

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan yang menjadi tahap awal dalam penelitian sebagai berikut:

1.1 Latar Belakang

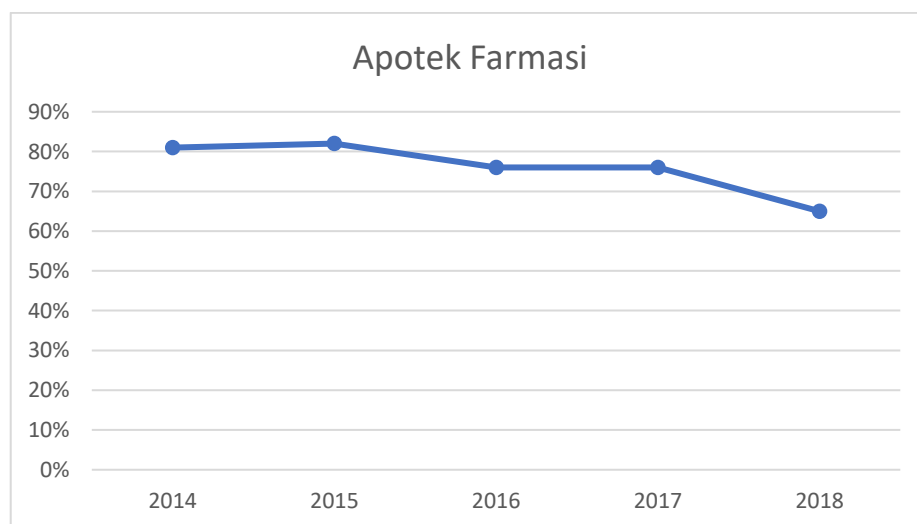
Teknologi informasi merupakan gabungan antara teknologi *computer* dan telekomunikasi. Saat ini, Teknologi informasi memiliki kemampuan untuk mengurangi jarak dan waktu antara perusahaan dengan pelanggan. Penerapan teknologi informasi telah tersebar luas di berbagai sektor seperti organisasi, pendidikan, dan layanan kesehatan (Pratama & Sutabri, n.d.). Semua aspek bisnis, asset, atau sumber daya yang dimiliki perusahaan memiliki nilai yang sangat penting. Sangat penting bagi setiap institusi atau perusahaan untuk mempelajari dan mengadopsi teknologi yang sesuai untuk mempermudah berbagai proses kerja.

Organisasi perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi agar tetap kompetitif dan relevan. Teknologi informasi kini merupakan dimensi krusial yang berkontribusi pada keberhasilan perusahaan dan Lembaga. Meskipun perusahaan besar dapat menyediakan teknologi tersebut, penting bagi mereka untuk mengelola teknologi informasi dengan baik agar mendukung proses bisnis internal. Evaluasi rutin terhadap teknologi informasi diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis yang ada (Matindas et al., n.d.).

Upaya dalam penerapan teknologi informasi tidak akan luput dari permasalahan, hambatan maupun insiden-insiden pada teknologi informasi yang mengakibatkan terganggunya kegiatan operasional, maka dari itu diperlukan adanya evaluasi dalam penggunaan teknologi informasi. Evaluasi perlu dilakukan karena suatu institusi ingin melakukan pemantauan performa, peningkatan layanan dan memberikan rekomendasi terbaik untuk menjadikan layanan selaras dengan standar yang telah ditetapkan. Peran dan kebutuhan teknologi informasi sangat dibutuhkan pada masa kini, maka tata kelola yang baik dan terstruktur perlu diimplementasikan. Implementasi *best practice* adalah salah satu cara guna

mengarahkan dan mengatur sistem layanan teknologi informasi menjadi lebih terpadu dan efektif (Fitriani, 2018).

RSUD Dr. Soetomo merupakan rumah sakit provinsi yang didirikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang terletak di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Rumah sakit ini didirikan pada tanggal 29 Oktober 1938. Nama rumah sakit ini berasal dari pahlawan nasional yang bernama Soetomo. Rumah Sakit Daerah ini memiliki tugas memajukan kesehatan secara efisien dan efektif dengan mengedepankan upaya pengobatan (penyembuhan) dan pemulihan (rehabilitasi) yang dilakukan secara terpadu selaras dengan upaya promotif, pencegahan dan penyelenggaraan upaya rujukan, pendidikan juga diselenggarakan oleh pihak rumah sakit sebagai pembelajaran, pelatihan tenaga medis, penelitian dan pengembangan di bidang medis. Rumah sakit merupakan suatu tempat yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat menjadi misi dan fungsi untuk meningkatkan kenyamanan dan mutu pelayanan (Arribe, 2023). Rumah sakit telah mengimplementasikan layanan teknologi informasi, seperti Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS) untuk mendukung operasionalnya. Departemen farmasi rumah sakit menggunakan sistem ini untuk mendukung proses bisnis mereka, yaitu modul apotek farmasi. Organisasi pemerintah memanfaatkan TI untuk membantu rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya.



Gambar I. 1 Diagram Garis Realisasi Farmasi

Sumber: Dokumen Rencana Strategis Tahun 2019-2024 RSUD Dr. Soetomo

Diagram diatas merupakan pencapaian keberhasilan dalam farmasi periode 2014-2018. Dapat dilihat bahwa terdapat penurunan persentase dari tahun ke tahun. Hal ini berhubungan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan, bahwa pada sistem ini terdapat permasalahan keterlambatan pelayanan atau *respons time* yang membuat proses bisnis pada farmasi belum bisa berjalan dengan optimal. Hal ini menyebabkan proses diterimanya obat kepada pasien dengan target waktu 30 menit untuk obat jadi dan obat racikan 60 menit menjadi lebih dari target yang ditentukan. Peristiwa ini mengakibatkan membludaknya antrian obat di Unit Pelayanan Farmasi (UPF). Dalam penelitian ini berfokus pada sistem Modul Farmasi Apotek karena pada modul ini bertanggung jawab untuk mempersiapkan dan menangani obat-obatan kepada pasien sesuai dengan resep dokter atau petunjuk yang ada. Sehingga harus memastikan bahwa obat-obatan yang diberikan aman, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan individu. Peran apotek farmasi sangat penting dalam penggunaan obat yang sesuai, aman, dan efektif untuk kesehatan dan keselamatan masyarakat.

Teknologi informasi (TI) di era sekarang ini mampu mempengaruhi kinerja perusahaan dan tidak menutup kemungkinan dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan TI dan evaluasi kesesuaian teknologi informasi sangatlah penting, harus mampu mendukung tujuan perusahaan atau instansi. Evaluasi layanan teknologi merupakan proses untuk mengevaluasi kualitas, efektivitas, dan keberhasilan layanan yang disediakan oleh teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi. Evaluasi ini bertujuan untuk mencari peluang, kekuatan, kelemahan, dan ancaman yang bisa terjadi pada layanan teknologi, serta untuk mengambil tindakan perbaikan dan pengembangan yang diperlukan. Dalam penelitian ini terdapat dua sudut pandang pengukuran berdasarkan pengguna (*user*) dan *expert respondent*. Pengguna dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam SIMRS modul farmasi apotek, hal ini digunakan sebagai pengantar dalam perhitungan kematangan layanan IT. Terdapat *tools* yang Maturity Level yang bertujuan untuk menentukan atau mengukur kematangan dalam pengelolaan TI instansi (Arribe, 2023). *Maturity level* (tingkat kematangan) akan mengacu pada tingkat kemampuan dan kedewasaan dalam suatu organisasi dengan mengimplementasikan dan mengelola praktik bisnis atau proses tertentu. Ini dapat

diterapkan pada berbagai bidang, termasuk manajemen proyek, manajemen risiko, manajemen kualitas, dan manajemen layanan TI. Terdiri dari 6 level tingkat kematangan yaitu level 0 (*Non-Existent*), level 1 (*Initial/Ad Hoc*), level 2 (*Repeatable*), level 3 (*Defined*), level 4 (*Managed*) dan level 5 (*Optimised*) (Romadhon et al., 2018). Mencapai tingkat *maturity level* yang lebih tinggi membutuhkan komitmen organisasi untuk mengembangkan proses yang baik, melakukan pengukuran kinerja secara teratur, dan melakukan perbaikan secara terus menerus. Tingkat *maturity level* yang lebih tinggi cenderung menunjukkan kualitas dan efisiensi yang lebih tinggi dalam pengelolaan layanan TI. Proses evaluasi dilakukan untuk membandingkan kesesuaian proses TI dengan *Information Technology Service Management* (ITSM), atau yang dikenal sebagai Manajemen Layanan Teknologi Informasi, dengan memberikan nilai standar. Hal ini dilakukan agar perbaikan yang dilakukan dapat menjadi jauh lebih optimal (Arribe, 2023).

Terdapat berbagai kerangka kerja untuk evaluasi TI, dan ITIL merupakan salah satunya. *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V3 merupakan sebuah *framework* yang memuat konsep dan teknik manajemen yang dapat diterapkan terkait infrastruktur, pengelolaan, dan perbaikan berkelanjutan, tergantung pada tujuan perusahaan atau lembaga yang dituju agar hasil yang dicapai maksimal. Penelitian ini berfokus pada penggunaan ITIL V3 daripada ITIL V4 bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI dengan fokus pada operasi layanan. Bagian *service operation* ITIL V3 menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk melakukan penilaian ini. Oleh karena itu, ITIL V3 lebih cocok untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini. ITIL terdiri dari lima bidang: 1) *Service Strategy*, 2) *Service Design*, 3) *Service Transition*, 4) *Service Operation*, dan 5) *Continual Service Improvement*. Namun penelitian ini hanya berfokus pada area *service operation*, yang mencakup layanan operasional dalam aktivitas layanan TI. *Service operation* merupakan kinerja organisasi dalam memberikan nilai layanan kepada pengguna. Hal ini berupa peran dan proses dalam implementasi layanan yang menekankan metode dan strategi, skema dan desain, perubahan dan transisi, aktivitas dan operasi, serta pembaruan berkelanjutan. *Service Operation* memberikan kombinasi yang memungkinkan

mengelola layanan TI secara efisien dan efektif. *Service Operation* bertugas mengoperasikan dan memelihara layanan TI agar berfungsi sesuai keinginan dan kebutuhan penggunanya.

Penelitian ini mengukur kematangan layanan dengan berfokus pada area *service operation* yang terkait dengan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Metode pengumpulan data dilakukan terlebih dahulu untuk mendapatkan data yang valid dan benar sebelum diolah di domain *service operation* dan disesuaikan dengan framework ITIL V3 untuk memberikan wawasan yang sesuai. Tujuan analisis yang dilakukan adalah untuk mengukur kematangan (*maturity*) layanan TI khususnya RSUD Dr. Soetomo. Kerangka ITIL Versi 3 menerapkan pernyataan standar dari kuesioner ITIL *maturity level self-assessment* untuk membantu organisasi memahami tingkat kematangan proses dan kemampuan manajemen layanan TI mereka berdasarkan kerangka ITIL (Matindas et al., n.d.). Mengukur layanan TI memungkinkan untuk menentukan kematangannya dan membuat rekomendasi untuk meningkatkan levelnya guna mendorong kemajuan teknologi. Dalam upaya mengatasi masalah keterlambatan layanan yang ada, tiga ruang lingkup *site service operation* berdasarkan *maturity level self-assessment* sebagai berikut; *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management*. Proses pengambilan keputusan akhir pada penelitian ini didasarkan pada pendekatan TIPA (*Tudor IT Process Assessment*). *Tudor IT Process Assessment* (TIPA) adalah kerangka metodologis untuk penilaian proses.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut dilakukan pengukuran tingkat layanan IT menggunakan framework ITIL V3 Domain Service Operation. Sehingga memberikan solusi dari masalah yang ada di RSUD Dr. Soetomo, peneliti mengangkat judul "Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan IT Pada Farmasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus: RSUD Dr. Soetomo)".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada layanan SIMRS di RSUD DR. Soetomo, khususnya pada Modul Apotek Farmasi?
2. Bagaimana tingkat kematangan layanan SIMRS di RSUD DR. Soetomo, khususnya pada Modul Apotek Farmasi menggunakan framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) V3 sesuai dengan *Maturity Level Self-Assessment* yang terdiri dari *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management*?
3. Bagaimana rekomendasi berdasarkan hasil nilai tingkat kematangan layanan IT pada *Maturity Level Self-Assessment* yang terdiri dari *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* yang sesuai untuk meningkatkan layanan IT di RSUD Dr. Soetomo?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Terdapat beberapa tujuan dan manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kematangan layanan IT (*Maturity Level*), khususnya layanan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Modul Farmasi Apotek di RSUD DR. Soetomo.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada layanan SIMRS di RSUD DR. Soetomo, khususnya pada Modul Apotek Farmasi.
- b. Untuk mengetahui penilaian tingkat kematangan (*Maturity*) terhadap fungsi service operation dan untuk mengetahui sejauh mana kondisi layanan SIMRS farmasi apotek pada RSUD DR. Soetomo saat ini sesuai dengan best practice ITIL V3.
- c. Untuk memberikan rekomendasi sebagai usulan perbaikan terhadap kegiatan operasional yang berhubungan dengan infrastruktur TI, agar mencapai kondisi yang diharapkan sesuai dengan best practice ITIL V3.

1.3.3 Manfaat

Penelitian ini bermanfaat untuk sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan infrastruktur penelitian yang sama.

b. Bagi Praktisi

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi rumah sakit atau layanan kesehatan, khususnya RSUD Dr. Soetomo dalam menentukan tingkat kematangan layanan TI sesuai pedoman kerangka ITIL V3, mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan layanan TI, serta menyelesaikannya jika terjadi gangguan layanan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji terkait kematangan manajemen layanan IT pada sektor kesehatan khususnya rumah sakit.
2. Mengukur tingkat kematangan layanan IT RSUD DR. Soetomo, khususnya layanan SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) Modul Farmasi Apotek.
3. *Framework* yang digunakan untuk mengatur tingkat kematangan layanan TI adalah *framework* ITIL V3.
4. Mengukur tingkat kematangan layanan IT pada domain *service operation* dengan memberikan rekomendasi.
5. Dalam penelitian ini hanya berfokus dalam 3 site pada ITIL *maturity level self-assessment* yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management*

1.5 Metodologi Penelitian

Berikut ini penjelasan mengenai metodologi penelitian, yaitu metode evaluasi sistem, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel dan pengolahan data sebagai berikut:

1.5.1 Metode Evaluasi Sistem

Pada alur penyelesaian penelitian ini digunakan pendekatan TIPA (*Tudor IT Process Assessment*), dan langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Definition

Pada tahap ini penulis merumuskan masalah dan menentukan ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta metode penelitian.

b. Preparation

Pada tahap ini mengumpulkan data untuk bahan evaluasi, seperti profil internal perusahaan dan alur kerja layanan TI, dan menyiapkan sampel untuk evaluasi.

c. Assessment

Pada tahap ini penulis melakukan evaluasi berdasarkan bukti-bukti hasil kuesioner, hasil wawancara, dan temuan penelitian.

d. Analysis

Pada tahap ini penulis menganalisis hasil evaluasi dan memberikan rekomendasi.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Data Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut.

1. Studi Pustaka

Tahap ini meliputi penelitian dan eksplorasi literatur yang berkaitan dengan penelitian. Tujuan penelitian kepustakaan adalah untuk menyusun teori dasar yang akan digunakan dalam penelitian. Sumber literatur antara *lain e-book*, jurnal, dan hasil penelitian orang lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

2. Pengumpulan Data dengan Metode Kuantitatif

Pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dilakukan setelah melakukan studi pustaka, Metode kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner secara *offline* dan *online* berdasarkan pernyataan standar pernyataan yang ada pada kuesioner ITIL *maturity level self-assessment*.

1.5.3 Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti mengambil sampel berdasarkan pertimbangan yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan penelitian:

1. Tenaga ahli / *Expert Respondents*

Tenaga ahli merupakan seseorang yang bertanggung jawab pada masing-masing departemen TI di RSUD Dr. Soetomo.

2. Pengguna / *User*

Pengguna adalah orang yang memanfaatkan fungsi TI yang disediakan RSUD DR. Soetomo.

1.5.4 Metode Pengolahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengolahan data sebagai berikut:

- a. *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) sebagai *best practice* untuk manajemen IT service. Berfokus pada domain Service operation yang mencakup layanan operasional dalam aktivitas layanan TI. Service operation merupakan kinerja organisasi dalam memberikan value atau nilai layanan kepada pengguna.
- b. Dengan menggunakan template ITIL *Service Support Self-Assessment* untuk daftar pernyataan dan *Maturity Level Self-Assessment* dalam ITIL *Maturity Model* karya Rudd dan Sansburry (2013) dapat menentukan tingkat kematangan (*maturity*) akan mengacu pada tingkat kemampuan implementasi dalam suatu organisasi dan praktik bisnis tertentu atau proses yang mengaturnya.