

RINGKASAN

Beberapa permasalahan dari sistem pelayanan yang sedang digunakan RSUD Santa Maria Cilacap adalah Pendaftaran online hanya menggunakan WhatsApp yang mengakibatkan penumpukan data pendaftar sehingga proses pendaftaran memakan waktu yang lama. Dengan hanya menggunakan WhatsApp, layanan informasi tentang jadwal dokter terbaru, rekam medis pasien, informasi mengenai ketersediaan kamar rawat inap, informasi mengenai daftar dokter serta spesialisnya dan informasi mengenai pendaftaran pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap tidak dapat dilayani. Apabila terdapat pasien yang mendaftar dari luar wilayah, akses untuk informasi Rumah Sakit terbatas. Strategi sistem informasi yang harus dilakukan menggunakan metode Ward dan Peppard dengan teknik analisa SWOT (*Strenghts, Weaknesses, Opportunity, Threat*) dan *IT Balance Scorecard* (BSC) untuk meningkatkan kinerja aktivitas bisnis RSUD Santa Maria. Hasil dari penelitian ini adalah usulan dan rekomendasi berupa portofolio kepada RSUD Santa Maria Cilacap dalam pengembangan proses bisnis yang dijalankan dan bagaimana sistem informasi yang dapat mendukung proses bisnis yang ada.

Kata Kunci : Perencanaan Strategi, Sistem Informasi, *Balanced Scorecard*, *Ward and Peppard*

ABSTRACT

Some of the problems of the service system that is being used by the Santa Maria Cilacap Hospital are that online registration only uses WhatsApp which results in the accumulation of registrant data so that the registration process takes a long time. By simply using WhatsApp, information services about the latest doctor schedules, patient medical records, information about the availability of inpatient rooms, information about the list of doctors and specialists and information about registration of outpatients and inpatients can not be served. If there are patients who register from outside the area, access to hospital information is limited. The information system strategy must be carried out using the Ward and Peppard method with SWOT analysis techniques (Strengths, Weaknesses, Opportunity, Threat) and IT Balance Scorecard (BSC) to improve the performance of Santa Maria Hospital business activities. The results of this study are proposals and recommendations in the form of a portfolio to Santa Maria Cilacap General Hospital in developing business processes that are run and how information systems can support existing business processes.

Keywords: Strategic Planning, Information Systems, Balanced Scorecard, Ward and Peppard