

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

[Perencanaan Strategi Bisnis Sistem Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif di Rumah Sakit Muhammadiyah]

Miftakul Alfiah ¹⁾, Rita Ambarwati Sukmono ^{*2)}

¹⁾Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

²⁾Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

*Email Penulis Korespondensi : ritaambarwati@umsida.ac.id

Abstract. *The continuous progress of technology in the current period has had a major impact on the sophistication of information systems and technology (IS/IT). The purpose of this study is to describe the state of the IS/IT business which will be used as a reference for the development of Muhammadiyah Hospital which is useful for developing business strategies in the field of information technology systems at Muhammadiyah Hospital to increase its competitive advantage. This was done to determine the value of IS/IT strategies and capabilities and their impact on service performance at Muhammadiyah Hospital. The method used to examine this research is a qualitative descriptive method, namely interviews and observations at the Muhammadiyah Hospital. So, the results of this research explain that the information technology business strategy plan can be used as a reference for creating a technology business strategy plan to measure the success of the information business in accordance with the current situation and conditions of the Muhammadiyah Hospital and the implementation of SIMRS to support services so that it can produce a Muhammadiyah hospital which is in accordance with quality standards to become an Islamic, professional and synergistic hospital..*

Keywords. Competitive Advantages; Business Strategy Plan; IS/IT Strategy, SIMRS

Abstract. *Kemajuan teknologi pada periode sekarang yang tiada henti membawa dampak besar terhadap kecanggihan pada suatu sistem dan teknologi informasi (SI/IT). Maksud dari kajian ini adalah guna menguraikan keadaan bisnis SI/IT yang akan dijadikan acuan pengembangan Rumah Sakit Muhammadiyah yang berguna untuk merumuskan strategi bisnis di bidang sistem teknologi informasi di Rumah Sakit Muhammadiyah untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Hal ini dilakukan untuk mengetahui nilai strategi dan kemampuan SI/IT serta dampaknya terhadap kinerja pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah. Metode yang dipakai untuk mengkaji penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu dengan wawancara dan observasi di Rumah Sakit Muhammadiyah. Maka, hasil dari penelitian ini dijelaskan bahwa rencana strategi bisnis teknologi informasi dapat dijadikan acuan untuk membuat rencana strategis bisnis teknologi informasi untuk mengukur keberhasilan bisnis yang sesuai dengan situasi dan kondisi Rumah Sakit Muhammadiyah saat ini dan pengimplementasian SI/IT untuk menunjang pelayanan sehingga dapat menghasilkan rumah sakit Muhammadiyah yang sesuai dengan standar mutu untuk menjadi rumah sakit yang islami, profesional dan sinergis.*

Keywords. Keunggulan Kompetitif; Rencana Strategi Bisnis; SIMRS, Strategi SI/IT

I. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sebuah badan usaha pemangku pelayanan di bidang kesehatan yang mengemukakan kualitas untuk menumbuhkan derajat kesehatan bagi masyarakat. Total rumah sakit yang ada di Negara Indonesia terus memperlihatkan peningkatan kuantitas[1]. Di Indonesia terdapat dua penggolongan rumah sakit yakni rumah sakit sipil dan rumah sakit independen. Sehingga yang dimaksud dengan rumah sakit sipil adalah jenis rumah sakit yang pengelolaannya di bawah naungan pemerintah daerah, sedangkan rumah sakit independen merupakan rumah sakit yang pengelolaannya di bawah naungan perseorangan atau perseroan terbatas[2]. Sehingga bisa di jelaskan bahwa kegunaan rumah sakit yang semula sebagai badan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat sosial berganti menjadi lembaga yang pengelolaannya di aplikasikan sebagai manajemen usaha yang di

kembangkan dengan tujuan komersial. Dengan demikian lembaga rumah sakit menghadapi banyak persaingan yang ketat khususnya dalam bidang lingkungan maupun pelayanan yang canggih dan berbasis teknologi [3].

Rumah Sakit Muhammadiyah merupakan rumah sakit swasta tipe D yang terakreditasi lengkap. Hal ini menjadi identitas bagi rumah sakit muhammadiyah yang pelayanannya didukung oleh fasilitas yang modern dan mumpuni berdasarkan penilaian-penilaian terkait manajemen mutu dan penerapan keselamatan pasien yang diterapkan di rumah sakit tersebut. Saat ini hampir seluruh pelayanan dan proses administrasi di Rumah Sakit Muhammadiyah berbasis SI/TI. Namun dibalik kecanggihan SI/TI yang diterapkan di Rumah Sakit Muhammadiyah belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik, hal ini disebabkan kurang adanya sinergi dari divisi pelayanan (poli) hingga divisi IT. Dengan demikian, tujuan Rumah Sakit Muhammadiyah tidak dapat tercapai dengan penerapan SI/TI yang ada saat ini. Salah satu faktor utama yang menyebabkan tidak efektifnya strategi SI/TI adalah karena kurangnya pengetahuan sumber daya manusia mengenai perencanaan SI/TI yang berkaitan dengan tujuan rumah sakit. Apabila penyebab utama tidak diatasi dengan solusi yang tepat maka kualitas rumah sakit akan menurun yang berdampak pada kepuasan pasien, sehingga rumah sakit tidak memiliki keunggulan kompetitif sebagai pembeda antar sesama institusi pelayanan kesehatan[4].

Kemajuan teknologi pada periode sekarang yang tiada henti membawa dampak besar terhadap kecanggihan pada suatu sistem dan teknologi informasi (SI/IT)[5]. 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. Selain itu, tujuan daripada Perencanaan Strategis Teknologi Informasi diharapkan sebuah rumah sakit maupun organisasi kesehatan dapat mengenali target yang baik untuk melakukan penerapan teknologi dan membantu memaksimalkan hasil dari investasi pada bisnis dan teknologi informasi[6].

Perencanaan strategis pada teknologi informasi adalah suatu bentuk implementasi perencanaan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi secara optimal dan mendukung tujuan bisnis perusahaan[7]. Oleh karena itu, guna mencapai kelancaran perkembangan bisnis dan pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah, kami akan mengkaji perubahan-perubahan penting apa saja yang perlu dimutakhirkan dalam jangka waktu tertentu, tergantung pada keadaan internal dan eksternal rumah sakit. Kemampuan rumah sakit untuk mengembangkan nilai keunggulan kompetitif merupakan salah satu elemen kunci dari sistem yang dibangun dan diterapkan dalam perencanaan strategis bisnis. Daya saing dapat ditentukan dari keunggulan bersaing suatu perusahaan tergantung pada tingkat komparatif sumber daya yang dimiliki perusahaan tersebut. Peningkatan daya saing suatu rumah sakit dapat dicapai dengan mempertahankan keunggulan melalui inovasi yang dilakukan secara berkala dan berkelanjutan agar tidak ditiru oleh pesaing[8].

Proses pengembangan strategi bisnis selalu berkaitan dengan visi dan misi perusahaan, tujuan strategis, dan kebijakan perusahaan[9]. Pengukuran kinerja strategi bisnis dapat dikaji dan diimplementasikan dengan menggunakan analisis *Balanced Scorecard*, Analisis *SWOT* dan *Critical Success Factor*. Salah satu metode pengukuran kinerja yang menggabungkan faktor internal dan eksternal dan menggabungkan faktor keuangan dan non keuangan dengan perspektif pelanggan karyawan dan organisasi adalah *Balanced Scorecard*, yang merupakan penjelasan strategi dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu institusi dalam jangka panjang dan dimonitor secara berkelanjutan[10]. Untuk analisis *SWOT* merupakan identifikasi secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan, sehingga perusahaan mampu bersaing dan mencapai tujuan secara efektif[11]. Analisis Critical Success Factor merupakan variabel di dalam lingkungan bisnis yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan. Critical Success Factor akan mengalami penyesuaian dengan kondisi internal maupun eksternal bisnis untuk menghadapi persaingan[10]. Hal ini dilakukan dengan mentransformasikan visi dan misi perusahaan ke dalam pengukuran strategis sehingga dapat meningkatkan kapasitas kerja dan meningkatkan daya saing dalam jangka panjang[12].

Berdasarkan dari riset terdahulu menyebutkan bahwa semakin baik pemanfaatan SI/TI rumah sakit semakin membawa bisnis tersebut ke posisi yang strategis. Perencanaan strategi SI/TI bermanfaat bagi rumah sakit untuk mencapai visi misi dan menentukan perubahan untuk menghadapi persaingan di masa yang akan datang dan meningkatkan keunggulan kompetitif[13]. Sehingga dengan adanya SI/TI dapat memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap kinerja dan pelayanan, dengan perencanaan SI/TI yang baik akan menghasilkan informasi yang terintegrasi, efektif, efisien, dan terarah[14].

Berdasarkan dari penjabaran diatas, diharapkan riset ini akan mewujudkan hasil dari perencanaan strategi bisnis rumah sakit agar dapat mencapai keunggulan kompetitif dan bisa memberikan manfaat yang baik terhadap

masyarakat luas dengan menghasilkan portofolio SI/TI untuk menunjang pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah

II. METODE

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif mempunyai gambaran bawasannya data yang telah dihimpun kemudian menjadi sebuah temuan (findings)[15]. Dengan demikian, penghimpunan data 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 :tudi Kepustakaan Kegiatan ini dilakukan dengan mengumpulkan referensi data dan bahan penelitian dari sumber yang sesuai, jurnal ilmiah dan publikasi lainnya. Studi Lapangan Selama proses riset ini, penulis mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan riset yang diperlukan dengan cara melakukan observasi (peninjauan), interview (wawancara), serta dokumentasi di Rumah Sakit Muhammadiyah. Data yang berhasil dihimpun kemudian diuraikan dengan menerapkan metode secara kualitatif, artinya data yang dihasilkan tidak berupa angka-angka atau perhitungan, melainkan deskripsi langsung dari observasi, interview, dan dokumentasi oleh banyak pihak Rumah Sakit Muhammadiyah khususnya di bagian unit SI/TI. Data yang dihimpun berkaitan diuraikan menggunakan konsep pendekatan SWOT, *Balanced Scorecard* dan menghasilkan rumusan strategi perencanaan yang sesuai dengan kondisi bisnis SI/TI dan lingkungan dari Rumah Sakit Muhammadiyah untuk mencapai keunggulan kompetitif. Sehingga, data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan pengkodean dan pengelompokan kategori yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Perencanaan Strategi SI/TI merupakan suatu metode yang digunakan untuk menentukan pengembangan SI/TI yang dapat diterapkan untuk mendukung tujuan bisnis dan mencapai keunggulan kompetitif. Perencanaan strategi SI/TI juga berguna untuk meningkatkan efisiensi, memperbaiki manajemen, sehingga bisa memberikan banyak manfaat bagi organisasi [16]. Dalam penelitian ini metode yang diterapkan mengacu pada Sistem Informasi Perencanaan Strategis. Hal ini dapat digambarkan berdasarkan analisis dari sudut pandang kondisi lingkungan, kondisi bisnis dan implementasi SI/TI yang telah dilakukan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini berjumlah 3 orang yang terdiri dari Direktur, Kepala Bagian Manajemen dan Kepala Bagian IT RS Muhammadiyah Sidoarjo. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2022 di Rumah Sakit Muhammadiyah. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara terhadap beberapa variabel yang menjadi topik penelitian yaitu mengenai kondisi lingkungan rumah sakit, kondisi rumah sakit yang ada, baik sarana dan prasarana pendukung, serta rencana strategis rumah sakit untuk periode 2022-2026. Kemudian data yang telah terkumpul akan dianalisis dengan pengkodean dan pengelompokan kategori yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Strategi Bisnis

Rencana strategi bisnis merupakan suatu proses untuk menentukan tindakan yang tepat di masa depan dengan tetap mempertimbangkan sumber daya dan infrastruktur yang dimiliki. Arah dan tujuan upaya rumah sakit untuk mencapai keunggulan kompetitif dapat dilihat dari visi, misi dan kebijakan perusahaan yang telah ditetapkan oleh manajemen di bawah kendali persetujuan pimpinan. Untuk mencapai dan mewujudkan visi dan misi Rumah Sakit Muhammadiyah dapat dilihat dari pencapaian dan target keberhasilan strategi bisnis yang telah dicanangkan, berikut tabel analisis strategi bisnis Rumah Sakit Muhammadiyah:

Tabel 1. Hasil Analisis Strategi Bisnis

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

Tabel di atas menggambarkan sejauh mana rumah sakit telah berupaya merealisasikan strategi yang diterapkan untuk mendorong pengembangan perjalanan dan bisnis untuk mencapai keunggulan bisnisnya.

3.2 Analisis Kondisi SI/TI

Analisis kondisi SI/TI RS Muhammadiyah terdiri dari identifikasi umum yang meliputi prasarana, sarana dan prasarana pendukung SI/TI. Pengelolaan SI/TI dikelola langsung oleh divisi TI RS Muhammadiyah yang bertanggung jawab atas seluruh proses pengintegrasian database RS Muhammadiyah sehingga informasi dan data mengenai strategi bisnis dan pelayanan rumah sakit dapat disajikan secara transparan dan terkini.

Tabel 2. Analisis dan Capaian 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.

3.3 Analisis Aplikasi SI/TI Rumah Sakit

Server yang digunakan untuk menunjang pelayanan dan kinerja di RS Muhammadiyah saat ini dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 3. Analisis Aplikasi SI/TI

Server	Penjelasan
SIM-RSKhanza (Khanza-Lite)	Sistem dapat digunakan untuk mengelola dan mengintegrasikan data manajemen rumah sakit di seluruh unit rumah sakit untuk mendukung efektivitas pelayanan rumah sakit
SiFat Online	Sistem yang digunakan untuk mengakses pelayanan yang terdapat pada rumah sakit
Zahir	Sistem informasi akuntansi untuk pengelolaan keuangan rumah sakit.
Sismadak	Sistem informasi yang mengakomodasi mutu rumah sakit.
Aspak	Fitur pengadaan dan pengevaluasian infrastruktur rumah sakit dan peralatan kesehatan.
E-Klaim	Fitur aplikasi yang digunakan untuk melakukan klaim digital.
Vclaim	Fitur aplikasi yang digunakan untuk melakukan klaim BPJS secara virtual

3.4 Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kekuatan, kelemahan, serta peluang dan ancaman yang terjadi dalam suatu bisnis. Dengan menggunakan analisis SWOT rumah sakit Muhammadiyah dapat mengambil keputusan dengan menentukan strategi yang akan digunakan untuk kemajuan dan perkembangan rumah sakit. Apabila penerapan analisis SWOT diterapkan secara akurat maka asumsi ini memiliki dampak yang sangat besar bagi suatu bisnis[17]. Berikut gambaran *matriks IFAS* dan *EFAS* di RS Muhammadiyah:

Tabel 4. Analisis SWOT

Kekuatan	Bobot	Rating	Jumlah	Penjelasan
Proses administrasi tanpa uang muka	0,05	2	0,10	Penting
Peralatan medis cukup lengkap	0,15	3	0,45	Sangat Penting
Jumlah dokter spesialisnya cukup lengkap	0,15	3	0,45	Sangat Penting
Lahan pengembangan cukup luas	0,05	2	0,10	Penting
Peningkatan kinerja SDM	0,10	2	0,20	Sangat Penting
Total			1,30	
Ancaman	Bobot	Rating	Jumlah	Penjelasan
Banyak pesaing	0,15	2	0,30	Sangat Penting
Peningkatan risiko permintaan pelanggan	0,15	1	0,15	Penting
Proses globalisasi dengan masuknya tenaga kerja asing	0,05	1	0,05	Penting
Penerapan undang- undang yang ketat	0,10	1	0,10	Penting
Pemerataan perlakuan perpajakan	0,05	1	0,05	Penting
Total			0,65	
Kelemahan	Bobot	Rating	Jumlah	Penjelasan
Pemasarannya belum terstruktur	0,10	1	0,10	Penting
Belum mencapai fokus pelanggan	0,15	2	0,30	Sangat Penting
Tingkat sumber daya manusianya belum terorganisir	0,05	1	0,05	Penting
Produk unggulan belum dikembangkan secara optimal	0,05	1	0,05	Penting
Pengetahuan masyarakat tentang keselamatan pasien belum optimal	0,15	1	0,15	Penting
Total			0,60	
Peluang	Bobot	Rating	Jumlah	Penjelasan
Banyak perusahaan swasta	0,10	2	0,20	Penting
Keberadaan konsorsium RSMA	0,05	2	0,10	Penting
Lokasi rumah sakit yang strategis	0,15	3	0,45	Sangat Penting
Kerjasama dengan institusi pendidikan	0,05	2	0,10	Penting
Total			0,85	

Tabel 5. Analisis KAFI & KAFE

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

3.5 Analisis Balanced Scorecard

Balanced Scorecard merupakan alat pengukur kinerja eksekutif yang memerlukan ukuran komprehensif dengan 4 perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran[18]. Melalui *Balanced Scorecard* diharapkan perencanaan penganggaran dalam melaksanakan evaluasi dalam pelayanan kesehatan serta meningkatkan kinerja rumah sakit. Berikut hasil analisis *Balanced Scorecard* pada rumah sakit muhammadiyah :

Tabel 6. Analisis BSC

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

3.6 Analisis Critical Success Factors

Critical Success Factors merupakan kumpulan analisa dari banyak proses-proses penentu keberhasilan untuk mencapai misi perusahaan. Tujuan utama penerapan *Critical Success Factors* adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi, kebutuhan proses perencanaan jangka panjang, hingga memenuhi kebutuhan informasi perusahaan maupun pelanggan. Analisis *Critical Success Factors* itu sendiri dapat memberikan gambaran terhadap aktivitas dan proses bisnis perusahaan yang mempengaruhi kinerja dalam pencapaian visi misi, serta keberhasilan bisnis untuk meningkatkan keunggulan kompetitif [19]. Berikut hasil analisis *Critical Success Factor* pada Rumah Sakit Muhammadiyah :

Tabel 7. Analisis CSF Pendapatan RS

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

Tabel 8. Analisis CSF Pengoptimalan SDM

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

Tabel 9. Analisis CSF Pengoptimalan Pelayanan

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 dicapai

Tabel 10. Analisis CSF Peningkatan Kualitas SDM

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

Tabel 11. Analisis CSF relasi dan loyalitas pelanggan

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

Tabel 12. Analisis CSF akuntabilitas kerja

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 faktor penentu 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.

IV. 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 pelayanan berbasis SIMRS (Khanza Lite). Dengan hal ini pengoptimisasian 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.

Berdasarkan temuan penelitian Rumah Sakit Muhammadiyah di Sidoarjo disarankan untuk melakukan pengoptimalan terhadap standar SI/TI serta SDM penunjang pelayanan yang terintegrasi dengan SIMRS serta mempertahankan faktor-faktor yang dapat berkontribusi pada pengimplementasian penggunaan SIMRS pada pelayanan rumah sakit. Soialisasi, pelatihan, pemeliharaan berkala, penambahan desain tampilan atau fitur pelayanan pada Khanza Lite juga harus di sesuaikan dengan persepsi dan kebutuhan pelayanan. Dengan mempertimbangkan saran ini diharapkan Rumah Sakit Muhammadiyah di Sidoarjo dapat menjadi institusi bisnis di bidang kesehatan yang mampu bersaing baik secara teknologi maupun pelayanan medis dan non-medis, sehingga dapat memberikan manfaat yang terbaik dalam peningkatan kualitas bisnis dan pelayanan

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada narasumber di Rumah Sakit Muhammadiyah di Sidoarjo yang telah meluangkan waktu secara sukarela untuk membantu penelitian ini. Selain itu, juga disampaikan terima kasih pada pihak – pihak yang telah meluangkan waktu dan ikut membantu penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

VI. REFERENSI

- [1] L. Sri Widayeni, 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] N. Herawati, D. Syamsuar, and Y. N. Kunang, "Pembuatan Rencana Strategis SI/TI Sebagai Acuan Pengembangan SI/TI Rumah Sakit Pelabuhan Palembang," *J. Pengemb. Sist. Inf. dan Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 50–66, 2020, doi: 10.47747/jpsii.v1i1.63.
- [5] 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.
- [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] A. Nurman, U. Umar, and F. Fahlia, "Analisis Implementasi Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Asy-Syifa Sumbawa Barat dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard," *JIIP - J. Ilm. Ilmu Pendidik.*, vol. 7, no. 2, pp. 1897–1903, 2024, doi: 10.54371/jiip.v7i2.3900.
- [9] K. Pery, U. Dian, N. Semarang, S. Isworo, U. Dian, and N. Semarang, "Establishment of Tunas Harapan Islamic Hospitals at Salatiga , Central Java , Establishment of Tunas Harapan Islamic Hospitals at Salatiga , Central Java , Indonesia : A SWOT Analysis," no. June, 2020, doi: 10.9734/AIR/2018/41115.
- [10] J. Ilmu and R. Akuntansi, "Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 4 No. 10 (2015) Implementasi Critical Success Factors... - Setyowati, Mutiara P.L.H," vol. 4, no. 10, 2015.
- [11] N. Suryanto, L. Hakim Dan W. Sigit, "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Rumah Sakit Type B Menggunakan Metode Ward and Peppard , pp. 128–134, 2022.
- [12] P. Jayawisastra, M. Sumampouw, V. Chain, P. Lestari, and W. Yulian Situmeang, "Analisis Rencana Strategis Sumber Daya Manusia (SDM) Keperawatan Di Rumah Sakit Wilayah Jakarta," *Indones. J. Nurs. Sci.*, vol. 3, no. 1, pp. 20–40, 2023, doi: 10.58467/ijons.v3i1.49.
- [13] 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.
- [14] T. Penulis, M. Rizan, and I. Makhrus, "No Title."
- [15] 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.
- [16] S. Aisah and L. Maharani, "Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Rumah Sakit," vol. 4, no. 2, pp. 283–292, 2024.
- [17] S. Likmi, "Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Pengolahan Data Rumah Sakit" pp. 158–168, 2022.
- [18] F. A. Lubis, "Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Rumah Sakit Columbia Asia Medan," vol. 2, no. 1, 2024.

- [19] 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.