

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri (RSIA Putri) Surabaya merupakan rumah sakit swasta di Surabaya yang menangani pelayanan dibidang *obstetri* dan *ginekologi*. Pelayanan *obstetri* adalah cabang ilmu kedokteran yang berhubungan dengan kehamilan, persalinan, dan nifas atau ilmu yang mempelajari segala persoalan yang berhubungan dengan kelahiran bayi. Pelayanan *ginekologi* adalah cabang ilmu kedokteran yang membahas dan menangani tentang penyakit pada sistem reproduksi wanita. RSIA Putri Surabaya menyediakan jenis pelayanan yakni: rawat jalan, rawat inap, Instalasi Gawat Darurat (IGD), kamar bersalin, kamar operasi, kamar pemulihan, kamar bayi, NICU, radiologi/rontgen, farmasi, laboratorium, kasir/administrasi pembayaran pasien, informasi/customer service, ambulan, klinik invertilitas/bayi tabung, rekam medik, fisioterapi, dan senam hamil. Tingkat pelayanan medis pada RSIA Putri yaitu *subspesialis onkologi*, *subspesialis feto maternal*, *subspesialis urogynecology*, *subspesialis obgyn sosial*, dan *subspesialis fertilitas endocrinology* reproduksi. Jumlah pasien penunjang medis RSIA Putri Surabaya pada tahun 2014 untuk fisioterapi mencapai sekitar 3700 pasien, untuk radiologi mencapai sekitar 300 pasien, dan untuk USG 4 dimensi mencapai sekitar 2300 pasien.

Proses bisnis yang dijalankan oleh RSIA Putri Surabaya dalam memberikan pelayanan dibidang *obstetri* dan *ginekologi* pada pasien yaitu dengan menerapkan strategi kualitas *internal* dan eksternal. Strategi kualitas *internal* yang

diterapkan oleh RSIA Putri yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan menurut standar kualitas, baik kualitas dokter maupun kualitas makanan pasien. Strategi kualitas *internal* ini diterapkan mulai dari proses: 1) *inbound logistic*: terdiri dari aktivitas persediaan obat dan alat kesehatan, administrasi perencanaan jadwal dokter, dan administrasi pendaftaran pasien; 2) *operations*: aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan bidang *obstetri dan ginekologi*; 3) *outbound logistic*: aktivitas administrasi pasien (proses kepulangan pasien); 4) *marketing and sales*: terdiri dari aktivitas administrasi perencanaan kegiatan RS seperti seminar kesehatan, konsultasi gratis, dan program kesehatan ibu hamil, serta melakukan penjualan obat; dan 5) *service*: layanan untuk pasien yaitu layanan rawat inap dan rawat jalan, IGD, kamar bersalin, kamar operasi, pemulihan, kamar bayi, NICU, USG, radiologi, farmasi, laboratorium, administrasi pembayaran pasien, *customer service*, *ambulance*, kemoterapi, bayi tabung, surat keterangan lahir, rekam medik, fisioterapi, dan senam hamil. Sedangkan strategi kualitas eksternal yang diterapkan oleh RSIA Putri Surabaya yaitu menjalin hubungan kerja sama dengan beberapa pihak seperti pihak asuransi, rumah sakit, laboratorium, pabrik farmasi, perbankan, dan pihak *supplier* baik *supplier* obat maupun alat kesehatan.

Strategi kualitas *internal* yang diterapkan oleh RSIA Putri Surabaya dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien dibidang *obstetri* dan *ginekologi* masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya perbandingan antara layanan Teknologi Informasi (TI) yang ada pada RSIA Putri Surabaya dengan layanan TI yang seharusnya ada pada RSIA Putri Surabaya. Berikut adalah Tabel 1.1 Daftar layanan TI pada RSIA Putri:

Tabel 1.1 Daftar Layanan TI pada RSIA Putri

Layanan Bisnis	Fungsi Bisnis											
	Inbound Logistic				Operations				Outbound Logistik	Marketing & Sales		Services
	Perencanaan Persediaan Obat dan Alkes		Pengendalian Obat dan Alkes		Monitoring Persediaan Obat dan Alat Kesehatan		Administrasi Perencanaan Jadwal Dokter		Perencanaan Penanganan Medis	Administrasi Judwal Dokter	Administrasi Rekam Medik Pasien	Layanan Marketing
Layanan Persediaan Obat dan Alkes												
Layanan Rawat Jalan	Apotek	Apotek	Applikasi Perencanaan Persediaan Obat	Applikasi Pengendalian Obat dan Alkes	Applikasi Monitoring Persediaan Obat dan Alkes	Applikasi Pengendalian Obat dan Alkes	Applikasi Monitoring Persediaan Obat dan Alkes	Applikasi Pendaftaran Pasien	Applikasi Perencanaan Jadwal Dokter	Applikasi Perencanaan Penanganan Medis	Administrasi Rekam Medik Pasien	Layanan Bimbingan Konseling
Layanan Rawat Inap												
Layanan IGD												
Layanan Kamar Bersalin												
Layanan Kamar Operasi												
Layanan Pemulihan												
Layanan Kamar Bayi												
Layanan NICU												
Layanan Radiologi												
Layanan Farmasi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Layanan Laboratorium												
Layanan Administrasi Pembayaran Pasien												
Layanan Cust. Service												
Layanan Ambulance												
Layanan Kemoterapi												
Layanan Bayi Tabung												
Layanan SK Lahir												
Layanan Rekam Medik												
Layanan Fisioterapi												
Layanan Senam Hamil												
Layanan USG												

Keterangan:

- ✓ : Layanan TI yang ada pada RSIA Putri Surabaya
- ✗ : Layanan TI yang seharusnya ada pada RSIA Putri Surabaya

Pada Tabel 1.1 menunjukkan terdapat lima proses bisnis mulai dari *inbound logistic, operations, outbound logistic, marketing and sales, dan services*. Dapat dilihat pada kolom *inbound logistic* seharusnya terdapat layanan TI yang digunakan untuk mendukung proses bisnis pada *inbound logistic* yaitu layanan persediaan obat dan alkes. Layanan TI tersebut dapat mendukung layanan bisnis RSIA Putri Surabaya yaitu layanan farmasi. Pada layanan TI persediaan obat dan alkes ini seharusnya terdapat lima aplikasi yang dapat digunakan untuk mendukung proses bisnis persediaan obat dan alat kesehatan yaitu aplikasi logistik apotek, aplikasi perencanaan persediaan obat, aplikasi gudang farmasi, aplikasi pengendalian obat dan alkes, dan aplikasi monitoring persediaan obat dan alkes. Pada Tabel 1.1 dapat dilihat untuk saat ini pihak RSIA Putri Surabaya hanya memiliki dua aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses bisnis persediaan obat dan alat kesehatan yaitu aplikasi logistik apotek dan aplikasi gudang farmasi.

Untuk proses bisnis pada *operations*, layanan TI yang ada pada RSIA Putri yaitu Sistem Informasi RSIA Putri memiliki lima aplikasi yang hanya mendukung proses bisnis *operations* yakni pada aktivitas penanganan medis. Untuk *outbound logistic, marketing and sales, dan services* tidak ada aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses bisnis tersebut. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa pihak RSIA Putri Surabaya belum dapat menentukan portofolio layanan TI yang dapat memberikan manfaat biaya (*cost benefit*) dari investasi layanan TI. Hal ini dikarenakan layanan TI yang ada ditentukan berdasarkan dengan kebutuhan,

sehingga hal ini berdampak terhadap adanya aplikasi yang ada tetapi tidak dapat digunakan karena tidak mendukung proses bisnis *obstetri* dan *ginekologi*. Dari permasalahan tersebut dapat mempengaruhi misi RSIA Putri Surabaya yaitu memberikan pelayanan yang profesional dan bermutu tinggi.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka diperlukannya pembuatan portofolio layanan TI pada RSIA Putri Surabaya. Portofolio layanan TI tersebut dapat menentukan layanan TI apa saja yang dapat digunakan oleh pihak RSIA Putri dalam mendukung semua proses bisnis pada layanan *obstetri* dan *ginekologi*. Dengan adanya pembuatan portofolio layanan TI pada RSIA Putri Surabaya ini diharapkan dapat memberikan solusi layanan TI yang mendukung semua proses bisnis layanan *obstetri* dan *ginekologi* serta dapat memberikan *cost benefit* dari investasi layanan TI.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah yang dapat dirumuskan yaitu bagaimana menentukan portofolio layanan TI pada semua proses bisnis layanan *obstetri* dan *ginekologi* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri Surabaya?

### 1.3 Batasan Masalah

Dalam Pembuatan Dokumen Portofolio Layanan TI pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri Surabaya ini terdapat batasan yaitu:

1. Visi, Misi, dan Tujuan perusahaan berdasarkan ketentuan dari pihak RSIA Putri Surabaya.

2. Pada proses manajemen kebutuhan (*demand management*) hanya menghasilkan *output User Profile* (UP) atau profile pengguna.
3. Pada proses manajemen keuangan (*financial management*) hanya berfokus pada model biaya (*cost model*).
4. Pada tahapan analisa (*analyse*), dalam menentukan prioritas layanan TI menggunakan metode pengembalian investasi (*Return On Investment*).

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah menghasilkan dokumen portofolio layanan TI yang digunakan untuk mendukung semua proses bisnis layanan *obstetri* dan *ginekologi* agar dapat memberikan manfaat biaya (*cost benefit*) dari investasi layanan TI pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri Surabaya. Dokumen portofolio layanan TI tersebut meliputi visi, misi, tujuan, dan sasaran penyedia layanan TI, daftar layanan TI yang diusulkan, segmentasi pelanggan *internal* dan eksternal, pengelompokan layanan TI, *customer portfolio*, pola tindakan pengguna layanan TI, *service value*, pengguna layanan TI (*user profile*), ketersediaan layanan TI (*inventories*), kasus bisnis (*business case*), *value proposition*, prioritas layanan (*prioritization*), portofolio layanan TI (*IT service portfolio* (*service pipeline*, *service catalogue*, *retired service*)), otorisasi (*authorization*), *charter*, dan rencana manajemen komunikasi.

## 1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan dokumen portofolio layanan TI pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Putri Surabaya yaitu dapat membantu pihak rumah sakit dalam menentukan layanan TI yang dapat mendukung semua proses bisnis layanan *obstetri* dan *ginekologi* serta dapat memberikan manfaat biaya (*cost benefit*) dari investasi layanan TI.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dibagi menjadi bab-bab dengan rincian sebagai berikut:

### BAB I

#### PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan.

### BAB II

#### LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan pada pembuatan dokumen portofolio layanan TI yang meliputi *Information Technology and Infrastructure Library* (ITIL), *service portfolio*, *service strategy*, *demand management*, *service portfolio management*, *cost model* dan metode ROI.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir ini mulai dari tahap awal, tahap penyusunan dokumen, dan tahap akhir.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari tahap penyusunan dokumen untuk menghasilkan dokumen portofolio layanan TI sesuai dengan standar ITIL V3.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan permasalahan dan saran untuk pengembangan dokumen portofolio layanan TI yang telah dibuat.

