BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Hasan Sadikin Bandung merupakan salah satu instansi milik pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan dan merupakan rumah sakit pendidikan dan penelitian. Dimana sejak awal tahun 2000an RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung telah mengembangkan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) berbasis Tekonologi informasi secara *in house*. Ini terangkum pada UU RI No. 44 Tahun 2009, tentang rumah sakit yaitu pasal 52 Ayat 1 yaitu "Setiap rumah sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS)".

Bagian SIRS yang mempunya tanggung jawab sebagai penyedia informasi, dan sebagai pusat pengembangan Teknologi Informasi (TI) yang sudah tercantum resmi dalam struktur organisasi RSUP Dr. Hasan Sadikin (RSHS) Bandung. SIRS saat ini sudah didukung oleh TI berupa infrastruktur (perangkat komputer, *server*, dan jaringan), sistem aplikasi, dan basis data. Bagian SIRS bertujuan untuk mengintegrasikan peran TI ke semua subsistem yang ada di RSHS Bandung seperti sistem administrasi, laboratorium, dokumentasi klinis, dan *non*- klinis.

SIM-RS adalah satu diantara subsistem SIRS untuk menunjang fungsi perencanaan dan evaluasi kinerja sistem Rumah Sakit (RS) demi bisa tercapainya keberhasilan dan tujuan bisnis RSHS Bandung. Dan Pada tahun 2008, RSHS

melakukan pengintegrasian SIRS dengan sistem informasi PT. Askes untuk verifikasi kepesertaan dan proses klaim secara online seperti adanya pemberlakuan sistem pendaftaran pasien dan *one stop service* askes di satu lokasi.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, bahwa dibalik keuntungan penerapan SIM-RS saat ini di RSHS Bandung, kenyataannya masih ditemukannya kendala dalam pengaplikasian dan pemrosesan sistem informasi terhadap sistem pelayanan kesehatan pasien. Masalah yang dikeluhkan antara lain lambatnya proses sistem informasi pelayanan yang menyebabkan pasien harus menunggu dan mengantri cukup lama dalam memperoleh layanannya. Dimana masih terjadinya antrian panjang di setiap loket pendaftaran dan pembayaran dengan rata – rata pasien baru ± 300-600 perhari dengan kapasitas ruang tunggu ± 40-50 orang.

Masih adanya keluhan pasien karena ketidaksesuaian dengan pelayanan kesehatan yang diterima pasien. Ditambah lagi belum seluruhnya unit layanan RSHS Bandung mendapatkan dukungan sistem informasi. Penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan sistem informasi tersebut belum diketahui dengan pasti oleh pihak SIRS. Sejauh ini permasalahan tersebut dapat menghambat tercapainya tujuan SIM-RS yaitu kepuasan dan loyalitas pasien di RSHS Bandung.

Jadi, pihak SIRS dan Subsistem SIM-RS saat ini masih terkendala dalam tata kelola teknologi informasi dan pembuatan rekomendasi kebijakan yang tepat dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) kedepannya. Karena permasalahan ini juga sangat mempengaruhi pada penurunan kinerja proses bisnis dan TI serta bisa berdampak pada penurunan pencitraan RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung nantinya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pihak SIRS di RSHS Bandung dalam menangani dan memecahkan permasalahan SIM-RS saat ini perlu dilakukan pengukuran keselarasan tujuan sistem informasi dan tujuan bisnis RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, terutama pada lingkup sistem informasi pelayanan pasien. Karena dalam mengelola suatu sistem informasi yang baik dan membuat suatu rekomendasi pengembangan SI yang akurat, dibutuhkan pengetahuan dan pelaksanaan audit terhadap SIM-RS saat ini. Dimana pihak RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung juga belum menjadikan pelaksanaan audit sebagai prioritas khusus, maka solusi yang ditawarkan disini adalah RSHS Bandung diharuskan melakukan audit terhadap sistem informasi dengan menggunakan kerangka kerja COBIT *(Control Objective for Information and related Technology*).

Terpilihnya penggunaan standar COBIT 4.1 karena memiliki keunggulan dalam memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses Teknologi Informasi (TI) yang mendukung keselarasan strategi bisnis dan tujuan teknologi informasi.[1] Bagi auditor, manfaat COBIT 4.1 adalah membantu dalam mengidentifikasi isu-isu kendali TI dalam infrastruktur TI dan tata kelola TI perusahaan terkait SIM-RS Tahap awal dalam melakukan audit SI adalah perencanaan untuk menentukan ruang lingkup.[2] Penentuan ruang lingkup audit melalui metode *Balanced Scorecard* (BSC). Penggunaan BSC dikarenakan dapat mengukur strategi organisasi ke dalam empat perspektif; diantaranya: pelanggan, keuangan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.[3]

Pada penelitian ini, penentuan ruang lingkup audit dilakukan hanya berdasarkan perspektif pelanggan. Hal ini berdasarkan sistem yang akan di audit yaitu penerapan sistem informasi manajemen Rumah sakit (SIM-RS). Dimana tujuannya adalah untuk memberikan kemudahan dalam memonitor pelaksanaan pelayanan kesehatan yang cepat, efektif, dan efesien terhadap pelanggan RSHS Bandung, dimana pelanggannya adalah pasien. Dari semua permasalahan tersebut, Untuk itu solusi penulis di realisasikan dalam bentuk penelitian dengan mengambil judul "**AUDIT SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA COBIT 4.1 (STUDI KASUS PADA RSUP DR. HASAN SADIKIN BANDUNG)**".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diidentifikasikan permasalahan yang terjadi adalah :

1) Pihak SIRS belum dapat mengetahui secara pasti penyebab permasalahan yang dihadapi dalam pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SM-RS). Dimana masalah tersebut dapat menghambat tercapainya tujuan dari SIM-RS yang digunakan RSHS Bandung.

2) Pihak SIRS belum mengetahui tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SM-RS), sehingga masih terkendala dalam pembuatan rekomendasi perbaikan yang tepat dalam pengembangan Sistem Informasi (SI) untuk kedepannya.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang didapat adalah sebagai berikut :

1) Bagaimana kinerja dalam penerapan sistem informasi manajemen rumah sakit saat ini di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.
2) Bagaimana melakukan analisis dan penilaian Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode COBIT 4.1 untuk memperbaiki masalah sistem saat ini dan yang diharapkan agar tujuan SIM-RS bisa tercapai.
3) Bagaimana cara penentuan Tingkat kepentingan dan pengukuran kematangan SIM-RS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, serta pemberian rekomendasi perbaikan dalam pengembangan sistem informasi kedepannya.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari pelaksanaan penelitian Skripsi ini adalah menganalisis dengan melakukan "Audit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung", untuk mengetahui kematangan SIM-RS saat ini dan yang diharapkan serta rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan – temuan audit yang ada.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, diantaranya adalah :

1) Mengetahui masalah kinerja yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem informasi manajemen rumah sakit di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

2) Mengetahui cara menganalisis dan menilai Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dengan metode COBIT 4.1 untuk memperbaiki masalah sistem yang ada saat ini dan yang diharapkan.

3) Mengetahui tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, serta bisa memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengembangan sistem informasi untuk kedepannya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademis

a) Pihak Institusi Pendidikan

Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana program atau kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau perusahaan terutama pada lulusan program studi Sistem Informasi.

b) Pihak Peserta Penelitian

Menambah wawasan, ilmu pengetahuan, dan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan. Agar siap terjun langsung ke lapangan.

2. Kegunaan Praktis

a) Pihak Perusahaan atau Instansi

Hasil laporan penelitian skripsi ini, diharapkan bisa bermanfaat sebagai pedoman dalam pengembangan sistem informasi terkait audit SIM-RS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

b) Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian skripsi ini, diharapkan bisa menjadi pengetahuan dan informasi tambahan, khususnya di bidang Teknologi Informasi di RSHS Bandung.

1.5. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian skripsi ini berguna untuk menghasilkan penelitian yang lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut :

1) Penelitian dilaksanakan di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, khususnya pada Bagian SIRS dan Subsistem terkait.
2) Objek yang diteliti yaitu Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SMI-RS) yang dibatasi pada lingkup sistem pelayanan kesehatan terhadap pasien.
3) Penelitian ini mengacu kepada standar *framework* COBIT 4.1 yang dikeluarkan oleh *Information Technology Governance Institute* (ITGI).
4) Penentuan ruang lingkup audit dilakukan dengan penyelarasan tujuan strategis RSHS Bandung dengan tujuan bisnis pada COBIT 4.1 yang berdasarkan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard* (BSC).
5) Pengumpulan data penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden terkait SIM-RS RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung serta telaah dokumen.
6) Pembagian kuesioner yang dibagikan kepada responden terbatas pada Bagian IT dan Sub Bagian terkait.
7) Penelitian ini dibatasi pada penilaian tingkat kematangan dan tingkat kesenjangan proses TI saat ini dan yang diharapkan. Serta pemberian

rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan-temuan audit SIM-RS di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian Skripsi ini adalah di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung, khususnya di Bagian Instalasi SIRS dan subsistem terkait di jalan Pasteur No. 38 Bandung, 40161 telepon : (022) 2034953, 2034954 *(hunting) Faksimile* : (022) 2032216, 2032533, Surat Elektronik : humas@rshs.or.id, perjan_rshs@yahoo.com, SMS *Hotline* : 081220050547, dan *Website* : http://www.rshs.or.id.

Adapun jadwal penulis dalam penyusunan penelitian skripsi ini dimulai dari Bulan Maret sampai Juni 2015, lebih jelasnya pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi

No.	Kegiatan	Penelitian Skripsi Tahun 2015															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemahaman Materi																
2.	Pelaksanaan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi																
3.	Penentuan ruang lingkup audit (Tujuan Bisnis, IT *Goals*, Proses TI) dan Domain COBIT 4.1 *Balanced Scorecard* (BSC) Perspektif Pelanggan																
4.	Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner																
5.	Penentuan dan Pengukuran *Maturity Level*																
6.	Pembuatan Rekomendasi Perbaikan																
7.	Kesimpulan dan Saran																

1.7. Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori dan tinjauan pustaka yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini terkait Audit SIM-RS dan kerangka kerja COBIT 4.1 (Studi Kasus pada RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung).

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi Objek dan Metode Penelitian yang digunakan yaitu dengan metode COBIT 4.1. Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi serta perancangan hasil analisis. Alat bantu analisis dengan model *Balanced Scorecard* (BSC) perspektif pelanggan, metode *maturity level*. Pengolahan data dengan bantuan komputerisasi yaitu *Microsoft (MS) Excel* 2013.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang berdasarkan COBIT 4.1 dan *Balanced Scorecard (BSC)* perspektif pelanggan. Hasil pengukuran kematangan, penilaian kesenjangan sistem saat ini dan yang diharapkan serta rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Saran dan kesimpulan dari hasil penelitian berdasarkan *framework* COBIT 4.1 yang dapat bermanfaat untuk pengembangan SI kedepan.