BAB II
Tinjauan Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi sebuah konteks referensi terhadap perencanaan strategis sistem informasi terutama pada sektor pelayanan Kesehatan Masyarakat yang sering kali menyoroti pentingnya integrasi teknologi informasi (TI) yang efektif untuk peningkatan kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, penelitian oleh (Masic et al. 2011) menjelaskan peran TI dalam mendukung kegiatan penelitian dan pendidikan, selain operasi klinis.

2.1.1 Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Klinik Kesehatan: Studi Kasus Klinik Krekot, Jakarta Pusat

Studi (Agasia dan Kasma, 2018) menunjukan, perencanaan ini mendukung rencana serta pengembangan bisnis organisasi, sehingga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif persaingan organisasi. Pentingnya perencanaan strategis akan memberikan panduan tindakan dan keputusan dalam mencapai tujuan. Hal ini menjadi pendekatan sistematis tentang apa yang dianggap paling efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan informasi. Kendala yang dihadapi oleh klinik adalah belum optimalnya penggunaan SI/TI dalam pengelolaan dan pendistribusian data serta informasi. Metode Ward and Peppard digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi kondisi investasi SI/TI sebelumnya, yang dianggap tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan bisnis dan pengambilan peluang untuk meningkatkan keunggulan kompetitif. Desain sistem informasi diusulkan mencakup pemetaan faktor-faktor kunci keberhasilan dengan menggunakan analisis SWOT, analisis PEST, analisis kompetitif porter, dan penerapan kerangka kerja McFarlan Strategic Grid. Hasilnya akan memberikan peta jalan untuk pengembangan SI yang mengarah dengan rencana bisnis klinik, dengan dasar data yang dikumpulkan melewati berbagai desain analisis yang mengaitkan seluruh bagian klinik.

2.1.2 Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi di STIE Pertiba Pangkalpinang

Penelitian (Priambodo dan Suroso, 2023) bertujuan merumuskan SI/TI yang mendukung berbagai layanan untuk umum, akademik, mahasiswa, dosen, serta staf di STIE Pertiba. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang didasarkan pada kerangka kerja Ward and Peppard, serta berbagai instrumen analisis untuk menganalisis faktor eksternal seperti PEST dan Porter Five Forces, dan analisis internal bisnis melalui SWOT, CSF, Value Chain, dan analisis lingkungan TI internal menggunakan McFarlan Grid. Penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan framework Ward and Peppard memberikan perspektif yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan internal serta eksternal perusahaan, baik dalam bisnis maupun SI/TI, dan membantu mengidentifikasi kebutuhan portofolio SI/TI untuk masa depan. Proses strategi ini melibatkan strategi bisnis SI, manajemen SI/TI, dan strategi TI, yang semuanya berperan dalam mendukung STIE Pertiba untuk meningkatkan keunggulan kompetitif.

2.1.3 Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard Studi Kasus: CV. Merta Bakti

Tujuan yang dilakukan (Arifin dan Rudianto, 2022) dalam penelitian ini sebagai panduan dalam mengembangkan SI untuk CV. Merta Bakti di waktu mendatang. Mendapatkan sebuah sistem informasi manajemen yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan sistem informasi manajemen konvensional atau pencatatan secara manual yang bertujuan untuk mengurangi permasalahan yang ada. Menerapkan langkah Ward and Peppard yang menawarkan berbagai alat, teknik, dan kerangka kerja untuk membantu manajemen dalam menyelaraskan strategi SI/TI dengan strategi bisnis. Selain itu, metode ini mampu mengidentifikasi peluang-peluang baru melalui penerapan teknologi inovatif. dengan target sasaran efisiensi kerja, efektifitas manajemen dan meningkatkan keunggulan kompetitif dalam dunia bisnis. Dengan menggunakan metode ini, pendukung organisasi dalam melaksanakan bisnis dan membantu merealisasikan tujuan bisnis organisasi. Persaingan ini akan menjadi lebih kuat untuk bersaing dengan badan usaha yang sejenis.

2.1.4 Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Ward and Peppard Studi Kasus: Fakultas Komputer Umitra Indonesia

Penelitian (Ikhwan & Hendri, 2021) menerapkan metodologi Ward dan Peppard, menganalisis lingkungan bisnis internal-eksternal dengan studi kasus klinik kesehatan untuk memastikan keselarasan strategi sistem informasi dengan tujuan bisnis. Analisis SWOT, PEST, dan Value Chain digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dan strategi. Penelitian ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen melalui rekomendasi pengembangan sistem informasi, serta membandingkannya dengan penelitian terkini untuk validasi dan kontribusi terhadap bidang terkait.

2.1.5 Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard Pada Gentala Hospitality School

Aspek-aspek penting yang dijelaskan (Aryani, Agustini, dan Andrianti, 2023) mengadopsi metodologi Ward and Peppard untuk merumuskan rencana strategis sistem informasi di Gentala Hospitality School (GHS), sejalan dengan studi serupa di institusi pendidikan tinggi lainnya. Analisis yang digunakan meliputi SWOT, Value Chain, dan McFarlan Strategic Grid, yang relevan dengan model analisis lain seperti Five Forces Model. Tujuannya adalah menghasilkan rencana strategis SI/TI yang mendukung kebutuhan bisnis GHS dan meningkatkan daya saingnya. Penelitian ini diperkuat oleh studi terkini yang menerapkan metodologi Ward and Peppard di konteks pendidikan tinggi swasta, menunjukkan relevansi dan aplikasi luas metode ini. Dengan demikian, penelitian ini terarah dan relevan dalam pengembangan sistem informasi di lembaga pendidikan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Penulis	**Judul Penelitian**	**Model**	**Durasi**	**Luaran**
Windy Agasia dan Utin Kasma (2018)	Perencanaan strategis sistem informasi pada klinik Kesehatan Studi kasus: Klinik Krekot, Jakarta Pusat	Ward and Peppard	3 tahun	Value chain, Csf, Five Forces, McFarlan
Nugroho Y. Priambodo dan Jarot S. Suroso (2023)	Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi pada STIE Pertiba Pangkalpinang	Ward and Peppard	3 tahun	PEST, Porter Five Forces, SWOT, CSF, Value Chain, McFarlan Grid's
Yusuf N. Arifin, dan Chris Rudianto (2022)	Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard (Studi Kasus: CV. Merta Bakti)	Ward and Peppard	3 tahun	*Critical Success Factor,* SWOT

Ahmad Ikhwan & Romi Hendri (2021)	Analisis Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Ward and Peppard Studi Kasus: Fakultas Komputer Umitra Indonesia	Ward and Peppard	5 Tahun	Value Chain, *Critical Success Factors,* SWOT, PEST
Aryani, L., Agustini, S. R., & Andrianti, A. (2023)	Perencanaan Strategis Sistem Informasi Menggunakan Metode Ward and Peppard Pada Gentala Hospitality School	Ward and Peppard	6 Bulan (Januari-Juni 2023)	SWOT, PEST, Value Chain, dan McFarlan Strategic Grid

Penelitian mengenai perencanaan strategis SI di Klinik X menggunakan Faktor Kesuksesan Kritis. dengan 5 penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas, menjadi sumber referensi perencanaan strategis pada penelitian ini. Beberapa perbedaan dan perbandingan terhadap penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Perbedaan terhadap fokus penelitian yang lebih luas. Penelitian 1 hingga 5 memiliki fokus yang lebih luas seperti pada institusi pendidikan dan Perusahaan.
2. Model pada penelitian 1, 2, 3, dan 4 menggunakan model yang lebih komprehensif seperti PEST, Porter Five Forces, SWOT, Mcfarlan Grids dan Value Chain selain Ward and Peppard. Sedangkan pada penelitian 5 menggunakan metodologi Ward and Peppard yang mencakup analisis PEST dan SWOT.
3. Model penelitian 4 pada studi kasus: CV. Merta Bakti *framework Ward and Peppard* untuk analisis strategi bisnis dan penerapan SI/TI.

4. Luaran penelitian terdahulu menghasilkan sebuah luaran yang lebih beragam, seperti Value chain, SWOT, dan Five Forces.

Sedangkan pada perbedaan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berfokus kepada penerapan Critical Success Factor dalam konteks klinik kesehatan.
2. Model: *Ward and Peppard* sebagai kerangka kerja yang belum pernah digunakan dan akan membantu pada penelitian di Klinik X.

Berikut merupakan relevansi terhadap 5 literatur penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilaksanakan saat ini:

1. Keempat penelitian sebelumnya dan penelitian yang sedang dilakukan saat ini menekankan pentingnya identifikasi faktor kunci keberhasilan yang mendasari dari implementasi SI/TI.
2. Fondasi dasar *Ward and Peppard* yang digunakan pada ke 5 literatur Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang tengah berlangsung saat ini menjadi sangat komprehensif dalam menyusun perencanaan strategis SI.

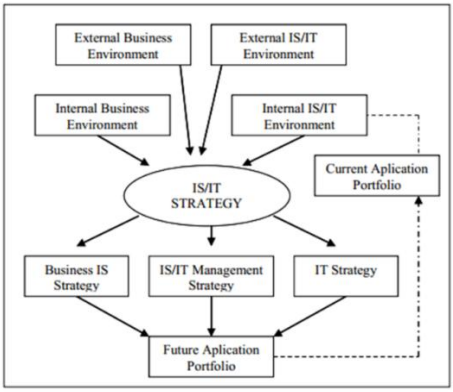
2.2 Metode Ward and Peppard

Publikasi oleh (Ward dan Peppard 2002) dalam buku mereka "*Strategic Planning for Information Systems*" memperkenalkan sebuah model kerangka kerja Perencanaan strategis sistem informasi yang mendukung organisasi menyelaraskan pengembangan SI melalui strategi bisnis. Model kerangka kerja *Ward and Peppard* membantu organisasi mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang yang ditawarkan oleh SI/TI, serta mengatasi tantangan yang mungkin muncul. Peran kerangka kerja *Ward and Peppard* perencanaan strategis SI diantaranya:

1. Mengembangkan strategis SI/TI terintegrasi yang akan menyelaraskan strategi SI/TI dengan tujuan strategi bisnis keseluruhan.
2. Meningkatkan pengambilan keputusan, memberikan kerangka kerja dalam pengambilan keputusan yang lebih terinformasi dan strategis pada SI/TI.
3. Manajemen perubahan, hal tersebut dapat membantu organisasi dalam merencanakan dan mengelola perubahan yang dibutuhkan pada teknologi terbaru.

4. Mendukung organisasi dalam mengidentifikasi dan merealisasikan nilai dari investasi SI/TI.

Komponen inti Ward and Peppard terdiri fase input, output, dan application yang mendukung organisasi dalam merencanakan dan menerapkan penggunaan SI/TI agar sejalan dengan kebutuhan organisasi saat ini. Framework ini memberikan pemahaman yang terstruktur mengenai hubungan antara tujuan bisnis dan sumber daya yang diperlukan. Fase tersebut dianalisis sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Kerja Ward and Peppard

Alat analisis untuk memperkaya metode *Ward and Peppard* antara lain:

1. Analisis CSF (*Critical Success Factors*)

Mengidentifikasi elemen penting dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

1. Analisa SWOT (*Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, *Threats*)

Menganalisis situasi internal dan eksternal yang menguntungkan serta yang tidak menguntungkan organisasi.

1. Analisa PEST (*Political*, *Economic*, *Social*, *Technological*)

Memahami lingkungan eksternal dan mengembangkan strategi yang efektif.

Penjabaran dari (Ward and Peppard, 2002) menyajikan sebuah kerangka kerja menyeluruh dalam merumuskan strategi SI yang sejalan dengan strategi bisnis organisasi.

Buku *Strategic Planning for Information Systems* mengidentifikasi beberapa tahapan dalam proses perencanaan strategis untuk sistem informasi. Berikut adalah tahapan tersebut dalam menerapkan model ini di Klinik X secara detail:

1. Analisis Lingkungan:
   Pada tahap ini, organisasi melakukan analisis mendalam terhadap lingkungan eksternal dan internal. Ini termasuk pemahaman tentang pasar, pesaing, dan faktor-faktor yang mempengaruhi industri. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang ada di luar organisasi serta kekuatan dan kelemahan di dalamnya.
2. Penentuan Visi dan Misi:
   Organisasi harus menetapkan visi dan misi yang jelas. Visi memberikan arah jangka panjang, sementara misi menjelaskan tujuan dan alasan keberadaan organisasi. Ini penting untuk memastikan bahwa semua upaya sistem informasi selaras dengan tujuan strategis organisasi.
3. Identifikasi Tujuan Strategis:
   Setelah visi dan misi ditetapkan, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi tujuan strategis yang spesifik. Tujuan ini harus SMART (*Specific*, *Measurable*, *Achievable*, *Relevant*, *Time-bound*) dan harus mencerminkan apa yang ingin dicapai oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu.
4. Pengembangan Strategi Sistem Informasi:
   Di tahap ini, organisasi merumuskan strategi untuk sistem informasi yang akan mendukung pencapaian tujuan strategis. Ini mencakup pemilihan teknologi, pengembangan aplikasi, dan pengelolaan data yang diperlukan untuk mendukung operasi dan pengambilan keputusan.
5. Implementasi dan Pengelolaan:
   Setelah strategi dikembangkan, langkah selanjutnya adalah implementasi. Ini melibatkan pengalokasian sumber daya, pengembangan sistem, dan pelatihan pengguna. Pengelolaan yang efektif selama fase ini sangat penting untuk memastikan bahwa sistem informasi berfungsi sesuai dengan rencana.

6. Evaluasi dan Penyesuaian:
   Tahap terakhir adalah evaluasi kinerja sistem informasi dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan strategis. Organisasi harus siap untuk melakukan penyesuaian berdasarkan umpan balik dan perubahan dalam lingkungan bisnis. Dengan mengikuti tahapan ini, organisasi dapat memastikan bahwa sistem informasi yang mereka kembangkan tidak hanya mendukung operasi sehari-hari tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis jangka panjang.
7. Manajemen Perubahan:
   Pada tahap ini, organisasi harus mempersiapkan dan mengelola perubahan yang akan terjadi akibat implementasi sistem informasi baru. Ini mencakup komunikasi yang efektif kepada semua pemangku kepentingan, pelatihan pengguna, dan dukungan untuk membantu mereka beradaptasi dengan sistem baru.
8. Pengukuran Kinerja:
   Setelah sistem diimplementasikan, penting untuk mengukur kinerja sistem informasi dan dampaknya terhadap tujuan strategis organisasi. Ini melibatkan penggunaan metrik yang relevan untuk mengevaluasi apakah sistem memenuhi harapan dan memberikan nilai tambah.
9. Umpan Balik dan Penyesuaian:
   Organisasi harus siap untuk menerima umpan balik dari pengguna dan pemangku kepentingan lainnya. Berdasarkan umpan balik ini, penyesuaian dapat dilakukan untuk meningkatkan sistem dan proses yang ada, memastikan bahwa sistem informasi tetap relevan dan efektif dalam mendukung tujuan bisnis.

10. Perencanaan Berkelanjutan:
    Proses perencanaan strategis tidak berhenti setelah implementasi. Organisasi harus terus melakukan perencanaan berkelanjutan untuk menyesuaikan strategi sistem informasi dengan perubahan dalam lingkungan bisnis, teknologi, dan kebutuhan organisasi.

Kedudukan teknologi menjadi hal yang esensial dalam mendukung dan mensukseskan organisasi secara efektif melalui beberapa cara. Hal tersebut meliputi:

1. Meningkatkan efisiensi, menggantikan proses manual dengan Solusi otomatis.
2. Memperkuat integrasi internal dan eksternal, meningkatkan koordinasi dan pertukaran informasi.
3. Memanfaatkan pengaruh eksternal, mengamati tren dan peluang eksternal.
4. Pengelolaan sumber daya eksternal, memanfaatkan sumber daya eksternal, menangani beban kerja puncak maupun menyediakan organisasi dengan keterampilan khusus.

Dengan adanya pengaruh internal yang ada pada organisasi tidak secara langsung mempengaruhi eksternal. Menerapkan model *ward and peppard* Kerja sama dan respon kolektif dapat mempererat kemampuan organisasi dalam berinteraksi dan mempengaruhi lingkungan eksternalnya.

2.2.1 Analisis CSF

Menurut (Ward dan Peppard, 2002) memperkenalkan alat analisis *Critical Success Factor* (CSF), yang merupakan teknik untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang harus dicapai agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud. Tujuan utama dari analisis CSF adalah untuk menentukan faktor-faktor kritis yang esensial bagi keberhasilan visi dan misi perusahaan. Berikut adalah beberapa cara CSF berkontribusi terhadap perencanaan strategis sistem informasi:

1. CSF membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor-faktor kunci yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategis. Dengan menganalisis kondisi internal dan eksternal, organisasi dapat menentukan faktor-faktor yang paling berpengaruh

terhadap kinerja dan keberhasilan mereka. Sebagai contoh, dalam studi kasus CV. Merta Bakti, analisis CSF digunakan untuk menentukan langkah-langkah yang perlu diambil dalam manajemen strategi untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing perusahaan.

2. CSF memungkinkan organisasi untuk memetakan strategi yang diperlukan untuk mencapai faktor-faktor kunci tersebut. Di Gentala *Hospitality School*, CSF digunakan untuk menyusun tujuan lembaga dan strategi yang dibutuhkan, yang menghasilkan peta kondisi internal yang lebih jelas. Dengan demikian, CSF berperan penting dalam memastikan bahwa sistem informasi yang dikembangkan selaras dengan tujuan bisnis yang lebih luas.
3. CSF berperan dalam menentukan prioritas dalam pengembangan dan implementasi sistem informasi. Dengan fokus pada faktor-faktor kunci, organisasi dapat memastikan bahwa investasi dalam teknologi informasi mendukung pencapaian tujuan strategis mereka. Dalam penelitian di Fakultas Komputer Umitra Indonesia, penerapan CSF diharapkan dapat membantu dalam menentukan prioritas utama dalam pengembangan sistem informasi yang mendukung proses pendidikan.
4. CSF sebagai alat evaluasi dan pemantauan kinerja. Dengan menetapkan *Key Performance Indicators* (KPI) berdasarkan CSF, organisasi dapat secara sistematis mengukur kemajuan mereka dalam mencapai tujuan strategis. Sebagai contoh, di Klinik Krekot, penerapan CSF diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan efisiensi operasional melalui evaluasi berkelanjutan terhadap faktor-faktor kunci yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini, (Hayati, 2016) menjelaskan bahwa CSF membantu menghubungkan elemen-elemen vital dalam faktor kunci keberhasilan strategi bisnis dengan strategi sistem informasi, serta memprioritaskan investasi dalam sistem informasi. Dengan begitu, implementasi sistem informasi dapat lebih tepat sasaran dan mendukung tujuan perusahaan secara langsung.

Perusahaan rintisan teknologi kesehatan, misalnya, perlu mempertimbangkan berbagai aspek seperti kepatuhan terhadap peraturan, kompleksitas ekosistem,

dan siklus penjualan yang lebih panjang ketika mengidentifikasi dan memprioritaskan CSF mereka. Perbedaan signifikan antara sifat bisnis dan industri membuat penerapan CSF pada perusahaan rintisan teknologi kesehatan menjadi lebih kompleks (Chakraborty et al., 2023). Tantangan-tantangan unik dari industri ini memerlukan pendekatan CSF yang berbeda agar dapat beradaptasi dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.

2.2.2 Analisis SWOT

Alat analisis (*Strengths*, *Weaknesses*, *Opportunities*, *Threats*) merupakan metode yang menilai kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi pencapaian tujuan suatu organisasi. (Ward and Peppard, 2002) mengemukakan terhadap analisis ini, bahwa alat tersebut memiliki peran penting dalam membantu organisasi dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal, serta peluang dan ancaman di lingkungan eksternal organisasi.

Tabel 2.2.2 Metode Analisis SWOT

Faktor	Internal	Eksternal
Kekuatan (*Strengths*)	Keunggulan kompetitif organisasi (merek kuat, teknologi inovatif)	Faktor yang menguntungkan organisasi (tren pasar yang menguntungkan, regulasi yang mendukung)
Kelemahan (*Weaknesses*)	Kekurangan yang menghambat organisasi (sistem usang, kurangnya sumber daya)	Faktor yang mengancam organisasi (pesaing baru, disrupsi teknologi)

Peluang (*Opportunities*)	Kesempatan yang dapat dimanfaatkan organisasi (pasar baru, kemitraan strategis)	Faktor eksternal yang dapat memberikan keuntungan (kemajuan teknologi, perubahan kebutuhan pelanggan)
Ancaman (*Threats*)	Tantangan yang dihadapi organisasi (persaingan ketat, kondisi ekonomi yang tidak stabil)	Faktor eksternal yang dapat membahayakan organisasi (perubahan regulasi, bencana alam)

2.2.3 Analisis PEST

Menurut (Ward & Peppard, 2002) mengenai Analisis PEST (*Political*, *Economic*, *Social and Technology*) adalah alat strategis penting yang digunakan untuk memahami dan menganalisis faktor-faktor besar yang mempengaruhi terhadap lingkungan bisnis eksternal. Faktor-faktor ini melibatkan elemen politik, ekonomi, sosial, dan teknologi, dapat menghadirkan peluang dan sekaligus ancaman bagi organisasi. Dengan menerapkan analisis PEST secara efektif, organisasi dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap faktor-faktor eksternal yang kritis, membuat keputusan strategis yang terinformasi, merumuskan strategi bisnis yang adaptif, dan mengelola risiko secara efektif, sehingga meningkatkan kemungkinan klinik untuk meraih tujuan jangka panjang dan memaksimalkan nilai bagi para pemangku kepentingan.

Tabel 2.2.3 Metode Analisis PEST

Faktor	Deskripsi
Politik	Stabilitas politik di negara berkembang
Ekonomi	Pertumbuhan ekonomi dan tingkat pendapatan masyarakat

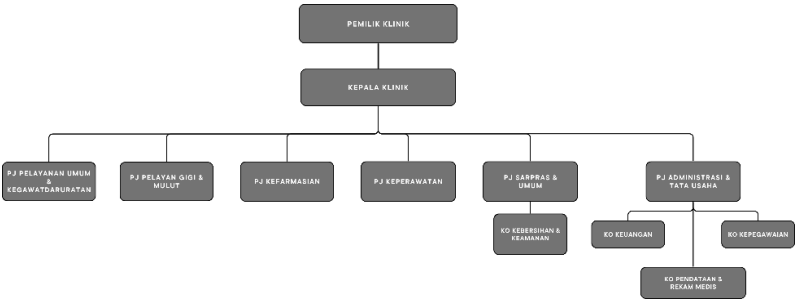
Sosial	Budaya dan nilai-nilai sosial
Teknologi	Kemajuan teknologi dalam pembayaran online

2.3 Gambaran Umum Obyek Penelitian

2.3.1 Profil Klinik X Tlogomas

Klinik X Tlogomas di Kota Malang adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan medis untuk individu, mencakup pelayanan dasar dan spesialistik. Klinik ini tergolong sebagai klinik utama yang menyediakan berbagai layanan Kesehatan, termasuk poli umum, poli gigi, fisioterapi, psikolog dan konseling gizi. Klinik X memiliki visi menjadi klinik pratama pilihan utama masyarakat dan misi untuk menyediakan akses pelayanan kesehatan yang bermutu, menumbuhkan kesadaran budaya sehat dengan menekankan kegiatan edukasi dan informasi, dan meningkatkan pelayanan dengan jalan pendekatan diri pada pasien (*patient-centered care*). Menyimpan beberapa masalah serta hambatan yang terjadi pada kemajuan Klinik X pada masa ini seperti halnya pada bagian administrasi yang belum optimal dengan menggunakan alat pembukuan, tenaga kerja yang belum begitu mahir menggunakan perangkat komputer.

Klinik X Tlogomas memiliki tim karyawan yang sangat berdedikasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab organisasi. Struktur organisasi solid berfungsi sebagai dasar yang penting bagi Klinik X Tlogomas dalam mewujudkan visinya. Lebih dari sekadar kerangka, struktur organisasi ini memainkan peran vital sebagai penghubung untuk mencapai tujuan Klinik X Tlogomas dengan cara yang efektif dan efisien. Dengan adanya struktur yang jelas, koordinasi antar departemen menjadi lebih baik dan optimal, sehingga proses pengambilan keputusan dapat dilaksanakan dengan lebih terarah serta bertanggung jawab. Berikut merupakan gambar 2.3.1 struktur organisasi yang dimiliki oleh Klinik X Tlogomas.



Gambar 2.2.3.1 Struktur Organisasi Klinik X

Setiap individu yang bekerja di Klinik X Tlogomas Kota Malang memiliki pemahaman terkait tugas yang jelas dan tanggung jawabnya masing-masing, berikut merupakan peran dan fungsi dari tugas yang ada pada Klinik X Tlogomas:

1. Pemilik Klinik, berperan penting dalam hal strategis dan operasional. Memiliki fungsi yang jelas, strategi bisnis yang solid, kemampuan membuat keputusan strategis yang tepat, mampu mengelola operasional klinik dengan baik, serta membangun hubungan dengan stakeholder.
2. Kepala Klinik, menjadi orang yang bertanggung jawab dalam memastikan kelancaran operasional dan kualitas pelayanan klinik. Pemimpin klinik harus mempunyai pemahaman yang luas pada bidang kesehatan, manajemen, dan keuangan.
3. Penanggung jawab pelayanan umum dan kegawatdaruratan, memastikan kelancaran dan efektivitas pelayanan kesehatan di klinik. Memimpin dan mengelola tim pelayanan umum dan kegawatdaruratan, menyusun dan menerapkan standar pelayanan, serta melakukan edukasi dan pelatihan pada tim terkait pelayanan umum dan kegawatdaruratan.
4. Penanggung jawab pelayanan gigi dan mulut, memastikan kelancaran dan tingkat pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik. Bertanggung jawab atas berbagai aspek pelayanan gigi dan mulut, mulai dari perencanaan dan pengorganisasian hingga evaluasi dan pelaporan.

5. Penanggung jawab kefarmasian, pelayanan kefarmasian yang berkualitas, aman, dan efektif bagi pasien. Peran dan fungsinya meliputi memimpin dan mengelola Instalasi Farmasi Klinik, melaksanakan pelayanan kefarmasian, mengelola persediaan obat, menjaga mutu pelayanan kefarmasian, dan berkolaborasi dengan tenaga kesehatan lainnya.
6. Penanggung jawab keperawatan, pasien di klinik menerima pelayanan keperawatan yang berkualitas. Menjadi pemimpin tim, penghubung, advokat pasien, pengembang profesional, dan penjaga mutu. Penanggung jawab keperawatan memiliki berbagai fungsi, termasuk dalam perencanaan, implementasi, evaluasi, dokumentasi, pendidikan, dan penelitian.
7. Penanggung jawab sarana dan prasarana & umum, memastikan kelancaran operasional klinik dengan menyediakan, memelihara, dan mengelola sarana dan prasarana serta & umum klinik. Peran dan fungsinya meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.
8. Koordinator kebersihan dan keamanan, memastikan kebersihan dan keamanan seluruh area klinik. Bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program kebersihan dan keamanan, serta memastikan penerapan standar yang telah ditetapkan. Harus mampu bekerja sama dengan bagian lain dalam klinik untuk mencapai tujuan menjaga kebersihan dan keamanan klinik.
9. Penanggung jawab administrasi dan tata usaha, menunjang kelancaran operasional organisasi dengan mengelola berbagai tugas administratif dan tata usaha secara efektif dan efisien. Kemampuan dalam mengorganisir, mengelola, dan berkomunikasi menjadi kunci dalam memastikan kelancaran aktivitas organisasi secara keseluruhan.
10. Koordinator keuangan klinik, memastikan kesehatan keuangan klinik. Bertanggung jawab mengelola semua aspek keuangan klinik, dari perencanaan dan penganggaran hingga pelaporan keuangan dan pengawasan keuangan. Koordinator keuangan yang kompeten dan

berpengalaman dapat membantu klinik untuk mencapai tujuan keuangannya dan meningkatkan profitabilitas.

11. Koordinator kepegawaian di klinik, mengelola sumber daya manusia secara efektif. Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bidang ketenagakerjaan, komunikasi, dan manajemen.
12. Koordinator Pendataan dan rekam medis, memastikan kelancaran dan akurasi pengelolaan data pasien dan rekam medis di klinik. Peran dan fungsi nya adalah menerima dan mencatat data pasien, memproses dan menyimpan rekam medis, memberikan akses informasi rekam medis, dan klasifikasi data, menyusun laporan dan statistik, melakukan edukasi dan pelatihan.