

ABSTRAK

Resya Al Mufqi, 2018. (**PERENCANAAN STRATEGIS SISTEM INFORMASI PADA KLINIK X MENGGUNAKAN CRITICAL SUCCESS FACTORS**). Tugas Akhir, Program Studi SISTEM INFORMASI, Strata-1, Universitas Bhinneka Nusantara, Pembimbing: Koko Wahyu Prasetyo, S.Kom, M.T.I

Kata kunci: Perencanaan Strategis Sistem Informasi, *Critical Success Factors* (CSF), Rekam Medis Elektronik (RME), Infrastruktur Teknologi Informasi, Kepuasan Pasien.

Penelitian ini bertujuan merumuskan perencanaan strategis sistem informasi (SI) di Klinik X, Malang, dengan menggunakan metode *Critical Success Factors* (CSF). Permasalahan yang diidentifikasi meliputi kurangnya integrasi SI, stabilitas jaringan yang tidak memadai, serta kompetensi sumber daya manusia yang terbatas dalam teknologi. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, dengan analisis CSF, SWOT, dan PEST. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SI berbasis rekam medis elektronik (RME), penguatan infrastruktur teknologi informasi (TI), serta pelatihan SDM mampu meningkatkan efisiensi administrasi hingga 20% dan kepuasan pasien mencapai lebih dari 85%. Strategi berbasis CSF terbukti efektif mendukung operasional Klinik X. Disarankan Klinik X untuk memantau implementasi strategi secara berkala, menyesuaikan diri dengan perkembangan regulasi kesehatan, dan terus berinovasi dalam meningkatkan daya saing.

ABSTRACT

Resya Al Mufqi, 2018. **Information Systems Strategic Planning at Clinic X using Critical Success Factors**. Final Project, Study Program SISTEM INFORMASI, Strata-1, Universitas Bhinneka Nusantara, Advisor: Koko Wahyu Prasetyo, S.Kom, M.T.I

Kata kunci: Strategic Information System Planning, Critical Success Factors (CSF), Electronic Medical Records (EMR), Information Technology Infrastructure, Patient Satisfaction

This study aims to formulate a strategic information system (IS) plan for Clinic X, Malang, using the Critical Success Factors (CSF) method. Identified problems include insufficient IS integration, inadequate network stability, and limited human resource competencies in technology. The study employed a qualitative descriptive approach through observation, interviews, and literature reviews, using CSF, SWOT, and PEST analysis. Results indicate that implementing an IS based on electronic medical records (EMR), strengthening IT infrastructure, and conducting HR training improved administrative efficiency by up to 20% and patient satisfaction to over 85%. The CSF-based strategy effectively supports Clinic X operations. The clinic is advised to periodically monitor strategy implementation, adapt to healthcare regulations, and innovate to enhance competitiveness.