

Pengumpulan data adalah aspek krusial terhadap penelitian tugas akhir berjudul "Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Klinik X Menggunakan *Critical Success Factors*". Data yang dikumpulkan memiliki peranan vital dalam menganalisis situasi dan kebutuhan sistem informasi saat ini, serta dalam merumuskan strategi pengembangan sistem informasi yang sesuai untuk masa depan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif memperoleh data yang menyeluruh dan mendalam. Berikut merupakan metode dari pengumpulan data yang digunakan dalam pengkajian ini:

3.4.1 Observasi

Metode pengumpulan data merupakan aspek krusial dalam pendalaman tugas akhir berjudul Perencanaan Strategis Sistem Informasi Pada Klinik X Menggunakan *Critical Success Factors*. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat mengumpulkan informasi secara langsung mengenai pemanfaatan sistem informasi di Klinik X yang terletak di Kota Malang, termasuk mencapai tujuan yang ditentukan:

1. Memahami proses bisnis Klinik X yang terpadu dengan SI, meliputi alur pelayanan serta pendaftaran pasien, rekam medis elektronik, dan interaksi staf administrasi dalam menggunakan sistem informasi.
2. Mengamati interaksi staf administrasi dalam menggunakan sistem informasi rekam medis, termasuk bagaimana staf Klinik X memanfaatkan sistem untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, seperti input data pasien, rekam medis dan administrasi.
3. Mengevaluasi kinerja sistem informasi, meliputi kecepatan, keandalan, dan kemudahan pengguna sistem informasi.

Data yang terkumpul dari pengamatan selanjutnya dianalisis berdasarkan pendekatan *Critical Success Factors* untuk mengidentifikasi elemen-elemen penting yang berperan dalam keberhasilan penerapan sistem informasi di Klinik X. Hasil yang diharapkan akan menjadi dasar dalam merumuskan perencanaan strategis sistem informasi yang efektif untuk Klinik X.

1. Manfaat yang akan diperoleh dalam tahapan observasi ini:
 - a. Memperoleh pemahaman mendalam tentang penggunaan sistem informasi di Klinik X.

- b. Mengidentifikasi potensi masalah dan inefisiensi dalam penggunaan sistem informasi.
 - c. Memahami kebutuhan dan harapan pengguna sistem informasi.
 - d. Memverifikasi informasi yang diperoleh dari metode pengumpulan data lain.
2. Objek observasi pada penelitian ini meliputi:
- a. Staf administrasi yang berinteraksi secara langsung dengan sistem informasi.
 - b. Proses pendaftaran pasien dan penggunaan rekam medis elektronik.
 - c. Interaksi antara staf administrasi dan sistem informasi.

Langkah yang diambil pada penelitian ini adalah melalui pendekatan observasi langsung, di mana peneliti hadir dan mencatat aktivitas yang berlangsung di Klinik X. Alat bantu pencatatan, baik dalam bentuk digital seperti laptop maupun ponsel, digunakan untuk mendokumentasikan temuan secara real-time.

Proses pengumpulan data melalui observasi direncanakan berlangsung selama dua minggu. Setiap sesi observasi akan difokuskan pada penggalian informasi terkait penelitian perencanaan strategis SI di Klinik X dengan menggunakan Critical Success Factors, dengan alokasi waktu 1-2 jam selama jam operasional klinik. Tujuan observasi ini adalah memahami kebutuhan dan tantangan SI di Klinik X secara mendalam. Data yang didapatkan dari pengamatan ini akan melengkapi data wawancara yang akan dilaksanakan dengan staf klinik.

Instrumen yang akan digunakan sebagai pengumpulan data adalah lembar observasi terstruktur dan panduan wawancara semi-terstruktur. Mekanisme analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

3.4.2 Wawancara

Wawancara adalah metode penting dalam pengumpulan data untuk penelitian tugas akhir berjudul Perencanaan Strategis Sistem Informasi pada Klinik X menggunakan Critical Success Factors. Penelitian ini, wawancara yang dilakukan bersifat terstruktur, dengan daftar pertanyaan yang telah disusun

sebelumnya dan diajukan kepada narasumber yang telah dipilih oleh peneliti. Tujuan wawancara ini adalah untuk menggali informasi dan pemahaman yang mendalam mengenai sistem informasi di Klinik X yang terletak di Kota Malang. Proses wawancara ini dirancang untuk menggali informasi yang berkaitan dengan identifikasi CSF, yaitu faktor-faktor kunci yang berperan dalam keberhasilan penerapan sistem informasi terintegrasi di Klinik X. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi tentang:

1. Menghimpun informasi tentang arahan strategis Klinik X dalam pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, termasuk tujuan, sasaran, dan rencana strategisnya.
2. Memahami kebutuhan dan ekspektasi pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan, serta persepsi mereka terhadap kinerja dan efektivitas sistem.
3. Memperoleh gambaran tentang struktur sistem informasi Klinik X, teknologi yang digunakan, dan proses pengembangan sistem informasi yang diterapkan.
4. Mengidentifikasi hambatan dan kendala yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi, termasuk aspek teknis, fungsional, dan non-teknis.
5. Mengumpulkan rekomendasi dan masukan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan dan meningkatkan sistem informasi Klinik X di masa depan.

Perencanaan strategis SI di Klinik X dengan pendekatan CSF memerlukan pemilihan narasumber wawancara yang akurat serta metodologi yang teliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan menyeluruh. Berikut adalah analisis teknis yang lebih mendalam mengenai profil personel organisasi sebagai narasumber wawancara:

1. Kepala Klinik X menjadi peran kunci dalam menetapkan visi, misi, dan strategi klinik.
2. Sarana dan Prasarana & Umum bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur dan aset fisik klinik, termasuk sistem informasi.

3. Administrasi dan Tata Usaha berperan dalam pengelolaan data pasien, rekam medis, dan administrasi klinik yang terintegrasi dengan sistem informasi.

Desain pertanyaan untuk wawancara harus dilakukan dengan cermat dan sesuai dengan tujuan penelitian agar dapat memperoleh informasi yang relevan dan berguna. Selain itu, perlu juga mempertimbangkan kerangka *Critical Success Factors* (CSF) yang akan diterapkan. Pertanyaan yang diajukan harus berfokus pada jabatan dan peran narasumber, termasuk tanggung jawab dan kontribusi mereka, serta mengidentifikasi pengetahuan yang berkaitan dengan perencanaan sistem informasi dan perannya di Klinik X.

Metodologi wawancara akan dilaksanakan secara langsung, dengan durasi antara 1 hingga 2 jam pada saat jam istirahat siang operasional Klinik X. Pertanyaan-pertanyaan wawancara dirancang untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai topik yang dibahas:

1. Kepala Klinik: Pertanyaan ditujukan untuk mendalami lebih lanjut tentang visi, misi, dan strategi Klinik X terkait penerapan sistem informasi. Tujuan utama adalah untuk memahami peran sistem informasi sebagai pendorong dalam mencapai sasaran strategis klinik, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, dan daya saing. Berikut merupakan pertanyaan yang akan disampaikan:
 - a. "Apakah pada klinik saat ini memiliki dokumen rencana strategis?"
 - b. "Bagaimana visi anda dapat menjadikan Klinik X sebagai klinik yang dipercaya dan diandalkan oleh masyarakat?"
 - c. "Apa tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh klinik dalam mendukung visi menjadi klinik pratama pilihan utama masyarakat, dan bagaimana indikator keberhasilannya?"
 - d. "Bagaimana sistem informasi mendukung proses bisnis klinik? Apakah visi dan misi klinik ini terkait dengan penggunaan sistem informasi?"
 - e. "Bagaimana Anda melihat peran sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) dalam meningkatkan daya saing klinik?"

2. Penanggung Jawab Sarana dan Prasarana & Umum: Pertanyaan akan difokuskan pada penulisan perencanaan strategis untuk SI yang efektif di Klinik X, serta bagaimana sistem informasi yang ada saat ini dapat mendukung atau menghambat pelaksanaan tugas sehari-hari. Berikut pertanyaan yang akan disampaikan:
 - a. “Peran & Tanggung jawab anda terkait sarana dan prasarana di klinik ini?”
 - b. “Apa saja faktor-faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SI/TI di Klinik X?”
 - c. “Bagaimana Anda menilai kesiapan infrastruktur klinik saat ini dalam mendukung implementasi sistem informasi yang lebih canggih?”
 - d. “Apakah ada kendala operasional yang dialami SARPRAS selama menjalankan pekerjaan tersebut? Melihat dari sebuah kebutuhan SI/TI yang diharapkan bisa dimiliki oleh klinik?”
3. Penanggung Jawab Administrasi dan Tata usaha: Pertanyaan ini ditujukan untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang peran dan dampak sistem informasi (SI/TI) dalam mendukung pencapaian tujuan strategis Klinik X. Fokusnya adalah pada tantangan, hambatan, dan peluang yang muncul sehubungan dengan penerapan dan penggunaan SI/TI di klinik, serta untuk mengevaluasi sejauh mana SI/TI telah berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan. Berikut pertanyaan yang akan disampaikan:
 - a. “Seberapa penting peran sistem informasi (SI/TI) dalam mencapai tujuan klinik?”
 - b. “Apakah terdapat kendala finansial dalam mengimplementasikan dan memelihara sistem informasi di klinik?”
 - c. “Apa saja tantangan utama yang dihadapi Klinik X saat ini dalam operasional sehari-hari?”
 - d. “Apakah Anda merasa ada bagian dari klinik yang mengalami kendala karena belum memiliki sistem informasi? Jika iya, bagian mana dan kendala apa yang dihadapi?”

- e. “Bagaimana proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan staf dilakukan untuk memastikan kapabilitas mereka dalam mendukung pemanfaatan SI/TI?”

Data yang dikumpulkan melalui wawancara selanjutnya dianalisis untuk menemukan tema-tema utama serta faktor-faktor kunci yang sering disebutkan oleh para responden. Faktor-faktor ini kemudian ditetapkan sebagai Critical Success Factors (CSF), yang akan menjadi landasan dalam perencanaan strategis sistem informasi di Klinik X.

3.4.3 Studi Pustaka

Klinik X Tlogomas memerlukan dasar teoritis yang kokoh untuk mendukung metodologi dan analisis data yang akan diterapkan. Studi pustaka memiliki peranan penting dalam mengintegrasikan pengetahuan yang relevan, seperti dokumen profil Klinik X, fasilitas pelayanan kesehatan, serta dokumen lain yang dapat memperkuat proses perencanaan strategis sistem informasi.

Langkah awal ini bertujuan untuk membangun fondasi kerangka penelitian yang menyeluruh, metodologi yang sesuai, dan analisis data yang berlandaskan teori yang solid. Hal ini akan meningkatkan kualitas dan kredibilitas penelitian, serta menghasilkan temuan yang berguna bagi pengembangan dan penerapan sistem informasi yang efektif di Klinik X.

3.5 Analisa

Perencanaan strategis Sistem Informasi (SI) di Klinik X adalah elemen krusial dalam mencapai tujuan organisasi serta meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien. *Critical Success Factors* (CSF) menyediakan kerangka kerja yang efisien untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi SI di lingkungan klinik. Studi ini bertujuan untuk melaksanakan analisis yang komprehensif pada keadaan internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SI di klinik dengan memanfaatkan pendekatan CSF, PEST, dan SWOT.

3.6 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melaksanakan beberapa langkah guna memahami prosedur penelitian seperti:

3.6.1 Dokumentasi Data

Penelitian perencanaan strategis sistem informasi di Klinik X menggunakan Critical Success Factors bertujuan untuk merumuskan strategi SI yang efektif dan selaras dengan tujuan strategis klinik. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan analisis mendalam terhadap berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem informasi di Klinik X. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yang melibatkan 3 macam yaitu:

1. Studi Literatur

Mengumpulkan bentuk data dan informasi yang dilakukan dengan cara menelusuri dari internet dan termasuk didalamnya melakukan sebuah peninjauan pustaka dengan membaca dokumen serta jurnal terkait penelitian terdahulu.

2. Observasi

Tahapan observasi dilakukan dengan mengumpulkan data dalam pengamatan tidak langsung melalui dokumentasi media sosial Klinik X dan mempelajari situasi organisasi yang ada pada perusahaan tersebut.

3. Wawancara

Pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh penulis melalui wawancara dengan narasumber dari Klinik X sebagai metode pengumpulan data informasi. Beberapa poin yang akan dilakukan dengan mewawancarai narasumber dari Klinik X sebagai berikut:

- a. Pandangan strategis mengenai peran dan kontribusi SI dalam mendukung pencapaian tujuan klinik.
- b. Ketersediaan, kondisi, dan kapasitas infrastruktur yang mendukung sistem informasi secara optimal.
- c. Kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan klinik saat ini dan di masa depan, termasuk skalabilitas dan fleksibilitas.
- d. Efektivitas sistem informasi dalam mendukung proses administrasi dan tata usaha, termasuk kemudahan penggunaan dan efisiensi waktu.

- e. Keakuratan, keamanan, dan privasi data pasien yang dikelola dalam sistem informasi.
- f. Tantangan dan hambatan dalam penggunaan sistem informasi untuk administrasi klinik, seperti kompleksitas sistem dan keterbatasan akses data.

Informasi yang diperoleh dari narasumber akan membantu peneliti dalam mengidentifikasi kebutuhan dan peluang untuk meningkatkan sistem informasi klinik, mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi, dan mendorong transformasi digital klinik di era modern.

3.6.2 Analisis Kebutuhan

Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menyelidiki secara mendalam fenomena yang terjadi di Klinik X dilakukan oleh penulis. Dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam dan observasi partisipatif, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data kualitatif yang mendalam dan kontekstual dari berbagai pihak yang terlibat di klinik tersebut. Dengan dimulainya dari tahapan persiapan seperti:

- A. Observasi kebutuhan dan menetapkan tujuan penelitian yang jelas dan spesifik. Perumusan pertanyaan penelitian yang terarah.
- B. Pemilihan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan metode CSF, PEST, SWOT, dan observasi.
- C. Penyusunan kerangka penelitian yang komprehensif berdasarkan model *Ward and Peppard*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan kerangka kerja perencanaan strategis sistem informasi yang menyeluruh untuk Klinik X. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini akan mengidentifikasi Faktor Kunci Keberhasilan yang sesuai dengan konteks klinik, serta menganalisis perbedaan antara kondisi saat ini dan kebutuhan yang diharapkan. Diharapkan hasil ini memberikan rekomendasi desain SI yang efektif mendukung pencapaian harapan strategis klinik.

3.6.3 Tahap Perencanaan

Metodologi perencanaan strategis SI yang diusulkan oleh Ward and Peppard memberikan pendekatan terstruktur serta menyeluruh dalam mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berperan dalam keberhasilan implementasi sistem informasi di lingkungan klinik. Dengan menerapkan metode ini, diharapkan klinik dapat merumuskan strategi SI yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga sesuai dengan tujuan organisasi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas layanan bagi pasien dan pemangku kepentingan lainnya. Proses perencanaan ini bertujuan untuk memberikan hasil rencana strategis SI sesuai dengan kebutuhan organisasi. Tahapan ini mengadopsi model Ward and Peppard serta menggunakan alat analisis PEST, SWOT, dan CSF berdasarkan studi kasus di Klinik X. sebagai berikut:

1. Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal:
 - a. Analisis PEST: Meliputi faktor Politik, Ekonomi, Sosial, dan Teknologi yang dapat mempengaruhi klinik.
 - b. Analisis SWOT: Mengenal Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*).
2. Identifikasi Visi dan Misi: Mengidentifikasi visi dan misi klinik guna memberikan arah serta tujuan jangka panjang.
3. Penentuan Tujuan dan Sasaran:
 - a. Menentukan tujuan strategis yang ingin dicapai dan memformulasikan harapan yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu.
4. Identifikasi *Critical Success Factors* (CSF):
 - a. Menentukan faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi strategi Klinik X.
5. Pengembangan Strategi (Rencana Pengembangan SDM & Analisis Risiko dan Mitigasi):
 - a. Merumuskan strategi berdasarkan hasil analisis dan CSF yang telah diidentifikasi, termasuk peningkatan kapasitas tenaga kerja dan roadmap pelatihan, serta kerangka analisis risiko

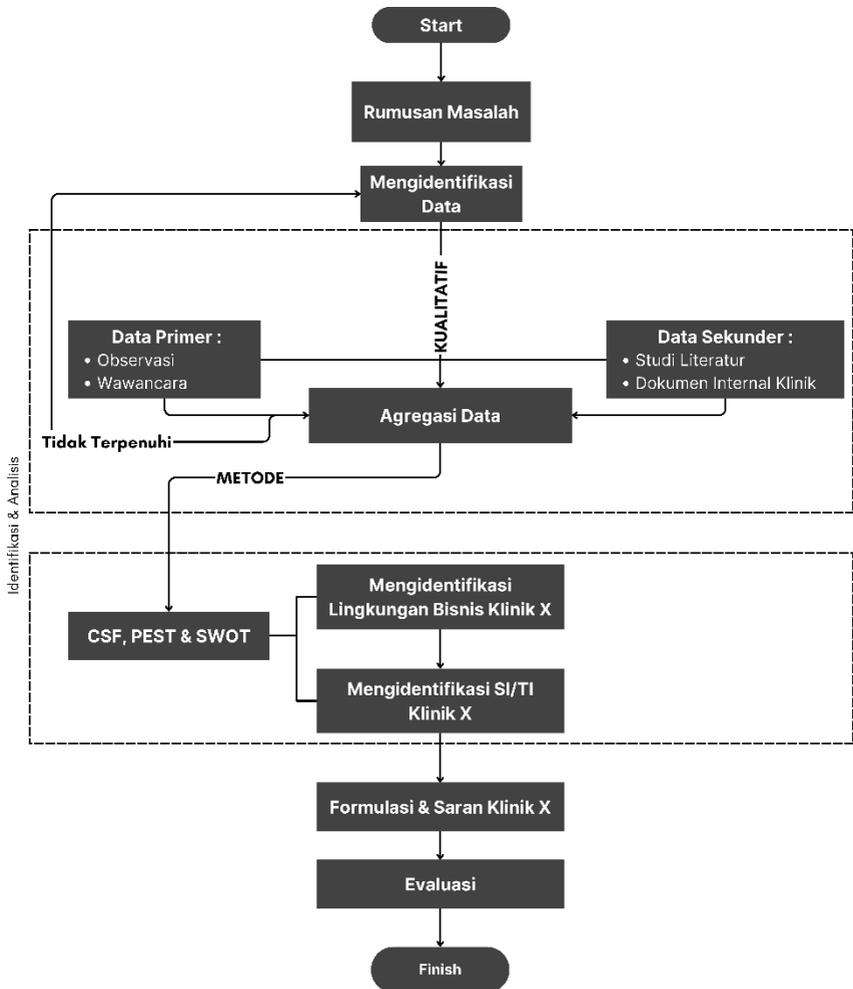
untuk mengidentifikasi tantangan potensial dan menentukan mitigasi awal.

6. Implementasi Strategi:

- a. Menyusun rencana tindakan dan pengalokasian sumber daya untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan.

7. Evaluasi dan Pengendalian:

- a. Memantau serta mengevaluasi pelaksanaan strategi guna memastikan pencapaian tercapai dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.



Gambar 3.6.3 Diagram Alir Prosedur Penelitian