

## PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI / TEKNOLOGI INFORMASI RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI UNIVERSITAS TRISAKTI

Agus Salim, Pitrosina Yolanda

Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Trisakti  
DKI Jakarta

Email: [spidymagic@trisakti.ac.id](mailto:spidymagic@trisakti.ac.id), [sahetapyyolanda@gmail.com](mailto:sahetapyyolanda@gmail.com)

### ABSTRACT

Pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) yang efektif dan efisien mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja suatu organisasi. Agar dapat memanfaatkan TIK dengan baik dan benar, maka dibutuhkan suatu strategi sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI). Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Trisakti (RSGM FKG Usakti) melakukan perencanaan strategis SI/TI agar pemanfaatan TIK untuk setiap unit bisnisnya menjadi maksimal. Metode yang digunakan, seperti : analisis SWOT, analisis value chain, analisis five forces models, analisis CSF (Critical Success Factors), analisis kesenjangan, analisis McFarlan application portfolio, dan analisis IT roadmap. Strategi SI/TI yang dirumuskan dapat digunakan untuk memetakan kebutuhan SI/TI RSGM FKG Usakti di masa mendatang, agar dapat menjadi motor penggerak bagi strategi bisnisnya.

**Keywords:** *perencanaan strategis, sistem informasi*

### 1 PENDAHULUAN

Pemanfaatan TIK dalam dunia industri sudah sangat penting. TIK menciptakan peluang terjadinya transformasi dan peningkatan produktivitas bisnis. Implementasi TIK membutuhkan biaya yang cukup besar dengan resiko kegagalan yang tidak kecil, seperti di saat terjadinya gangguan pada perangkat TIK yang dimiliki. Penerapan TIK di dalam perusahaan harus dapat digunakan secara maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pemahaman yang tepat mengenai konsep dasar dari sistem yang berlaku, teknologi yang dimanfaatkan, aplikasi yang digunakan, dan pengelolaan serta pengembangan sistem TIK. Di era globalisasi sekarang ini, perusahaan harus dapat mengatasi masalah dan perubahan yang terjadi secara cepat dan sesuai sasaran. Oleh karena itu, faktor yang harus diperhatikan tidak hanya difokuskan pada pengelolaan informasi semata, melainkan juga harus difokuskan untuk menjaga dan meningkatkan mutu informasi perusahaan. Dalam hal ini, informasi dapat dikatakan sebagai kunci untuk mendukung dan meningkatkan kinerja manajemen perusahaan agar dapat memenangkan persaingan atas perusahaan-perusahaan kompetitor yang semakin lama akan semakin meningkat.

Banyak pihak merasakan manfaat TIK. Sebagian besar menyatakan bahwa TIK mendukung tercapainya efisiensi, dan keunggulan daya saing perusahaan. Berbagai studi di tahun-tahun awal pemanfaatan komputer secara luas di organisasi *privat*, melaporkan bahwa penggunaan TIK mendorong terjadinya efisiensi, memperbaiki kualitas *output*. Kesimpulan semacam ini kemudian menjadi alasan penggunaan komputer dalam berbagai aspek kegiatan manusia. Sekolah-sekolah komputer yang terkenal mengajarkan hal ini sebagai suatu dogma yang harus dipercaya. Saat ini, hampir seluruh organisasi bisnis, nirlaba, maupun publik menggunakan komputer dan internet dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Bila organisasi tersebut gagal mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak bagi organisasinya, maka akan mengurangi efektivitas dan efisiensi organisasi tersebut. Sehingga dibutuhkan keselarasan antara strategi bisnis dan strategi SI/TI.

Penyelarasan strategi bisnis dan SI/TI digunakan oleh organisasi untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, menciptakan hambatan untuk pendaatang baru, meningkatkan hubungan dengan konsumen dan *supplier*, dan menciptakan produk dan solusi bisnis baru. Kegagalan dalam melakukan

penyelarasan ini dapat mengakibatkan peningkatan biaya dan kehilangan kesempatan untuk peluang bisnis. Rencana strategis SI/TI suatu organisasi atau *IT (Information Technology) plan* adalah rencana penyelarasan pemanfaatan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis organisasi, sehingga dapat menjadi acuan bagi implementasi teknologi informasi yang mendukung kegiatan bisnis.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut FKG Usakti merupakan salah satu instansi yang berada di bawah Universitas Trisakti. RSGM FKG Usakti memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut bagi masyarakat. RSGM FKG Usakti memiliki jam operasional layanan dari hari Senin hingga Sabtu pukul 9.00 hingga 16.00. Dalam rangka menjamin mutu suatu pelayanan kesehatan dan pelayanan di rumah sakit pendidikan, RSGM FKG Usakti juga telah memiliki landasan hukum yang telah diisyaratkan dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI No.512/Menkes/Per/IV/2007 tentang ijin praktek.

### 1.1 Perumusan Masalah

Sebagian besar proses bisnis dari unit bisnis di RSGM FKG Usakti masih dilakukan secara manual, tanpa melibatkan teknologi informasi, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk setiap kegiatan operasional dan administrasi. Penggunaan komputer dan teknologi informasi yang ada, masih belum memberikan hasil yang optimal bagi RSGM FKG Usakti.

### 1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain : menganalisis efektivitas pemanfaatan teknologi informasi pada unit bisnis di RSGM FKG Usakti dan membuat sebuah rencana strategis SI/TI yang dapat diselaraskan dengan strategi bisnis.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh, antara lain :

1. Manfaat akademis  
Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi tambahan referensi yang dapat menambah pengetahuan di bidang perencanaan strategi SI/TI pada rumah sakit.
2. Manfaat organisasi  
Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan dalam melakukan evaluasi dan analisis kondisi TI dari Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Trisakti dalam pengembangan penggunaan teknologi informasi dan bisnis.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem

Sistem [Prasojo dan Riyanto, 2011] adalah suatu keseluruhan yang tersusun dari sekian banyak bagian. Atau dapat diartikan sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sekelompok komponen / subsistem dapat bersatu membentuk suatu sistem untuk mencapai tujuan yang sama.

### 2.2 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun masa yang akan datang [Jogiyanto, 2006]. Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Selanjutnya informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut.

Kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) tergantung dari tiga hal [Jogiyanto, 2006], yaitu :

1. Informasi harus akurat (*Accurate*)  
Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut.
2. Tepat pada waktunya (*Timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai yang lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.

3. Relevan (*Relevance*)

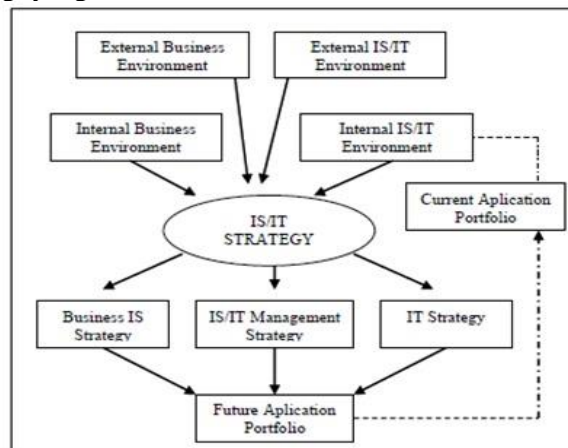
Informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan lainnya berbeda.

**2.3 Sistem Informasi**

Sistem Informasi [Jogiyanto, 2006] adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Secara teknis, sistem informasi didefinisikan sebagai kumpulan komponen yang saling berhubungan, yang mengambil (atau mengumpulkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan, pengkoordinasian, pengendalian analisis dan menampilkannya dalam suatu organisasi. Komponen-komponen sistem informasi terdiri dari : *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia.

**2.4 Perencanaan Strategis Sistem Informasi**

Perencanaan strategis SI/TI [Ward & Peppard, 2002] merupakan proses identifikasi *portfolio* aplikasi SI berbasis komputer yang akan mendukung organisasi dalam pelaksanaan rencana bisnis dan merealisasikan tujuan bisnisnya. Perencanaan strategis SI/TI mempelajari pengaruh SI/TI terhadap kinerja bisnis dan kontribusi bagi organisasi dalam memilih langkah-langkah strategis. Selain itu, perencanaan strategis SI/TI juga menjelaskan berbagai *tools*, teknik, dan kerangka kerja bagi manajemen untuk menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis, bahkan mencari kesempatan baru melalui penerapan teknologi yang inovatif.



**Gambar 2.1. Model Strategi SI/TI [Ward & Peppard, 2002]**

Model perencanaan strategi SI/TI seperti (lihat **Gambar 2.1.**) terdiri dari tahapan masukan dan tahapan keluaran. Tahapan masukan terdiri dari [Ward & Peppard, 2002] : analisis lingkungan bisnis internal, analisis lingkungan bisnis eksternal, analisis lingkungan SI/TI internal, analisis lingkungan SI/TI eksternal. Sedangkan tahapan keluaran merupakan bagian yang dihasilkan dari proses perencanaan strategis SI/TI yang isinya terdiri dari : strategi bisnis-SI, strategi TI, dan strategi manajemen SI/TI.

**2.5 Analisis SWOT**

Analisis SWOT sebagai suatu alat perencanaan strategi yang penting untuk membantu perencanaan untuk membandingkan kekuatan dan kelemahan internal organisasi dengan kesempatan dan ancaman dari external. Analisis SWOT perlu dilakukan karena analisa SWOT untuk mencocokkan “*fit*” antara sumber daya internal dan situasi eksternal perusahaan [Robinson, 2008]. Pencocokkan yang baik akan

memaksimalkan kekuatan dan peluang perusahaan dan meminimumkan kelemahan dan ancamannya. Asumsi sederhana ini mempunyai implikasi yang kuat untuk design strategi yang sukses.

Faktor-faktor lingkungan internal di dalam perusahaan biasanya dapat digolongkan sebagai *Strength* (S) atau *Weakness* (W), dan lingkungan eksternal perusahaan dapat diklasifikasikan sebagai *Opportunities* (O) atau *Threat* (T). Analisis lingkungan strategi ini disebut sebagai analisis SWOT. Berdasarkan hasil analisis SWOT, maka dapat dirumuskan "*TOWS (Turning Opportunities and Weakness into Strength) matrix*" [Bryson, et al., 2011]. *TOWS matrix* digunakan untuk membangun strategi bisnis yang terbagi ke dalam : strategi S-O, strategi W-O, strategi S-T, dan strategi W-T.

## 2.6 Analisis Value Chain

Analisis *value chain* [Ward & Peppard, 2002] merupakan salah satu *tools* yang diciptakan oleh Michael Porter untuk menganalisis proses bisnis internal pada suatu organisasi/institusi. Terdapat 2 komponen, yaitu : proses bisnis utama (*core business process / primary activities*) dan proses bisnis pendukung (*support business process*). Analisis ini digunakan untuk analisis internal. Hasil analisis ini akan berguna untuk BPR (*Business Process Reengineering*).

## 2.7 Analisis Five Forces Models

Analisis *five forces model* dikembangkan oleh Michael E. Porter [Ward & Peppard, 2002]. analisis ini digunakan untuk menganalisis lingkungan eksternal organisasi. Analisis *five forces model* terdiri dari lima komponen, antara lain :

1. *Threat of new entrants*, yaitu ancaman dengan adanya pendatang baru yang akan menjadi kompetitor.
2. *Rivalry among existing competitors*, yaitu persaingan dengan kompetitor yang ada.
3. *Bargaining power of suppliers*, yaitu kekuatan untuk melakukan penawaran / pemilihan *supplier*.
4. *Bargaining power of buyers*, yaitu kekuatan untuk melakukan penawaran / pemilihan pembeli.
5. *Threat of substitute products or services*, yaitu ancaman dengan adanya produk atau layanan pengganti.

## 2.8 Analisis CSF

Analisis *critical success factor* (CSF) adalah sebuah teknik yang sangat populer dan *powerful* dalam perencanaan strategis sistem informasi dan perencanaan bisnis [Ward & Peppard, 2004]. CSFs dapat digunakan dengan cara yang berbeda-beda dan untuk tujuan yang berbeda-beda pula. CSFs bertujuan untuk menginterpretasikan *objectives* secara lebih jelas, taktik, dan aktivitas operasional.

## 2.9 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

*Gap analysis* (analisis kesenjangan) merupakan sebuah prosedur umum yang digunakan untuk menentukan kebutuhan dan mengidentifikasi masalah sebelum menjalankan suatu rencana [Munger dan Frank, 2010]. Analisis tersebut membantu tim untuk membantu menemukan masalah, memahami situasi penyebab masalah dengan jelas, dan memastikan masalah teratasi dengan tepat. Proses *gap analysis* secara umum, terdiri dari : menganalisa kondisi saat ini, menganalisa tujuan atau kondisi yang ingin dituju, dan mengidentifikasi kesenjangan atau jarak yang diperlukan untuk menjembatani kondisi saat ini dengan kondisi yang dituju.

## 2.10 Analisis McFarlan Portofolio

Analisis *McFarlan portfolio* [Ward & Peppard, 2002] menjelaskan tentang dampak secara strategis dari eksistensi SI/TI organisasi, baik untuk saat ini maupun di waktu yang akan datang. *McFarlan portfolio* terbagi ke dalam empat kuadran : *strategic*, *high potential*, *key operational*, dan *support*. McFarlan menyatakan tidak selamanya suatu aplikasi tetap berada di kuadran yang sama.

## 2.11 IT Roadmap

*Roadmap* merupakan fase yang mendokumentasikan detail *roadmap* dan langkah-langkah selanjutnya untuk mencapai tujuan selanjutnya yang harus dicapai. Sebuah *roadmap* dibuat untuk memastikan bahwa suatu *planning* selanjutnya akan ditindaklanjuti [Cassidy, 2006]. Pengembangan *IT roadmap* termasuk dalam tahap rekomendasi. Dalam pengembangan *roadmap*, semua proyek SI/TI

yang telah diidentifikasi dan diprioritaskan, dan kerangka waktu pelaksanaan yang telah direncanakan selanjutnya akan diatur dalam sebuah *timeline*, atau *roadmap*.

### **3 METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Studi Literatur**

Pada tahap ini dilakukan pendalaman materi tentang teori perencanaan strategis SI/TI melalui berbagai sumber referensi, baik berbentuk buku, e-book, maupun referensi *online*.

#### **3.2 Studi Lapangan**

Tahap ini dilakukan dengan cara melakukan observasi ke RSGM FKG untuk mendapatkan data dan informasi dari keadaan di lapangan saat ini.

#### **3.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil studi lapangan, maka dilakukan perumusan masalah dari kondisi lapangan yang didapat. Masalah tersebut kemudian ditindaklanjuti/dianalisis selama penelitian.

#### **3.4 Pengumpulan Data**

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan masukan/*input* untuk tahapan penelitian berikutnya. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pengisian kuisioner, observasi, dan wawancara.

#### **3.5 Analisis dan Interpretasi**

Hasil dari proses pengumpulan data yang telah dilakukan, selanjutnya akan diolah sesuai dengan metodologi penyusunan strategi yang digunakan. Metode yang digunakan adalah metode penyusunan strategi SI/TI Ward and Peppard. *Tools* yang digunakan antara lain : analisis *SWOT*, analisis *five forces model*, analisis *value chain*, analisis *CSF*, *gap analysis*, analisis McFarlan portfolio, dan *IT roadmap*.

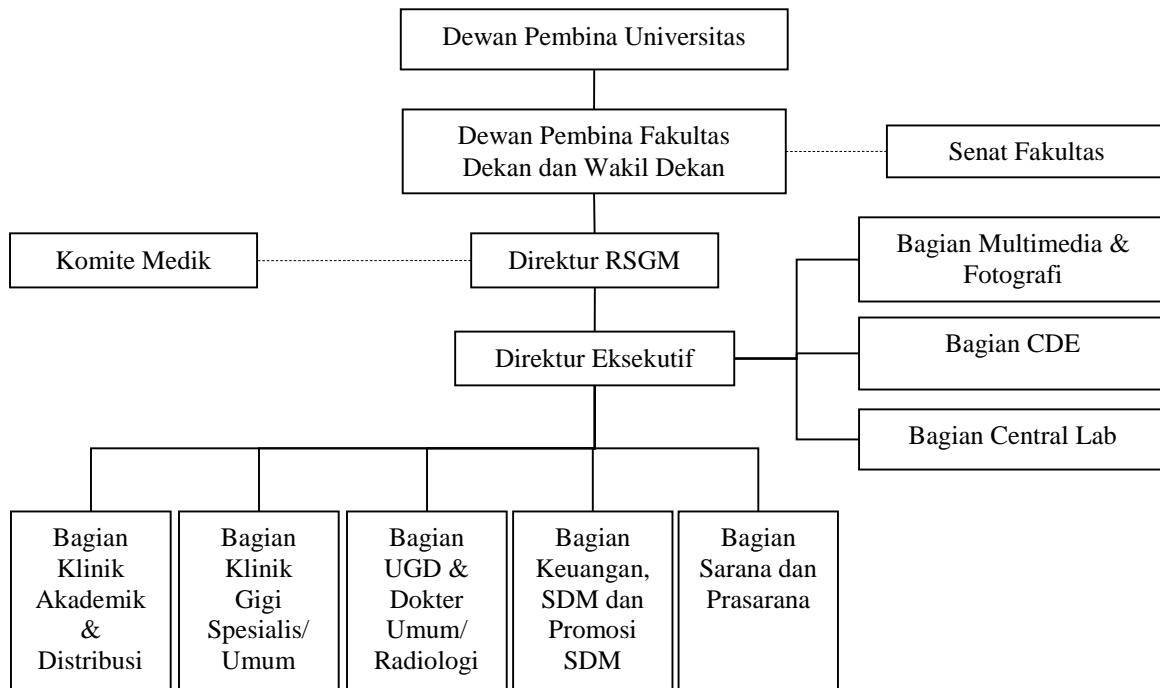
### **4 ANALISIS DAN INTERPRETASI**

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Visi dari RSGM FKG Usakti adalah menjadikan rumah sakit gigi dan mulut sebagai sarana pendidikan, penelitian dan pelayanan, kesehatan gigi dan mulut unggulan. Sedangkan misi RSGM FKG Usakti adalah :

1. Menjadi tempat pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran gigi unti tingkat D-1, D-3, S-1, Profesi, S-2, Spesialis dan S-3.
2. Memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang bermutu, terjangkau, dan merata.
3. Menjadi tempat rujukan tertinggi.

Struktur organisasi RSGM FKG Usakti dapat dilihat pada Gambar 4.1.. Setiap unit bisnis memiliki tugas dan kewenangan masing-masing.

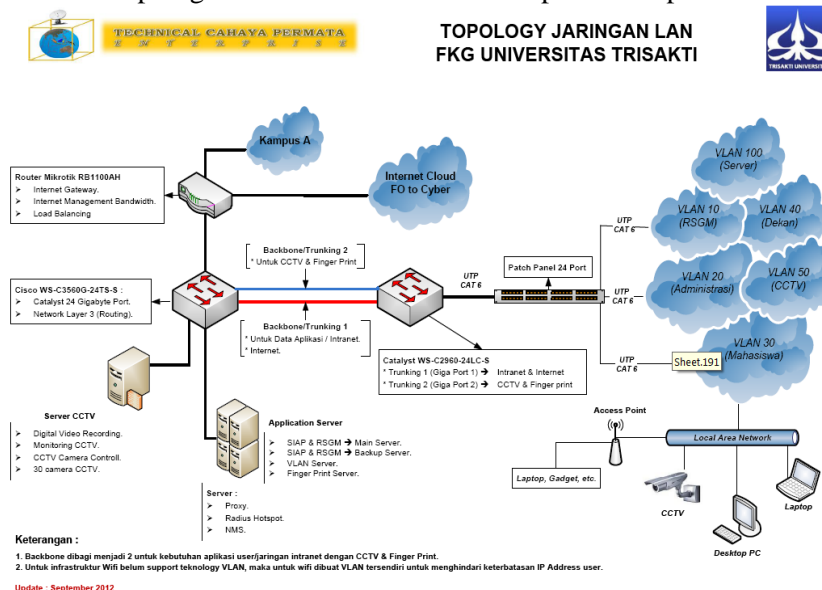


Gambar 4.1. Struktur Organisasi RSGM FKG Usakti

#### 4.2 Kondisi SI/TI RSGM Usakti Saat ini

Untuk mendukung proses bisnisnya, RSGM FKG Usakti menggunakan beberapa *software* yang menunjang kinerja kerja, misalnya *microsoft office*, *internet explorer*, *google chrome*, dan lainnya. Selain itu, RSGM FKG Usakti juga menggunakan 2 (dua) sistem informasi yang pengelolaannya ditangani oleh konsultan yang melakukan kerjasama dengan RSGM FKG Usakti, yaitu SIM (Sistem Informasi Manajemen) yang berbasis web server dan SIAPP (Sistem Informasi Akademik Program Profesi). Untuk kedua sistem ini sendiri tergabung dalam satu aplikasi yang pembagian sistemnya tergantung dengan *user* yang digunakan untuk *login*.

RSGM FKG Usakti memiliki beberapa infrastruktur TIK yang menunjang jalannya kinerja proses bisnisnya. Diantaranya adalah : ± 60 *desktop client*, ± 30 printer, 15 *switch*, 2 *router*, dan 4 *server*. Adapun *current network topologi* dari RSGM FKG Usakti dapat dilihat pada Gambar 4.2..



Gambar 4.2. Topologi Jaringan LAN RSGM FKG Usakti

RSGM FKG Usakti menggunakan dua jaringan internet, jaringan pertama dari kampus A Trisakti dan Internet Cloud FO to Cyber sebagai jaringan kedua. Kedua jaringan tersebut menggunakan router mikrotik sebagai penghubung ke RSGM FKG Usakti. Router mikrotik tersebut menggunakan Switch Cisco Catalyst 35060 untuk mengatur keluar masuknya data.

#### 4.3 Hasil Analisis SWOT

Berikut adalah hasil analisis SWOT :

##### **Keunggulan :**

1. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, yakni dokter gigi umum dan spesialis yang berpengalaman dibidangnya masing-masing.
2. Memiliki koas profesi yang jumlahnya cukup banyak. Saat ini, RSGM FKG Usakti memiliki ± 700 mahasiswa profesi yang juga merupakan dokter gigi operator dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut.
3. Memiliki sarana dental unit sebanyak 151 unit.
4. Berada di lokasi strategis, yaitu di jalan utama Kyai Tapa yang terletak di, Grogol, Jakarta Barat.

##### **Kelemahan :**

1. Adanya Sistem Pendidikan Profesi dengan penerapan kurikulum baru masih menghadapi banyak kendala dalam implementasi pelaksanaannya. Misalnya, kesiapan SDM itu sendiri yang adalah dosen klinik belum 100%.
2. Sistem Informasi Manajemen (SIM) RSGM FKG Usakti yang belum berfungsi 100%.
3. Sarana dan prasarana yang dimiliki rata-rata sudah lama ( $\geq 15$  tahun) dan seharusnya sudah perlu untuk diremajakan.
4. Perbandingan *Chair Occupancy Rate* atau dental unit dengan banyaknya mahasiswa koas belum ideal. Perbandingan saat ini adalah 1:3 dan 1:4. Sementara target yang dicapai adalah 1:1 atau 1:2.

##### **Peluang :**

1. RSGM FKG Usakti memiliki SDM yang unggul, baik dari segi jumlah maupun keahlian, dimana jumlah dokter spesialis di masing-masing bidang keahliannya sudah mencukupi.
2. Letak strategis dari RSGM FKG Usakti yang mudah untuk dicapai masyarakat yang ingin berobat kesana.
3. RSGM FKG Usakti yang sudah berpengalaman di bidang kedokteran gigi ± 50 tahun.
4. Adanya peralatan kedokteran gigi terkini yang dimiliki oleh RSGM FKG Usakti.

##### **Ancaman :**

1. Ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang Kedokteran Gigi yang terus berkembang sehingga membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk *maintenance* dan peremajaan peralatan agar dapat bertahan dibidangnya.
2. Pemenuhan tuntutan peraturan perundang-undangan perumahsakitan dalam hal kelengkapan sarpras, SDM, dan manajemen admin.

#### 4.4 Hasil Analisis Five Forces Model

##### 1. *Intraindustry Rivalry*

Pesaing dapat berupa rumah sakit pemerintah atau swasta. Secara spesifik, yang dapat disebut sebagai pesaing utama, adalah RSGM FKG Moestopo dan RSGM FKG UI. Selain itu kompetitor-kompetitor yang lain, misalnya rumah sakit-rumah sakit yang memiliki poliklinik gigi, puskesmas, dan klinik gigi swasta.

##### 2. *Potential Entrants/Ancaman Pesaing Baru*

Pesaing baru, antara lain : klinik-klinik gigi swasta.

##### 3. *Bargaining Power of Buyers*

Konsumen saat ini telah menjadi semakin kritis dan berani untuk mengutarakan keinginannya bahkan tanggapannya terhadap suatu pelayanan publik. Salah satu tujuan utama pasien untuk berobat di RSGM FKG Usakti adalah pelayanan dan kenyamanannya saat perawatan gigi dan mulut. Bila harapannya tidak terpenuhi, maka pasien akan bersikap kritis dan akan memberikan complain dan kritik. Apabila RSGM FKG Usakti tidak dapat memenuhi harapan

dari pasiennya, maka bukan hal yang mustahil bila pasien akan pindah kepada pesaing dari RSGM FKG Usakti.

4. *Bargaining Power of Suppliers*

Mayoritas dari pemasok besar untuk sebuah rumah sakit, khususnya RSGM merupakan pabrikan atau distributor tunggal terhadap merek-merek obat dan alat kesehatan tertentu. Sebagai contoh, obat Refagen diproduksi dan dipasarkan oleh PT. Bayer Indonesia. Maka satu-satunya pemasok yang dapat menjual obat merek tersebut hanya PT. Bayer. Tidak ada pemasok lain yang memiliki barang dengan merek tersebut. Oleh karena itu, posisi tawar pemasok dalam industri rumah sakit adalah posisi tawar menawar yang besar.

5. *Subtitute Products or Services*

Produk/jasa substitusi adalah produk/jasa yang diberikan oleh rumah sakit umum/puskesmas yang memiliki poliklinik gigi dan klinik gigi swasta. Secara umum, target *market* dan pangsa pasar RSGM FKG Usakti adalah berbeda. Akan tetapi, pasien RSGM FKG Usakti bisa saja datang ke rumah sakit umum yang memiliki poliklinik gigi, klinik swasta, dan puskesmas. Walaupun tingkat pelayanannya dan kenyamanannya berbeda. Di lain pihak, untuk klinik gigi swasta dan puskesmas tersebut tidak memiliki fasilitas selengkap rumah sakit, akan tetapi bila hanya memberikan pelayanan *control* dan *check-up*, klinik dan puskesmas sudah banyak yang memiliki kemampuan tersebut.

4.5 Hasil Analisis Value Chain

Proses bisnis pada RSGM GKG Usakti terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung (lihat **Gambar 4.3**). Proses bisnis utama RSGM FKG Usakti, antara lain:

1. Manajemen prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien
2. Perawatan/tindakan sesuai modul SCT/OTP
3. Pelayanan resep, obat, laboratorium
4. Sosialisasi antar pasien
5. *Management hospitality, parking service, infrastruktur pendamping (bank, ATM, kantin)*



Gambar 4.3 Hasil Analisis Value Chain RSGM FKG Usakti

4.6 Hasil Analisis CSF

Berikut adalah hasil analisis CSF Direktur Eksekutif RSGM FKG Usakti (pada Tabel 4.1.), Bagian Klinik Layanan Akademik dan Distribusi (pada Tabel 4.2.), dan Bagian Klinik Gigi Spesialis dan Umum (pada Tabel 4.3.).

Tabel 4.1. Tabel Hasil Analisis CSF Direktur Eksekutif RSGM

Fungsi Utama	KPI	CSF	SI/TI Yang Dibutuhkan
Melakukan koordinasi terhadap pengelolaan RSGMP yang meliputi perencanaan pelaksanaan,	Terlaksananya koordinasi terkait pengelolaan RSGMP	Pengelolaan RSGMP	Sistem Informasi Pengawasan Internal



<b>pemantauan dan evaluasi kegiatan RSGM</b>			
--	--	--	--

**Tabel 4.2. Tabel Hasil Analisis CSF Bagian Klinik Layanan Akademik dan Distribusi**

<b>Fungsi Utama</b>	<b>KPI</b>	<b>CSF</b>	<b>SI/TI Yang Dibutuhkan</b>
Mengatur sistem pelayanan Klinik Akademik, yang meliputi : – Kelancaran sistem pelayanan Klinik Akademik yang menunjang Tridharma Perguruan Tinggi pendidikan dan pengajaran di klinik – Pengaturan SDM bersama dengan manager SDM – Pengaturan keuangan – Pengaturan pemeliharaan peralatan kedokteran gigi – Pengaturan kontrol infeksi – Pengaturan logistic	Sistem Pelayanan Klinik Akademik dapat diatur / dikelola dengan baik dan benar	Pengelolaan Sistem Pelayanan Klinik Akademik	Sistem Informasi Manajemen Klinik Akademik, Sistem Informasi Keuangan
Membuat laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan	Laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan selesai dibuat dan siap untuk diserahkan ke direksi	Pembuatan laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan	Sistem Informasi Keuangan
Mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan klinik akademik	Seluruh kegiatan yang dilakukan klinik akademik terevaluasi	Evaluasi seluruh kegiatan yang dilakukan klinik akademik	Sistem Informasi Pengendalian Mutu ( <i>Quality Management System/QMS</i> )

**Tabel 4.3. Tabel Hasil Analisis CSF Bagian Klinik Gigi Spesialis dan Umum**

<b>Fungsi Utama</b>	<b>KPI</b>	<b>CSF</b>	<b>SI/TI Yang Dibutuhkan</b>
Mengatur sistem pelayanan unit klinik layanan spesialistik, khusus, dan umum, yang meliputi : – Pengaturan SDM – Pengaturan keuangan – Pengaturan logistic – Pengaturan control infeksi – Pengaturan pemeliharaan peralatan kedokteran gigi di klinik	Sistem pelayanan unit klinik layanan spesialistik, khusus, dan umum dapat dikelola dengan baik dan benar	Pengelolaan sistem pelayanan unit klinik layanan spesialistik, khusus, dan umum	Sistem Informasi Manajemen
Membuat laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan	Laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan selesai dibuat dan siap untuk diserahkan ke direksi	Pembuatan laporan kegiatan dan keuangan bulanan dan tahunan	Sistem Informasi Keuangan
Mengevaluasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan klinik spesialistik	Seluruh kegiatan yang dilakukan klinik spesialistik terevaluasi	Evaluasi seluruh kegiatan yang dilakukan klinik spesialistik	Sistem Informasi Pengendalian Mutu ( <i>Quality Management System/QMS</i> )

#### 4.7 Hasil Analisis McFarlan Application Portfolio

Berikut ini merupakan *application portofolio* RSGM FKG Usakti untuk masa mendatang dapat dilihat pada Gambar 4.4..

<i>Strategic</i>	<i>High Potential</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Informasi Perencanaan</li> <li>- Sistem Informasi Manajemen Klinik Akademik</li> <li>- Sistem Informasi <i>Central Lab</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Informasi Pengawasan Internal</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Informasi Manajemen Klinik Akademik</li> <li>- Sistem Informasi Keuangan</li> <li>- Sistem Informasi <i>Central Lab</i></li> <li>- <i>Document Management System</i></li> <li>- Website RSGM FKG Usakti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistem Informasi Pengendalian Mutu</li> <li>- <i>Microsoft Office Visio</i></li> <li>- Aplikasi Pengolah Citra</li> <li>- Aplikasi <i>Word Processing</i></li> <li>- Aplikasi Pengolah <i>Worksheet</i></li> </ul>
<i>Key Operational</i>	<i>Support</i>

Gambar 4.4. Hasil Analisis *McFarlan Application Portfolio* RSGM FKG Usakti

#### 4.8 Visi dan Misi SI/TI RSGM FKG Usakti

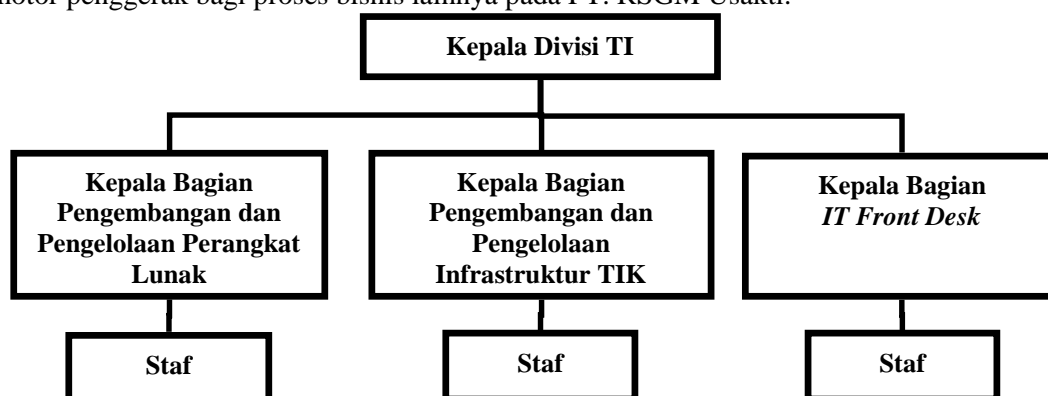
Visi SI RSGM FKG Usakti adalah : “Menjadi unit SI/TI yang handal, terukur, dan auditable guna memberikan layanan SI/TI yang prima dan bermanfaat bagi RSGM FKG Usakti”.

Sedangkan misi SI/TI FKG Usakti adalah :

1. Menjadi motor penggerak bagi seluruh proses bisnis RSGM FKG Usakti
2. Mengembangkan dan mengakuisisi perangkat SI/TI yang handal dan mampu memberikan *value added* bagi RSGM FKG Usakti
3. Mengembangkan kompetensi, pengetahuan, dan keahlian SDM berbasis SI/TI
4. Membangun tata kelola SI/TI yang sesuai dengan standard dan *best practice* internasional

#### 4.9 Strategi Manajemen SI/TI pada RSGM FKG Usakti

Strategi manajemen SI/TI yang diusulkan adalah perubahan struktur organisasi menjadi struktur organisasi berbasis TIK (lihat Gambar 4.5.), perumusan tata kelola TIK pada PT. RSGM Usakti, dan penambahan (perekrutan) SDM TIK. Hal ini dikarenakan TIK telah menjadi proses bisnis utama dan motor penggerak bagi proses bisnis lainnya pada PT. RSGM Usakti.



Gambar 4.5. Struktur Organisasi SI/TI Yang Diusulkan

Selain itu, dibutuhkan penambahan sejumlah personel untuk menjalankan berbagai aktivitas terkait TI. Saat ini, SDM TIK berjumlah 2 (dua) orang, yang seluruhnya merupakan staf pendukung. Berdasarkan usulan perubahan struktur organisasi di atas, dibutuhkan minimal 10 orang sebagai SDM pada Divisi TI (1 orang kepala divisi, 3 orang kepala bagian, 6 orang staf).

#### 4.10 Strategi Pengembangan SI/TI RSGM FKG Usakti

Strategi pengembangan operasional SI/TI pada RSGM FKG Usakti yang diusulkan untuk periode 2013-2016 dapat dilihat pada Tabel 4.4..

**Tabel 4.4. Tabel Strategi Pengembangan SI/TI Pada RSGM FKG Usakti**

Nama/Jenis Aplikasi	Status
Sistem Informasi Manajemen Klinik Akademik	DI-upgrade
Sistem Informasi Akademi Program Profesi	Di-upgrade
Sistem Informasi Perencanaan	Dibangun
Sistem Informasi Pengawasan Internal	Dibangun
Sistem Informasi Keuangan	Di-upgrade
Sistem Informasi Pengendalian Mutu ( <i>Quality Management System/QMS</i> )	Dibangun
<i>Microsoft Office Visio</i>	Dibeli
<i>Document Management System</i>	Dibangun
Website RSGM FKG Usakti	Dibangun
Aplikasi Pengolah Citra	Dibeli
<i>Knowledge Management System (KMS)</i>	Dibangun
Sistem Informasi <i>Central Lab</i>	Dibangun
Aplikasi <i>Word Processing</i>	Di-upgrade
Aplikasi Pengolah <i>Worksheet</i>	Di-upgrade

#### 4.11 Roadmap Pengembangan SI/TI pada RSGM FKG Usakti

Roadmap pengembangan SI/TI pada RSGM FKG Usakti dalam empat tahun dapat dilihat pada Tabel 4.5..

**Tabel 4.5. Tabel Roadmap Pengembangan SI/TI Pada RSGM FKG Usakti**

Aplikasi	Tahun 1				Tahun 2				Tahun 3				Tahun 4			
	Kuartal				Kuartal				Kuartal				Kuartal			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sistem Informasi Manajemen					■	■	■	■								
Sistem Informasi Akademik Program Profesi				■	■	■	■	■								
Sistem Informasi Perencanaan									■	■	■	■				
Sistem Informasi Pengawasan Internal													■	■	■	■
Sistem Informasi Manajemen Klinik Akademik	■	■	■	■												
Sistem Informasi Keuangan	■	■	■	■												
Sistem Informasi Pengendalian Mutu ( <i>Quality Management System/QMS</i> )									■	■	■	■				
<i>Microsoft Office Visio</i>	■															
<i>Document Management System</i>	■															
Website RSGM FKG Usakti				■												
Aplikasi Pengolah Citra	■															
<i>Knowledge Management System (KMS)</i>					■	■	■	■								
Sistem Informasi <i>Central Lab</i>					■	■	■	■								
Aplikasi <i>Word Processing</i>	■															
Aplikasi Pengolah <i>Worksheet</i>	■															

### 5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSGM FKG Usakti, maka kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan strategi SI/TI ini membantu untuk memaksimalkan pemanfaatan SI/TI bagi RSGM FKG Usakti.

2. Perancangan strategi SI/TI ini memberikan usulan atau rekomendasi untuk peningkatan strategi SI/TI yang dapat mendukung berjalannya proses bisnis di RSGM FKG Usakti.
3. Perancangan strategi SI/TI pada RSGM FKG Usakti ini digunakan untuk mendukung strategi bisnis yang ada pada instansi terkait.

## REFERENSI

- Bryson, J. M., Anderson, S. R., dan Alston, F. K. 2011. *Implementing and Sustaining Your Strategic Plan*. San Francisco: Jossey-Bass/Wiley.
- Cassidy, Anita. 2006. *Information System Strategic Planning*. Edisi Ke-2. New York : Auerbach Publications.
- Jogiyanto HM, MBA, Prof. Dr..2006. *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Robinson, R.. 2008. *Manajemen Strategis : Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ward, John and Joe Peppard. 2002. *Strategic Planning for Information System*. Third Edition. Chicester : John Wiley & Sons..