

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*“Tata kelola teknologi informasi adalah tanggung jawab dewan direksi dan manajemen eksekutif organisasi. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian terintegrasi dari tata kelola perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertahankan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi”* (Kridanto Surendro : 2009). Meningkatnya perusahaan yang menggunakan Tata Kelola TI muncul karena semakin tingginya peran Teknologi Informasi dalam membangun, dan memudahkan kinerja suatu perusahaan. Dengan adanya tata kelola teknologi informasi, semua faktor dan dimensi yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi menjadi bersinergi dan bisa memberikan nilai tambah serta pengembalian investasi yang diharapkan bagi perusahaan atau institusi (Adikara & Pambudi, 2012). Tata Kelola Teknologi Informasi atau *IT Governance* sebagai penerapan kinerja Teknologi Informasi agar dapat diarahkan dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain Tata Kelola Teknologi Informasi, pelayanan Teknologi Informasi merupakan unsur terpenting yang harus di diperhatikan bagi perusahaan. Pelayanan juga sebagai faktor pendorong kesuksesan perusahaan.

Sebagai salah satu hal penting, maka setiap perusahaan akan berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan. Terlebih lagi, pada era berkembangnya Teknologi Informasi, tentu perusahaan mencoba menarik simpati pelanggan dengan menggunakan layanan teknologi, yang tentu saja akan mempermudah pelanggan dan meningkatkan kualitas perusahaan dimata pelanggannya. Begitu juga dengan Rumah sakit Umum Kabupaten Tangerang yang ingin memberikan layanan yang optimal. Sehingga Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dapat meningkatkan pelayanan dengan menggunakan Teknologi Informasi yang diharapkan dapat mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan.

Penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi pada bagian Pelayanan Teknologi Informasi dapat dijadikan solusi untuk mengetahui apakah Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang sudah sesuai dengan strategi dan tujuan Rumah Sakit Kabupaten Tangerang. Jika belum sesuai, maka harus ada perbaikan dalam pelayanannya.

Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang merupakan salah satu Rumah Sakit besar di Tangerang maka penerapan Tata Kelola Teknologi Informasi sangat diperlukan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi pelayanannya. Pengelolaan data Rumah Sakit yang besar baik data medik pasien maupun data-data administrasi rumah sakit, saat ini sebagian proses masih dilakukan secara manual atau belum terintegrasi. Untuk jangka panjang, jika tidak segera diantisipasi hal ini bisa menyebabkan RSUD Kabupaten Tangerang tertinggal jauh dibandingkan dengan pesaing dan dapat kehilangan pasien secara signifikan.

RSU Kabupaten Tangerang saat ini telah menerapkan Teknologi Informasi (TI) pada beberapa proses bisnis yang ada. Dari hasil pengamatan, pengembangan TI tersebut belum optimal dimanfaatkan untuk menunjang tujuan bisnis RSUD Kabupaten Tangerang. Hal ini dapat dilihat dari keluhan oleh *user* kepada Departemen/unit IT RSUD. Keluhan tersebut sebagian besar diakibatkan oleh kesalahan aplikasi atau modul sistem informasi, misalnya duplikasi data, penyimpanan data yang tidak terpusat dan master data yang belum final menyebabkan data tidak sinkron, sehingga informasi pada masing-masing bagian mempunyai asumsi yang berbeda-beda, proses edit data harus dari *database* pusat, dan lain sebagainya. Selain itu, masih sering terjadi kesalahan yang disebabkan oleh *user*, misalnya salah menginput nomor dan nama loket, ataupun data pasien tidak dikoneksikan ke unit selanjutnya oleh unit pengirim, padahal pasien sudah diberi tindakan, dan lain sebagainya.

Dari data keluhan di atas, diketahui bahwa sistem informasi atau modul yang ada saat ini masih memiliki kelemahan yang harus diperbaiki. Sistem informasi di RSUD Kabupaten Tangerang belum mampu mendukung tujuan bisnis RSUD yaitu meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan serta ketersediaan dan kelancaran layanan. Masalah yang sama relatif terjadi berulang-ulang. Penyelesaian masalah masih bersifat sporadik, tidak *ter-record* dan terkomunikasikan dengan baik, serta penyelesaiannya tergantung *skill* orang per orang. Dihubungkan dengan kerangka kerja COBIT 5, perbaikan tersebut difokuskan pada domain *Deliver Service and Support* (DSS) yaitu DSS02 *Manage Service Request and Incident*. Domain ini menitik beratkan pada proses pelayanan TI dan dukungan teknisnya yang meliputi hal keamanan sistem, kesinambungan layanan, pelatihan dan pendidikan untuk pengguna, dan pengelolaan data yang sedang berjalan. Oleh sebab itu, dipilih judul “Tata Kelola TI pada Sistem Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang menggunakan Cobit 5”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka diidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kondisi TI yang berkaitan dengan layanan TI yang tersedia di RSUD Tangerang, untuk saat ini dan yang diharapkan?
- 2) Bagaimana membuat rekomendasi yang dapat dilakukan pada RSUD Kabupaten Tangerang dengan layanan TI yang tersedia agar sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga menunjang tujuan bisnis RSUD Tangerang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui kondisi layanan TI yang saat ini ada.

- 2) Melakukan pengukuran kondisi layanan TI saat ini dan kondisi layanan TI yang diharapkan sehingga dapat menghasilkan identifikasi *as-is* dan *to-be*, serta rekomendasi perbaikan

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi perusahaan:
  - Membantu untuk memiliki strategi baru pada sistem informasi yang sedang berjalan saat ini sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas perusahaan baik dalam pelayanan maupun proses pengobatan di Rumah Sakit Umum Tangerang.
  - Memberikan suatu Panduan perencanaan tata kelola TI di RSU Tangerang, khususnya pada layanan Teknologi Informasi.
- 2) Bagi penulis, untuk lebih meningkatkan pengetahuan mengenai tata kelola IT, COBIT 5, dan sistem pelayanan rumah sakit. Selain itu, sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata-1 pada Universitas Esa Unggul Jakarta.
- 3) Bagi pembaca, untuk dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang Tata kelola IT, COBIT 5, dan pelayanan di rumah sakit. Dapat menjadi inspirasi bagi siapapun yang akan melakukan dikemudian hari.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

- 1) Penggunaan layanan TI didalam RSU Kabupaten Tangerang
- 2) Pengamatan dilakukan pada bagian SIM RS dan yang terhubung dengan layanan TI di RSU Kabupaten Tangerang
- 3) Layanan TI yang diterapkan oleh RSU Kabupaten Tangerang selama masa pengambilan data berlangsung.

- 4) Menggunakan framework COBIT 5 domain DSS02 *Manage Service Request and Incident* karena sesuai dengan layanan TI RSUD Kabupaten Tangerang

## 1.6. Metode Penelitian

- 1) Studi Literatur

Dilakukan dengan membaca dan mengutip beberapa buku yang terkait dengan topik permasalahan dan teori pendukung lainnya.

- 2) Metode Pengamatan (Observasi)

Didalam metode observasi ini penulis mengandalkan pengamatan langsung pada bagian sistem yang digunakan sehingga mendapatkan gambaran yang jelas mengenai arsitektur sistem yang digunakan.

- 3) Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2009) "*Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu*". Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan pertama adalah melakukan wawancara terhadap manajemen dan yang menjalankan sistem pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah *focuses interview*, yaitu responden diwawancara dalam waktu singkat dan dalam suasana yang tidak formal dengan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan tata kelola teknologi informasi pada sistem pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.

Tujuan wawancara tersebut adalah untuk mendapatkan informasi dan meyakinkan responden terhadap jawaban yang dipilih pada kuesioner. Kemudian, jawaban responden akan diperiksa ulang dengan bukti yang ada, sehingga didapat hasil yang meyakinkan

terhadap pilihan jawaban tersebut. Hasil wawancara akan digunakan sebagai data pendukung dari hasil survey kuesioner yang diperoleh penulis.

#### 4) Kuesioner

*“Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”* Sugiyono (2006, p.135).

Sedangkan Sekaran (2006, p.82), *“kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan responden jawab, biasanya dalam alternative yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Kuesioner dapat diberikan secara pribadi, disuratkan kepada responden, atau disebarkan secara elektronik”*

Nazir (2003, p.203-204), menyatakan *“isi dari kuesioner secara umum dapat berupa :*

- *Pertanyaan tentang fakta*
- *Pertanyaan tentang pendapat (opinion)*
- *Pertanyaan tentang persepsi diri”*

Kuesioner yang diberikan dalam penelitian ini dirancang untuk mengetahui tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi khususnya bagian sistem pelayanan yang telah digunakan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang dengan melihat tanggapan pengguna dan pembuatan saran teknologi informasi melalui perbandingan antara kondisi yang dialami saat ini dengan harapan yang diinginkan di masa mendatang. Penyebaran kuesioner akan dilakukan di lingkup semua *store* yang ada di Rumah Sakit

Umum Kabupaten Tangerang, dengan melibatkan beberapa bagian di Rumah Sakit Umum Kabupaten berkaitan dengan penggunaan dan pengelolaan teknologi informasi khususnya sistem pelayanan.

Kuisoner akan berisi beberapa pernyataan yang masing-masing mewakili *Awareness* (kesadaran/mengetahui), *policies* (kebijakan), *tools* (alat/aplikasi), *skills* (keahlian), *responsibility* (tanggung jawab) dan *goal* (sasaran) yang akan terbagi dalam dua bagian yaitu tanggapan akan kondisi saat ini (as-is) dengan kondisi yang diharapkan (to-be). Masing-masing penilaian memiliki 6 tingkat nilai yang berbobot antara 0 sampai dengan 5 sesuai dengan dasar yang terdapat pada model COBIT. Responden yang dipilih adalah responden yang mewakili table RACI (*Responsibility, Accountability, Consult, and Inform*) pada proses pengolahan data RACI Chart.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini diuraikan dalam lima bab dan isinya akan diuraikan sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, penelitian, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang mendukung berhubungan dengan penelitian ini dengan penelitian ini dengan mengutip dari penulis atau pakar.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini berisi tentang desain penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas mengenai profil RSUD Kabupaten Tangerang dan proses pengambilan data dalam pengambilan Tata Kelola TI pada Sistem Pelayanan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Serta mengevaluasi bukti yang akan menghasilkan laporan untuk dijadikan rekomendasi.

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini mengemukakan beberapa simpulan dan saran yang diharapkan dapat berguna pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang didalam sistem informasi.