

TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PADA RSIA HAMAMI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 5.0

Friska Aryani¹, Hasmawaty Ar².Widya Cholil³

Program Magister Teknik Informatika

Universitas Bina Darma

Email: aryanifrizka@yahoo.com

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Tata kelola teknologi informasi sangat berpengaruh pada kegiatan operasional di RSIA Hamami. Tujuan dalam mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada RSIA Hamami adalah mengukur kinerja sistem dan teknologi informasi dengan layanan jasa yang diberikan RSIA Hamami. Metode yang digunakan dalam mengevaluasi adalah COBIT 5.0, metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan instrument penelitian berupa kuesioner. Fokus dalam penelitian ini menggunakan beberapa domain COBIT 5.0 meliputi EDM04, APO09, DSS02, MEA01. Hasil penelitian tingkat kematangan RSIA Hamami secara keseluruhan masih berada pada level 2. Pada divisi administrasi level maturity yang didapat adalah 2,72. Pada divisi apotek level maturity yang didapat adalah 2,90 dan pada divisi server didapat 3,32. Dari hasil evaluasi yang diperoleh dapat membuat RSIA Hamami lebih fokus dalam meningkatkan kinerja teknologi informasi pada bagian yang perlu perhatian khusus. Melalui metode COBIT 5.0 RSIA Hamami dapat melihat bagian-bagian pada rumah sakit yang masih kurang optimal, sehingga selanjutnya dapat mengembangkan dan mampu menyediakan layanan yang terbaik bagi pasien sesuai dengan visi dan misi RSIA Hamami.

Kata Kunci: COBIT 5.0, RSIA Hamami, Tata Kelola Teknologi Informasi.

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini sangat cepat, khususnya pada suatu instansi atau organisasi yang sangat membutuhkan suatu informasi untuk pengambilan keputusan. Salah satu sektor kehidupan manusia yang paling banyak memanfaatkan teknologi informasi adalah organisasi, baik organisasi yang berorientasi bisnis/profit maupun nonprofit. Pemanfaatan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja, namun lebih dari itu merupakan sarana utama untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi suatu organisasi saat ini adalah Teknologi Informasi (TI), karena dengan adanya teknologi informasi dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dari proses bisnis perusahaan itu sendiri. Cara baru dalam menggunakan teknologi informasi telah digunakan oleh banyak perusahaan sebagai salah satu solusi dalam menghadapi dan memenangkan persaingan. Teknologi informasi dalam pandangan sempit menjelaskan sisi teknologi dari sebuah informasi, seperti *hardware*, *software*, *database*, *networks* dan peralatan lain. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan perencanaan, implementasi, dukungan, wawasan, pengawasan dan evaluasi yang matang dan optimal. Sehingga mengurangi resiko akan terjadinya kerugian yang banyak terjadi dari kehilangan data, penyalahgunaan data, informasi yang tidak akurat.

Evaluasi sistem meliputi efektivitas sistem dan efisiensi sistem mengacu pada kinerja sistem secara teknis misalnya kecepatan akses data, waktu *downtime*, integritas data dan sejenisnya, sedangkan evaluasi efektivitas mengukur sejauh mana sistem dapat memenuhi kebutuhan organisasi. Evaluasi merupakan salah satu aspek penting yang diperlukan untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi. Melalui evaluasi kita dapat memperoleh informasi mengenai sejauh mana keberhasilan mencapai tujuan sistem tersebut dan juga umpan balik untuk meningkatkan kualitas sistem dimasa yang akan datang untuk menjaga agar sistem tersebut dapat diandalkan dan dapat dipercaya maka perlu evaluasi sistem/ teknologi informasi supaya menghasilkan informasi yang lebih *relevan*, tepat waktu, akurat, dan lengkap.

RSIA Hamami adalah rumah sakit swasta yang resmi didirikan pada tanggal 28 Januari 2010 oleh Kepala Dinas Kesehatan Kota Palembang yang telah mengizinkan Dr. Mustofa Husin Syahab, Sp. OG selaku pimpinan rumah sakit untuk membuka layanan kesehatan. RSIA Hamami merupakan rumah sakit yang telah memanfaatkan peranan sistem dan teknologi informasi dalam proses operasionalnya. Setiap divisi pada RSIA Hamami dipasang aplikasi *Hospital Information System* pada divisi administrasi, divisi apotek dan divisi server sebagai penampung database dan semua sistem saling terhubung. Tetapi disisi yang lain terdapat masalah yang sering terjadi didalam penggunaan sistem tersebut yaitu, keterlambatan data, penumpukan data, data hilang, data rusak, dan jaringan internet tidak tersedia. Maka dengan alasan tersebut maka penulis memilih RSIA Hamami Palembang sebagai objek penelitian dalam evaluasi untuk mengukur kinerja sistem dan teknologi RSIA Hamami terhadap layanan kesehatan yang telah diberikan.

Salah satu acuan yang dapat digunakan untuk mengukur penerapan teknologi informasi adalah *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT). Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk meneliti: "Tata Kelola Teknologi Informasi Pada RSIA Hamami Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5.0".

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Apakah tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada divisi administrasi dalam melakukan proses pengelolaan data pasien telah berjalan dengan optimal?
- 2) Apakah tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada divisi apotek dalam melakukan proses pengelolaan data obat dan memberikan layanan kepada pasien sudah berjalan dengan optimal?
- 3) Apakah tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada divisi server sudah optimal dalam melayani pertukaran seluruh data yang masuk dari setiap komputer yang ada di RSIA Hamami?

Berdasarkan masalah yang ada, tujuan penelitian adalah:

- 1) Menganalisis sistem dan teknologi informasi yang terdapat pada RSIA Hamami.
- 2) Mengukur kinerja sistem dan teknologi dengan layanan jasa yang diberikan RSIA Hamami.
- 3) Menerapkan kerangka kerja COBIT 5.0 pada RSIA Hamami.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

- 1) Diharapkan melalui penelitian ini dapat diketahui secara objektif tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi, nilai level tingkat pengoptimalan sistem informasi.
- 2) Diharapkan dapat memahami proses kerja dan keselarasan antara sistem dan informasi di RSIA Hamami dalam proses melayani kesehatan masyarakat.
- 3) Diharapkan dapat memberikan rekomendasi dan peningkatan tata kelola teknologi informasi pada RSIA Hamami.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Definisi tata kelola teknologi informasi yang telah di temukan oleh para ahli diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Weill & Ross (2004) tata kelola TI adalah serangkaian sistem dan mekanisme yang menentukan pihak-pihak, baik di Departemen TI maupun di luar

Departemen TI, yang membuat dan berkontribusi dalam pembuatan keputusan TI.

2. Menurut *Board Briefing on IT Governance 2nd Edition*, ITGI, (2004) tata kelola TI memiliki definisi inklusif yang mencakup Sistem Informasi (SI), teknologi dan komunikasi, bisnis dan hukum serta isu-isu lain yang melibatkan hampir seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*), baik direktur, manajemen eksekutif, pemilik proses, supplier, pengguna TI bahkan pengaudit SI/TI. Pembentukan dan penyusunan tata kelola tersebut merupakan tanggung jawab dari jajaran direksi dan manajemen eksekutif. Panduan tersebut merupakan bagian terintegrasi dari tata kelola perusahaan yang terdiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi serta proses yang memastikan bahwa pengelolaan TI akan menopang dan memperluas strategi dan tujuan perusahaan.

Control objective for Information & Related Technology (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi best practice untuk IT Governance yang dapat membantu auditor, pengguna (user), dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol dan masalah-masalah teknis IT (Sasongko, 2009).

COBIT muncul pertama kali pada tahun 1996 yaitu COBIT versi 1 yang menekankan pada audit, COBIT versi 2 pada tahun 1998 yang menekankan pada taha pengendalian, COBIT versi 3 pada tahun 2000 yang berorientasi kepada manajemen, COBIT versi 4 pada bulan desember 2005 dan versi 4.1 pada bulan mei 2007 lebih mengarah pada tata kelola TI, dan terakhir COBIT versi 5 pada bulan juni 2012 yang menekankan tata kelola TI pada perusahaan (ISACA, 2012).

COBIT 5 merupakan sebuah kerangka menyeluruh yang dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk tata kelola dan manajemen TI perusahaan. Secara sederhana, COBIT 5 membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dari TI dengan cara menjaga keseimbangan antara mendapatkan keuntungan dan mengoptimalkan tingkat risiko dan penggunaan sumber daya.

COBIT 5 memungkinkan TI untuk dikelola dan diatur dalam cara yang lebih menyeluruh untuk seluruh lingkup perusahaan, meliputi seluruh lingkup bisnis dan lingkup area fungsional TI, dengan mempertimbangkan kepentingan para *stakeholder* internal dan eksternal yang berhubungan dengan TI. COBIT 5 bersifat umum dan berguna untuk segala jenis ukuran perusahaan, baik itu sektor komersial, sektor nonprofit atau pada sektor pemerintahan / publik. COBIT 5

Visi dari RSIA Hamami adalah menjadi lembaga kesehatan yang berguna dalam menyaehatkan anak-anak bangsa.

Sedangkan misi dari RSIA Hamami adalah:

- 1) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan reproduksi yang paripurna dengan layanan cepat, ramah dan terjangkau oleh masyarakat.
- 2) Menyelenggarakan pelayanan kesehatan rujukan dan kasus-kasus ibu dan anak baik dari luar rumah sakit maupun rujukan teknis medis dokter spesialis kandungan maupun dokter spesialis anak ke puskesmas.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang handal terampil dan religious melalui rekrutmen SDM dan pendidikan formal/ informal.

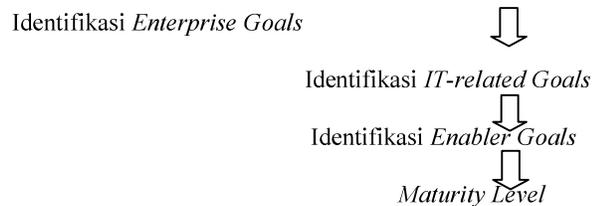
Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metodologi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini. Metodologi yang merupakan cara dan urutan pengerjaan yang nantinya akan digunakan dalam penelitian ini.

Selain itu metodologi juga menentukan output yang diharapkan dari setiap masukan yang ada. Tujuan dari metodologi dari penelitian ini adalah agar proses yang ada menjadi lebih teratur dan sistematis. Selain itu diharapkan mempermudah perkembangan dan tingkat

keberhasilan dari makalah yang di buat, Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahapan studi pustaka, wawancara, kuesioner dan analisis serta pembahasan.

- a. Studi Pustaka
Studi Pustaka dilakukan dengan melakukan beberapa teori, pencarian referensi jurnal-jurnal penelitian untuk menunjang data sekunder, baik lewat internet tentang COBIT 5 yang menyangkut dalam pembuatan penelitian serta melakukan analisa dan perbandingan terhadap teori yang didapat.
- b. Wawancara (*Interview*)
Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan wakil pimpinan RSIA Hamami.
- c. Kuesioner
Pembuatan kuesioner bertujuan untuk menetapkan domain proses pada COBIT 5 secara garis besar. Penulis memberikan daftar pertanyaan kepada divisi administrasi, divisi apotek dan divisi server sebagai responden. Dari daftar pernyataan tersebut jawaban akan ditabulasi berdasarkan pernyataan untuk semua divisi.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, maka kemudian data tersebut di evaluasi dengan tahapan sebagai berikut :



3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap ini akan di definisikan *Enterprise Goals* yang berlaku di COBIT 5.0 yang diselaraskan dengan tujuan bisnis dari rumah sakit. Pada *Enterprise Goals* ini hanya berfokus pada sumber daya optimasi. Hal yang pertama kali dilakukan pada tahap ini adalah mengidentifikasi tujuan bisnis dan sasaran RSIA Hamami, yaitu :

Tabel 1: Penetaan Enterprise Goals

BSC Dimension Optimasi	Tujuan perusahaan dipetakan ke governance	
	Tujuan	Sumber Daya
Pelanggan	9. Informasi Berbasis Pengambilan Keputusan Strategis	P
Internal	11.Optimasi Fungsi Proses Bisnis	P
Belajar& Pertumbuhan	16.Orang yang terampil dan terinovasi	P

Setelah mengidentifikasi Enterprise Goals langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi IT-related Goals yang sesuai dengan studi kasus. Berdasarkan Enterprise Goals COBIT 5.0 diatas maka kita dapat melihat IT-Related Goals apa saja yang sesuai dengan RSIA Hamami seperti dalam tabel di bawah ini :

Tabel 2: Pemetaan IT-Related Goals

Pemetaan COBIT 5 tujuan RSIA Hamami untuk tujuan yang berkaitan dengan IT		Tujuan Perusahaan		
Tujuan kegiatan IT		Informasi berbasis pengambilan keputusan strategis	Optimasi Proses Bisnis	Orang Terampil dan Termotivasi
		9	11	16
		Customer Internal		Belajar & Pertumbuhan
Financia		P	P	
	1. Penyelarasan IT dan strategis bisnis			
Customer	7. Layanan sesuai dengan kebutuhan			
	8. Penggunaan memada aplikasi, informasi dan solusi teknologi		P	P
	9. Optimalisasi Aset IT, sumber daya dan kemampuan		P	
Internal	12. Pemberdayaan dan dukungan dari proses bisnis dengan aplikasi yang terpadu dan info teknologi proses bisnis	P		
	14. Ketersediaan Handal dan Informasi berguna untuk pengambilan keputusan			
Belajar & Pertumbuhan	16. Bisnis yang kompeten, terinovasi dan personil IT			

Tujuan teknologi informasi diturunkan menjadi pemicu (*Enabler Goals*). Mencapai tujuan teknologi informasi membutuhkan penerapan yang sukses dan acuan sebagai tujuan organisasi. Hasil dari *Enabler Goals* akan menjadi acuan pembuatan kuesioner untuk mengukur tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi yang ada di RSIA Hamami.

Tabel 3: *Enabler Goals*

Proses COBIT 5.0 Daya Optimasi	Tujuan RSIA Hamami	Sumber
EDM 04	Memastikan Pengoptimalan sumber daya	P
APO 09	Mengelola persetujuan dan layanan	P
DSS 02	Mengelola permintaan service/layanan	P
MEA 01	Memonitor, Mengevaluasi dan mengukur Kinerja dan kesesuaian	P

Maturity Level adalah suatu metode untuk mengukur level pengembangan manajemen proses, yang berarti adalah mengukur sejauh mana kapabilitas manajemen tersebut. Seberapa bagusnya pengembangan atau kapabilitas manajemen tergantung pada tercapainya tujuan-tujuan COBIT.

Tabel 4: *Maturity Level*

Proses COBIT 5.0 Maturity Level		Tujuan RSIA Hamami
3,16	EDM 04	Memastikan Pengoptimalan sumber daya
2,83	APO 09	Mengelola persetujuan dan layanan
2,79	DSS 02	Mengelola permintaab service/layanan
2,69	MEA 01	Memonitor, Mengevaluasi dan mengukur Kinerja dan kesesuaian

Table 4: *Maturity Level* Pada Semua divisi

Divisi Level	Jumlah Responden	Maturity
Divisi Administrasi	8	2,72
Divisi Server	2	3,32
Divisi Apotek	2	2,90

Berdasarkan perhitungan kematangan diatas, dapat dilihat bahwa RSIA Hamami berada pada kisaran 2,98 untuk keseluruhan maturity level. Hal ini berarti RSIA Hamami masih belum mencapai tingkat *best practice*.

4 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan valuasi yang telah dibahas dalam bab 4, maka kesimpulan yang bisa penulis peroleh adalah :

- 1) Berdasarkan analisis dengan menggunakan COBIT 5.0 yang dilakukan pada divisi administrasi RSIA Hamami menghasilkan nilai 2,72 yaitu dimana RSIA Hamami telah memiliki pola yang berulang kali dalam melakukan majemen aktivitas terkait dengan tata kelola teknologi informasi, namun keberadannya belum terdefinisi secara baik. Walaupun sudah mulai ada prosedur namun tidak seluruhnya terdokumentasi dan tidak seluruhnya disosialisasikan kepada pegawai sehingga tanggung jawab pelaksanaan proses kerja pada masing-masing individu, level tersebut sudah cukup baik namun belum mencapai nilai optimal dalam penilaian metode COBIT 5.0.
- 2) Secara garis besar dilihat dari divisi administrasi, apotek, dan server RSIA Hamami pegawai internal saat ini hanya sebagai pemakai dari aplikasi *Hospital Information System*, sedangkan dalam pemeliharaan *Hospital Information System* sendiri masih dilakukan pihak ketiga secara keseluruhan.

Referensi

- ISACA.(2012). *Enabling Process*. ISACA.
- ITGI. (2004). *Framework Control Objectives Management Guidelines Maturity Models*.
- Sasongko , N. (2009) . *Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit Versi. 4.1, Ping Test dan Caat Pada Pt.Bank X Tbk. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. Bandung.
- Weill & Ross. (2004). *How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Diakses di https://www.researchgate.net/publication/236973378_IT_Governance_How_Top_Performers_Manage_IT_Decision_Rights_for_Superior_Results, tanggal 10 November 2016.