuk menumbuhkan derajat kesehatan bagi masyarakat (Ayuningtyas.et.al.2020).

Kemajuan teknologi pada periode sekarang yang tiada henti membawa dampak besar terhadap kecanggihan pada suatu sistem dan teknologi informasi (SI/IT). Sehingga, teknologi dan sistem informasi dapat memainkan peran kunci dalam mencapai tiga tujuan kemajuan, yakni: Tujuan **pertama**, adalah meningkatkan efisiensi operasional dengan mengotomatiskan proses manajemen informasi. **Kedua**, meningkatkan efisiensi manajemen yang mencakup pengelolaan informasi untuk menetapkan suatu keputusan. **Ketiga**, meningkatkan kualitas dalam suatu lembaga rumah sakit.

Rencana strategis bisnis teknologi informasi rumah sakit digunakan sebagai pedoman untuk membuat rencana strategi bisnis rumah sakit berbasis teknologi pada tahun-tahun mendatang. Kemampuan rumah sakit untuk mengembangkan nilai keunggulan kompetitif merupakan salah satu elemen kunci dari sistem yang dibangun dan diterapkan dalam perencanaan strategis bisnis.

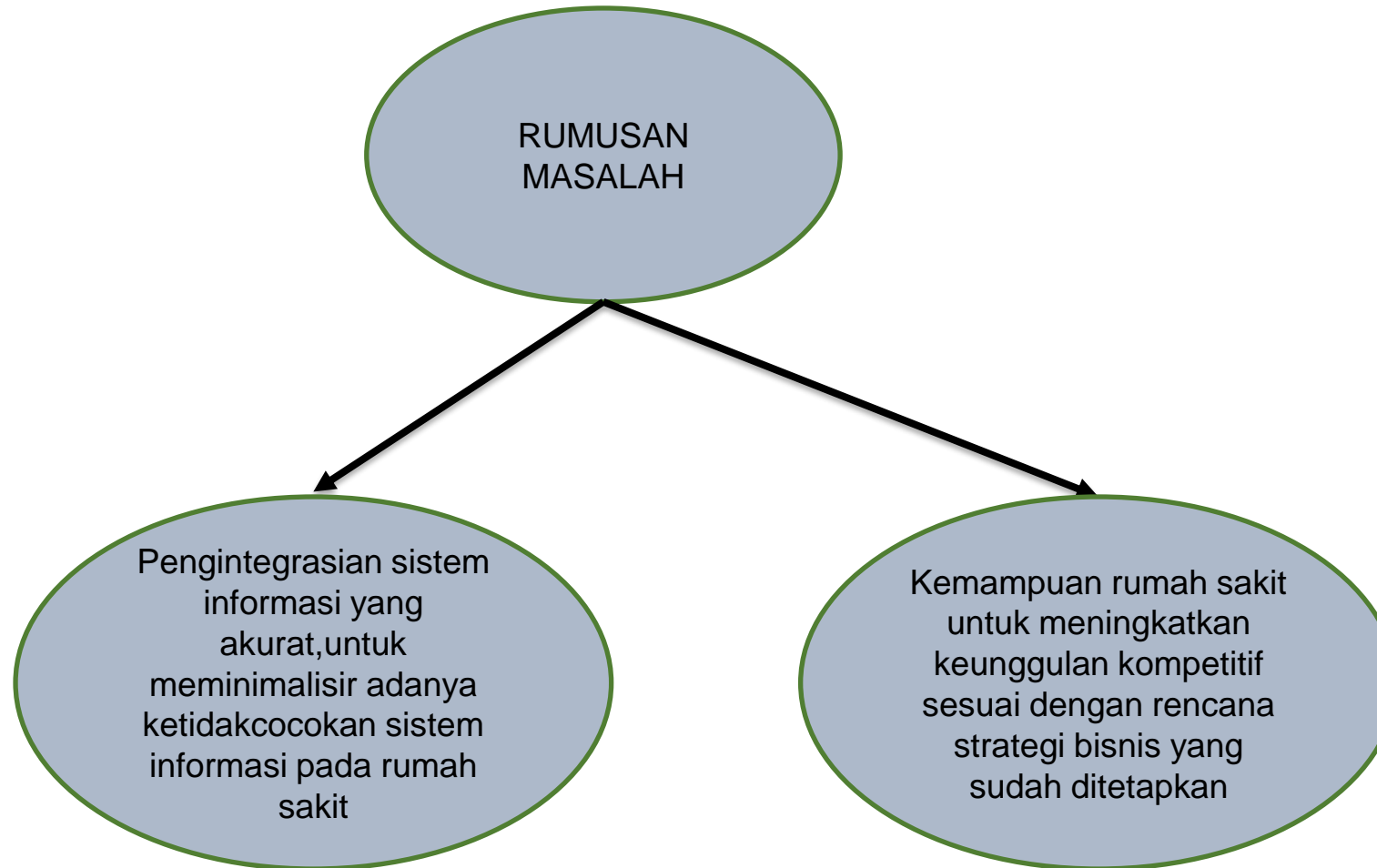
# Pendahuluan

Perencanaan strategis bisnis merupakan suatu tugas atau rutinitas yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai kelayakan dan standarisasi yang tepat mengenai kebutuhan saluran data dan informasi yang cepat dan tepat (Malika D.N.et.al.2020).

Berdasarkan dari riset terdahulu menyebutkan bahwa pihak pengelola dari lembaga rumah sakit perlu mempunyai pemahaman yang berkaitan dengan perubahan yang ada. Sehingga lembaga rumah sakit dapat memanfaatkan suatu peluang yang dapat dijadikan sebagai pegoptimalan mengenai rencana bisnis yang valid untuk menghindari suatu ancaman yang dapat menimbulkan kebangkrutan. Perancangan strategi bisnis yang mumpuni dapat memberikan petunjuk bagi tujuan rumah sakit, agar dapat melampaui target dan menghindari kemungkinan buruk yang terjadi di masa yang akan datang.

Oleh karena itu, rumah sakit harus menyediakan sistem informasi dan peralatan teknis yang memadai dan tepat. Pemanfaatan SI/TI juga bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan guna menghasilkan keuntungan dan pengoptimalan pelayanan.

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)



# Literatur Review

- **Rencana Strategi Bisnis**

Berfungsi sebagai acuan untuk mencapai tujuan organisasi dan untuk mengevaluasi kinerja secara berkala terhadap suatu perusahaan. Rencana strategi pada suatu bisnis berfokus pada peningkatan keunggulan kompetitif yang berkaitan dengan kondisi external dan internal pada suatu perusahaan.

Adapun fungsi dari perencanaan strategis manajemen rumah sakit adalah untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif secara keseluruhan dan berkelanjutan, karena perencanaan bisnis mempunyai dampak signifikan terhadap kinerja rumah sakit dan memungkinkan rumah sakit melakukan evaluasi secara berkala sehingga mampu bersaing dan berkembang dalam menanggapi perubahan standar dan kondisi lingkungan.

# Literature review

- **Perencanaan Strategi SI/TI**

Berfungsi sebagai acuan untuk menentukan strategi bisnis yang dikaitkan dengan perencanaan strategi SI/TI, yang disesuaikan dengan visi misi. Strategi SI/TI pada rumah sakit terdiri dari dua komponen yaitu, Sistem Informasi (SI) yang digunakan untuk mendefinisikan kebutuhan rumah sakit dan Teknologi Informasi (TI) digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit berupa metode dan inovasi yang didukung oleh teknologi atau infrastruktur seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan telekomunikasi.

- **Aplikasi SIMRS**

Ketersediaan aplikasi SIMRS pada rumah sakit diharapkan dapat membantu memberikan nilai efektif dan efisien terhadap proses administratif berbasis web untuk meningkatkan performa kinerja dan pelayanan rumah sakit. Ketersediaan SIMRS diharapkan dapat membantu memberikan nilai efektif dan efisien terhadap proses administratif yang pada semula dioperasikan secara manual, kini berganti menjadi berbasis web maupun teknologi yang canggih, inisiatif yang disesuaikan untuk meningkatkan performa kinerja pada aplikasi SIMRS maka perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui dimensi positif dan negatif dari pendayagunaan sistem tersebut. Penerapan SIMRS didorong oleh beberapa unsur yaitu SDM, Infrastruktur, dan penataan jaringan yang mumpuni, guna mengoptimalkan pelayanan dan memrikan keputusan yang valid di dalam lingkup manajemen rumah sakit



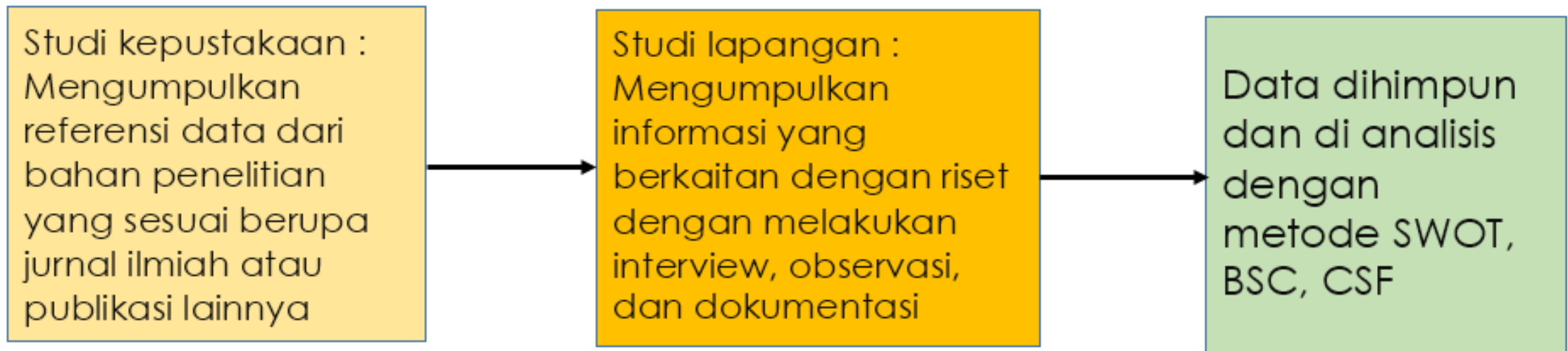
# Literatur Review

- **Daya Saing Bisnis**

Daya saing dapat digambarkan sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnis di dalam industri tertentu dengan menghadapi berbagai situasi yang dihadapi. Keunggulan kompetitif suatu perusahaan dapat mempengaruhi jumlah sumber daya yang dimilikinya. Daya saing rumah sakit dicapai dengan mempertahankan keunggulan bersaing melalui inovasi yang dilakukan secara berkala dan berkesinambungan agar keunggulan rumah sakit tidak dapat ditiru oleh pesaing. Penerapan manajemen strategis dianggap sebagai faktor utama dari perusahaan jasa yang untuk mendapatkan dan menanamkan keunggulan kompetitif pada jangkauan kompetisi bisnis. Suatu bisnis yang dapat mengimplementasikan keunggulan kompetitif maka dipastikan akan berpotensi menghasilkan keuntungan dan perkembangan bisnis berskala besar.

# Metode Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif. Data yang dihimpun dalam penelitian ini melalui beberapa tahapan yang diawali dengan tahap persiapan, tahap pengumpulan data, dan tahap analisis data. Mekanisme penghimpunan data melalui beberapa langkah berikut, diantaranya :





# Hasil dan Pembahasan

Kode	Hasil Analisis Strategi Bisnis
SB1	Rumah Sakit Muhammadiyah berupaya meningkatkan kapasitas pelayanannya kepada masyarakat agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat dalam bidang kesehatan dan memenuhi kebutuhan pelanggan selama masa perawatan.
SB2	Sesuai Renstra Tahun 2022-2026, Rumah Sakit Muhammadiyah bertujuan untuk mampu menjawab tuntutan lingkungan strategis baik lokal, regional, nasional maupun global agar mampu eksis dan berkembang guna meningkatkan kinerja profesionalnya. dan mampu mewujudkan visi dan misi organisasi.
SB3	Meningkatkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan melalui perencanaan yang tepat sasaran, terukur dan berkelanjutan.
SB4	Pelayanan (produk/jasa yang ditawarkan) di RS Muhammadiyah meliputi pelayanan medis rawat jalan, layanan medis rawat inap, layanan medis darurat, layanan penunjang medis, layanan penunjang non medis.
SB5	Meningkatkan promosi dan penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit berbasis teknologi informasi
SB6	Melengkapi sarana dan prasarana sesuai dengan standar rumah sakit swasta menengah dan memberikan pelayanan sesuai rencana strategis yang telah dibuat oleh Rumah Sakit Muhammadiyah untuk mencapai keberhasilan bisnis organisasi
SB7	Tren peningkatan jumlah pasien poliklinik spesialis, jumlah pasien rawat inap, jumlah pasien radiologi, jumlah lembar resep yang dilayani di apotek dan laboratorium.
SB8	Memudahkan perencanaan program dan penganggaran setiap tahunnya
SB9	Mengarahkan kebijakan alokasi seluruh sumber daya yang ada untuk mewujudkan pencapaian visi dan misi

# Analisis dan Capaian Kondisi SI/TI

Analisis SI/TI	Capaian
Jaringan infrastruktur SI/TI yang tersedia seperti database dan server perlu ditingkatkan	Pemanfaatan dan optimalisasi Big data dalam penyediaan layanan rumah sakit
Diperlukan sistem tambahan untuk mendukung kinerja SIM -RS.	Optimalisasi Blockchain dan rekam medis elektronik
Integrasi antar aplikasi penunjang kinerja rumah sakit masih belum optimal	Integrasi aplikasi rumah sakit dengan mitra kesehatan (JKN mobile atau BPJS Kesehatan)
Peningkatan kompetensi sumber daya dalam penyelenggaraan SIM-RS berbasis SI/IT	Mendukung proses akreditasi rumah sakit untuk mencapai keunggulan kompetitif
Mengevaluasi dan mengoptimalkan SI/TI secara berkala dan sesuai SOP	Kinerja dan pelayanan rumah sakit terpadu secara transparan, efektif dan tepat sasaran.

# Analisis Aplikasi SI/TI

Server	Penjelasan
<b>SIM-RSKhanza</b>	Sistem dapat digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan data pelayanan rumah sakit di seluruh unit rumah sakit untuk mendukung efektivitas pelayanan rumah sakit
<b>SiFat Online</b>	Sistem yang digunakan untuk registrasi pasien secara online.
<b>Khanza-Lite (Kahanza Online)</b>	Sistem berbasis online yang berguna untuk mengakses seluruh layanan yang tersedia di seluruh unit rumah sakit.
<b>Zahir</b>	Sistem informasi akuntansi untuk pengelolaan keuangan rumah sakit.
<b>Sismadak</b>	Sistem informasi yang mengakomodasi mutu rumah sakit.
<b>Aspak</b>	Penerapan infrastruktur rumah sakit dan peralatan kesehatan.
<b>E-Klaim</b>	Fitur aplikasi yang digunakan untuk melakukan klaim digital
<b>Vclaim</b>	Fitur aplikasi yang digunakan untuk melakukan klaim BPJS secara virtual

<div>KAFI</div> <div>KAFE</div>	<div>KEKUATAN</div> <div> 1. Peralatan kesehatan yang cukup lengkap  1. Ada layanan dokter spesialis dasar dan dokter spesialis lainnya </div>	<div>KELEMAHAN</div> <div> 1. Kegiatan pemasaran belum terstruktur  1. Penerapan pelayanan belum fokus pada pelanggan  1. Produk unggulan belum dikembangkan secara optimal </div>
	<div>PELUANG</div> <div> 1. Terdapat banyak perusahaan swasta di Kabupaten Sidoarjo  1. Lokasi RS Muhammadiyah cukup strategis  1. Menjalinkan kerjasama dengan lembaga pendidikan </div>	<div>ASUMSI STRATEGI S-O (menggunakan Kekuatan untuk memanfaatkan peluang)</div> <div> 1. Memanfaatkan sumber daya seoptimal mungkin  1. Meningkatkan promosi dan implementasi sistem informasi rumah sakit  1. Memperbaiki sistem rujukan medis </div>
	<div>ANCAMAN</div> <div> 1. Peningkatan pesaing (Rumah Sakit, Klinik, dll.)  2. Peningkatan risiko permintaan pelanggan  3. Penerapan hukum dan peraturan yang ketat </div>	<div>ASUMSI STRATEGI W-O (Mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang)</div> <div> 1. Peningkatan dan optimalisasi pemasaran  1. Melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan  1. Mengoptimalkan pengembangan produk unggulan </div>
	<div>ASUMSI STRATEGI S-T (menggunakan kekuatan untuk menghadapi tantangan atau mengubahnya menjadi peluang)</div> <div> 1. Melengkapi sarana dan prasarana sesuai standar  2. Meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan  3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia </div>	<div>ASUMSI STRATEGI W-T (meminimalkan kelemahan dan menghindari tantangan)</div> <div> 1. melaksanakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan  2. meningkatkan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia  3. Menjalinkan aliansi strategis dengan RSU dan klinik swasta </div>

# Analisis Balanced Scorecard

## Analisis Balanced Scorecard Rumah Sakit Muhammadiyah

<b>Perspektif Kontribusi Perusahaan</b>	Mengintegrasikan dan mengembangkan SIM-RS berbasis IT untuk mendukung kinerja layanan
<b>Perspektif Berorientasi Pengguna</b>	Optimalisasi fitur aplikasi pendukung SIM-RS yang lebih update untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan
<b>Perspektif Peningkatan Operasional</b>	Penyelenggaraan pelayanan medis dan non medis berkaitan dengan kepuasan pelanggan
<b>Perspektif Orientasi Masa Depan</b>	Persiapan menghadapi tantangan masa depan untuk meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif

# Analisis *Critical Success Factor*

Fungsi Utama	KPI	CSF 1	Kebutuhan data / informasi
Pendapatan RS	Laporan mengenai ROI, SHU, Cost Recovery, Laporan Presentase Biaya	Peningkatan selisih penjualan dan tersedianya anggaran dan pemasukan rumah sakit	Laporan mengenai laba bersih operasional, laba bersih non-operasional, laporan persentase pendapatan dan pengeluaran rumah sakit

Fungsi Utama	KPI	CSF 4	Kebutuhan data / informasi
Meningkatkan kualitas pelayanan di semua unit / poli	Meningkatkan produktivitas pelayanan sebesar 20% per tahun untuk menunjang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit	Meningkatnya kepuasan pelanggan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	Visi misi rumah sakit, mutu rumah sakit, SOP yang sesuai dari rumah sakit, rencana bisnis yang akan di capai

Fungsi Utama	KPI	CSF 2	Kebutuhan data / informasi
Meningkatkan kemampuan dan keterampilan SDM	Peningkatan kompetensi dan loyalitas SDM untuk pelayanan dan kinerja rumah sakit	Pelayanan rumah sakit yang mumpuni dan sesuai dengan standart akreditasi	Evaluasi hasil akreditasi dan mutu rumah sakit
Meningkatkan disiplin dan motivasi kerja SDM	Peningkatan kompetensi SDM, Loyalitas SDM, Kualitas yang dimiliki oleh SDM, Mutu yang dimiliki dan standart akreditasi rumah sakit	Seluruh karyawan yang memahami visi misi organisasi, SDM yang berkompeten dan loyal terhadap kinerja dan pelayanan sesuai dengan standar mutu rumah sakit dan standar akreditasi	Laporan standar mutu rumah sakit dan akreditasi rumah sakit



Fungsi Utama	KPI	CSF 5	Kebutuhan data / informasi
Peningkatan wawasan terhadap perubahan global bagi seluruh SDM rumah sakit	Memahami makna teamwork dan meningkatkan kesejahteraan SDM untuk memenuhi kepuasan pelanggan	Tingkat kelengkapan dan kecanggihan pelayanan medik dan non-medik, meningkatnya kecepatan respon pelayanan dari biasanya sebesar 50% setiap pelayanan	Melakukan training dan learning terhadap SDM sesuai dengan visi misi organisasi, standar mutu atau akreditasi dan tujuan bisnis organisasi

Fungsi Utama	KPI	CSF 7	Kebutuhan data / informasi
Human Relation	Pelayanan yang ramah dan santun untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan	Meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang unggul sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan menurunnya tingkat komplain dan waktu tunggu	Hasil laporan evaluasi kinerja, dukungan pelayanan yang terbaik dari semua pihak SDI

Fungsi Utama	KPI	CSF 6	Kebutuhan data / informasi
Akuntabilitas kerja	Terdapat program atau sarana prasarana penunjang pelayanan baik secara medik maupun non-medik	Penyajian laporan data yang transparan dan tertata dengan baik untuk memudahkan proses pengelolaan data sesuai dengan standar SI/TI rumah sakit untuk pelayanan terhadap pelanggan	Laporan keuangan, hasil audit publik, compliance rate

Implementasi Critical Success Factor berdampak terhadap manfaat yang signifikan untuk mencapai kesuksesan perusahaan, yang dapat berfokus pada tujuan strategis, penentuan prioritas, pengambilan keputusan yang lebih baik, peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja, daya saing, pengukuran kinerja serta dapat menciptakan inovasi untuk mencapai keberlanjutan bisnis.

# Kesimpulan

Dari beberapa pembahasan berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi bisnis SI/TI rumah sakit mempunyai peran yang penting untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan kompetitif. Pengintegrasian SI/TI dan pengoptimalan SDM diharuskan bekerja secara sinergis untuk memperbaiki efisiensi operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan tindakan medis maupun non-medis serta mengoptimalkan sumber daya rumah sakit. Dengan hal ini pengoptimalisasian elemen-elemen tersebut harus di dukung juga dengan kelengkapan sarana dan prasarana serta menjalin aliansi mitra kesehatan sebagai penunjang rumah sakit sebagai wujud pengakuan atas keunggulan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Muhammadiyah. Sehingga upaya tersebut dapat digunakan sebagai kunci untuk menghadapi tantangan di era digital dan meningkatkan kinerja pelayanan dalam jangka panjang.

# Referensi

- [1] L. Sri Wirdayeni, Z. Adila, S. Pawirosumarto, and F. Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, “Analisis SWOT Sebagai Strategi Bisnis Dalam Menghadapi Persaingan Jasa Pelayanan Kesehatan (Studi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. M. Djamil Padang),” *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 01, no. 02, pp. 62–69, 2024.
- [2] A. Pakarbudi, “Analisis Strategi Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Pada RS ABC Surabaya di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Model Ward and Peppard,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 9, no. 3, pp. 2626–2640, 2022, doi: 10.35957/jatisi.v9i3.2955.
- [3] A.- Kurniawan, “Penyusunan rencana strategis sistem informasi dan teknologi informasi di rumah sakit jiwa grhasia daerah istimewa yogyakarta,” *J. Inf. Syst. Public Heal.*, vol. 6, no. 3, p. 43, 2021, doi: 10.22146/jisph.46182.
- [4] M. R. Bintang Janaputra, F. Samopa, and R. Ambarwati Sukmono, “Strategic Planning IS/IT TO Improve Business Competitiveness in Public Hospital,” *Kinet. Game Technol. Inf. Syst. Comput. Network, Comput. Electron. Control*, vol. 4, pp. 83–92, 2021, doi: 10.22219/kinetik.v6i1.1181.
- [5] D. N. Malika, “Pengaruh penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (simrs) terhadap kualitas informasi di rumah sakit umum universitas muhammadiyah malang,” *E-Journal.Stikesmuhbojonegoro.Ac.Id*, [Online]. Available: <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id/index.php/JHS/article/view/184>.

# Referensi

- [6] S. S. Machfudi, W. Wijaya, and H. Iswanto, “Analysis of Development Strategy Management of the Indonesian Navy Hospital dr. R. Oetojo,” *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit*, vol. 8, no. 3, pp. 186–197, 2019, doi: 10.18196/jmmr.83106.
- [7] N. I. Asro, S. N. Qomariyah, and M. Z. Arifin, “Analisis Strategi Pemasaran Guna Meningkatkan Penjualan,” *Sigmagri*, vol. 1, no. 01, pp. 35–45, 2021, doi: 10.32764/sigmagri.v1i01.469.
- [8] R. F. Hamidan and O. Irnawati, “Perencanaan Strategis Teknologi Informasi Terhadap Perusahaan Menggunakan Pendekatan Ward and Peppard Information Technology Strategic Planning for Companies Using the Ward and Peppard Approach,” vol. 13, pp. 178–189, 2023.
- [9] D. R. Rochmawati, H. Hatimatunnisani, and M. Veranita, “Mengembangkan Strategi Bisnis di Era Transformasi Digital,” vol. 14, no. 1, pp. 101–108, 2023.
- [10] M. Dewi, “Jurnal ARSI ( Administrasi Rumah Sakit Indonesia ) RENCANA STRATEGI PEMASARAN RUMAH SAKIT SAAT PANDEMI COVID-19 ( STUDI KASUS RS XYZ DI BOGOR ),” vol. 8, no. 3, 2022, doi: 10.7454/arsi.v8i3.4692.
- [11] N. Made, R. Purnama, A. Wibisono, I. Yuliarni, and M. Ikhsan, “Isu strategis dalam manajemen teknologi informasi pada pelayanan medis di rumah sakit,” vol. 55, no. 1, pp. 59–66, 2024, doi: 10.15562/medicina.v55i1.1302.

# Referensi

- [12] S. Likmi, “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH Dewasa ini bidang kesehatan sangat terbantu dengan adanya perkembangan sistem informasi dan teknologi . Sistem informasi dan teknologi pada saat ini dirasakan manfaatnya dalam upaya peningkatan kualitas dan pe,” pp. 158–168, 2022.
- [13] S. Informasi, M. Rumah, and S. Simrs, “No Title,” vol. 5, pp. 245–253, 2023.
- [14] D. Yusuf, A. D. Sukma, P. S. Informasi, and S. K. Majenang, “Analisis Swot Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing Di Apotek Ben Do Sehat Pahonjean,” vol. XVI, pp. 24–31, 2021.
- [15] D. Putu, E. Mariyani, I. Made Artana, and H. S. Alam, “Analisis Strategi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pasien Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak,” *Jutisi*, vol. 12, pp. 167–176, 2023.
- [16] F. M. Mainassy and A. D. Cahyono, “Perencanaan Strategis SI / TI Pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga Menggunakan Kerangka Kerja TOGAF,” *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 4, no. 1, pp. 83–97, 2023.
- [17] O. Amalina, E. Purwanto, and H. Permatasari, “Analisis Critical Success Factor (Csf) Untuk Implementasi Digital Bisnis,” *J. Sci. Res. Dev.*, vol. 5, no. 2, pp. 98–108, 2023, doi: 10.56670/jsrd.v5i2.167.



