

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Teknologi Informasi saat ini telah berkembang dengan cepat. Dalam aspek kehidupan sehari-hari manusia dan lingkup organisasi maupun perusahaan telah menerapkan teknologi informasi. Kehadirannya Teknologi Informasi bertujuan untuk memudahkan pekerjaan agar lebih efisien, efektif, transparansi, dan akuntabilitas pada sektor pemerintahan (Zena et al., 2021). Dampak yang ditimbulkan dari pemanfaatan penerapan Teknologi Informasi sangatlah besar seperti bagaimana cara perusahaan atau organisasi merancang, menerapkan, dan mendukung proses bisnis sehingga kedepannya dapat menciptakan Pemerintahan yang baik (Nur et al., 2019). Penerapan Teknologi Informasi pada rumah sakit memiliki peranan penting salah satunya untuk mengoptimalkan kinerja pegawai untuk memudahkan pelayanan dan memberikan kenyamanan untuk pasien. Meskipun sudah dilakukan penerapan Teknologi Informasi, masih ditemukannya beberapa bagian yang belum optimal, berbagai hal telah dilaksanakan untuk mengoptimalkan, dengan melakukan evaluasi TI pada rumah sakit (Prandana et al., 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Buleleng adalah rumah sakit yang dinaungi oleh pemerintahan. Berdasarkan peraturan bupati Buleleng No 5, tahun 2020, Adapun kewajiban yang dilakukan dalam membantu Bupati pada bidang pelayanan Kesehatan seperti upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan dan menjalankan upaya rujukan berlandaskan Pendidikan, pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. RSUD kabupaten buleleng memiliki 19 jenis layanan (Nugraha, 2020). Pada RSUD Kabupaten Buleleng Telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dimana sistem ini telah terintegrasi pada masing masing pelayanan yang memiliki fungsi untuk menangani secara menyeluruh proses manajemen rumah sakit baik secara internal maupun cross application di luar rumah sakit. SIMRS memiliki peranan seperti administrasi, Informasi tempat tidur pasien, rekam medis, data pasien, apotik, rawat jalan, pengadaan barang dan jasa, perlengkapan, keuangan dan akuntansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh Bapak Budiantara selaku Sub Koordinator Informasi dan Humas, ditemukannya beberapa permasalahan yang mengakibatkan terjadinya kendala pada kinerja pelayanan dan operasional pada RSUD Kabupaten Buleleng diantaranya : Masih ditemukan kesalahan dalam penginputan data pasien oleh pegawai yang disebabkan karena banyaknya pasien sehingga ada beberapa data yang harus diisi tetapi pegawai tidak menginputkannya, Jumlah SDM IT dan Operator terbatas sehingga dalam menangani perbaikan maupun penambahan fitur SIMRS tidak bisa di kerjakan dengan cepat, SIMRS terkendala karena gangguan jaringan. Dari kegiatan wawancara peneliti juga melakukan observasi menggunakan media google form. Media ini dilakukan untuk memastikan dan mendukung dari permasalahan yang ditemukan ketika melakukan wawancara langsung. Media google form ini disebar berdasarkan stakeholder yang benar benar memiliki permasalahan. Adapun permasalahan yang dapat dijabarkan seperti : Koneksi jaringan internet, Gangguan server/jaringan, Sistem yang sering error dan penambahan fitur yang agak lama.

Permasalahan yang sudah dijelaskan maka, perlu dilakukan evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi. Evaluasi dapat diartikan sebagai suatu Tindakan dalam menggali dan pengumpulan data penting, dimana data tersebut berisi informasi terkait kinerja suatu organisasi atau perusahaan yang nantinya akan digunakan untuk pengambilan keputusan (Syafnidawaty, 2020) . Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi penting untuk dilakukan, yang mana fungsi dari evaluasi ini mengetahui kondisi dari Tata Kelola Teknologi Informasi dan Sistem Informasi serta melihat tingkat keberhasilan dari Tata Kelola Teknologi Informasi pada RSUD Kabupaten Buleleng.

Tatakelola TI merupakan bagian penting dari kesuksesan dalam penerapan good corporate governance. Dalam hal ini tatakelola TI juga memvalidasi pengukuran keefektivan dan efisiensi peningkatan proses bisnis perusahaan melalui struktur terkait Teknologi Informasi agar mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Tatakelola TI juga memadukan best practices proses perencanaan, pengelolaan, penerapan, pelaksanaan, serta pengawasan kinerja TI, agar dapat memastikan teknologi informasi telah mendukung

pencapaian sasaran perusahaan. Dengan memiliki Tatakelola TI proses menjadi lebih terbuka, tanggung jawab serta akuntabilitas setiap fungsi semakin jelas (Gondodiyoto, 2019).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan kerangka kerja Tata Kelola Informasi dan Teknologi sangat direkomendasikan menggunakan kerangka kerja yang best practice seperti COBIT (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 82 Tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, 2013). Untuk melaksanakan Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi diperlukan suatu kerangka kerja, salah satunya dengan kerangka kerja COBIT 5. Berdasarkan perkembangannya COBIT telah memiliki beberapa kali perubahan atau perkembangan. Adapun perkembangan COBIT dimulai dari COBIT versi 1 (1996), COBIT versi 2 (1998), COBIT versi 3 (2000), COBIT 4.0/4.1 (2005/2007), COBIT 5 (2012) hingga sampai pada versi COBIT yang terbaru yaitu COBIT 2019. Pada penelitian ini peneliti memilih COBIT 5 sebagai framework yang digunakan dalam melakukan evaluasi tata kelola TI/SI RSUD Kabupaten Buleleng. Adapun alasan menggunakan COBIT 5 yaitu kerangka kerja ini sudah sesuai dengan standar yang diperlukan untuk sebuah perusahaan ataupun organisasi pemerintahan yang mengatur bagian manajemen maupun tata kelola secara keseluruhan dan saling terhubung. COBIT 5 ini memiliki prinsip dasar yang begitu efektif menghubungkan kerangka kerja, standar dan praktik lain (Damayanti & Manuputty, 2019).

COBIT 5 merupakan sebuah tools untuk membantu organisasi atau perusahaan yang dapat memberikan solusi, perbaikan, mengoptimalkan resiko dan penggunaan sumber daya agar bisa tercapainya tujuan tatakelola dan manajemen organisasi (Hanif et al., 2020). COBIT 5 memiliki 5 prinsip utama untuk Tata Kelola dan manajemen TI perusahaan : Prinsip 1: Memenuhi Kebutuhan Pemangku Kepentingan : pada prinsip pertama ini mengetahui pendefinisian prioritas, implementasi, dan jaminan. Prinsip 2: Mencakup Perusahaan dari ujung keujung : pada prinsip kedua ini mengkaitkan tata Kelola TI perusahaan dengan tata Kelola perusahaan. Prinsip 3: Kerangka Tunggal Yang Terintegrasi : pada prinsip ketiga COBIT 5 memiliki persamaan dengan framework lain sehingga COBIT 5 dapat bekerja dengan Tata Kelola dan

manajemen perusahaan. Prinsip 4: Mengaktifkan Pendekatan Holistik : pada prinsi keempat ini seluruh enabler mendukung penerapan tata Kelola dan sistem yang komprehensif untuk TI Perusahaan. Adapun tujuh kategori enabler : (Prinsip, kebijakan, dan kerangka kerja, Proses, Struktur organisasi, Budaya, etika, dan perilaku, Informasi, Layanan, infrastruktur dan aplikasi, Orang, keterampilan dan kompetensi), Prinsip 5: Memisahkan Tata Kelola dan Manajemen : Kerangka COBIT 5 membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen (ISACA, 2012a). Pada kerangka kerja COBIT 5, terdapat 5 domain yang di pecahkan menjadi 37 proses. 1. Pada domain pertama yaitu EDM (Evaluate, Direct, Monitor) memiliki kegunaan untuk mengevaluasi, mengarahkan, dan memonitor aktivitas dari manajemen TI yang dilaksanakan oleh organisasi atau perusahaan. Domain ini memiliki 5 proses yaitu EDM01 sampai dengan EDM05. 2. Domain kedua adalah APO yang memiliki kegunaan untuk penyelarasan dan pengelolaan perencanaan TI yang dilakukan agar dapat di realisasikan oleh organisasi atau perusahaan. Domain ini memiliki 13 proses yaitu APO01 sampai APO13. 3. Domain ketiga adalah BAI yang memiliki kegunaan merancang, dan mengimplementasikan suatu tatakelola pada organisasi atau perusahaan. Domain ini memiliki 10 proses yaitu BAI01 sampai BAI10. 4. Domain yang ke empat adalah DSS yang memiliki kegunaan untuk memahami permasalahan pada sistem yang berhubungan dengan layanan pengiriman dan dukungan. Pada domain ini memiliki 6 proses diantaranya adalah DSS01 sampai DSS06. 5. Domain kelima terdapat MEA yang memiliki kegunaan sebagai memonitoring, evaluasi dan menilai performa sistem maupun dari segi layanan yang tersedia pada organisasi atau perusahaan.

Setelah peneliti mendapatkan permasalahan yang telah ditemukan, selanjutnya peneliti melakukan proses pemetaan berdasarkan tujuan RSUD Kabupaten Buleleng atau Visi dan Misi pada Rencana Strategis dengan *Enterprise Goals* pada COBIT 5, kemudian peneliti akan menghubungkan *Enterprise Goal* dengan IT Related Goal dan yang terakhir menghubungkan IT Related Goal dengan domain proses pada COBIT 5. Hasil domain yang didapat dari proses pemetaan tersebut kemudian akan dikaitkan dengan permasalahan yang telah ditemukan. Domain yang dikaitkan dengan permasalahan dilihat

dari kesesuaian aktivitas domain tersebut, sehingga mendapatkan domain EDM04 (Masih ditemukan kesalahan dalam penginputan data pasien oleh pegawai), APO07 (Jumlah SDM IT dan Operator terbatas) , DSS02 (Sistem yang sering error dan penambahan fitur yg agak lama), DSS05 (SIMRS terkendala karena gangguan jaringan dan gangguan pada server). Domain ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi tata kelola teknologi informasi dan sistem informasi yang hasil akhirnya akan mendapatkan rekomendasi perbaikan jika ditemukan nilai yang kurang.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, Adapun rumusan masalah yang dapat dijabarkan, diantaranya adalah :

1. Bagaimana Kondisi Tata Kelola Teknologi Informasi saat ini pada RSUD Kabupaten Buleleng ?
2. Bagaimana Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan dari hasil Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada RSUD Kabupaten Buleleng?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kondisi yang terjadi saat ini dari hasil Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada RSUD Kabupaten Buleleng.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kinerja pelayanan dan tercapainya tujuan RSUD Kabupaten Buleleng yang sudah di terapkan.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini menjelaskan beberapa ruang lingkup penelitian agar nantinya hasil yang didapatkan bisa sesuai dengan tujuan penelitian yang meliputi :

1. Evaluasi Tata Kelola dan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 (Studi Kasus RSUD Kabupaten Buleleng) hanya fokus pada domain EDM04, APO07, DSS02, DSS05.

2. Rekomendasi perbaikan hanya berdasarkan perhitungan tingkat kematangan yang rendah.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang didapatkan bagi peneliti dan bagi pihak RSUD Kabupaten Buleleng adalah :

#### **Bagi peneliti**

Peneliti dapat memahami proses dalam melakukan analisa evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada RSUD Kabupaten Buleleng menggunakan kerangka kerja COBIT 5

#### **Bagi RSUD**

Memberikan rekomendasi perbaikan yang nantinya bisa menjadi acuan pada kekurangan yang dimiliki oleh RSUD Kabupaten Buleleng berdasarkan hasil penelitian ini.

