

**AUDIT SISTEM INFORMASI  
MENGUNAKAN STANDART COBIT 4.1  
PADA PERSPEKTIF PELANGGAN DI RSUD BALUNG**

Richa Herliana Mulindahwati<sup>1</sup>, Wiwik Suharso<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember

richaherliana29@gmail.com, wiwiksuharso@unmuhjember.ac.id

**ABSTRAK**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balung merupakan salah satu instansi milik pemerintah yang bergerak pada bidang kesehatan dengan tujuan utamanya untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Penerapan sistem informasi di RSUD Balung bertujuan untuk mempermudah dalam proses pemasukan data. Agar kinerja sistem informasi dapat berjalan sesuai dengan perencanaan dan dengan tujuan bisnis rumah sakit, maka rumah sakit membutuhkan pengukuran untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan dari kinerja sistem informasi tersebut. Terjadinya eror sistem merupakan insiden yang sering terjadi, serta ketika terjadi masalah baru penanganan yang berakibat proses bisnis instansi tidak menjamin keberhasilan hubungan antara proses IT dan tujuan bisnis di instansi. Penelitian ini untuk mengevaluasi tata kelola IT khususnya pada perspektif pelanggan. Tingkat pelayanan pelanggan di RSUD Balung, Jember dinilai masih kurang dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kematangan sistem masih berada pada level 2 (*Repeatable Level*) dimana semua proses sudah menetapkan implementasi kebijakan tetapi perlu ditingkatkan. Kondisi yang diharapkan pada domain PO8, AI6, DS1, DS4 dan DS10 yaitu berada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Perbaikan dilakukan secara bertahap berdasarkan pada kerangka kerja COBIT 4.1 yang menghasilkan 46 rekomendasi dengan nilai presisi untuk rekomendasi yang disetujui sebesar 83,48%.

**Kata Kunci:** Audit, Tingkat Kematangan, COBIT 4.1, Perspektif Pelanggan.

**INFORMATION SYSTEM AUDIT  
USING STANDARD COBIT 4.1  
ON CUSTOMER'S PERSPECTIVE IN BALUNG HOSPITAL**

Richa Herliana Mulindahwati<sup>1</sup>, Wiwik Suharso<sup>2</sup>

Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering,

University of Muhammadiyah Jember

richaherliana29@gmail.com, wwiksuharso@unmuhjember.ac.id

**ABSTRACT**

Balung Hospital is one of the government-owned agencies that is engaged in the health sector with the main goal of providing health services to the community. The application of information systems in Balung General Hospital aims to facilitate the data input process. In order for the performance of information systems to run in accordance with the planning and with the business objectives of the hospital, the hospital requires measurements to determine the extent of maturity of the performance of the information system. The occurrence of system errors is a frequent incident, and when new problems occur that result in business processes the agency does not guarantee the success of the relationship between IT processes and business objectives in the agency. This research is to evaluate IT governance especially in the customer's perspective. The level of customer service in Balung General Hospital, Jember is still considered to be lacking where the results of the study show that the maturity level of the system is still at level 2 (Repeatable Level) where all processes have determined policy implementation but need to be improved. The conditions expected in the PO8, AI6, DS1, DS4 and DS10 domains are at level 4 (managed and measurable). Improvements were carried out in stages based on the COBIT 4.1 framework which produced 46 recommendations with precision values for recommendations approved at 83.48%.

**Keywords:** Audit, Maturity Level, COBIT 4.1, Costumer's Perspective.