

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SIDANG	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	4
1.6. Metode Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Tata Kelola TI	9
2.1.1. Tujuan Tata Kelola TI.....	10
2.1.2. Langkah Dasar Tata Kelola TI.....	11
2.2. Pengertian Sistem Informasi.....	11
2.2.1. Pengertian Sistem	11
2.2.2. Karakteristik Sistem.....	12
2.2.3. Pengertian Informasi.....	13
2.2.4. Kualitas Informasi.....	13
2.2.5. Pengertian Sistem Informasi	14

2.3.	Pengertian Pelayanan	14
2.4.	Pengertian Rumah Sakit	15
2.3.1.	Sistem Informasi Rumah Sakit.....	17
2.3.2.	Fungsi Rumah Sakit.....	17
2.5.	Pengertian Manage Service Request and Incident.....	17
2.5.1.	<i>Service Desk</i>	17
2.5.2.	<i>Incident Management</i>	18
2.6.	Pengertian COBIT	20
2.6.1.	Sejarah Perkembangan COBIT	20
2.6.2.	Manfaat COBIT dalam Tata Kelola TI	23
2.6.3.	Maksud dari COBIT	24
2.6.4.	Tujuan COBIT	25
2.6.5.	<i>Capability Model</i> pada COBIT 5	25
2.6.6.	<i>DSS02 Manage Service Request and Incident</i>	29
2.7.	Pengertian SPSS.....	29
2.8.	Pengendalian Sistem Komputerisasi Secara Umum.....	30
2.8.1.	Pengendalian <i>Management</i>	30
2.8.2.	Pengendalian Aplikasi	32
2.9.	Instrument dalam Tata Kelola TI.....	33

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.2.	Latar Belakang Perusahaan	38
3.2.1.	Profil RSU Kabupaten Tangerang	38
3.2.2.	VISI dan Misi.....	39
3.2.2.1.	Visi.....	39
3.2.2.2.	Misi	40
3.3.	Gambaran Umum SIM RS di RSU Kabupaten Tangerang..	40
3.3.1.	Struktur Organisasi SIM RS	41
3.3.2.	VISI dan MISI instalasi	42
3.3.3.	Fasilitas Pelayanan.....	42

3.3.4.	Data Kepegawaian	42
3.3.5.	Tugas Pokok dan Uraian Tugas	43
3.4.	Spesifikasi Teknologi Informasi.....	47
3.4.1.	Aplikasi Program	48
3.4.2.	Tipe Komputer yang digunakan.....	48
3.5.	Kekurangan dan Permasalahan Pengelola TI	48
3.5.1.	Penginputan Data.....	49
3.5.2.	Jaringan.....	49

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1.	Tahapan Perencanaan Tata Kelola TI.....	50
4.1.1.	Tujuan Pelaksanaan Tata Kelola TI	51
4.1.2.	Penentuan Ruang Lingkup Tata Kelola TI.....	52
4.1.3.	Metode Tata Kelola TI.....	52
4.1.4.	Metode Pengumpulan Bahan Bukti	53
4.2.	Operasionalisasi Variabel	54
4.3.	Jenis dan Sumber Data	55
4.3.1.	Studi Literatur	55
4.3.2.	Menelaah Dokumen Bisnis	55
4.3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
4.3.3.1.	Wawancara.....	56
4.3.3.2.	Kuesioner	56
4.4.	Hasil Tata Kelola Teknologi Informasi di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang.....	72
4.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.4.1.1.	Uji Validitas	73
4.4.1.2.	Uji Reliabilitas.....	74
4.5.	Metode Analisis.....	77
4.5.1.	Analisis Tingkat Kematangan Saat Ini.....	77
4.5.2.	Analisis Tingkat Kematangan yang Diharapkan.....	77
4.5.3.	Analisis Kesenjangan.....	78

4.6.	<i>Assessment Pengolahan Data pada DSS02 Manage Service Request and Incident</i>	79
4.7.	Hasil Bukti Assessment	85
4.7.1.	Hasil <i>Assessment DSS02 Manage Service Request and Incident</i>	85
4.7.2.	Hasil Temuan dan Rekomendasi <i>DSS02 Manage Service Request and Incident</i>	87

BAB V SIMPULAN & SARAN

5.1.	Simpulan	102
5.2.	Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN