BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi tidak lagi menjadi barang yang aneh dalam perkembangan teknologi jaman sekarang, bahkan sangat dibutuhkan untuk mendukung kinerja dari suatu organisasi/entraprise. Teknologi informasi adalah teknologi yang membatu kita dalam memproses data untuk memperoleh informasi. Perkembangan kemajuan teknologi informasi pada saat ini telah berdampak kepada semua aspek, pemanfaatan TI dalam dunia bisnis sudah sangat penting karena persaingan yang ada menuntut keakuratan informasi suatu organisasi atau perusahaan. Teknologi Informasi saat ini menjadi bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi atau perusahaan. Bagaimana teknologi informasi diaplikasikan dalam suatu organisasi, akan mempengaruhi seberapa jauh organisasi tersebut telah mencapai visi, misi ataupun tujuan strategisnya.

Pengelolaan data pada suatu klinik masih sedikit memanfaatkan teknologi informasi dibandingkan sistem informasi pada rumah sakit. Jika suatu klinik sudah menerapkan teknologi informasi maka pengelolaan data akan lebih cepat, akurat dan tepat dibandingkan dengan tidak sama sekali memanfaatkan teknologi informasi diibidang kesehatan. Penerapan teknologi informasi ini sangat bermanfaat dalam proses pelayanan terhadap pasien serta dalam proses pembuatan laporan akan lebih efektif dan efisien.

Suatu pengukuran IT (*Information Technology*) terutama pengukuran terhadap kinerja Sistem Informasi Manajemen klinik dimana hasil penelitian ini adalah berupa *maturity level* dan rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pasien. Untuk mendapatkan suatu sistem informasi yang berkualitas maka harus dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi tersebut.

Peran sistem informasi juga dapat berperan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi proses bisnis perusahaan. Hal tersebut menjadi latar belakang dalam pembahasan tugas akhir ini dituangkan dalam judul **Tata Kelola Sistem Informasi Majemen Klinik Menggunakan *Framework* Cobit 4.1 Pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka munculnya identifikasi dan rumusan masalah pada proses pengukuran kinerja tata kelola sistem informasi klinik pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung sebagai berikut.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis mengindentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui peranan TI dan Sistem Informasi Manajemen Klinik dalam merepresentasikan tujuan bisnis organisasinya.
2. Mengevaluasi atau audit kinerja sistem terhadap kinerja layanan sistem informasi manajemen klinik yang ada di Klinik Mutiara Cikutra melihat sejauh mana efesiensi dan efektifitas sistem informasi tersebut.

3. Memberikan rekomendasi apa dalam meningkatkan kinerja layanan sistem informasi manajemen pasien yang telah berjalan saat ini
4. Memberikan control process yang diprioritaskan selaras dengan visi, misi dan strategi bisnis klinik.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan sistem informasi Manajemen Klinik pada Klinik Mutiara Cikutra yang sedang berjalan.
2. Bagaimana kondisi layanan TI pada Klinik Mutiara Cikutra dengan proses layanan yang saling berkesinambungan saat ini.
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan terhadap sistem informasi manajemen pasien pada klinik yang dijadikan untuk acuan dalam perbaikan sistem informasi kedepannya.

1.3. Maksud dan Tujuan penelitian

Adapun Maksud dan Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut .

1.3.1. Maksud Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk “Mengukur Kinerja Tata Kelola Sistem Informasi Klinik pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung Menggunakan Framework Cobit 4.1”. Dengan adanya tata kelola kinerja layanan sistem informasi untuk memperoleh dan menentukan tingkat kematangan proses yang prioritas saat ini dan yang diharapkan sebagai dasar penyusunan rekomendasi.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari evaluasi sistem informasi manajemen klinik ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mendeskripsikan Sistem Informasi Manajemen Klinik yang sedang berjalan telah sesuai dengan tujuan bisnis yang ditetapkan perusahaan.
2. Untuk menjelaskan kondisi layanan TI pada Klinik Mutiara Cikutra dengan proses layanan yang saling berkesinambungan saat ini.
3. Untuk memberikan rekomendasi yang dapat diberikan terhadap sistem informasi manajemen klinik yang dijadikan untuk acuan dalam perbaikan sistem informasi dan menggambarkan tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan pada Klinik Mutiara Cikutra bandung

1.4. Kegunaan penelitian

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak berikut :

1.4.1. Kegunaan Akademis

1. Bagi penulis

Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai berikut :

1. Belajar mengaudit dan evaluasi sistem informasi manajemen pelanggan di Klinik Mutiara Cikutra
2. Belajar menggunakan *framework* COBIT 4.1.
3. Berguna dalam menambah ilmu baru yang didapat baik dalam segi praktek maupun teori.

2. Bagi pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembang ilmu dibidang evaluasi sistem informasi manajemen klinik dengan menggunakan kerangka kerja cobit.

3. Bagi peneliti Lain

Diharapkan dari penelitian ini dapat memeberikan sumbangan ilmu dan pemikiran kepada peneliti lain yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan bahan masukan atau bahan untuk referensi sebagai studi keputusan bagi peneliti yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian tentang audit sistem informasi manajemen klinik dengan kerangka kerja cobit pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk mengukur dan mengevaluasi sistem yang telah dilaksanakan dalam mencapai tujuan perusahan secara efektif dan efesien.

2. Bagi Petugas

Penelitian tentang audit sistem informasi manajemen klinik dengan kerangka kerja cobit pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung ini diharapkan dapat menjadi referensi agar kinerja yang sudah berjalan diharapkan menjadi semakin lebih baik, agar perusahan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan.

1.5. Batasan Masalah

Dalam skripsi ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada :

1. Studi kasus yang digunakan adalah Sistem Informasi Manajemen Klinik di Klinik Mutiara Cikutra Bandung.
2. Metode evaluasi menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1
3. Rekomendasi yang dibuat ditinjau dengan menggunakan kerangka kerja Cobit 4.1, dengan membatasinya pada proses TI yang dipilih berdasarkan tingkat kepentingan dengan menghitung skala prioritas domain dan proses TI terlebih dahulu dengan metode pengukuran skala prioritas AHP (Analytical Hierarchy Process) dan IT balance scorecard.
4. Pemetaan model tingkat kematangan terhadap perusahaan hanya sebatas pada posisi perusahaan saat ini dan tidak melakukan perbandingan terhadap pemetaan model tingkat kematangan standar internasional.
5. Sebatas langkah mengenai implementasi dari rekomendasi yang dibuat yang harus dilakukan oleh divisi IT pada Klinik Mutiara Cikutra untuk mencapai sasaran dari layanan yang berkelanjutan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Klinik Mutiara Cikutra Jl. Cikutra 115A (Jl.Suci) Bandung 40123, No.Telp (022) 7216058.

1.6.2 Waktu Penelitian Penelitian pada Klinik Mutiara Cikutra Bandung ini dimulai pada bulan October sampai dengan bulan Desember 2014, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2014											
		October				Novembe				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemahaman Masalah dengan alat bantu yang digunakan studi literature												
2.	Pra Survey (Survey Awal) Observasi, Wawancara, serta Mempelajari Dokumen												
3.	Rancangan Model Proses Cobit 4.1 dengan Menetapkan\serta Memetakan Domain dan proses pada cobit dengan menggunakan alat bantu AHP dan												
4.	Pembuatan Kuesioner												
5.	Melakukan Penilaian dan Perhitungan Kuesioner												
6.	Perhitungan Maturity Level												
7.	Pembuatan Rekomendansi Perbaikan												