**EVALUASI TATAKELOLA TEKNOLOGI INFORMASI RUMAH SAKIT PEMERINTAH**

**Rasmila1, Syahril Rizal2**

*1Universitas Bina Darma*

*Jalan Jend. A. Yani no. 2 Palembang*

[1rasmila@binadarma.ac.id](mailto:1rasmila@binadarma.ac.id)

*2Universitas Bina Darma*

*Jalan Jend. A. Yani no.2 Palembang*

[2syahril.rizal@binadarma.ac.id](mailto:2syahril.rizal@binadarma.ac.id)

**ABSTRAK**

Evaluasi tata kelola teknologi informasi khususnya komputer (IT Governance) di rumah sakit pemerintah sangat dibutuhkan, agar pengeembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di rumah sakit saat ini bisa berkembang mengikuti era globalisasi yang sekarang kemajuan nya sangat pesat. Penggunaan TIK di rumah sakit sangat dibutuhkan untuk melayani pasien dan pengunjung dengan baik agar mempermudah dalam bekerja. Rumah sakit Kusta Dr Rivai Abdullah Palembang saat ini telah menerapkan TIK terutama dalam kegiatan administrasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat. Berdasarkan proses evaluasi yang telah dilakukan maka dapat dinyatakan bahwa tingkat kematangan tatakelola saat ini sebesar 2,14 yang artinya bahwa sudah ada percanaan dan penerapan tata kelola Teknologi Informasi komputer saat ini tetapi belum menyeluruh. Sementara untuk tingkat kematangan yang diharapkan adalah sebesar 3,69 yang berarti sudah terprediksi untuk semua aktifitas tatakelola TIK. Dengan nilai kesenjangan sebesar 1,55 maka dibutuhkan usaha yang cukup besar untuk dapat mencapai harapan.

Kata kunci: evaluasi, *tatakelola, COBIT*

**I. PENDAHULUAN**

Sekarang ini penggunaan dan fungsi teknologi informasi sudah menjadi bagian penting dan dibutuhkan di hampir semua sektor bisnis. Hal ini berlaku juga untuk perusahaan, organisai dan jasa khususnya di sektor pemerintahan. Untuk menjaga agar teknologi informasi menjadi bertambah nilai dalam sebuah perusahaan maka perlu adanya tata kelola teknologi informasi agar semua faktor dan dimensi yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi menjadi bersinergi dan bisa memberikan nilai tambah serta pengembalian investasi yang diharapkan bagi perusahaan. Kenyamanan dan peningkatan pelayanan bagi para karyawan / staf dan aparatur di lingkungan perusahaan dan pemerintah, dapat terus ditingkatkan dengan penerapan teknologi informasi yang tepat sasaran.

Berkaitan dengan pelayanan masyarakat khususnya rumah sakit, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh pekerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat. Kemampuan pekerjanya melayani dalam merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh sebab itu perlu dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparatur pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu, 1997:18)

*IT Governence* merupakan konsep yang berkembang dari sektor swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) oleh organisasi pemerintahan maka *IT Governence* juga harus diterapkan di sektor ini. Peranan *IT Governence* tidaklah diragukan lagi dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi TI salah satunya adalah institusi perguruan tinggi. *IT Governence* pada intinya adalah kegiatan memanajemen penggunaan TI agar menghasilkan keluaran yang maksimal dalam organisasi, membantu proses pengambilan keputusan dan membantu proses pemecahan masalah. (Adikara, 2013: 2)

Evaluasi tatakelola teknologi informasi komputer (TIK) di RS Kusta Dr.Rivai Abdullah (RSKRA) Palembang dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan tatakelola saat ini dan harapan dari para penggunanya. Selain itu juga akan dapat diketahui *gap* (kesenjangan) tatakelola tersebut untuk dilakukan sejumlah pembenahan dalam tatakelola TIK.

Seperti halnya yang dilakukan wawancara awal dengan kepala staf Instalasi IT, TIK di RSKRA saat ini hanya berupa manajemen sederhana untuk mengelola sejumlah PC, printer dan alat komputer lainnya.. Keluhan yang sering didapat adalah kerusakan pada hardware yang disebabkan gangguan arus listrik yang tidak normal, yang menyebabkan ruginya rs karna kerusakan pada haedware itu sendiri dan juga seringnya terkena virus menyebakan terganggunya kinerja TIK itu sendiri.

*COBIT* merupakan kerangka kerja yang menyediakan standar dalam kerangka domain yang memuat sekumpulan proses TI yang merepresentasikan aktivitas yang dapat dikendalikan dan terstruktur. (Sarno, 2009: 17).Dengan mengauditpada ruang lingkup area Tata Kelola *(Governence*) di *domain Evaluate, Direct, and Monitoring* (EDM) akan didapat kondisi awalnya, untuk kemudian melakukan audit terhadap langkah-langkah kerja yang diperlukan sesuai kerangka kerja *COBIT* 5.0 agar dapat meningkatkan tata kelola TI serta mendefinisikan rekomendasi yang bisa dilakukan selanjutnya oleh RSKRA di masa yang akan dating.

**II. LANDASAN TEORI**

**A. Tatakelola Teknologi Informasi**

Menurut Wim Van Grembergen Tatakelola Teknologi Informasi atau *IT Governence* merupakan konsep yang berkembang dari sektor swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) oleh sektor publik organisasi-organisasi pemerintahan maka *IT Governence* juga harus diterapkan di sektor yang banyak menuntut perbaikan pelayanan bagimasyarakat ini. Peranan *IT Governence* tidak lah diragukan lagi dalam pencapaian tujuan suatu organisasi yang mengadopsi TI. Seperti fungsi-fungsi manajemen lainnya pada organisasi publik ,maka *IT Governence* yang pada intinya adalah bagaimana memanajemen penggunaan TI agar menghasilkan output yang maksimal dalamorganisasi, membantu proses pengambilankeputusan dan membantu proses pemecahanmasalah juga harus dilakukan. Prinsip-prinsip *IT Governence* harus dilakukan secara terintegrasi, sebagaimana fungsi-fungsi manajemendilaksanakan secara sistemik dilaksanakan padasebuah organisasi publik. Beberapa pengertian *dari IT Governence* diambil dari beberapa sumber adalah :

1. *IT Governence* adalah tanggung jawab dewan direksi dan manajemen *eksekutif*. Merupakan bagian yang terin tegrasi dan menjadi bagian dari enterprise *Governence* dan teridiri dari kepemimpinan dan struktur organisasi serta rangkaian proses untuk memastikan organisasi menjalan kan dan mengembangkan tujuan strategisnya.(*www.itgi.org)*
2. *IT Governence* adalah kapasistas dari organisasi yang dikuasai oleh dewan,majemen ekeskutif dan manajementeknologi informasi untuk mengontrol formulasi dan implementasi strategiteknologi informasi sehingga bisamensinergikan dengan bisnis yang dijalankan.
3. *IT Governence* adalah menspesifikasikan sebuah hak memutuskan dan kerangka akutanbilitas untuk tingkah laku penggunaaan teknologi informasi.
4. *IT Governence* adalah sebuah istilah untuk mendeskripsikan bagaimana orang-orang yang dipercaya untuk tata kelolamemperhatikan teknologi informasi dalam *upervisi,* pengawasan, kontrol dan arahansebagai sebuah entitas. Mengatur juga bagaimana teknologi informasi diaplikasikan sehingga mempunyai pengaruh pada entitas dalam pencapaianvisi, misi dan tujuan strategis.
5. *IT Governence* secara umum sebenarnya adalah bagian terintegrasi dari sebuah Corporate Governance. Dapat dilihat dari *diagram Corporatedan Key Asset Governance* (Weil, 2004).

**B. Audit IT Governance**

Menurut Iliescu (2010), *audit IT Governence* membutuhkan pengetahuan yang lebih di bandingkan audit Sistem Informasi biasa karena *auditor TI* harus mengevaluasi sejau mana TI mendukung strategi bisnis. Audit sistem informasi umumnya digunakan untuk menjelaskan perbedaan jenis aktivitas yang terkait dengan komputer. Seperti untuk menjelaskan pengkajian ulang proses dan evaluasi pengendalian internal dalam sebuah sistem pemrosesan data elektronik. Sementara audit *IT Governence* mencakup lingkup yang lebih luas, bertujuan untuk memeriksa apakah tata kelola sumber daya TI (termasuk di dalamnya manajemen organisasi dan pimpinan) dapat mendukung dan sejalan dengan strategi bisnis.

**III. METODE PENELITIAN**

**A. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu Penelitian ini akan dilaksanakan dari bulan April sampai dengan bulan Oktober 2015. Adapun tempat penelitian yaitu Rumah Sakit. Kusta Dr.Rivai Abdullah Palembang.

**B. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini di dasarkan analisanya pada kombinasi data antara kualitatif dan kuantitaif. Data yang terkait dengan analisis kemampuan nantinya akan bersifat kuantittif yang akan diperoleh dari penyebaran kuesioner sedangkan untuk analisis mengenai fitur teknologi informasi akan diperoleh melalui wawancara terhadap anggota perusahaan yang berkepentingan seperti pengguna, manajemen dan staf teknologi informasi komputer

**C. Metode Pengolahan Data**

Keseluruhan responden akan mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengisian data kuesioner sebelum nantinya akan diolah dalam analisis data. Kuesioner akan dilengkapi dengan penjelasan tertentu agar setiap responden memahami maksud dari kuesioner tersebut.Pengolahan data yang di buat adalah data yang di dapatkan dari hasil wawancara dan hasil kuesioner sehingga data benar benar terdapat dari rumah sakit tersebut. Dari data tersebut bisa di analisis dan mengetahui kemampuan TIK saat ini di rumah sakit. Dan menentukan di aktivitas EDM manakah yang menjuru terhadap rumah sakit sehingga bisa di buat perbaikan aktivitas dengan menggunakan *cobit* 5.0.

**IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Profil Responden**

Responden yang dipilih oleh penulis adalah responden yang mewakili table RACI (*Responsibility, Accountability, Consult, and Inform*) pada proses pengolahan data (IT *Governence* Institute, 2007) dan Pengguna Dari RSKRA.

Tabel 1 Racii

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Raci | Jabatan Rs | Jumlah |
| CEO | Dirut | 1 |
| CIO | Kabag. Umum | 2 |
| CFO | Kabag. Keuangan | 4 |
| Head IT operation | Ka.instalasi EDP | 1 |
| HITA | Sekretaris | 1 |
| Audit | Kasubag Diklat | 2 |
| Ha | Kasubag SDM | 2 |
| End user | Staff | 27 |
|  | Total | 40 |

Keseluruhan responden akan mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengisian data kuesioner sebelum nantinya akan diolah dalam analisis data. Kuesioner akan dilengkapi dengan penjelasan tertentu agar setiap responden memahami maksud dari kuesioner tersebut.

**B. Kondisi Saat Ini**

Tingkat kematangan tatakelola TI (IT governance maturity level) secara umum saat ini sebesar 2,14 atau berada pada level 2 yang berarti telah terencana namun belum memiliki pedoman dan SOP yang telah dibakukan. Proses yang memiliki tingkat kematangan tatakelola tertinggi adalah proses EDM01, dan tingkat kematangan tatakelola terendah dicapai oleh proses EDM03 sebesar 2,00. Pada proses EDM01 sebanyak 50% responden menilai bahwa sudah ada perencanaan terhadap pengaturan dan pemeliharaan TI namun belum ada aturan yang baku secara menyeluruh karena hanya sebagian saja yaitu sekitar 20%. Sedangkan untuk proses EDM03 yang berarti bahwa sudah ada perencanaan terhadap risiko yang bisa diterima di RS dan toleransinya sudah dimengerti terhadap penggunaan TIK dalam aktivitas rumah sakit, namun belum mencapai 50% dari seluruh aktivitasnya. Masih cukup banyak aktivitas yang bersifat insidentil dan sporadis.

Tabel 2 Kematangan tatakelola TI saat ini

|  |  |
| --- | --- |
| Domain Proses | Rata-rata Proses |
| EDM01 | 2,43 |
| EDM02 | 2,23 |
| EDM03 | 2,00 |
| EDM04 | 2,03 |
| EDM05 | 2,025 |
| Total | 10,70 |
| **Maturity Level** | **2,14** |

Skala: 0-5

**C. Kondisi yang Diharapkan**

Secara umum tingkat kematangan yang diharapkan untuk tatakelola TIK adalah sebesar 3,69 atau sudah berada pada level 4 yang berarti sudah terprediksi dengan baik untuk semua aktivitas yang berkaitan dengan TIK. Nilai tertinggi diharapkan untuk proses EDM03 sebesar 3,80, yaitu prediksi terhadap segala risiko yang akan terjadi terhadap penggunaan TIK. Nilai terendah adalah untuk proses EDM01 sebesar 3,60 yaitu prediksi terhadap kebutuhan pengaturan dan pemeliharaan TIK.

Tabel 3 Kematangan tatakelola TI yang diharapkan

|  |  |
| --- | --- |
| Domain Proses | Rata-rata Proses |
| edm01 | 3,60 |
| edm02 | 3,65 |
| edm03 | 3,80 |
| edm04 | 3,65 |
| edm05 | 3,75 |
| Total | 18,45 |
| **Maturity Level** | **3,69** |

Skala: 0-5

**D. Kesenjangan Kematangan Tatakelola**

Secara umum kesenjangan (gap) tingkat kematangan tatakelola antara saat ini dengan harapan adalah sebesar 1,55 atau mencapai 2 tingkat kematangan. Kesenjangan terkecil terdapat pada proses EDM01 sebesar 1,18 atau hanya 1 tingkatan kematangan, berarti akan menjadi usaha yang paling mudah untuk diselesaikan. Kesenjangan tertinggi terdapat pada proses EDM03 sebesar 1,80 atau sebanyak 2 tingkatan kematangan, akan menjadi usaha yang paling sulit untuk dicapai peningkatanannya.

Tabel 4 Kesenjangan kematangan tatakelola

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| domain proses | Kondisi saat ini | Harapan | Gap |
| edm01 | 2,43 | 3,60 | 1,18 |
| edm02 | 2,23 | 3,65 | 1,43 |
| edm03 | 2,00 | 3,80 | 1,80 |
| edm04 | 2,03 | 3,65 | 1,63 |
| edm05 | 2,03 | 3,75 | 1,73 |
| Total | 10,70 | 18,45 | 7,75 |
| **Maturity Level** | **2,14** | **3,69** | **1,55** |

Gambar 1 Grafik kesenjangan kematangan tatakelola TIK

**E. Rekomendasi Perbaikan Tatakelola**

Rekomendasi sementara untuk perbaikan tatakelola TIK agar dapat mencapat tingkat kematangan yang diharapkan ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5 Rekomendasi perbaikan tatakelola TIK

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No proses** | **Proses** | **Ketereangan proses** | **Tujuan proses** |
| EDM01 | Memastikan terdapat pengaturan dan pemeliharaan kerangka kerja tata kelola | Memastikan dan men definisikan kebutuhan akan tata kelola TIK di rumah sakit Secara tepat sasaran serta efektif dalam mengatur struktur, prinsip, proses dan praktek yang memungkinkan yang didukung oleh otoritas dan tanggung jawab yang jelas dalam memenuhi visi, misi dan tujuan Rs. | Mempersiapkan pendekatan yang tetap, terintegrasi dan setepatan dengan pendekatan tata kelola RS. Untuk memastikan bahwa keputusan yang berkaitan dengan TI khusus komputer dibuat sejalan dengan strategi dan tujuan RS, memastikan bahwa proses yang berkaitan dengan TIK diawasi secara efektif dan transparan, sesuai yang bejalan dengan persyaratan aturan, dan memenuhi syarat tata kelola TIK dari *stakeholder*. |
| EDM02 | Memastikan mendapatkan keuntungan | Meningkatkan kontri-busi nilai bisnis dari proses bisnis, layanan TIK dan aset TIK yang dihasilkan dari investasi TIK yang dilakukan oleh RS dengan anggaran yang efesien dan kecepatan TIK itu sendiri. | Melindungi nilai keuntungan yang optimal dari inisiatif pemanfaatan TIK (jasa dan aset) di RS dengan cara memberikan solusi dan layanan yang hemat biaya, memperhitungkan biaya secara Akurat dan menentukan proyeksi keuntungannya, sehingga kebutuhan bisnis yang didukung dapat dicapai secara efektif dan efisien. |
| EDM03 | Memastikan optimalisasi risiko | Memastikan terdapat risiko yang bisa diterima di RS dan toleransinya sudah di mengerti , setidaknya di artikulasikan, dipelajari dikomuni-kasikan, serta risiko perubahan nilai RS terkait dengan penggunaan TIK dapat diidentifikasi dan dikelola sebaik mungkin. | Memastikan terdapat risiko TIK RS yang terkait tidak melebihi batas toleransinya. Agar dampak TIK yang berisiko pada nilai RS dapat diidentifikasi dan di kelola untuk meminimalisasir potensi kegagalan tata kelola kuhsusnya tata kelola TIK di RS. |
| EDM04 | Memastikan optimalisasi sumber daya | Memastikan terdapat kemampuan yang berkaitan dengan TIK yang cukup memadai (orang, proses dan teknologi) serta tersedianya sumber daya manusia di linkungan TIK untuk mendukung tujuan RS secara efektif dengan biaya yang optimal. | Memastikan terdapat kebutuhan sumber daya perusahaan terpenuhi dengan cara yang seoptimal nya, dengan biaya TIK dioptimalkan, memungkinan peningkatan realisasi keuntungan, serta kesiapan untuk perubahan di masa depan. |
| EDM05 | Memastikan transaparansi kepada *stakeholder* | Memastikan bahwa adanya transparansi kinerja TIk di RS, kesesuaian pengukuran dan pelaporannya. Mendapatkan persetujuan dari *stakeholder* mengenai tujuan, metrik dan tindakan perbaikan yang diperlukan. | Memastikan adanya komunikasi dengan para *stakeholder* efektif dan tepat waktu,dengan tujuan dasar pelaporan untuk meningkatkan kinerja, mengidentifikasi area untuk perbaikan, dan menegaskan bahwa tujuan dan strategi yang berkaitan dengan TIK sejalan dengan strategi RS. |

**V. SIMPULAN DAN SARAN**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan proses evaluasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil dari rekapitulasi tingkat model capability skala penelitian evaluasi tata kelola TIK di RSKRA yaitu skala 2 (managed process) dengan nilai 2,14, yang artinya bahwa sudah ada perencanaan dan penerapan tata kelola TIK saat ini menggunakan proses perencanaan yang telah ditentukan oleh Kemenkes (Kementerian Kesehatan), dan sudah mencapai target yang diharapkan. Akan tetapi masih belum menyeluruh untuk semua aspek Tekologi Informasi. Sangat diharapkan agar tatakelola juga sudah dapat melakukan prediksi untuk setiap proses dan aktivitas yang berkaitan dengan TIK.
2. Perbaikan kinerja tata kelola teknologi informasi komputer dapat ditingkatkan dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 5 terutama dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan aktivitas yang dapat dikerjakan dalam tata kelola TIK di RSKRA.

**C. Saran**

Beberapa usulan yang berkaitan dengan pencapaian hasil yang optimal dari penerapan *Framework Cobit* 5 pada Evalusi TIK Di RSKRA ini antara lain sebagai berikut:

1. Menerapkan *framework cobit* untuk mengembangkan tata kelola teknologi informasi komputer yang lebih baik dari kondisi saat ini.
2. Usulan tata kelola teknologi informasi komputer akan lebih baik apabila didefinisikan secara detil berkaitan dengan kebijakan-kebijakan TIK yang ada. Pendefinisian secara detil dapat dibuat dalam bentuk aturan-aturan atau prosedur.
3. Evaluasi tatakelola Teknologi Informasi ini sebaiknya dilakukan secara bertahap, maksimal 6bulan sekali.
4. Perlu adanya pengawasan dari Kemerntrian Kesehatan tentang pelaksanaan atau proses tata kelola Teknologi Informasi Komputer Di Runah sakit.
5. Selain itu untuk pengelolaan sumber daya manusia, perlu juga dibuatkan sistem informasi pelaksanaan aktivitas dalam pekerjaan yang di lakukan pihak manajemen pengelolaan komputer yang terhubung dengan server pusta data yang ada di pusat, sehingga terdapat tata kelola akses komputer yang lebih sistematis, terkontrol dan hasil kerja Staff dapat tetap tersimpan di media penyimpanan yang ada di server.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adikara. (2013). *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perguruan Tinggi Berdasarkan Cobit 5 Pada Laboratorium Rekayasa Perangkat Lunak Universitas Esa Unggul.* Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia, 2 September 2014

Alberch, Bob & Pirani, Judith A. (2004). *Using an IT Governence Structure to Archieve Alignment at the University of Cincinnati.*

Iliescu, Florin-Mihai. (2010). *Auditing IT Governance*. Informatica Economica vol. 14 no. 1/2010, 93-102.

ITGI. (2005). *Cobit* 5 *: Enabling Process*. United States America.

ITGI and OGC. (2000) Aligning *COBIT*® 4.1, ITIL® V3 and ISO/IEC 27002 for Business Benefit.United States America

ISACA (2012). *COBIT 5.0 A Business Framwork for the Governence and management of enterprise IT*.

ISACA. (2000). IT *Governence* Institute: *Cobit* Management Guidelines, 3rd edition

Sarno. (2009). *Audit sistem & teknologi informasi.* ITS Press. Surabaya

Stark, J.S. & Thomas, A. (1994). *Assessment and program evaluation*. Needham Heights: Simon & Schuster Custom Publishing.

Stufflebeam, D.L. & Shinkfield, A.J. (1985). *Systematic evaluation*. Boston: Kluwer Nijhof Publishing.

Van Grembergen, Wim; Steven De Haes. (2009). *Moving From IT Governence to Enterprise Governence of IT*. ISACA Jurnal

Waworuntu. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Utama.

Weill, P., Ross, J. W. (2004). *IT Governence–How top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Harvard Business School Press.