

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang berfungsi sebagai sumber rujukan untuk perawatan kesehatan. Rumah sakit memberikan perawatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan pasien. Rumah sakit memiliki tujuan untuk mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan kesehatan melalui penerapan mutu pelayanan sebagai suatu proses yang efisien dan sesuai dengan standar operasional pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan (AMBARI, SUNARSIH, and MINARTI 2023). Rumah sakit memiliki berbagai layanan yang diberikan untuk memenuhi kesehatan pasien, layanan medis, pemeriksaan, pengobatan dokter, layanan keperawatan pasien, pemeriksaan laboratorium dan radiologi.

Sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) merupakan bentuk implementasi teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung efektivitas layanan dan operasional rumah sakit secara menyeluruh (Aryanto and Arribe 2023). Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS) tidak hanya dirancang untuk mendukung efektivitas pelayanan dan operasional rumah sakit, tetapi juga untuk mengelola seluruh aspek operasional secara menyeluruh termasuk administrasi, keuangan dan rekam medis pasien. Sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap unit atau departemen rumah sakit untuk mengakses informasi pasien secara realtime (Molly and Itaar 2021).

Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang berdiri pada tahun 1894 yang beralamatkan di jl merdeka no 59 Mojowarno Jombang Jawa Timur merupakan suatu lembaga pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh gereja Kristen Jawi Wetan. ebagai rumah sakit yang beroperasi dibawah naungan yayasan Kristen, Rumah Sakit Kristen Mojowarno Jombang berfokus pada pelayanan kesehatan dengan nilai nilai kristiani, serta komitmen terhadap kesejahteraan pasien dan masyarakat. Rumah sakit yang memberikan layanan medis, mulai dari perawatan umum hingga spesialis tertentu, dengan fasilitas modern dan didukung oleh tenaga medis yang berkualitas. Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang berupaya meningkatkan fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan dengan perkembangan teknologi informasi.

Rumah Sakit Kristen Mojowarno telah menerapkan SIMRS untuk mendukung seluruh proses medis, administratif, pelayanan pasien, keuangan, dan kepegawaian. Namun, manajemen layanan TI dan mekanisme kontrolnya belum sepenuhnya terstruktur maupun terdokumentasi dengan baik. Salah satu contohnya adalah pelaporan gangguan teknis yang masih dilakukan secara manual tanpa dokumentasi formal, sehingga menyulitkan evaluasi jenis masalah, waktu respon, dan analisis tren kendala. Kondisi ini dapat menghambat penyelesaian gangguan sistem dan berpotensi mengganggu operasional rumah sakit.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja SIMRS, diperlukannya evaluasi sistem secara menyeluruh untuk mengidentifikasi aspek aspek positif dari pemanfaatan sistem. Evaluasi sistem pada dasarnya merupakan suatu upaya sistematis untuk memahami kondisi aktual pelaksanaan sistem yang berjalan. Dengan demikian evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengukuran, tetapi juga sebagai dasar untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan guna mendukung efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit (Wirajaya and Nugraha 2022).

Proses evaluasi dilakukan untuk membandingkan proses TI yang sesuai dengan teknologi manajemen layanan (ITSM) atau manajemen layanan teknologi informasi melalui penyediaan nilai standar untuk perbaikan yang lebih baik (Aryanto and Arribe 2023). Evaluasi manajemen layanan IT (IT Service Management, ITSM) pada rumah sakit sangat penting dilakukan karena rumah sakit merupakan sebuah organisasi yang juga menggunakan teknologi informasi untuk membantu menjalankan operasionalnya sehari-hari. ITSM merupakan pendekatan terhadap operasi TI yang mengutamakan layanan TI, pelanggan, perjanjian tingkat layanan, dan administrasi fungsi TI melalui operasi bisnis.

Beberapa kerangka kerja manajemen layanan TI diantaranya, ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*), dan ISO/IEC 20000. Kerangka kerja ITIL yang dirancang untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI berdasarkan *best practice*. ITIL memberikan pedoman yang membantu organisasi dalam menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional. Kerangka kerja yang memiliki lima tahap yaitu, *service strategy*,

service design, service transition, service operation, dan continual service improvement, yang mencakup keseluruhan siklus hidup layanan TI. Selain itu ada COBIT yang merupakan kerangka kerja yang berorientasi pada tata Kelola dan pengendalian TI untuk memastikan bahwa layanan teknologi informasi selaras dengan tujuan bisnis organisasi. COBIT menyediakan model yang komprehensif seperti *Plan and Organize (pop, Acquire and implement (AI), deliver and support (DS)*, serta *monitor and evaluate (ME)*. Kerangka kerja yang memberikan Panduan dalam mengelola risiko TI, kepatuhan terhadap regulasi, serta pengelolaan sumber daya informasi, sehingga membantu organisasi dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan TI. Dan ada kerangka kerja ISO/IEC 20000 yang merupakan standar internasional yang digunakan untuk memastikan bahwa manajemen layanan TI memenuhi persyaratan kualitas dan efisiensi yang telah ditetapkan, standart ini menekankan pada penerapan *service management system (SMS)* yang mencakup perencanaan, implementasi, operasi, pemantauan, serta peningkatan berkelanjutan layanan TI. Kerangka kerja ISO/IEC 20000 juga membantu organisasi dalam mengoptimalkan proses layanan, meningkatkan keandalan sistem, serta memastikan bahwa infrastruktur dapat mendukung kebutuhan bisnis secara berkelanjutan.

Salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk mengevaluasi layanan TI yaitu ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) version 3 yang memberikan model proses dan *best practice* dalam layanan TI. Pada penelitian yang dilakukan oleh Stephanie yang berjudul "*Implementation and impact of ITIL service operation Within the telecommunication industry*". Pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa ITIL membantu organisasi untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan (Fayola, Darianty, and A Maulana 2024). Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Gempita dengan judul "*Analisis manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ITIL V3 domain service operation pada perusahaan CV. Cemerlang komputer palembang*" dalam penelitian tersebut ITIL V3 service operation membantu dalam mengidentifikasi masalah pada pengelolaan layanan TI dan memberikan rekomendasi perbaikan (Putri and Sutabri 2023).

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) merupakan konsep dalam pengelolaan teknologi informasi untuk mengintegrasikan proses bisnis yang dimiliki suatu organisasi (Aryanto and Arribe 2023). ITIL v3 berfokus terhadap fungsi, operasional, dan atribut organisasi supaya layanan TI operasional berjalan dengan optimal dalam 5 *lifestyle* layanan yang terdiri dari lima tahap yaitu *service strategi* (strategi layanan), *service design* (desain layanan), *service transition* (transisi desain), *continual service improvement* (perbaikan layanan) dan *service operation* (operasi layanan) (Negara and Nugraha 2021). Saat ini versi terbaru ITIL adalah ITIL V4 yang mengadaptasi beberapa prinsip dari ITIL V3. ITIL V4 memberikan sistematis yang lebih fleksibel dengan fokus pada nilai dan hasil. ITIL V3 memberikan struktur yang rinci untuk manajemen layanan melalui siklus hidup yang terdiri dari lima tahap, salah satunya *service operation* yang berperan dalam menjaga keberlanjutan dan optimalisasi operasional layanan. ITIL v3 memberikan proses penting diantaranya manajemen insiden, manajemen masalah, manajemen permintaan layanan, dan manajemen akses, dimana *service operation* digunakan untuk memastikan bahwa layanan TI berjalan dengan optimal dan mampu membantu kebutuhan pengguna. penggunaan domain *service operation* mengacu pada pengelolaan layanan teknologi rumah sakit yang merupakan organisasi yang melakukan aktivitas pengelolaan layanan operasional. *Service operation* bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna tingkat layanan dan mengelola aplikasi dan infrastruktur teknologi untuk mendukung layanan. Dalam penelitian ini menggunakan ITIL V3 karena berfokus pada aspek operasional dan struktur yang terdefinisi dengan baik. Evaluasi Tingkat kematangan dengan ITIL v4 masih sulit dilakukan, dikarenakan ilmu yang berkaitan masih sedikit dan eksklusif. (Hidayat et al. 2024).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana proses manajemen layanan sistem informasi di rumah sakit Kristen Mojowarno jombang mampu mendukung operasional rumah sakit, mengidentifikasi kelemahan yang ada dan memberikan rekomendasi layanan sistem selain itu untuk optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan secara keseluruhan pada rumah sakit Kristen Mojowarno jombang. Dengan hasil evaluasi bisa menjadi Langkah strategis untuk

memastikan manajemen layanan TI di rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang dapat terus berkembang dengan kebutuhan operasional dan mengikuti perkembangan teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana evaluasi tingkat kematangan dari sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang.

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini diantaranya :

1. Mengetahui Tingkat kematangan layanan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) di rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang
2. Memberikan perencanaan untuk meningkatkan layanan SIMRS berdasarkan *framework* ITIL V3 Domain service operation

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini diantaranya :

1. Membantu mengoptimalkan pengelolaan dan operasional SIMRS melalui penerapan best practice ITIL pada rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang.
2. Mengetahui tingkat kematangan sistem informasi rumah sakit sehingga dapat implementasi langkah untuk perbaikan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan ketersediaan layanan TI.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini berfokus pada sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada Rumah sakit Kristen Mojowarno Jombang
2. Menggunakan *framework* ITIL v3 pada domain service operation

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai pembagian beberapa teori yang mendukung pembahasan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI

Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, pengumpulan data dan konsep penelitian, populasi dan sampel penelitian, rencana pengujian dan teknik Analisa data yang akan digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang Gambaran umum objek penelitian hasil pengujian, analisa data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang Kesimpulan saran yang dibahas dalam penelitian yang sudah dilakukan.