

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat cepat terutama pada suatu instansi yang membutuhkan informasi dalam pengambilan keputusan. Teknologi informasi banyak diterapkan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektivitas dan efisiensinya sudah terbukti mampu meningkatkan daya saing organisasi. Salah satu instansi kesehatan yang menggunakan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Balung. Pemanfaatan Teknologi Informasi berupa Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) untuk pendaftaran pasien, pencatatan data rekam medik pasien sehingga memudahkan dalam penanganan diagnosis dan pembuatan resep obat dari dokter.

Berdasarkan hasil observasi, Sistem Informasi Manajemen di RSUD Balung masih belum mengetahui tingkat kematangan proses TI pada pelayanan terhadap pelanggan. Dalam hal ini permasalahan yang ada yaitu (1) Apakah sistem tersebut dapat melayani pelanggan selama 24 jam, (2) Seberapa sering sistem mengalami eror, (3) Pengukuran dan penentuan tingkat kematangan proses TI terhadap sistem. Dimaksudkan agar dapat meningkatkan daya saing dari pelayanan SIM-RS. Akibat tidak adanya pengukuran terhadap tingkat kematangan proses tata kelola TI pada sistem tersebut, maka tidak menjamin keberhasilan hubungan antara TI dan strategi bisnis dalam pencapaian tujuan instansi. Salah satu tujuan yang dimaksudkan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lusiana dan Wardoyo (2016) nilai GAP digunakan sebagai dasar dalam menentukan rekomendasi perbaikan tata kelola TI, dan menghasilkan 19 rekomendasi pada perspektif pelanggan.

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan di atas maka perlu adanya penilaian dan perbaikan dari sistem yang telah diimplementasikan untuk mengetahui kepuasan pengguna atau *user* terhadap sistem yang digunakan untuk menunjang kegiatan bisnis yang berada di RSUD Balung. Serta menganalisis atau

memonitor suatu kinerja TI sehingga dapat menyimpulkan apakah sistem yang diterapkan di RSUD Balung telah memenuhi kebutuhan bisnis TI dan sebagai sarana untuk mencapai kebutuhan RSUD Balung untuk mengetahui kualitas layanan dari SIM-RS.

Pengukuran tingkat kematangan SIM-RS untuk mengevaluasi pelayanan terhadap pelanggan yang berada di RSUD menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. Standard COBIT digunakan karena memiliki kompromi yang cukup baik dalam keluasan cakupan pengelolaan dan kejelasan setiap prosesnya. COBIT kurang dalam memberikan panduan keamanan tetapi memberikan wawasan umum atas proses TI pada suatu organisasi. Diantaranya untuk merencanakan kinerja suatu sistem agar memperbaiki kualitas pelayanan dengan menggunakan domain PO (*Plan and Organise*), AI (*Acquire and Implement*) untuk mengidentifikasi dan mengembangkan kinerja sistem, serta DS (*Deliver and Support*) untuk mengukur kinerja penyampaian jasa agar lebih bermanfaat bagi *end user*. Dimana proses PO8 (*Manage Quality*) adalah mengelola kualitas, AI6 (*Manage Change*) adalah mengelola perubahan, DS1 (*Define and Manage Service Levels*) adalah mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan, DS4 (*Ensure Continuous Services*) adalah memastikan layanan yang berkelanjutan, serta DS10 (*Manage Problems*) adalah mengelola permasalahan. Untuk itu dilakukan penelitian tentang “AUDIT SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN STANDART COBIT 4.1 PADA PERSPEKTIF PELANGGAN DI RSUD BALUNG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis mendapatkan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai tingkat kedewasaan Audit Sistem Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan di RSUD Balung berdasarkan domain PO8, AI6, DS1, DS4 dan DS10?
2. Berapa nilai GAP Audit Sistem Informasi untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan di RSUD Balung?

3. Bagaimanakah rekomendasi perbaikan proses teknologi informasi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan?
4. Berapa hasil nilai tingkat presisi rekomendasi yang diberikan kepada RSUD Balung?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Obyek yang diteliti adalah instansi pelayanan kesehatan masyarakat RSUD Balung Kabupaten Jember.
2. Kerangka kerja audit yang digunakan adalah *Balanced ScoreCard* dan COBIT 4.1.
3. Kontrol objektif berupa proses Teknologi Informasi dalam perspektif pelanggan yang memiliki tingkat risiko *high* yaitu PO8, AI6, DS1, DS4, DS10.
4. Pengukuran audit berdasarkan nilai perhitungan COBIT *Maturity Level*.
5. Kinerja hasil pengukuran nilai presisi rekomendasi audit dilakukan berdasarkan *stakeholder* RACI yang ada di RSUD Balung.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Audit tingkat kedewasaan dari kualitas layanan pelanggan dari SIM RS Balung berdasarkan kerangka kerja COBIT 4.1.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan proses Teknologi Informasi yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai berikut:

1. RSUD Balung dapat mengetahui tingkat kualitas layanan dari SIM RS yang digunakan untuk pelayanan pelanggan. Informasi tersebut penting sebagai ukuran kualitas layanan yang telah dijalankan.

2. RSUD Balung memiliki rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan SIM RS pada pelanggan.
3. Karyawan serta pasien (keluarga) dapat menikmati perbaikan layanan setelah rekomendasi perbaikan dilakukan oleh instansi RSUD Balung.

