BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bagian ini menguraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasan terhadap hasil penelitian yang diperoleh.

4.1. Penentuan Ruang Lingkup Audit

Penentuan ruang lingkup audit dilakukan dengan cara sebagai berikut.

4.1.1. Hasil Penetapan Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya

Tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya ditetapkan berdasarkan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard* (BSC), ditunjukan pada **Lampiran 2**. Rangkuman dari lampiran tersebut ditunjukan pada tabel 4.1. Penetapan tujuan strategis ini dilakukan dengan cara meninjau ulang dokumen Rencana Strategis (RENSTRA) RSUD Kota Tasikmalaya Tahun 2013-2017, serta melakukan wawancara terhadap direktur umum untuk menetapkan tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya berdasarkan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard* (BSC).

Tabel 4.1. Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya Berdasarkan Perspektif Pelanggan BSC

Perspektif	No.	Kode	Tujuan Strategis
Pelanggan	1.	TS1	Meningkatkan citra RSU untuk meminimalkan *black image* masyarakat.
	2.	TS2	Penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan.
	3.	TS3	Meningkatkan pengawasan evaluasi pembayaran pasien.
	4.	TS4	Meningkatkan integritas dan efisiensi proses layanan.

4.1.2. Hasil Pengukuran Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

Pengukuran tingkat kepentingan tujuan bisnis pada COBIT 4.1 dilakukan menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya yang sudah ditetapkan dan tujuan bisnis perspektif pelanggan pada COBIT 4.1. Adapun tujuan bisnis perspektif pelanggan dalam COBIT 4.1 ditunjukan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Tujuan Bisnis COBIT 4.1 Pada Pespektif Pelanggan (IT Governance Institute : 2007)

Perspektif	No.	Kode	Tujuan Bisnis
Pelanggan	1.	TB1	Meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan.
	2.	TB2	Menawarkan produk dan jasa yang kompetitif.
	3.	TB3	Menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan.
	4.	TB4	Menciptakan ketangkasan dalam merespon perubahan kebutuhan bisnis.
	5.	TB5	Mencapai optimasi biaya dalam penyediaan layanan.
	6.	TB6	Mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dan berguna untuk pengambilan keputusan strategis.

4.1.2.1. Pengumpulan Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

Guna menjaga objektivitas dalam penelitian ini, maka dilakukan penentuan siapa saja responden yang akan mengisi kuesioner. Responden untuk kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3. Responden Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

No.	Kode Responden	Responden	Jumlah Responden
1.	DU	Direktur Umum	1
2.	WDP	Wakil Direktur Pelayanan	1
3.	SBS	Sub Bag SIM-RS	1
Total Responden			3

Pemilihan responden dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut memahami tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya sehingga memiliki kemampuan dalam melakukan penilaian mengenai keterkaitan antara tujuan bisnis pada COBIT 4.1 dan tujuan strategis institusi. Kuesioner ini dirancang dalam format campuran pilihan ganda dan *essay*, yang terdiri dari 6 pertanyaan. Jumlah tersebut sesuai dengan tujuan bisnis COBIT 4.1 pada perspektif pelanggan. Format pilihan ganda yang digunakan adalah "Ya" (bernilai = 1) dan "Tidak" (bernilai = 0). Sedangkan format *essay* digunakan untuk memberikan opini mengenai alasan atas pemilihan jawaban pada pilihan ganda. Skala yang digunakan pada kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4. Skala Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

No.	Skala	Tingkat Kepentingan
1.	> 1	Tidak Penting/Berhubungan
2.	1 – 3	Kurang Penting/Berhubungan
3.	4 – 6	Cukup Penting/Berhubungan
4.	7 – 9	Penting/Berhubungan
5.	10 – 12	Sangat Penting/Berhubungan

Kuesioner tingkat kepentingan tujuan bisnis COBIT 4.1 ditunjukan pada **Lampiran 3**.

4.1.2.2. Analisis Data Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

Setelah data kuesioner tingkat kepentingan tujuan bisnis COBIT 4.1 terkumpul maka selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Pengolahan data kuesioner dimulai dengan melakukan pemetaan hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Pemetaan jawaban kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5. Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

No.	Tujuan Bisnis COBIT 4.1	Responden 1 (DU)				Reponden 2 (WDP)				Responden 3 (SBS)				Total
		TS1	TS2	TS3	TS4	TS1	TS2	TS3	TS4	TS1	TS2	TS3	TS4	
1.	TB1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	11
2.	TB2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	6
3.	TB3	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	9
4.	TB4	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	4
5.	TB5	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	6
6.	TB6	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	5

Berikut beberapa keterangan untuk tabel 4.5:

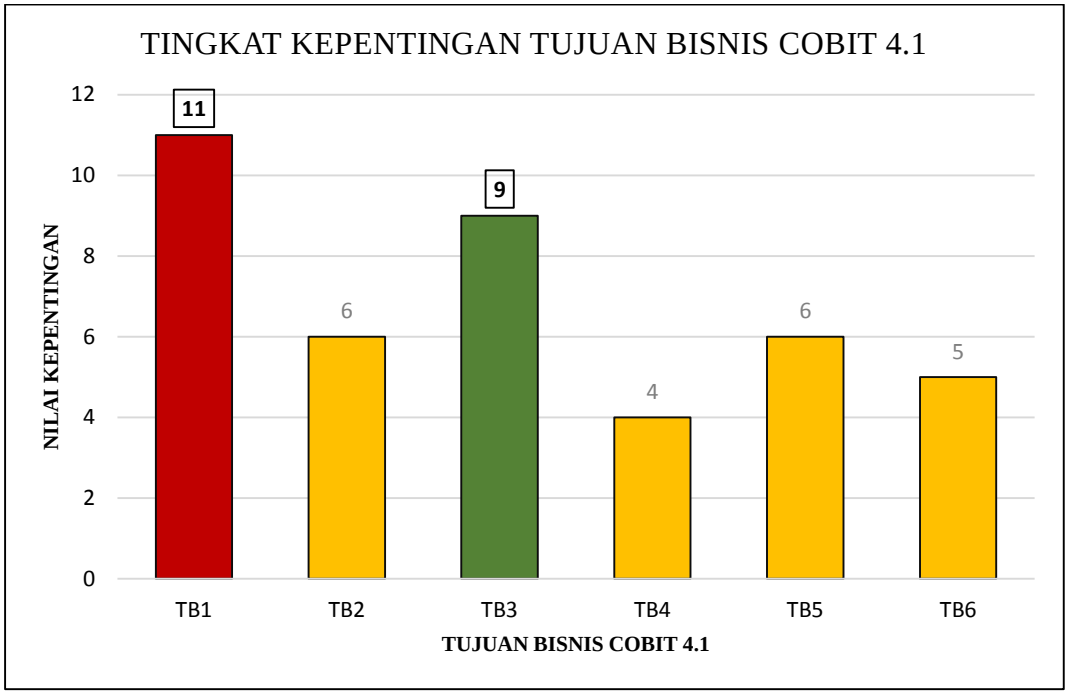
1) Keterangan dari kode responden DU, WDP dan SBS terdapat pada tabel 4.3.
2) Keterangan dari kode tujuan bisnis COBIT 4.1: TB1, TB2, TB3, TB4, TB5 dan TB6 terdapat pada tabel 4.2.
3) Keterangan dari kode tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya: TS1, TS2, TS3 dan TS4 terdapat pada tabel 4.1.
4) Nilai 1 dan 0 (“Ya”; bernilai = 1 dan “Tidak”; bernilai = 0) didapat dari jawaban responden atas hubungan tujuan bisnis COBIT 4.1 dan tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya.

Nilai total pada tabel 4.5 merupakan nilai kepentingan dari tujuan bisnis COBIT 4.1 yang didasarkan pada tujuan strategis RSUD Kota Tasikmalaya. Tingkat kepentingan tujuan bisnis COBIT 4.1 dapat ditentukan dengan memetakan total nilai yang didapat ke dalam skala kuesioner yang ditujukan pada tabel 4.4. Tingkat kepentingan tujuan bisnis COBIT 4.1 ditunjukan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6. Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

Perspektif	No.	Kode	Tujuan Bisnis	Nilai Kepentingan	Tingkat Kepentingan
Pelanggan	1.	TB1	Meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan.	11	Sangat Penting/Berhubungan
	2.	TB2	Menawarkan produk dan jasa yang kompetitif.	6	Cukup Penting/Berhubungan
	3.	TB3	Menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan.	9	Penting/Berhubungan
	4.	TB4	Menciptakan ketangkasan dalam merespon perubahan kebutuhan bisnis.	4	Cukup Penting/Berhubungan
	5.	TB5	Mencapai optimasi biaya dalam penyediaan layanan.	6	Cukup Penting/Berhubungan
	6.	TB6	Mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dan berguna untuk pengambilan keputusan strategis.	5	Cukup Penting/Berhubungan

Dalam penelitian ini tujuan bisnis COBIT 4.1 yang akan diprioritaskan untuk digunakan pada tahapan selanjutnya adalah tujuan bisnis yang memiliki tingkat kepentingan “Penting/Berhubungan” dan “Sangat Penting/Berhubungan”. Pertimbangan tersebut didasarkan pada hasil kesepakatan antara peneliti dengan pihak RSUD Kota Tasikmalaya, serta mengingat waktu penelitian yang terbatas. Maka dapat disimpulkan tujuan bisnis COBIT 4.1 yang akan digunakan adalah TB1 (meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan) dan TB3 (menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan). Diagram tingkat kepentingan tujuan bisnis COBIT 4.1 perspektif pelanggan yang terpilih ditunjukan pada gambar 4.1.



Gambar 4.1. Diagram Tingkat Kepentingan Tujuan Bisnis COBIT 4.1

Opini dari responden mengenai alasan atas terpilihnya tujuan bisnis COBIT 4.1 TB1 (meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan) dan TB3 (menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan) dirangkum pada tabel 4.7.

Tabel 4.7. Opini Responden Terhadap Tujuan Bisnis COBIT 4.1 Terpilih

Tujuan Bisnis COBIT 4.1	Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya	Opini Responden	Responden
Meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan (TB1)	Meningkatkan citra RSU untuk meminimalkan black image masyarakat (TS1)	Institusi dengan tingkat layanan yang baik akan berimbas pada tanggapan yang positif dari pelanggannya. Oleh karena itu RSUD Kota Tasikmalaya sangat perlu untuk terus meningkatkan layanan dengan tetap berorientasi terhadap keperluan pasien. Hal tersebut juga dapat meningkatkan citra rumah sakit untuk meminimalkan *black image* dari masyarakat.	Direktur Umum (DU)
		Peningkatan citra rumah sakit akan sejalan dengan meningkatnya layanan yang disediakan oleh RSUD Kota Tasikmalaya.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Citra dan kepercayaan masyarakat pada RSUD Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh layanan yang tersedia di rumah sakit. Oleh karena itu pihak insitusi harus tetap meningkatkan layanan yang berorientasi terhadap pelanggan. Sampai saat ini upaya tersebut terus dilakukan dan kontribusi Sub Bag SIM-RS adalah terus melakukan pengembangan terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang diterapkan diinstitusi.	Sub Bag SIM-RS (SBS)
	Penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan (TS2)	Salah satu peningkatan layanan RSUD Kota Tasikmalaya adalah dengan menyediakan layanan penyuluhan terhadap masyarakat terutama dalam hal perhatian terhadap kesehatan masyarakat Tasikmalaya.	Direktur Umum (DU)
		Penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terutama dalam hal kesehatan merupakan upaya rumah sakit dalam	Wakil Direktur

Tujuan Bisnis COBIT 4.1	Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya	Opini Responden	Responden
		menjalankan bisnis yang berorientasi terhadap pelanggan, terutama terhadap masyarakat Kota Tasikmalaya.	Pelayanan (WDP)
	Meningkatkan pengawasan evaluasi pembayaran pasien (TS3)	Pengawasan evaluasi terhadap proses pembayaran yang dilakukan oleh pasien merupakan prioritas RSUD Kota Tasikmalaya guna menyediakan layanan yang optimal terhadap pasien. Disisi lain hal ini juga berfungsi untuk menjaga pendapatan RSUD Kota Tasikmalaya.	Direktur Umum (DU)
		Peningkatan pengawasan terhadap proses pembayaran pasien atas layanan yang telah digunakan oleh pasien tersebut, merupakan bentuk peningkatan layanan yang ditempuh oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Saat ini pengawasan evaluasi pembayaran pasien sudah dilakukan secara terkomputerisasi. Hal ini dapat menjadi faktor peningkatan layanan yang ada di RSUD Kota Tasikmalaya.	Sub Bag SIM-RS (SBS)
	Meningkatkan integritas dan efisiensi proses layanan (TS4)	Konsistensi serta efisiensi dalam proses pelayanan yang diberikan RSUD Kota Tasikmalaya harus terus ditingkatkan guna menciptakan layanan yang optimal terhadap pasien rumah sakit.	Direktur Umum (DU)
		Integritas dan efisiensi proses layanan RSUD Kota Tasikmalaya harus terus ditingkatkan guna mencapai proses pelayanan yang optimal.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Tingkat layanan terhadap pelanggan dapat ditentukan dengan integritas dan efisiensi proses di dalam sistem pelayanan itu sendiri. Sampai saat ini upaya dalam meningkatkan efisiensi proses layanan terus dilakukan dan kontribusi Sub Bag SIM-RS adalah terus	Sub Bag SIM-RS (SBS)

Tujuan Bisnis COBIT 4.1	Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya	Opini Responden	Responden
		melakukan pengembangan terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang diterapkan diinstitusi.	
Menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan (TB3)	Meningkatkan citra RSU untuk meminimalkan black image masyarakat (TS1)	Institusi dengan ketersediaan dan kelancaran dalam proses pelayanan akan berimbas pada tanggapan yang positif dari pelanggannya. Oleh karena itu RSUD Kota Tasikmalaya sangat perlu untuk terus menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan. Hal tersebut juga akan meningkatkan citra rumah sakit dan meminimalkan *black image* dari masyarakat.	Direktur Umum (DU)
		Peningkatan citra rumah sakit akan ditentukan oleh ketersediaan dan kelancaran layanan di RSUD Kota Tasikmalaya. RSUD Kota Tasikmalaya harus mampu menetapkan ketersediaan dan kelancaran dalam memberikan layanan terhadap pasien. Hal tersebut mampu menarik kepercayaan masyarakat terhadap institusi.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Citra dan kepercayaan masyarakat pada RSUD Kota Tasikmalaya dipengaruhi oleh layanan yang tersedia di rumah sakit. Oleh karena itu pihak insitusi harus tetap menjaga ketersediaan dan kelancaran layanan guna mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Sampai saat ini upaya tersebut terus dilakukan dan kontribusi Sub Bag SIM-RS adalah terus melakukan pengembangan terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang diterapkan diinstitusi, terutama pada sistem pelayanan terhadap pasien.	Sub Bag SIM-RS (SBS)
	Meningkatkan pengawasan evaluasi	Pengawasan evaluasi terhadap proses pembayaran yang dilakukan oleh pasien merupakan prioritas RSUD Kota Tasikmalaya guna	Direktur Umum (DU)

Tujuan Bisnis COBIT 4.1	Tujuan Strategis RSUD Kota Tasikmalaya	Opini Responden	Responden
	pembayaran pasien (TS3)	menjaga kelancaran layanan terhadap pasien. Disisi lain hal ini juga berfungsi untuk menjaga pendapatan RSUD Kota Tasikmalaya.	
		Proses pembayaran harus terus diawasi dan dievaluasi. Hal tersebut guna menjaga ketersediaan dan kelancaran layanan yang ada di RSUD Kota Tasikmalaya.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Saat ini pengawasan evaluasi pembayaran pasien sudah dilakukan secara terkomputerisasi. Hal ini merupakan pendukung bagi kelancaran layanan yang ada di RSUD Kota Tasikmalaya.	Sub Bag SIM-RS (SBS)
	Meningkatkan integritas dan efisiensi proses layanan (TS4)	Konsistensi serta efisiensi dalam proses pelayanan yang diberikan RSUD Kota Tasikmalaya harus terus ditingkatkan guna menciptakan layanan yang optimal terhadap pasien rumah sakit. Sehingga pihak rumah sakit mampu menjaga ketersediaan dan kelancaran layanan.	Direktur Umum (DU)
		Integritas dan efisiensi proses layanan RSUD Kota Tasikmalaya harus terus ditingkatkan guna menjaga ketersediaan dan kelancaran layanan terhadap pasien.	Wakil Direktur Pelayanan (WDP)
		Ketersediaan dan kelancaran layanan dapat ditentukan dengan integritas dan efisiensi proses di dalam sistem pelayanan itu sendiri. Sampai saat ini upaya dalam meningkatkan efisiensi proses layanan terus dilakukan dan kontribusi Sub Bag SIM-RS adalah terus melakukan pengembangan terhadap Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang diterapkan diinstitusi.	Sub Bag SIM-RS (SBS)

4.1.3. Hasil Pemetaan Tujuan Bisnis dan Tujuan TI COBIT 4.1

Dari tujuan bisnis COBIT 4.1 yang sudah teridentifikasi maka tahapan selanjutnya adalah melakukan pemetaan terhadap tujuan TI (Teknologi Informasi) COBIT 4.1. Pemetaan ini sudah tersedia dalam COBIT 4.1 yang ditunjukan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8. Hasil Pemetaan Tujuan Bisnis Terpilih dan Tujuan TI Berdasarkan COBIT 4.1

Kode	Tujuan Bisnis COBIT 4.1 Terpilih	Kode	Tujuan TI COBIT 4.1
TB1	Meningkatkan layanan dan orientasi terhadap pelanggan.	TI1	Menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran layanan dan tingkat layanan.
		TI2	Menjamin layanan teknologi informasi yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan.
TB2	Menetapkan ketersediaan dan kelancaran layanan.	TI3	Menjamin kepuasan yang saling menguntungkan dengan pihak ketiga.
		TI4	Mengurangi ketidaklengkapan dan pengolahan kembali dari solusi dan penyampaian layanan.
		TI5	Memastikan minimnya dampak bisnis dalam kejadian gangguan layanan atau perubahan teknologi informasi.
		TI6	Menjamin layanan teknologi informasi yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan.

Dari pemetaan tujuan bisnis terhadap tujuan TI berdasarkan COBIT 4.1, maka diidentifikasi tujuan TI terpilih sebanyak 5 (TI1, TI2, TI3, TI4, TI5). Tujuan TI kode TI6 dihilangkan karena sama dengan kode TI2.

4.1.4. Hasil Pemetaan Tujuan TI dan Proses TI COBIT 4.1

Dari tujuan TI COBIT 4.1 yang sudah teridentifikasi maka tahapan selanjutnya adalah melakukan pemetaan terhadap proses TI COBIT 4.1. Pemetaan ini sudah tersedia dalam COBIT 4.1 yang ditunjukan pada tabel 4.9.

Tabel 4.9. Hasil Pemetaan Tujuan TI dan Proses TI Berdasarkan COBIT 4.1

Kode	Tujuan TI COBIT 4.1 Terpilih	Proses TI COBIT 4.1
TI1	Menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran layanan dan tingkat layanan.	PO8, AI4, DS1, DS2, DS7, DS8, DS10, DS13
TI2	Menjamin layanan teknologi informasi yang tersedia sesuai dengan yang dibutuhkan.	DS3, DS4, DS8, DS13
TI3	Menjamin kepuasan yang saling menguntungkan dengan pihak ketiga.	DS2
TI4	Mengurangi ketidaklengkapan dan pengolahan kembali dari solusi dan penyampaian layanan.	PO8, AI4, AI6, AI7, DS10
TI5	Memastikan minimnya dampak bisnis dalam kejadian gangguan layanan atau perubahan teknologi informasi.	PO6, AI6, DS4, DS12

Dari pemetaan tujuan TI terhadap proses TI berdasarkan COBIT 4.1, maka diidentifikasi proses TI terpilih yang ditunjukan pada tabel 4.10.

Tabel 4.10. Identifikasi Proses TI COBIT 4.1 Terpilih

No.	Kode	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih
1.	PO6	Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen.
2.	PO8	Mengelola kualitas.
3.	AI4	Memungkinkan operasional dan penggunaan.
4.	AI6	Mengelola perubahan.
5.	AI7	Instalasi dan akreditasi solusi beserta perubahaannya.
6.	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan.
7.	DS2	Mengelola layanan pihak ketiga.
8.	DS3	Mengelola kinerja dan kapasitas.
9.	DS4	Memastikan layanan yang berkelanjutan.
10.	DS7	Mendidik dan melatih pengguna.
11.	DS8	Mengelola *service desk* dan insiden.
12.	DS10	Mengelola permasalahan.
13.	DS12	Mengelola lingkungan fisik.
14.	DS13	Mengelola operasi.

Pada proses TI COBIT 4.1 terpilih akan dilakukan pengukuran tingkat kepentingan menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan deskripsi proses TI yang ada pada COBIT 4.1. Hal ini bertujuan untuk mengetahui proses TI COBIT 4.1 terpilih yang prioritas menurut responden sesuai dengan kondisi RSUD Kota Tasikmalaya untuk selanjutnya dilakukan audit terhadap proses TI tersebut.

Guna menjaga objektivitas dalam penelitian ini, maka responden yang akan mengisi kuesioner ditunjukan pada tabel 4.3. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut yang telah melakukan pengukuran tingkat kepentingan tujuan bisnis pada COBIT 4.1 sehingga teridentifikasi proses TI COBIT 4.1 terpilih. Kuesioner ini dirancang dalam format pilihan ganda, yang terdiri dari 14 pertanyaan. Jumlah tersebut sesuai dengan proses TI COBIT 4.1 terpilih. Format pilihan ganda yang digunakan adalah nilai 1 yang artinya tidak penting sampai dengan nilai 10 yang artinya sangat penting. Skala yang digunakan pada kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.11. Kuesioner tingkat kepentingan proses TI COBIT 4.1 terpilih ditunjukan pada **Lampiran 4**.

Tabel 4.11. Skala Kuesioner Tingkat Kepentingan Proses TI COBIT 4.1 Terpilih

No.	Skala	Tingkat Kepentingan
1.	1 – 2	Tidak Penting
2.	3 – 4	Kurang Penting
3.	5 – 6	Cukup Penting
4.	7 – 8	Penting
5.	9 – 10	Sangat Penting

Setelah data kuesioner tingkat kepentingan proses TI COBIT 4.1 terkumpul maka selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Pengolahan data kuesioner dimulai dengan melakukan pemetaan hasil jawaban

yang diberikan oleh responden. Pemetaan jawaban kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12. Jawaban Kuesioner Tingkat Kepentingan Proses TI COBIT 4.1 Terpilih

No.	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih	Jawaban Responden			Total	Nilai Kepentingan (rata-rata)
		DU	WDP	SBS		
1.	PO6	3	3	1	7	2.33
2.	PO8	10	10	9	29	9.67
3.	AI4	8	8	9	25	8.33
4.	AI6	3	1	3	7	2.33
5.	AI7	1	1	5	7	2.33
6.	DS1	10	10	9	29	9.67
7.	DS2	8	7	10	25	8.33
8.	DS3	4	4	4	12	4.00
9.	DS4	10	10	9	29	9.67
10.	DS7	8	8	9	25	8.33
11.	DS8	5	5	9	19	6.33
12.	DS10	6	6	7	19	6.33
13.	DS12	2	1	4	7	2.33
14.	DS13	4	4	5	13	4.33

Berikut beberapa keterangan untuk tabel 4.12:

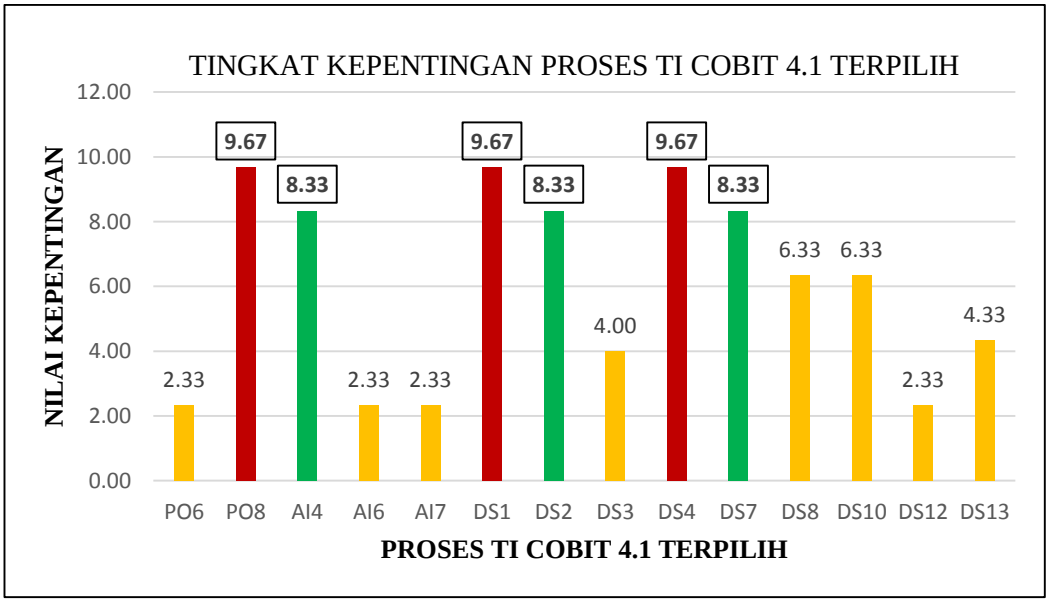
1) Keterangan dari kode responden DU, WDP dan SBS terdapat pada tabel 4.3.
2) Keterangan dari kode proses TI COBIT 4.1 terpilih, terdapat pada tabel 4.10.

Tingkat kepentingan proses TI COBIT 4.1 terpilih, dapat ditentukan dengan memetakan nilai kepentingan (rata-rata) yang didapat ke dalam skala kuesioner yang ditujukan pada tabel 4.11. Tingkat kepentingan proses TI COBIT 4.1 terpilih, ditunjukan pada tabel 4.13.

Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan Proses TI COBIT 4.1 Terpilih

No.	Kode	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih	Nilai Kepentingan	Tingkat Kepentingan
1.	PO6	Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen.	2.33	Tidak Penting

No.	Kode	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih	Nilai Kepentingan	Tingkat Kepentingan
2.	PO8	Mengelola kualitas.	9.67	Sangat Penting
3.	AI4	Memungkinkan operasional dan penggunaan.	8.33	Penting
4.	AI6	Mengelola perubahan.	2.33	Tidak Penting
5.	AI7	Instalasi dan akreditasi solusi beserta perubahaannya.	2.33	Tidak Penting
6.	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan.	9.67	Sangat Penting
7.	DS2	Mengelola layanan pihak ketiga.	8.33	Penting
8.	DS3	Mengelola kinerja dan kapasitas.	4.00	Kurang Penting
9.	DS4	Memastikan layanan yang berkelanjutan.	9.67	Sangat Penting
10.	DS7	Mendidik dan melatih pengguna.	8.33	Penting
11.	DS8	Mengelola *service desk* dan insiden.	6.33	Cukup Penting
12.	DS10	Mengelola permasalahan.	6.33	Cukup Penting
13.	DS12	Mengelola lingkungan fisik.	2.33	Tidak Penting
14.	DS13	Mengelola operasi.	4.33	Kurang Penting



Gambar 4.2. Diagram Tingkat Kepentingan Proses TI COBIT 4.1 Terpilih

Dalam penelitian ini proses TI COBIT 4.1 terpilih yang akan diprioritaskan untuk dilakukan audit adalah proses TI yang memiliki tingkat

kepentingan “Penting” dan “Sangat Penting”. Pertimbangan tersebut didasarkan pada hasil kesepakatan antara peneliti dengan pihak RSUD Kota Tasikmalaya, serta mengingat waktu penelitian yang terbatas. Maka dapat disimpulkan proses TI COBIT 4.1 yang akan diaudit dan dijadikan sebagai ruang lingkup audit ditunjukan pada tabel 4.14.

Tabel 4.14. Proses TI COBIT 4.1 Sebagai Ruang Lingkup Audit

No.	Kode	Proses TI COBIT 4.1 Terpilih
1.	PO8	Mengelola kualitas.
2.	AI4	Memungkinkan operasional dan penggunaan.
3.	DS1	Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan.
4.	DS2	Mengelola layanan pihak ketiga.
5.	DS4	Memastikan layanan yang berkelanjutan.
6.	DS7	Mendidik dan melatih pengguna.

4.2. Analisis Tingkat Kematangan

Pada tahap ini dilakukan pengukuran nilai kematangan untuk menentukan tingkat kematangan SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya sesuai dengan proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit. Deskripsi tingkat kematangan dari setiap proses TI yang menjadi cakupan audit, didasarkan pada *Management Guidelines* yang diadopsi dari *framework* COBIT 4.1. Deskripsi dari masing-masing proses TI COBIT 4.1 ditunjukan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.15. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI PO8

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Mengelola Kualitas (PO8) **Domain** : *Plan and Organize* (PO)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Organisasi tidak memiliki proses perencanaan QMS (*Quality Management System*) dan metodologi SDLC (*System Development Life Cycle*).

Proses TI : Mengelola Kualitas (PO8) **Domain** : *Plan and Organize* (PO)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	2. Manajemen atas dan anggota staf TI tidak mengakui bahwa diperlukan program yang berkualitas. 3. Proyek dan pengoperasian tidak pernah dilakukan peninjauan kualitas.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Adanya kesadaran manajemen terhadap kebutuhan QMS. 2. QMS didorong oleh individu di mana hal itu terjadi. 3. Manajemen membuat penilaian resmi terhadap kualitas.
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Sebuah program sedang dibangun untuk mendefinisikan dan memonitor kegiatan QMS mengenai TI. 2. Kegiatan QMS yang terjadi berfokus pada proyek TI dan inisiatif berorientasi pada proses TI, bukan pada proses organisasi secara luas.
3 (*Defined*)	1. Definisi proses QMS dikomunikasikan ke seluruh perusahaan oleh pihak manajemen dan melibatkan manajemen TI serta pengguna akhir. 2. Program pendidikan dan pelatihan dimunculkan untuk mengajarkan semua tingkat organisasi tentang kualitas. 3. Ekspektasi kualitas didefinisikan dan dibagi ke beberapa proyek pada organisasi TI. 4. Peralatan biasa dan yang praktek untuk manajemen kualitas bermunculan. 5. Survey untuk kepuasan kualitas sudah direncanakan dan sesekali dilakukan.
4 (*Managed and Measurable*)	1. QMS ditujukan ke dalam semua proses, termasuk proses-proses yang memiliki ketergantungan terhadap pihak ketiga. 2. Standarisasi pengetahuan dasar sedang dibangun untuk metrik kualitas. 3. Metode analisis biaya keuntungan digunakan untuk membenarkan inisiatif QMS. 4. Munculnya *benchmarking* dengan industri dan pesaing. 5. Program pendidikan dan pelatihan dilembagakan untuk mengajarkan semua tingkat organisasi tentang kualitas.

Proses TI : Mengelola Kualitas (PO8) **Domain** : *Plan and Organize* (PO)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	6. Alat dan praktek distandarisasikan, dan analisis akar penyebab kerusakan diterapkan secara berkala. 7. Survey untuk kepuasan kualitas dilakukan secara konsisten. 8. Strandarisasi program pengukuran kualitas diterapkan dan terstruktur dengan baik. 9. Manajemen IT membangun pengetahuan dasar untuk metrik kualitas.
5 (*Optimised*)	1. QMS terintegrasi dan diberlakukan dalam semua kegiatan TI. 2. Proses QMS bersifat fleksibel dan mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan TI. 3. Pengetahuan dasar untuk metrik kualitas ditingkatkan dengan praktek-praktek eksternal yang baik. 4. *Benchmarking* terhadap standar eksternal dilakukan secara rutin. 5. Survei kepuasan terhadap kualitas diproses secara berkelanjutan dan mengarah ke analisis akar penyebab kerusakan serta tindakan perbaikan. 6. Ada jaminan resmi terhadap tingkat proses manajemen kualitas.

Tabel 4.16. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI AI4

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4) **Domain** : *Acquire and Implement* (AI)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Tidak ada proses yang berkaitan dengan pembuatan dokumentasi pengguna, manual pengeoprasian dan materi pelatihan. 2. Hanya ada materi yang disertakan dalam produk yang dipesan.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Adanya kesadaran bahwa proses dokumentasi dibutuhkan. 2. Dokumentasi terkadang dihasilkan dan konsisten dibagikan kepada kelompok terbatas.

Proses TI : Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4) **Domain** : *Acquire and Implement* (AI)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	3. Sebagian besar dokumentasi dan prosedur sudah kedaluwarsa. 4. Materi pelatihan cenderung terlepas dengan kualitas variabel. 5. Hampir tidak ada integrasi prosedur, sistem berbeda di setiap unit bisnis. 6. Tidak ada masukan dari unit bisnis dalam perancangan program pelatihan.
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Pendekatan yang sama digunakan untuk menghasilkan prosedur dan dokumentasi, tetapi tidak didasarkan pada pendekatan terstruktur atau kerangka kerja. 2. Tidak ada pendekatan yang seragam dalam pengembangan prosedur penggunaan dan pengoprasian. 3. Materi pelatihan diproduksi oleh individu atau tim proyek, dan kualitas tergantung pada individu yang terlibat. 4. Prosedur dan kualitas dukungan pengguna bervariasi dari yang tidak baik sampai sangat baik, dan sangat sedikit konsistensi dan integrasi di seluruh organisasi. 5. Program pelatihan untuk bisnis maupun pengguna disediakan atau difasilitasi, tetapi tidak ada rencana keseluruhan untuk peluncuran atau penyampaian pelatihan.
3 (*Defined*)	1. Ada kerangka kerja yang terdefinisi secara jelas, diterima dan dipahami kerangka untuk dokumentasi pengguna, manual pengeoprasian dan materi pelatihan. 2. Prosedur disimpan dan dipelihara dalam perpustakaan formal dan dapat diakses oleh siapa saja yang memerlukan. 3. Perbaikan dokumentasi dan prosedur dilakukan secara reaktif. 4. Prosedur juga tersedia secara offline dan dapat diakses dan dipelihara jika terjadi bencana. 5. Adanya proses pembaharuan spesifikasi prosedur dan materi pelatihan yang disampaikan secara eksplisit dalam setiap perubahan proyek. 6. Meskipun adanya pendekatan yang ditetapkan, tetapi konten yang sebenarnya

Proses TI : Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4) **Domain** : *Acquire and Implement* (AI)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	bervariasi karena tidak ada kontrol untuk menegakkan kepatuhan terhadap standar yang ada. 7. Pengguna secara informal terlibat dalam proses. 8. Alat otomatis semakin banyak digunakan dalam generasi dan distribusi prosedur. 9. Pelatihan bisnis dan pengguna terencana dan terjadwal.
4 (*Managed and Measurable*)	1. Adanya kerangka kerja yang ditetapkan untuk pemeliharaan prosedur dan materi pelatihan serta adanya dukungan manajemen TI. 2. Pendekatan yang dilakukan untuk memelihara prosedur dan manual pelatihan mencakup semua sistem dan unit bisnis, sehingga proses dapat dilihat dari perspektif bisnis. 3. Prosedur dan materi pelatihan sudah terintegrasi untuk menyertakan saling ketergantungan dan antarmuka. 4. Adanya kontrol untuk memastikan kepatuhan terhadap standar, dan prosedur yang dikembangkan dan dipelihara untuk semua proses. 5. Bisnis dan pengguna memberikan umpan balik pada dokumentasi dan setiap hasil pelatihan dikumpulkan dan dinilai sebagai bagian dari proses perbaikan berkelanjutan. 6. Dokumentasi dan materi pelatihan dapat diprediksi dan berada pada level keandalan dan ketersediaan yang baik. 7. Munculnya proses untuk menggunakan dokumentasi prosedur otomatis dan dimplementasikan oleh manajemen. 8. Pengembangan otomatisasi prosedur semakin terintegrasi dengan pengembangan sistem aplikasi serta memfasilitasi konsistensi dan akses pengguna. 9. Bisnis dan pelatihan pengguna tanggap terhadap kebutuhan bisnis. 10. Manajemen TI sedang mengembangkan metrik untuk pengembangan dan pengiriman dokumentasi, materi pelatihan dan program pelatihan.

Proses TI : Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4) **Domain** : *Acquire and Implement* (AI)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
5 (*Optimised*)	1. Proses untuk pengguna dan dokumentasi operasional terus ditingkatkan melalui penerapan alat-alat atau metode baru. 2. Materi prosedur dan materi pelatihan diperlakukan sebagai basis pengetahuan yang terus berkembang serta dikelola secara elektronik menggunakan *knowledge management* yang *up-to-date*, alur kerja dan pendistribusian teknologi, sehingga dapat diakses dan mudah untuk dipelihara. 3. Dokumentasi dan materi pelatihan diperbarui untuk merefleksikan organisasi, perubahan operasional dan perangkat lunak. 4. Pengembangan dokumentasi dan materi pelatihan serta penyediaan program pelatihan terintegrasi dengan bisnis maupun proses bisnis, sehingga mendukung kebutuhan organisasi secara luas, bukan hanya berorientasi pada prosedur TI saja.

Tabel 4.17. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI DS1

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Manajemen tidak mengakui perlunya proses untuk mendefinisikan tingkat pelayanan. 2. Akuntabilitas dan tanggung jawab untuk pemantauan tidak ditugaskan.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Adanya kesadaran akan kebutuhan untuk mengelola tingkat layanan, akan tetapi proses ini bersifat informal dan reaktif. 2. Tanggung jawab dan akuntabilitas dalam mendefinisikan dan mengelola layanan tidak didefinisikan. 3. Jika pengukuran kinerja ada, hanya kualitatif dengan tujuan yang didefinisikan dengan tepat. 4. Pelaporan dilakukan secara informal, jarang dan tidak konsisten.

Proses TI : Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Adanya kesepakatan tingkat layanan, tetapi bersifat informal dan tidak ada ulasan. 2. Pelaporan tingkat layanan tidak lengkap dan mungkin tidak relevan atau menyesatkan bagi pelanggan. 3. Pelaporan tingkat layanan tergantung pada keterampilan dan inisiatif dari manajer. 4. Tingkat layanan *co-ordinator* ditunjukan dengan tanggung jawab yang didefinisikan, namun otoritas terbatas. 5. Jika proses untuk pemenuhan SLA (*Service Level Agreement*) ada, itu bersifat sukarela dan tidak ditegakkan.
3 (*Defined*)	1. Tanggung jawab didefinisikan dengan baik, tapi dengan kewenangan diskresioner. 2. Proses pengembangan SLA dilakukan pada pos-pos pemeriksaan untuk menilai kembali tingkat layanan dan kepuasan pelanggan. 3. Pelayanan dan tingkat layanan didefinisikan, didokumentasikan dan disepakati menggunakan standar proses. 4. Kekurangan tingkat layanan diidentifikasi, tetapi prosedur tentang cara mengatasi kekurangan tersebut masih bersifat informal. 5. Ada hubungan yang jelas antara prestasi tingkat layanan yang diharapkan dengan dana yang tersedia. 6. Tingkat layanan disepakati, tetapi masih mungkin tidak memenuhi kebutuhan bisnis.
4 (*Managed and Measurable*)	1. Tingkat pelayanan semakin didefinisikan dalam tahap pendefinisian kebutuhan sistem dan dimasukkan ke dalam rancangan aplikasi dan lingkungan operasional. 2. Kepuasan pelanggan secara rutin diukur dan dinilai. 3. Ukuran kinerja lebih mencerminkan kebutuhan pelanggan, ketimbang tujuan IT. 4. Langkah-langkah untuk menilai tingkat pelayanan distrandarisasi dan mencerminkan norma-norma industri. 5. Kriteria untuk menentukan tingkat layanan didasarkan pada tingkat kritis bisnis, termasuk ketersediaan, keandalan, kinerja, kapasitas

Proses TI : Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	pertumbuhan, dukungan pengguna, kelangsungan perencanaan dan pertimbangan keamanan. 6. Analisis akar penyebab permasalahan secara rutin dilakukan ketika tingkat layanan tidak terpenuhi. 7. Proses pelaporan untuk pengawasan tingkat layanan menjadi semakin otomatis. 8. Resiko operasional dan keuangan yang terkait dengan tidak terpenuhinya tingkat layanan yang disepakati, terdefinisika dan dipahami dengan jelas. 9. Sistem pengukuran yang bersifat formal, dilembagakan dan dipelihara.
5 (*Optimised*)	1. Tingkat layanan secara terus menerus dievaluasi ulang untuk memastikan keselarasan TI dan tujuan bisnis, serta dapat mengambil keuntungan dari teknologi yang diterapkan, termasuk rasio biaya-keuntungan. 2. Semua proses pengelolaan tingkat layanan dikenakan perbaikan secara berkelanjutan. 3. Tingkat kepuasan pelanggan terus dipantau dan dikelola. 4. Tingkat layanan yang diharapkan mencerminkan tujuan strategis unit bisnis dan dievaluasi terhadap norma-norma industri. 5. Manajemen TI memiliki sumber daya dan akuntabilitas yang diperlukan untuk memenuhi target tingkat pelayanan, dan kompensasi ini disusun untuk memberikan insentif untuk memenuhi target tersebut. 6. Manajemen senior memonitor metrik kinerja sebagai bagian dari proses perbaikan berkesinambungan.

Tabel 4.18. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI DS2

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Mengelola layanan pihak ketiga (DS2) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Tanggung jawab dan akuntabilitas tidak didefinisikan. 2. Tidak ada kebijakan dan prosedur formal menyangkut kontrak dengan pihak ketiga. 3. Layanan pihak ketiga tidak ada yang disetujui atau ditinjau oleh manajemen. 4. Tidak ada kegiatan pengukuran dan tidak ada pelaporan oleh pihak ketiga. 5. Dengan tidak adanya kewajiban kontraktual untuk pelaporan, manajemen senior tidak mengetahui kualitas layanan yang disampaikan.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Manajemen menyadari kebutuhan untuk memiliki kebijakan yang terdokumentasi dan prosedur pengelolaan pihak ketiga, termasuk kontrak yang ditandatangani. 2. Tidak ada standar persyaratan perjanjian dengan penyedia layanan. 3. Pengukuran layanan yang diberikan bersifat informal dan reaktif. 4. Praktek tergantung pada pengalaman (misalnya, berdasarkan permintaan) dari individu dan pemasok.
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Adanya proses pengawasan penyedia layanan pihak ketiga, resiko yang terkait dan penyediaan jasa informal. 2. Penandatanganan, perhitungan kontrak menggunakan standar ketentuan dan persyaratan vendor (misalnya, deskripsi layanan yang akan diberikan). 3. Tersedia laporan atas layanan yang diberikan, tetapi tidak mendukung tujuan bisnis.
3 (*Defined*)	1. Prosedur terdokumentasi dengan baik untuk mengatur layanan pihak ketiga, dengan proses yang jelas untuk pemeriksaan dan bernegosiasi dengan vendor. 2. Ketika kesepakatan untuk penyediaan jasa dibuat, hubungan dengan pihak ketiga semata-mata berupa hubungan kontrak.

Proses TI : Mengelola layanan pihak ketiga (DS2) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	3. Dasar layanan yang akan diberikan dicantumkan secara rinci dalam kontrak, termasuk persyaratan hukum, operasional dan kontrol. 4. Penetapan tanggung jawab untuk mengawasi layanan pihak ketiga ditetapkan. 5. Persyaratan kontrak didasarkan pada standar template. 6. Penilaian dan pelaporan atas resiko bisnis yang terkait dengan layanan pihak ketiga.
4 (*Managed and Measurable*)	1. Kriteria formal dan standarisasi ditetapkan untuk mendefinisikan persyaratan keterlibatan, termasuk lingkup pekerjaan, jasa/penyampaian yang akan diberikan, asumsi, jadwal, biaya, pengaturan penagihan dan tanggung jawab. 2. Tanggung jawab untuk kontrak dan manajemen vendor ditugaskan. 3. Kualifikasi vendor, resiko dan kapabilitas diverifikasi secara terus menerus. 4. Persyaratan layanan didefinisikan dan dihubungkan dengan tujuan bisnis. 5. Adanya proses untuk meninjau kinerja pelayanan pada persyaratan kontrak, memberikan masukan untuk menilai layanan pihak ketiga saat ini dan masa depan. 6. Model penentuan harga pengiriman digunakan dalam proses pengadaan. 7. Semua pihak yang terlibat menyadari ekspektasi layanan, biaya dan milestone. 8. Tujuan yang disepakati dan metrik digunakan untuk pengawasan terhadap penyedia layanan.
5 (*Optimised*)	1. Kontrak yang sudah ditandatangani oleh pihak ketiga, ditinjau secara berkala pada interval yang telah ditentukan. 2. Penetapan tanggung jawab untuk mengelola pemasok dan kualitas layanan yang diberikan. 3. Bukti adanya kepatuhan kontrak dengan ketentuan operasional, hukum dan kontrol, diawasi dan diberlakukan tindakan perbaikan. 4. Pihak ketiga akan ditinjau secara berkala secara independen, dan umpan balik terhadap

Proses TI : Mengelola layanan pihak ketiga (DS2) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	kinerja disampaikan dan digunakan untuk meningkatkan layanan. 5. Pengukuran bervariasi dalam merespon terhadap perubahan kondisi bisnis. 6. Tindakan dukungan untuk mendeteksi dari dini potensi masalah layanan pihak ketiga. 7. Komprehensif, pelaporan didefinisikan sesuai prestasi tingkat layanan dihubungkan dengan kompensasi dari pihak ketiga. 8. Manajemen menyesuaikan proses akuisisi layanan pihak ketiga dan pemantauan berdasarkan pengukuran.

Tabel 4.19. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI DS4

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Tidak ada pemahaman terhadap resiko, kerentanan dan ancaman terhadap operasi TI atau dampak dari hilangnya layanan TI terhadap bisnis. 2. Kelangsungan pelayanan dianggap tidak perlu mendapatkan perhatian manajemen.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Tanggung jawab atas pelayanan yang berkesinambungan bersifat informal, dan terbatasnya kewenangan untuk melaksanakan tanggung jawab. 2. Manajemen menjadi sadar akan resiko terkait dan kebutuhan untuk pelayanan yang berkesinambungan. 3. Fokus perhatian manajemen pada layanan terus menerus pada sumber daya infrastruktur, bukan pada layanan TI. 4. Pengguna menerapkan tindakan perkiraan dalam menanggapi gangguan pelayanan. 5. Tanggapan terhadap gangguan utama TI bersifat reaktif dan tidak direncanakan. 6. Pemadaman direncanakan dan dijadwalkan untuk memenuhi kebutuhan TI tetapi tidak mempertimbangkan kebutuhan bisnis.

Proses TI : Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Tanggung jawab memastikan pelayanan yang berkelanjutan ditugaskan. 2. Pendekatan untuk memastikan pelayanan yang berkesinambungan terpecah-pecah. 3. Pelaporan ketersediaan sistem dilakukan secara sporadis, mungkin tidak lengkap dan tidak mengambil dampak bisnis ke rekening. 4. Tidak ada rencana kesinambungan dokumentasi TI, meskipun ada komitmen untuk ketersediaan layanan berkelanjutan dan pengetahuan prinsip-prinsip utama. 5. Adanya inventarisasi sistem kritis dan komponen, tetapi mungkin tidak dapat diandalkan. 6. Praktek pelayanan yang berkelanjutan bermunculan, tetapi keberhasilannya bergantung pada individu.
3 (*Defined*)	1. Akuntabilitas pengelolaan layanan yang berkelanjutan sudah jelas atau tidak ambigu. 2. Tanggung jawab atas perencanaan dan pengujian layanan yang berkelanjutan didefinisikan dengan jelas dan ditugaskan. 3. Rencana TI kesinambungan didokumentasikan dan berdasarkan kekritisan sistem dan dampak bisnis. 4. Ada laporan secara periodik mengenai pengujian layanan yang berkelanjutan. 5. Individu mengambil inisiatif untuk mengikuti standar dan menerima pelatihan untuk menangani insiden besar atau bencana. 6. Manajemen berkomunikasi secara konsisten mengenai kebutuhan perencanaan untuk memastikan pelayanan yang berkelanjutan. 7. Komponen ketersediaan tinggi dan redundansi sistem sedang diterapkan. 8. Inventarisasi sistem kritis dan komponen tetap dipelihara.
4 (*Managed and Measurable*)	1. Tanggung jawab dan standar pelayanan yang berkelanjutan diberlakukan. 2. Tanggung jawab memelihara rencana layanan yang berkelanjutan ditugaskan. 3. Kegiatan pemeliharaan didasarkan pada hasil pengujian layanan yang berkelanjutan,

Proses TI : Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	praktek-praktek internal yang baik dan perubahan TI serta lingkungan bisnis. 4. Struktur data mengena layanan yang berkelanjutan sedang dikumpulkan, dianalisis, dilaporkan dan ditindaklanjuti. 5. Pelatihan formal yang diwajibkan diberikan pada proses pelayanan yang berkelanjutan. 6. Ketersediaan sistem praktek yang baik secara konsisten dikerahkan. 7. Ketersediaan praktek dan perencanaan layanan yang berkelanjutan mempengaruhi satu sama lain. 8. Insiden diskontinuitas diklasifikasikan, dan meningkatkan jalur eskalasi untuk masing-masing inside dikenal dengan baik oleh semua pihak yang terlibat. 9. Tujuan dan metrik untuk layanan yang berkelanjutan telah dikembangkan dan disepakati, tetapi mungkin tidak diukur secara konsisten.
5 (*Optimised*)	1. Integrasi proses pelayanan yang berkelanjutan mempertimbangkan *benchmarking* dengan praktik eksternal terbaik. 2. Rencana keberlanjutan TI terintegrasi dengan rencana keberlanjutan bisnis dan secara rutin dipelihara. 3. Persyaratan untuk memastikan pelayanan yang berkelanjutan dijamin oleh vendor dan pemasok utama. 4. Pengujian global atas rencana kesinambungan TI dilakukan, dan hasil tes dijadikan masukan untuk memperbarui rencana. 5. Pengumpulan dan analisis data untuk perbaikan proses dilakukan secara terus-menerus. 6. Ketersediaan praktek dan perencanaan layanan yang berkelanjutan sudah selaras sepenuhnya. 7. Manajemen memastikan bahwa bencana atau kejadian besar tidak akan terjadi sebagai akibat dari satu titik gangguan. 8. Praktek eskalasi dipahami dan benar-benar ditegakkan.

Proses TI : Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	9. Tujuan dan metrik pada pencapaian layanan yang berkelanjutan diukur dengan cara yang sistematis. 10. Manajemen menyesuaikan perencanaan untuk layanan berkelanjutan dalam menanggapi tindakan.

Tabel 4.20. Deskripsi Tingkat Kematangan Proses TI DS7

(IT Governance Institute : 2007)

Proses TI : Mendidik dan melatih pengguna (DS7) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
0 (*Non-Existent*)	1. Kurangnya kelengkapan program pelatihan dan pendidikan. 2. Organisasi bahkan tidak menyadari bahwa terdapat masalah yang harus diatasi sehubungan dengan pelatihan, dan tidak ada komunikasi tentang masalah ini.
1 (*Initial/Ad Hoc*)	1. Terdapat bukti bahwa organisasi telah menyadari kebutuhan akan program pelatihan dan pendidikan, tetapi tidak ada standarisasi proses. 2. Dengan tidak adanya suatu program yang terorganisir, maka pegawai mengikuti kursus pelatihan masing-masing. 3. Beberapa kursus pelatihan ini mengatasi masalah kode etik, kesadaran terhadap keamanan sistem dan praktik keamanan. 4. Pendekatan manajemen secara keseluruhan tidak memiliki kohesi apapun, dan hanya bersifat sporadis, serta komunikasi dan pendekatan untuk mengatasi masalah pelatihan dan pendidikan tidak dilakukan secara konsisten.
2 (*Repeatable but Intuitive*)	1. Adanya kesadaran akan kebutuhan program pelatihan dan pendidikan mengenai proses yang berhubungan dengan organisasi. 2. Pelatihan mulai diidentifikasi dalam rencana kinerja individu karyawan. 3. Proses dikembangkan ke tahap di mana pelatihan dan pendidikan berupa kelas

Proses TI : Mendidik dan melatih pengguna (DS7) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	informal yang dipimpin oleh instruktur yang berbeda, meskipun mencakup materi pelajaran yang sama tetapi dengan pendekatan yang berbeda. 4. Beberapa kelas mengatasi masalah perilaku etika serta kesadaran dan praktek terhadap keamanan sistem. 5. Ada ketergantungan yang tinggi pada pengetahuan individu. 6. Namun, terdapat komunikasi yang konsisten menganai masalah-masalah secara keseluruhan dan kebutuhan untuk mengatasi masalah tersebut.
3 (*Defined*)	1. Program pelatihan dan pendidikan dilembagakan dan dikomunikasikan, serta kebutuhan karyawan dan manajer atas dokumen pelatihan terpenuhi. 2. Proses pelatihan dan pendidikan dibakukan dan didokumentasikan. 3. Anggaran, sumber daya, fasilitas dan instruktur sedang dibentuk untuk mendukung program pelatihan dan pendidikan. 4. Kelas formal diberikan kepada karyawan mengenai kode etik serta kesadaran dan praktek terhadap keamanan sistem. 5. Sebagian besar proses pelatihan dan pendidikan dipantau, tetapi mungkin tidak semua penyimpangan terdeteksi oleh manajemen. 6. Analisis masalah pelatihan dan pendidikan sesekali diterapkan.
4 (*Managed and Measurable*)	1. Terdapat program pelatihan dan pendidikan yang komprehensif yang menghasilkan hasil yang dapat diukur. 2. Tanggung jawab yang jelas, dan kepemilikan proses ditetapkan. 3. Pelatihan dan pendidikan merupakan komponen dari jenjang karir karyawan. 4. Manajemen mendukung dan menghadiri sesi pelatihan dan pendidikan. 5. Semua karyawan menerima pelatihan tentang kode etik serta kesadaran dan praktek terhadap keamanan sistem.

Proses TI : Mendidik dan melatih pengguna (DS7) **Domain** : *Deliver and Support* (DS)	
Tingkat Kematangan	**Deskripsi Kematangan**
	6. Semua karyawan menerima pelatihan sesuai tingkatan mengenai praktik keamanan sistem dalam melindungi terhadap bahaya dari kegagalan yang mempengaruhi ketersediaan, kerahasiaan dan integritas. 7. Manajemen memantau kepatuhan secara terus-menerus serta meninjau dan memperbarui program/proses pelatihan dan pendidikan. 8. Proses diperbaiki dan ditegakan guna memeperoleh praktik internal yang terbaik.
5 (*Optimised*)	1. Hasil pelatihan dan pendidikan dapat meningkatkan kinerja individu. 2. Pelatihan dan pendidikan merupakan komponen penting dari jenjang karir karyawan. 3. Anggaran, sumber daya, fasilitas dan instruktur yang memadai disediakan untuk program-program pelatihan dan pendidikan. 4. Proses yang halus dan berada di bawah perbaikan terus-menerus, mengambil keuntungan dari praktik terbaik eksternal dan pemodelan jatuh tempo dengan benchmarking terhadap organisasi lainnya. 5. Semua masalah dan penyimpangan dianalisis akar penyebabnya, dan diambil tindakan yang efisien serta diidentifikasi dan diambil untuk dimanfaatkan. 6. Adanya sikap positif terhadap kode etik serta kesadaran dan praktek terhadap keamanan sistem. 7. TI digunakan secara luas, terintegrasi dan dioptimalkan untuk otomatisasi dan penyediaan alat untuk program pelatihan dan pendidikan. 8. Seorang ahli pelatihan eksternal memberikan pengaruh/manfaat, dan sebagai tolok ukur digunakan sebagai panduan.

4.2.1. Pengumpulan Data Kuesioner Tingkat Kematangan

Penentuan nilai dan tingkat kematangan menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yang sudah ditentukan. Penentuan responden mengacu pada RACI (*Responsibility, Accountable, Consulted, Informed*) yang diadopsi dari *framework* COBIT 4.1. Responden untuk kuesioner ini ditunjukan pada tabel 4.21.

Tabel 4.21. Responden Kuesioner Tingkat Kematangan

No.	Fungsional Struktur COBIT 4.1		Kode	Responden		Jumlah Responden
1.	*Chief Information Officer*	CIO	BPI	Bagian Perencanaan Dan Informasi	IT	1
2.	*Business Process Owner*	BPO	WP	Wadir Pelayanan	NON IT	1
			BP	Bidang Pelayanan	NON IT	1
3.	*Chief Architect*	CA	SBS1	Sub Bag SIM-RS	IT	1
4.	*Head Development*	HD	SBS2	Sub Bag SIM-RS	IT	1
5.	*Head IT Administration*	HITA	SBS3	Sub Bag SIM-RS	IT	1
Total Responden						6

Pemilihan responden tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut terlibat dalam kelangsungan Sistem Infomasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS), terutama pada lingkup sistem pelayanan kesehatan terhadap pasien. Dimana untuk pihak dari bagian TI bertindak sebagai pengelola TI dan bagian Non-TI betindak sebagai pengguna sehingga memiliki kemampuan dalam memberikan penilaian terkait dengan implementasi SIM-RS di RSUD Kota Tasikmalaya.

Kuesioner ini dirancang dalam format pilihan ganda. Pertanyaan-pertanyaan dikelompokan menurut atribut kematangan, dan pada tiap kelompok

pertanyaan akan melibatkan 2 pertanyaan yang masing-masing mewakili kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Masing-masing pertanyaan mempunyai 6 pilihan jawaban yang menunjukan tingkat kematangan terhadap atribut kematangan pada setiap proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit. Responden dapat memilih salah satu jawaban yang dianggap paling bisa mewakili kondisi kematangan baik yang saat ini maupun yang diharapkan, terkait dengan atribut kematangan tertentu pada setiap proses TI COBIT 4.1 yang menjadi cakupan audit.

4.2.2. Analisis Data Kuesioner Tingkat Kematangan

Setelah data kuesioner tingkat kematangan terkumpul maka selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data tersebut. Pengolahan data kuesioner dimulai dengan melakukan pemetaan hasil jawaban yang diberikan oleh responden. Pemetaan jawaban kuesioner ini ditunjukan pada ditunjukan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.22. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI PO8

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)							
Domain		: *Plan and Organize* (PO)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	0	2	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	3	1	6
2.	PSP	*as-is*	0	1	2	3	0	0	6
		to-be	0	0	1	1	3	1	6
3.	TA	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	0	4	2	6
4.	SE	*as-is*	0	2	4	0	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	4	1	6
5.	RA	*as-is*	0	0	2	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	3	1	6
6.	GSM	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	3	1	6
Total Jawaban *As-Is*			**0**	**3**	**18**	**15**	**0**	**0**	**36**

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)							
Domain		: *Plan and Organize* (PO)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
Total Jawaban *To-Be*			**0**	**0**	**1**	**8**	**20**	**7**	**36**

Tabel 4.23. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI AI4

Proses TI		: Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4)							
Domain		: *Acquire and Implement* (AI)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	1	1	6
2.	PSP	*as-is*	0	1	3	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	2	0	6
3.	TA	*as-is*	0	3	2	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	5	1	0	6
4.	SE	*as-is*	0	3	2	1	0	0	6
		to-be	0	0	1	4	1	0	6
5.	RA	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	1	1	6
6.	GSM	*as-is*	0	1	4	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	2	0	6
Total Jawaban *As-Is*			**0**	**8**	**19**	**9**	**0**	**0**	**36**
Total Jawaban *To-Be*			**0**	**0**	**1**	**25**	**8**	**2**	**36**

Tabel 4.24. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI DS1

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	1	1	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	5	0	6
2.	PSP	*as-is*	0	0	1	4	1	0	6
		to-be	0	0	0	0	5	1	6
3.	TA	*as-is*	0	0	0	5	1	0	6
		to-be	0	0	0	0	4	2	6
4.	SE	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	4	1	6
5.	RA	*as-is*	0	0	2	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	4	1	6

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
6.	GSM	*as-is*	0	1	4	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	4	0	6
Total Jawaban *As-Is*			**0**	**2**	**12**	**20**	**2**	**0**	**36**
Total Jawaban *To-Be*			**0**	**0**	**0**	**5**	**26**	**5**	**36**

Tabel 4.25. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI DS2

Proses TI		: Mengelola layanan pihak ketiga (DS2)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	3	3	0	6
2.	PSP	*as-is*	0	0	5	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	2	0	6
3.	TA	*as-is*	0	3	2	1	0	0	6
		to-be	0	0	1	4	1	0	6
4.	SE	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	3	3	0	6
5.	RA	*as-is*	0	1	5	0	0	0	6
		to-be	0	0	1	3	2	0	6
6.	GSM	*as-is*	0	4	2	0	0	0	6
		to-be	0	0	1	4	1	0	6
Total Jawaban *As-Is*			**0**	**8**	**22**	**6**	**0**	**0**	**36**
Total Jawaban *To-Be*			**0**	0	**3**	**21**	**12**	**0**	**36**

Tabel 4.26. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI DS4

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	0	2	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	4	1	6
2.	PSP	*as-is*	0	0	5	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	4	0	6
3.	TA	*as-is*	0	0	1	5	0	0	6
		to-be	0	0	0	1	3	2	6
4.	SE	*as-is*	0	0	5	1	0	0	6

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
		to-be	0	0	0	2	4	0	6
5.	RA	*as-is*	0	0	2	4	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	3	1	6
6.	GSM	*as-is*	0	2	3	1	0	0	6
		to-be	0	0	0	2	4	0	6
Total Jawaban *As-Is*			**0**	**2**	**18**	**16**	**0**	**0**	**36**
Total Jawaban *To-Be*			**0**	**0**	**0**	**10**	**22**	**4**	**36**

Tabel 4.27. Jawaban Kuesioner Tingkat Kematangan Proses TI DS7

Proses TI		: Mendidik dan melatih pengguna (DS7)							
Domain		: *Deliver and Support* (DS)							
No.	**Atribut Kematangan**	**Status**	**Distribusi Jawaban**						**Total Jawaban**
			a	**b**	**c**	**d**	**e**	**f**	
1.	AC	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	4	2	0	6
2.	PSP	*as-is*	0	1	4	1	0	0	6
		to-be	0	0	1	4	1	0	6
3.	TA	*as-is*	0	3	2	1	0	0	6
		to-be	0	0	1	4	1	0	6
4.	SE	*as-is*	0	0	4	2	0	0	6
		to-be	0	0	0	3	3	0	6
5.	RA	*as-is*	0	4	2	0	0	0	6
		to-be	0	0	1	5	0	0	6
6.	GSM	*as-is*	1	4	1	0	0	0	6
		to-be	0	1	1	3	1	0	6
Total Jawaban *As-Is*			**1**	**12**	**17**	**6**	**0**	**0**	**36**
Total Jawaban *To-Be*			**0**	**1**	**4**	**23**	**8**	**0**	**36**

Setiap pilihan jawaban (a, b, c, d, e, f) mewakili kondisi kematangan proses TI yang sudah dijelaskan pada tabel 4.15 sampai dengan 4.20. Jawaban *as-is* merupakan pandangan responden terhadap kondisi kematangan proses TI saat ini berdasarkan setiap atribut kematangan, sedangkan jawaban *to-be* merupakan pandangan responden terhadap kondisi kematangan proses TI yang diharapkan kedepannya berdasarkan setiap atribut kematangan.

Jika dilakukan penjumlahan kesamping untuk nilai jawaban pada masing-masing atribut, maka jumlah jawaban akan sesuai dengan jumlah responden yang ditetapkan pada tabel 4.21. Penjumlahan pada masing-masing kolom jawaban dilakukan guna mendapatkan nilai Total Jawaban (*as-is* dan *to-be*).

Tahap selanjutnya dalam pengelolaan data kuesioner adalah menghitung Nilai Kematangan Atribut dan Nilai Kematangan Proses TI, dengan rumus sebagai berikut:

1) Nilai Kematangan Atribut = ∑ (Total Jawaban x Bobot) / Jumlah Responden
2) Nilai Kematangan Proses = ∑ Nilai Kematangan Atribut / 6

Bobot pilihan jawaban disesuaikan dengan tingkat kematangan proses TI yang sudah dijelaskan pada tabel 4.15 sampai dengan 4.20. Bobot pilihan jawaban ditunjukan pada tabel 4.28.

Tabel 4.28. Bobot Pilihan Jawaban

No.	Pilihan Jawaban	Bobot
1.	a	0
2.	b	1
3.	c	2
4.	d	3
5.	e	4
6.	f	5

Sedangkan nilai dari hasil perhitungan nilai kematangan atribut akan dibulatkan sehingga menghasilkan level kematangan yang dapat mendefinisikan kondisi proses TI seperti pada tabel 4.29.

Tabel 4.29. Nilai dan Tingkat Kematangan

No.	Nilai Kematangan	Tingkat Kematangan
1.	0 - 0.50	0 - *Non Existent*
2.	0.51 - 1.50	1 - *Initial/Ad Hoc*
3.	1.51 - 2.50	2 - *Repeatable but Intuitive*

4.	2.51 - 3.50	3 - *Defined*
5.	3.51 - 4.50	4 - *Managed and Measurable*
6.	4.51 - 5.00	5 - *Optimized*

Hasil perhitungan Nilai Kematangan Atribut dan Nilai Kematangan Proses TI ditunjukan pada tabel-tabel berikut.

Tabel 4.30. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI PO8

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)			
Domain		: *Plan and Organize* (PO)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.67	3.83	3	4
2.	PSP	2.33	3.67	2	4
3.	TA	2.33	4.33	2	4
4.	SE	1.67	4.00	2	4
5.	RA	2.67	3.83	3	4
6.	GSM	2.33	3.83	2	4
Nilai Kematangan Proses TI		**2.33**	**3.92**	**2**	**4**

Tabel 4.31. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI AI4

Proses TI		: Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4)			
Domain		: *Acquire and Implement* (AI)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.33	3.50	2	3
2.	PSP	2.17	3.33	2	3
3.	TA	1.67	3.17	2	3
4.	SE	1.67	3.00	2	3
5.	RA	2.33	3.50	2	3
6.	GSM	2.00	3.33	2	3
Nilai Kematangan Proses TI		**2.03**	**3.31**	**2**	**3**

Tabel 4.32. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS1

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)			
Domain		: *Deliver and Support* (DS)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.50	3.83	2	4
2.	PSP	3.00	4.17	3	4

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)			
Domain		: *Deliver and Support* (DS)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
3.	TA	3.17	4.33	3	4
4.	SE	2.33	4.00	2	4
5.	RA	2.67	4.00	3	4
6.	GSM	2.00	3.67	2	4
Nilai Kematangan Proses TI		**2.61**	**4.00**	**3**	**4**

Tabel 4.30. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS2

Proses TI		: Mengelola layanan pihak ketiga (DS2)			
Domain		: *Deliver and Support* (DS)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.33	3.50	2	3
2.	PSP	2.17	3.33	2	3
3.	TA	1.67	3.00	2	3
4.	SE	2.33	3.50	2	3
5.	RA	1.83	3.17	2	3
6.	GSM	1.33	3.00	1	3
Nilai Kematangan Proses TI		**1.94**	**3.25**	**2**	**3**

Tabel 4.33. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS4

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)			
Domain		: *Deliver and Support* (DS)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.67	4.00	3	4
2.	PSP	2.17	3.67	2	4
3.	TA	2.83	4.17	3	4
4.	SE	2.17	3.67	2	4
5.	RA	2.67	3.83	3	4
6.	GSM	1.83	3.67	2	4
Nilai Kematangan Proses TI		**2.39**	**3.83**	**2**	**4**

Tabel 4.34. Nilai dan Tingkat Kematangan Proses TI DS7

Proses TI		: Mendidik dan melatih pengguna (DS7)			
Domain		: *Deliver and Support* (DS)			
No.	**Atribut Kematangan**	**Nilai Kematangan**		**Tingkat Kematangan**	
		As-Is	***To-Be***	***As-Is***	***To-Be***
1.	AC	2.33	3.33	2	3
2.	PSP	2.00	3.00	2	3
3.	TA	1.67	3.00	2	3
4.	SE	2.33	3.50	2	3
5.	RA	1.33	2.83	1	3
6.	GSM	1.00	2.67	1	3
Nilai Kematangan Proses TI		**1.78**	**3.06**	**2**	**3**

Berdasarkan hasil kuesioner tingkat kematangan proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit, maka diperoleh informasi mengenai tingkat kematangan saat ini (*as-is*) dan yang diharapkan (*to-be*), diantaranya:

1) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses PO8 (mengelola kualitas) secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses PO8 (mengelola kualitas) secara keseluruhan berada pada tingkat 4 (*managed and measurable*) atau proses terkelola dan terukur.
2) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan) secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan) secara keseluruhan berada pada tingkat 3 (*defined*) atau proses sudah terdefinisi.
3) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan) secara keseluruhan berada pada tingkat 3

(*defined*) atau proses sudah terdefinisi. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan) secara keseluruhan berada pada tingkat 4 (*managed and measurable*) atau proses terkelola dan terukur.

4) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses DS2 (mengelola layanan pihak ketiga) secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses DS2 (mengelola layanan pihak ketiga) secara keseluruhan berada pada tingkat 3 (*defined*) atau proses sudah terdefinisi.
5) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan) secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan) secara keseluruhan berada pada tingkat 4 (*managed and measurable*) atau terkelola dan terukur.
6) Tingkat kematangan saat ini (*as-is*) pada proses DS7 (mendidik dan melatih pengguna) secara keseluruhan berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) atau proses berulang berdasarkan intuitif. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to-be*) pada proses DS7 (mendidik dan melatih pengguna) secara keseluruhan berada pada tingkat 3 (*defined*) atau proses sudah terdefinisi.

4.3. Analisis Kondisi

Setelah mengetahui tingkat kematangan dari proses TI COBIT 4.1 yang menjadi cakupan audit, selanjutnya dilakukan analisis kondisi yang terjadi dari

masing-masing atribut kematangan. Analisis kondisi dilakukan dengan cara wawancara dan observasi langsung, dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung ke lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang akurat mengenai kondisi SIMRS yang diimplementasikan RSUD Kota Tasikmalaya.

4.3.1. Analisis Kondisi Saat Ini

Berikut adalah hasil analisis terhadap kondisi saat ini pada setiap atribut kematangan proses TI:

1) Proses TI PO8 (mengelola kualitas)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Kepala Sub Bag SIMRS beserta anggotanya melakukan pengawasan kinerja penggunaan sistem aplikasi SIMRS dalam aktivitas bisnis untuk menjaga kualitas sistem aplikasi yang berkelanjutan.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Proses pengawasan kinerja penggunaan sistem aplikasi SIMRS dilakukan berdasarkan keahlian/pengalaman anggota Sub Bag SIMRS. Belum ada standar prosedur dalam melakukan pengawasan.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Telah digunakannya *tools* berupa sistem aplikasi komunikasi yang standar untuk membantu proses pengawasan kualitas sistem aplikasi SIMRS. Namun *tools* tersebut kurang didukung oleh sebagian pengguna karena tidak memiliki pengetahuan tentang cara penggunaannya.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Kebutuhan *skill* minimal telah dimiliki oleh sebagian anggota Sub Bag SIMRS untuk menangani pemasalahan kritis dalam pengawasan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Pelatihan dilakukan terhadap para anggota Sub Bag SIMRS secara informal dan atas dasar kebutuhan saat itu.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Peran dan tanggungjawab atas pengawasan penggunaan sistem aplikasi SIMRS telah ditetapkan untuk Sub Bag SIMRS. Namun para pengguna sistem aplikasi SIMRS seperti staf administrasi, belum dipercaya secara penuh dalam menjalankan perannya.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Sebuah program sedang dibangun untuk pengawasan kegiatan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

Apabila dirata-ratakan proses TI PO8 (mengelola kualitas) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 2 (*repeatable but intuitive*) dimana organisasi telah memiliki kebiasaan yang terpola untuk merencanakan dan mengelola kualitas sistem aplikasi SIMRS dan dilakukan secara berulang-ulang secara reaktif, namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

2) Proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Sub Bag SIMRS menyelenggarakan semacam forum untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Akan tetapi hal tersebut tidak diagendakan secara formal.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Belum ada pendekatan terstruktur dalam mengembangkan prosedur dan dokumentasi penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Penggunaan fasilitas pada sistem aplikasi SIMRS dalam operasional bisnis dilakukan berdasarkan inisiatif karyawan karena masih ada karyawan yang belum mengetahui secara keseluruhan fasilitas yang ada pada sistem aplikasi.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Materi pelatihan diproduksi oleh individu atau tim proyek, dan kualitas tergantung pada individu yang terlibat. Program pelatihan disediakan atau difasilitasi, tetapi tidak diagendakan.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Peran dan tanggungjawab atas dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS secara informal telah diterapkan oleh kepala Sub Bag SIMRS terhadap beberapa anggotanya. Apabila terjadi permasalahan terkait dengan hal tersebut, tidak jelas siapa yang harus bertanggungjawab sehingga muncul kecendrungan budaya menyalahkan.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Aktivitas pengawasan terhadap operasional dan penggunaan mulai dilakukan walaupun masih belum secara konsisten terutama pada aktivitas penting seperti pembuatan dokumentasi operasional dan penggunaan.

Apabila dirata-ratakan proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 2 (*repeatable but intuitive*) dimana organisasi telah memiliki kebiasaan yang terpola untuk merencanakan dan mengelola dokumentasi penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Hal tersebut dilakukan secara berulang-ulang secara reaktif, namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

3) Proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Sub Bag SIMRS melakukan pendefinisian dan pengelolaan sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan. Diselenggarakan semacam forum yang tidak teragenda untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan tingkat layanan yang ada.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Beberapa prosedur mulai didefinisikan dan didokumentasikan sebagai acuan melakukan beberapa aktivitas dasar dalam mengelola sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Adanya rencana penggunaan *tools* standar berupa sistem aplikasi untuk melakukan otomatisasi dalam setiap tingkat layanan kesehatan. Telah digunakan beberapa sistem aplikasi untuk keperluan setiap tingkat layanan kesehatan namun masih belum terintegrasi, seperti halnya sistem yang ada di poliklinik belum terintegrasi dengan sistem yang ada di apotek rumah sakit.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Pelatihan yang disediakan oleh Sub Bag SIMRS terhadap karyawan sebagai pengguna sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan masih dilakukan secara informal dan atas dasar kebutuhan saat itu.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Peran dan tanggungjawab penggunaan sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan telah ditetapkan, serta permasalahan integritas sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan dikendalikan oleh anggota Sub Bag SIMRS. Namun karyawan sebagai pengguna sistem aplikasi belum dipercaya secara penuh dalam menjalankan perannya.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Aktivitas pengawasan terhadap sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan mulai dilakukan oleh anggota Sub Bag SIMRS walaupun masih belum konsisten.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 3 (*defined*) dimana organisasi telah memiliki mekanisme dan prosedur yang jelas mengenai tata cara dalam mengelola sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan, serta sudah tersosialisasikan dengan baik di seluruh jajaran manajemen dan karyawan sebagai pengguna untuk dipatuhi dan dikerjakan dalam aktivitas sehari-hari.

4) Proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Sub Bag SIMRS menyelenggarakan semacam forum untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan sistem aplikasi SIMRS yang dibangun oleh pihak ketiga sebagai *vendor*.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Penanganan atas sistem aplikasi SIMRS yang dibangun *vendor* telah dilakukan oleh Sub Bag SIMRS walaupun masih dilakukan atas inisiatif anggota berdasarkan pengalaman/keahliannya.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Tidak ada sistem aplikasi yang dibuat secara khusus sebagai media komunikasi dengan pihak ketiga untuk menyampaikan masalah mengenai sistem aplikasi SIMRS yang sudah dibangun.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Pihak ketiga sebagai pengembang sistem aplikasi SIMRS hanya menyediakan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS sebanyak satu kali, yaitu pada saat sistem aplikasi SIMRS selesai dibangun. Tidak adanya program pelatihan berkelanjutan untuk karyawan baru oleh pihak ketiga.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Peran dan tanggung jawab pihak ketiga atas sistem aplikasi SIMRS yang dibangun hanya berlaku pada saat proyek pengembangan sistem dilaksanakan.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 1 (*initial*)

Analisis kondisi saat ini:

Tidak adanya penetapan tujuan dan pengukuran atas layanan yang didapat dari pihak ketiga atau *vendor* sistem aplikasi SIMRS.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 2 (*repeatable but intuitive*) dimana organisasi telah memiliki kebiasaan yang terpola untuk merencanakan dan mengelola sistem aplikasi SIMRS yang dibangun oleh pihak ketiga atau *vendor*. Hal tersebut dilakukan secara berulang-ulang secara reaktif, namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

5) Proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Adanya pemahaman akan kebutuhan layanan yang berkelanjutan. Kebutuhan tersebut telah dipahami dan diterima di perusahaan secara keseluruhan. Adanya semacam surat edaran dari manajemen atas untuk dapat memastikan bahwa sistem aplikasi SIMRS tidak menghambat keberlangsungan proses layanan kesehatan.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Penanganan gangguan sistem aplikasi SIMRS terhadap keberlangsungan proses layanan kesehatan telah dilakukan oleh anggota Sub Bag SIMRS walaupun masih dilakukan atas inisiatif perorangan berdasarkan pengalaman/keahliannya.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Adanya sistem database lokal pada sistem komputer klien yang dapat digunakan apabila terjadi masalah koneksi database yang ada di server.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Kemampuan pengguna masih kurang apabila terjadi masalah-masalah pada sistem aplikasi SIMRS saat berlangsungnya layanan kesehatan, sehingga hal tersebut menyebabkan pasien harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan. Hal yang sering terjadi adalah masalah mengenai koneksi database server.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 3 (*defined*)

Analisis kondisi saat ini:

Peran dan tanggungjawab atas sistem aplikasi SIMRS untuk menjaga keberlangsungan layanan kesehatan telah ditetapkan kepada anggota Sub Bag SIMRS. Namun pengguna aplikasi seperti karyawan administrasi belum dipercaya secara penuh dalam menjalankan perannya.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Aktivitas pengawasan terhadap layanan kesehatan yang berkelanjutan mulai dilakukan oleh Sub Bag SIMRS walaupun masih belum secara konsisten

terutama pada aktivitas penting seperti sistem aplikasi pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan dan rawat inap.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 2 (*repeatable but intuitive*) dimana organisasi telah memiliki kebiasaan yang terpola untuk memastikan sistem aplikasi SIMRS tidak menghambat layanan kesehatan. Hal tersebut dilakukan secara berulang-ulang secara reaktif, namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

6) Proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Adanya kesadaran dari Sub Bag SIMRS akan kebutuhan program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Kepala Sub Bag SIMRS menyelenggarakan semacam forum dengan pihak manajemen atas untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan hal tersebut.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Penanganan program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS telah dilakukan walaupun masih dilakukan atas inisiatif anggota Sub Bag SIMRS atas permintaan beberapa karyawan sebagai pengguna sistem.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Belum adanya alat bantu khusus untuk membantu proses pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan saat ini: 2 (*repeatable but intuitive*)

Analisis kondisi saat ini:

Pelatihan dilakukan masih secara informal dan atas dasar kebutuhan saat itu. Tidak ada standar keahlian untuk menjadi instruktur pelatihan.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan saat ini: 1 (*initial*)

Analisis kondisi saat ini:

Tanggungjawab program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS masih tidak jelas dan belum didefinisikan. Tanggungjawab dilakukan secara reaktif dan atas dasar inisiatif anggota Sub Bag SIMRS.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan saat ini: 1 (*initial*)

Analisis kondisi saat ini:

Tidak adanya penetapan tujuan dan pengukuran atas program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna) pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 2 (*repeatable but intuitive*) dimana organisasi telah memiliki kebiasaan yang terpola

untuk program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Hal tersebut dilakukan secara berulang-ulang secara reaktif, namun belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

4.3.2. Analisis Kondisi yang Diharapkan

Berikut adalah hasil analisis terhadap kondisi yang diharapkan pada setiap atribut kematangan proses TI:

1) Proses TI PO8 (mengelola kualitas)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Kebutuhan atas QMS (*Quality Management System*) atas sistem aplikasi SIMRS secara utuh harus dipahami oleh pihak manajemn. Secara berkala perlu diadakan forum internal manajemen untuk dapat mencari solusi bersama atas permasalahan yang timbul dalam pengelolaan kualitas sistem aplikasi SIMRS.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Strandarisasi program pengukuran kualitas sistem aplikasi SIMRS perlu diterapkan dan terstruktur dengan baik.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Diperlukan penggunaan sistem aplikasi yang terintegrasi dengan sistem aplikasi SIMRS untuk menganalisis akar penyebab kerusakan secara berkala.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Keahlian anggota Sub Bag SIMRS secara rutin perlu diperbaharui dalam mengawasi penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Pelatihan formal dan *sharing knowledge* terhadap anggota Sub Bag SIMRS perlu dilakukan.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Peran dan tanggungjawab pada pengelolaan kualitas sistem aplikasi SIMRS perlu didefinisikan secara jelas, ditetapkan dan dikomunikasikan dalam organisasi. Hal demikian juga dapat mendukung para pengguna dalam menjalankan perannya. Adanya budaya untuk memberikan penghargaan sebagai upaya memotivasi para pengguna.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Survey untuk kepuasan kualitas sistem aplikasi SIMRS perlu dilakukan secara konsisten. Dilakukannya analisi biaya keuntungan yang dapat menggambarkan peningkatan kualitas sistem aplikasi SIMRS dalam mendukung bisnis organisasi.

Apabila dirata-ratakan proses TI PO8 (mengelola kualitas) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 4 (*managed and measurable*) dimana organisasi telah menerapkan sejumlah indikator pengukuran kinerja kuantitatif untuk memonitor dan mengukur efektivitas pengelolaan kualitas sistem aplikasi SIMRS. Proses diperbaiki terus menerus, pelatihan terhadap anggota Sub Bag SIMRS terus dilakukan dan terdapat sistem aplikasi yang terintegrasi dengan sistem aplikasi SIMRS untuk menganalisis akar penyebab kerusakan secara berkala.

2) Proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Sub Bag SIMRS perlu memastikan tersedianya dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Forum atau rapat untuk membahas hal tersebut perlu diagendakan.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Buku manual penggunaan program untuk setiap sistem aplikasi SIMRS perlu dimiliki oleh setiap pengguna.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Manual penggunaan program harus tersedia di dalam sistem server sehingga para pengguna dapat mengaksesnya melalui komputer masing-masing. Terlepas dari hal tersebut, manual penggunaan program juga harus dicetak, agar tetap dapat diakses apabila terjadi gangguan pada sistem server.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Perlunya proses pembaharuan spesifikasi prosedur dan materi pelatihan yang disampaikan secara eksplisit dalam setiap perubahan sistem aplikasi SIMRS. Pelatihan penggunaan juga harus sudah terencana dan terjadwal.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Peran dan tanggungjawab pembuatan dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS perlu ditetapkan kepada kepala Sub Bag SIMRS.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Perlu dilakukan pengukuran kualitas dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS untuk menjamin dokumentasi tersebut sudah sesuai dengan kondisi sistem sebenarnya.

Apabila dirata-ratakan proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 3 (*defined*) dimana organisasi telah memiliki dokumentasi operasional dan penggunaan sistem aplikasi SIMRS, tersosialisasikan dengan baik di seluruh jajaran manajemen dan karyawan sebagai pengguna untuk dipatuhi dan digunakan pada aktivitas bisnis.

3) Proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Diselenggarakan forum yang teragenda untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Prosedur sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan harus sudah efektif dan efisien, sehingga pasien tidak perlu berlama-lama untuk menerima layanan kesehatan.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Semua sistem aplikasi yang ada pada setiap tingkat layanan kesehatan sudah dapat terintegrasi, baik secara proses maupun data yang digunakan.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Pelatihan yang disediakan oleh Sub Bag SIMRS terhadap karyawan sebagai pengguna sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan, harus sudah dilakukan secara formal dan terprogram. Diperlukan sistem aplikasi yang dapat memfasilitasi *sharing knowledge* antara pengguna.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Setiap pengguna sistem aplikasi diharuskan bertanggung jawab atas proses layanan kesehatan pada sesuai tingkatannya. Apabila terjadi kesalahan penggunaan atau data, maka pemilik akun yang bersangkutan akan diminta pertanggung jawabannya. Sehingga kesalahan ini tidak selalu ditanggung oleh anggota Sub Bag SIMRS.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Dilakukan pengukuran terhadap sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan oleh anggota Sub Bag SIMRS dengan menggunakan metode tertentu, seperti metode *IT Balanced Scorecard*. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah mendukung layanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 4 (*managed and measurable*) dimana manajemen organisasi telah menerapkan sejumlah indikator pengukuran kinerja kuantitatif untuk memonitor dan mengukur efektivitas penggunaan sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan. Semua sistem aplikasi yang ada pada setiap tingkat layanan kesehatan sudah dapat terintegrasi, baik secara proses maupun data yang digunakan.

4) Proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Sub Bag SIMRS perlu melakukan peninjauan secara detail atas surat perjanjian kontrak dengan pihak ketiga dalam proyek pembangunan sistem aplikasi SIMRS.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Penanganan atas permasalahan sistem aplikasi SIMRS yang dibangun *vendor* telah didokumentasikan.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Adanya sistem aplikasi yang dibuat secara khusus sebagai media komunikasi dengan pihak ketiga untuk menyampaikan masalah mengenai sistem aplikasi SIMRS yang sudah dibangun.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Program pelatihan didokumentasikan oleh pihak ketiga untuk keperluan pelatihan karyawan baru.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Peran dan tanggung jawab pihak ketiga atas sistem aplikasi SIMRS yang dibangun berlaku sampai sistem aplikasi diimplementasikan dalam jangka waktu tertentu dan berakhir ketika sudah dipastikan sistem aplikasi sesuai dengan ketentuan rencana awal.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Pengukuran terhadap sistem aplikasi yang sudah dibangun pihak ketiga, mulai dilakukan oleh anggota Sub Bag SIMRS dengan menggunakan metode tertentu. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah sesuai dengan ketentuan rencana awal.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 3 (*defined*) dimana organisasi telah memiliki mekanisme yang jelas dalam mengelola proyek pembangunan sistem aplikasi SIMRS dari pihak ketiga.

5) Proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Secara berkala perlu diadakan forum internal perusahaan untuk dapat mencari solusi bersama atas permasalahan yang timbul pada sistem aplikasi SIMRS, supaya tidak menghambat keberlangsungan proses layanan kesehatan.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Prosedur sistem aplikasi SIMRS harus dipastikan tidak ada masalah, sehingga tidak mengganggu keberlangsungan proses layanan kesehatan.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Diperlukan penggunaan sistem database yang lebih baik untuk menhindari permasalahan koneksi database yang dapat menggangu proses sistem aplikasi SIMRS pada saat aktivitas pelayanan kesehatan.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Diperlukan program pelatihan formal untuk meningkatkan kemampuan para pengguna dalam menanggulangi masalah-masalah pada sistem aplikasi SIMRS saat berlangsungnya layanan kesehatan.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Setiap pengguna sistem aplikasi diharuskan bertanggung jawab atas keberlangsungan layanan kesehatan. Apabila terjadi kesalahan penggunaan atau data, maka pemilik akun yang bersangkutan akan diminta pertanggung jawabannya. Sehingga kesalahan ini tidak selalu ditanggung oleh Sub Bag SIMRS.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 4 (*managed and measurable*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Dilakukan pengukuran terhadap sistem aplikasi layanan kesehatan oleh anggota Sub Bag SIMRS dengan menggunakan metode tertentu. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah mendukung keberlangsungan layanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 4 (*managed and measurable*) dimana manajemen organisasi

telah menerapkan sejumlah indikator pengukuran kinerja kuantitatif untuk memonitor dan mengukur efektivitas penggunaan sistem aplikasi dalam mendukung keberlangsungan layanan kesehatan. Semua sistem aplikasi yang ada mampu menjaga keberlangsungan layanan kesehatan.

6) Proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna)

a) Atribut kematangan: AC (*Awareness and Communication*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Organisasi harus menyepakati permintaan yang diajukan Kepala Sub Bag SIMRS mengenai kebutuhan program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

b) Atribut kematangan: PSP (*Policies, Standards and Procedures*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Beberapa prosedur mulai didefinisikan dan didokumentasikan sebagai acuan melakukan beberapa aktivitas dasar dalam program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

c) Atribut kematangan: TA (*Tools and Automation*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Adanya rencana penggunaan *tools* standar untuk melakukan otomasi dalam sistem pendidikan dan pelatihan.

d) Atribut kematangan: SE (*Skills and Expertise*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Kebutuhan program pendidikan dan pelatihan dalam penggunaan sistem aplikasi SIMRS telah diidentifikasi dan didokumentasikan secara lengkap. Perencanaan pelatihan formal telah dikembangkan. Pelatihan formal bagi karyawan mulai dilakukan, walau masih didasarkan inisatif perorangan.

e) Atribut kematangan: RA (*Responsibility and Accountability*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

Tanggungjawab program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS perlu ditetapkan.

f) Atribut kematangan: GSM (*Goal Setting and Measurement*)

Tingkat kematangan yang diharapkan: 3 (*defined*)

Analisis kondisi yang diharapkan:

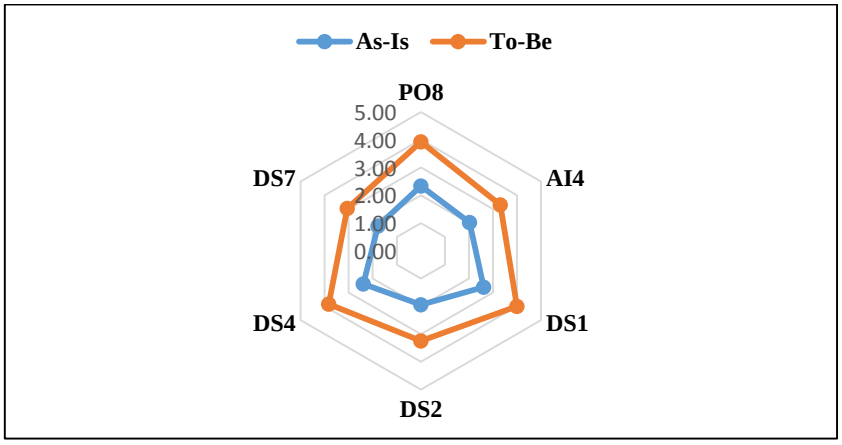
Dilakukan pengukuran terhadap program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan SIMRS.

Apabila dirata-ratakan proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna) yang diharapkan pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat kematangan 3 (*defined*) dimana organisasi perlu memiliki mekanisme yang jelas

dalam mengelola program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.

4.4. Analisis Kesenjangan

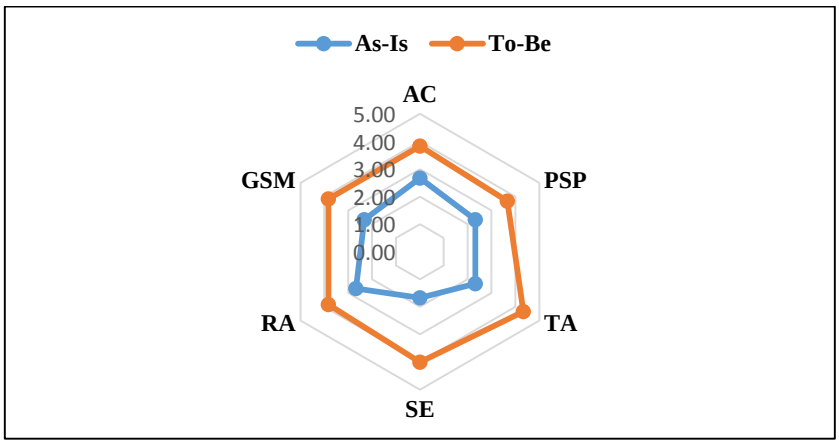
Pada tahap ini dilakukan analisis kesenjangan (*gap*) tingkat kematangan proses TI pada kondisi saat ini (*as-is*) terhadap tingkat kematangan proses TI pada kondisi yang diharapkan (*to-be*). Representasi kesenjangan (*gap*) setiap proses TI COBIT 4.1 yang menjadi cakupan audit ditunjukan pada gambar 4.3.



Gambar 4.3. Representasi Kesenjangan Nilai Kematangan pada Proses TI

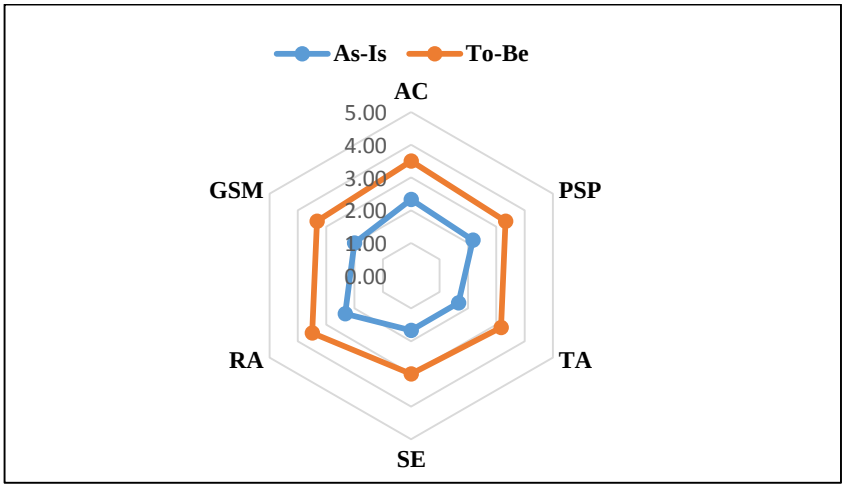
Dari nilai kematangan yang ada pada gambar 4.3 dapat dilihat tingkat kematangan proses TI saat ini pada SIMRS RSUD Kota Tasikmalaya berada pada tingkat 2 (*repeatable but intuitive*) dan 3 (*defined*). Sedangkan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan proses TI kedepannya dapat mencapai tingkat 3 (*defined*) dan 4 (*managed and measurable*).

Analisis kesenjangan juga dilakukan pada nilai dan tingkat kematangan proses TI pada setiap atribut kematangan. Kesenjangan tersebut direpresentasikan pada gambar-gambar sebagai berikut.



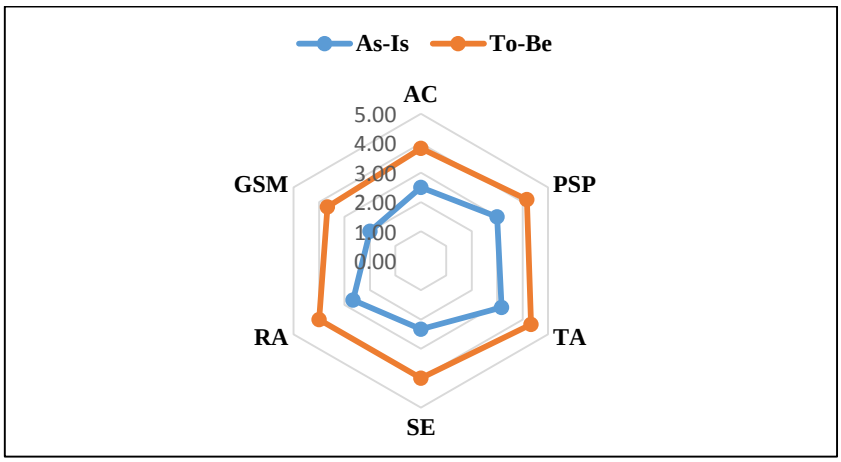
Gambar 4.4. Representasi Kesenjangan Nilai Kematangan pada Proses TI PO8

Gambar 4.4 dapat diartikan bahwa saat ini, proses pengelolaan kualitas SIMRS pada RSUD Kota Tasikmalaya sudah dilakukan oleh Sub Bag SIMRS dengan terus melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap kinerja sistem aplikasi layanan kesehatan SIMRS. Akan tetapi prosedur pengawasan dan pemeliharaan tidak terdokumentasi, melainkan hal tersebut dilakukan berdasarkan inisiatif dan keahlian para anggota Sub Bag SIMRS. Gambar 4.4 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan kedepannya, proses pengawasan dan pemeliharaan terhadap kinerja sistem aplikasi layanan kesehatan SIMRS memiki prosedur yang ditetapkan dan didokumentasikan dengan baik. Sehingga para anggota Sub Bag SIMRS memiliki acuan kerja dalam mengelola kualitas sistem aplikasi SIMRS.



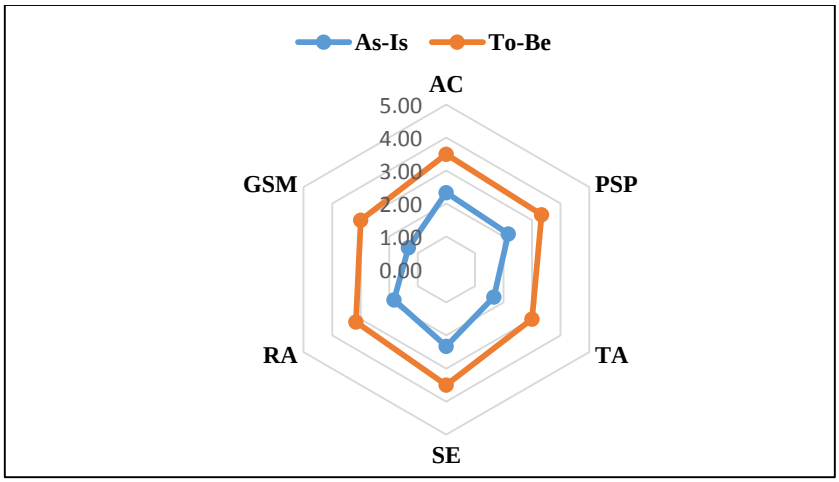
Gambar 4.5. Representasi Kesenjangan Nilai Kematangan pada Proses TI AI4

Gambar 4.5 dapat diartikan bahwa saat ini, proses pengorprasian dan penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan pada RSUD Kota Tasikmalaya belum maksimal. Kendalanya adalah kurangnya distribusi buku manual penggunaan program. Beberapa sistem aplikasi juga tidak memiliki buku manual penggunaan. Gambar 4.5 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan kedepannya, proses pengorprasian dan penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan dapat didukung dengan pendistribusian buku manual penggunaan program terhadap para pengguna. Para pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi penggunaan sistem aplikasi apabila ada kendala dalam penggunaannya.



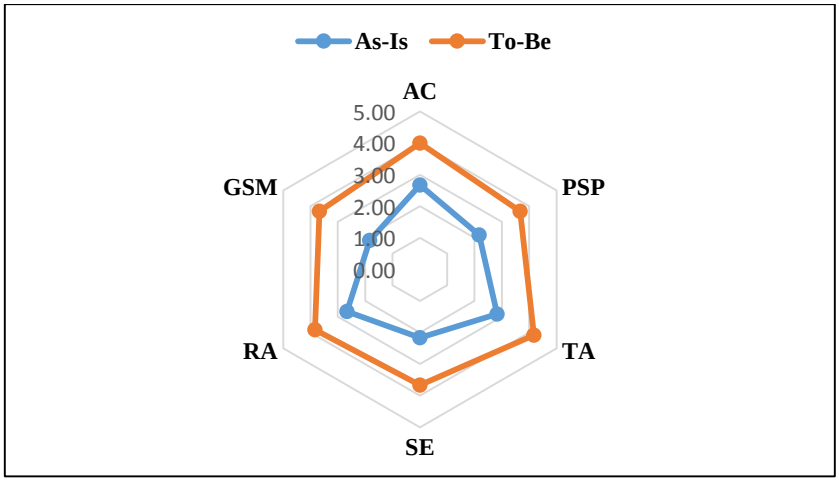
Gambar 4.6. Representasi Kesenjangan Nilai Kematangan pada Proses TI DS1

Gambar 4.6 dapat diartikan bahwa saat ini, proses implementasi sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan sudah dilakukan. Akan tetapi sistem aplikasi masih belum terintegrasi, seperti halnya sistem yang ada di poliklinik belum terintegrasi dengan sistem yang ada di apotek rumah sakit. Gambar 4.6 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan kedepannya, semua sistem aplikasi yang ada pada setiap tingkat layanan kesehatan sudah terintegrasi. Integrasi dilakukan baik dari segi proses maupun data yang digunakan pada setiap proses.



Gambar 4.7. Representasi Kesenjangan Nilai Kematangan pada Proses TI DS2

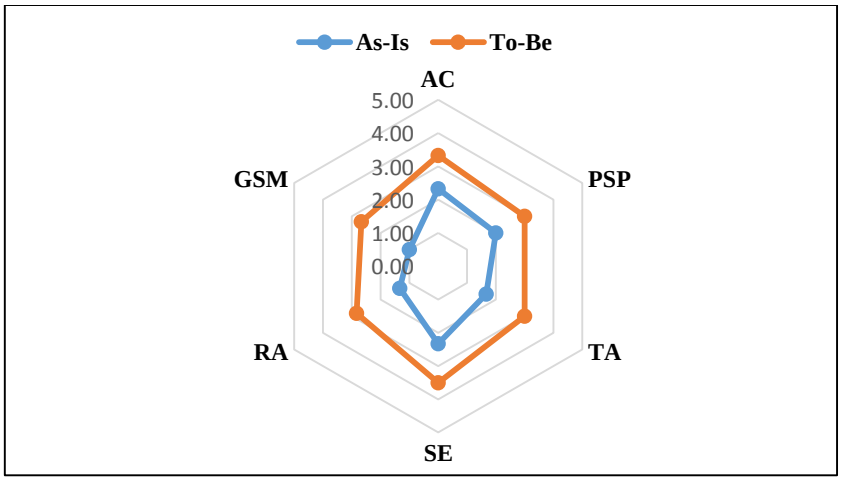
Gambar 4.7 dapat diartikan bahwa saat ini, proses pengelolaan layanan pihak ketiga belum dilakukan dengan baik. Pihak ketiga disini merupakan pelaksana proyek pembangunan sistem aplikasi layanan kesehatan pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya. Proyek pembangunan sistem aplikasi kurang diperhatikan pada saat perencanaannya sampai pada tahap implementasi. Sehingga masih ada ketentuan proyek yang kurang menguntungkan pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Gambar 4.7 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan kedepannya, proses pengelolaan proyek pengembangan SIMRS memiliki mekanisme yang jelas dan terkelola dengan baik oleh Sub Bag SIMRS.



Gambar 4.8. Representasi Nilai Kematangan pada Proses TI DS4

Gambar 4.8 dapat diartikan bahwa saat ini, proses memastikan layanan yang berkelanjutan dilakukan dengan baik oleh beberapa anggota Sub Bag SIMRS. Akan tetapi beberapa anggota Sub Bag SIMRS dan seluruh karyawan pengguna sistem belum memiliki keahlian tersebut. Hal itu menyebabkan sistem aplikasi SIMRS terkadang menghambat aktivitas layanan kesehatan terhadap pasien. Gambar 4.8 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan

kedepannya, sistem aplikasi pelayanan kesehatan pada SIRMS dapat meminimalisir gangguan yang dapat menghambat aktivitas layanan kesehatan. Selain itu para pengguna dibekali dengan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya dalam menangani masalah-masalah yang biasa timbul dalam pengoprasian sistem aplikasi.



Gambar 4.9. Representasi Nilai Kematangan pada Proses TI DS7

Gambar 4.9 dapat diartikan bahwa saat ini, proses pengelolaan program dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan telah dilakukan walaupun masih dilakukan atas inisiatif anggota Sub Bag SIMRS atas permintaan beberapa karyawan sebagai pengguna sistem. Gambar 4.9 juga menunjukan pihak RSUD Kota Tasikmalaya mengharapkan kedepannya, memiliki mekanisme yang jelas dalam mengelola program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Program tersebut teragenda dan terfasilitasi oleh Sub Bag SIMRS.

4.5. Rekomendasi Perbaikan

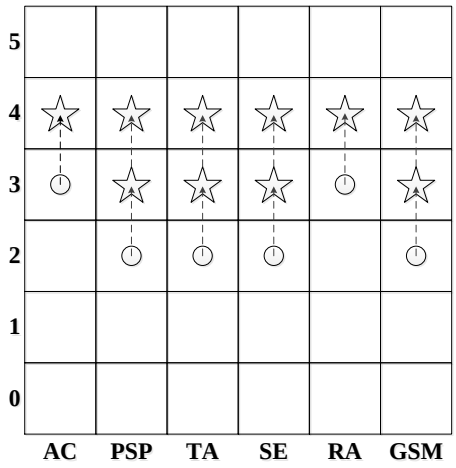
Hasil kegiatan analisis yang sudah dilakukan dapat dijadikan sebagai dasar dalam merancang rekomendasi perbaikan pada proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit.

4.5.1. Strategi Perbaikan

Setelah mengetahui kesenjangan antara tingkat kematangan saat ini dan yang diharapkan, maka selanjutnya menyusun strategi pencapaian perbaikan. Perbaikan akan dilakukan secara bertahap dimana atribut yang memiliki nilai kematangan terendah akan dijadikan prioritas pertama untuk dilakukan perbaikan. Adapun proses perbaikan untuk menghilangkan kensenjangan (*gap*) antara kondisi saat ini (*as-is*) dengan kondisi yang diharapkan (*to-be*) dilakukan dengan strategi sebagai berikut:

1) Strategi Perbaikan Proses TI PO8 (Mengelola kualitas)

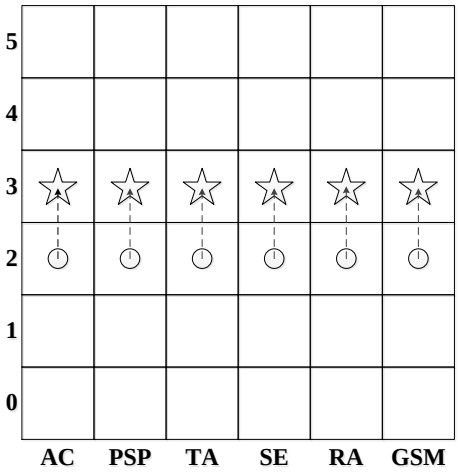
Pada proses TI PO8 saat ini, atribut dengan tingkat kematangan 2 yaitu atribut PSP, TA, SE, GSM akan mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan 3. Pada kondisi dimana tercapai keseimbangan tingkat kematangan saat ini untuk semua atribut pada tingkat 3, maka seluruh atribut dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 4. Strategi perbaikan proses TI PO8 ditunjukan pada gambar 4.10.



Gambar 4.10. Strategi Perbaikan Proses TI PO8

2) Strategi Perbaikan Proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan)

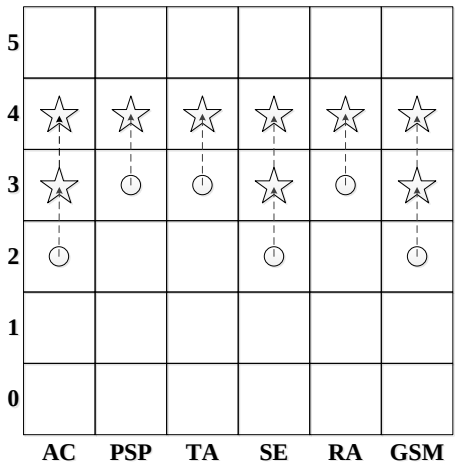
Pada proses TI AI4 saat ini, seluruh atribut sudah berada pada tingkat yang sama yaitu pada tingkat kematangan 2, maka seluruh atribut sudah dapat dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 3. Strategi perbaikan proses TI AI4 ditunjukan pada gambar 4.11.



Gambar 4.11. Strategi Perbaikan Proses TI AI4

3) Strategi Perbaikan Proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan)

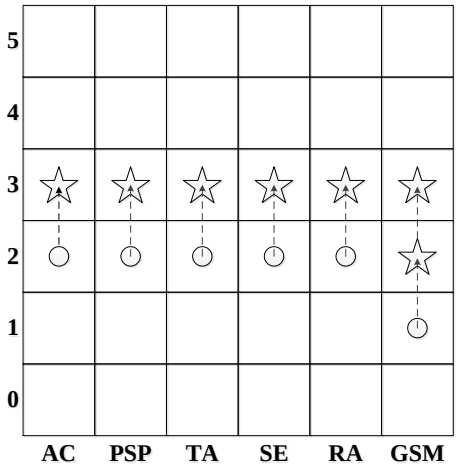
Pada proses TI DS1 saat ini, atribut dengan tingkat kematangan 2 yaitu atribut AC, SE, GSM akan mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan 3. Pada kondisi dimana tercapai keseimbangan tingkat kematangan saat ini untuk semua atribut pada tingkat 3, maka seluruh atribut dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 4. Strategi perbaikan proses TI DS1 ditunjukan pada gambar 4.12.



Gambar 4.12. Strategi Perbaikan Proses TI DS1

4) Strategi Perbaikan Proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga)

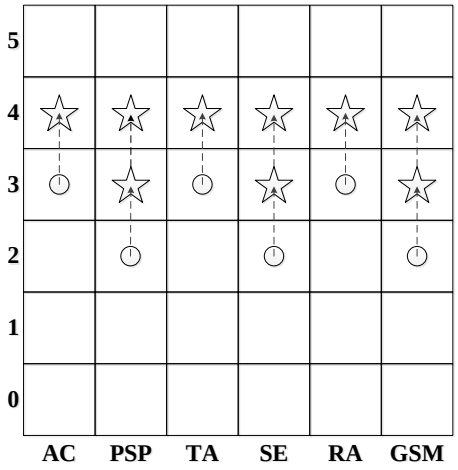
Pada proses TI DS2 saat ini, atribut dengan tingkat kematangan 1 yaitu atribut GSM akan mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan 2. Pada kondisi dimana tercapai keseimbangan tingkat kematangan saat ini untuk semua atribut pada tingkat 2, maka seluruh atribut dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 3. Strategi perbaikan proses TI DS2 ditunjukan pada gambar 4.13.



Gambar 4.13. Strategi Perbaikan Proses TI DS2

5) Strategi Perbaikan Proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan)

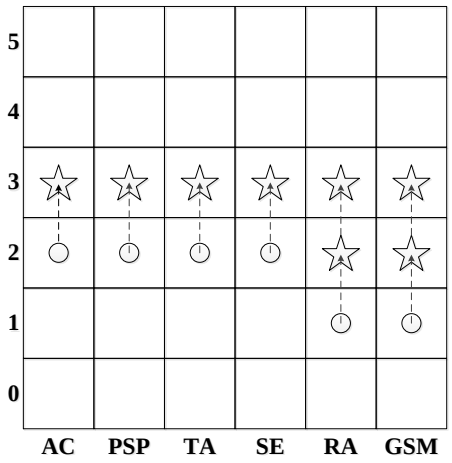
Pada proses TI DS4 saat ini, atribut dengan tingkat kematangan 2 yaitu atribut PSP, SE, GSM akan mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan 3. Pada kondisi dimana tercapai keseimbangan tingkat kematangan saat ini untuk semua atribut pada tingkat 3, maka seluruh atribut dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 4. Strategi perbaikan proses TI DS4 ditunjukan pada gambar 4.14.



Gambar 4.14. Strategi Perbaikan Proses TI DS4

6) Strategi Perbaikan Proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna)

Pada proses TI DS7 saat ini, atribut dengan tingkat kematangan 1 yaitu atribut RA, GSM akan mendapatkan prioritas pertama dalam perbaikan untuk mencapai tingkat kematangan 2. Pada kondisi dimana tercapai keseimbangan tingkat kematangan saat ini untuk semua atribut pada tingkat 2, maka seluruh atribut dilakukan perbaikan menuju pada kondisi yang diharapkan yaitu pada tingkat kematangan 3. Strategi perbaikan proses TI DS7 ditunjukan pada gambar 4.15.



Gambar 4.15. Strategi Perbaikan Proses TI DS7

4.5.2. Perancangan Solusi

Pada tahap ini dilakukan perancangan solusi perbaikan terkait kesenjangan (*gap*) guna mencapai tingkat kematangan proses TI sesuai yang diharapkan atau yang akan datang (*to-be*), sehingga SIMRS pada RSUD Kota Tasikmalaya dapat mendukung tujuan strategi yang sudah ditetapkan. Perancangan solusi didasarkan pada hasil analisis kondisi dan strategi perbaikan yang telah disusun sebelumnya. Berikut usulan solusi perbaikan yang dilakukan pada masing-masing proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit.

1) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI PO8 (mengelola kualitas)

Usulan tindakan perbaikan proses TI PO8 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana tahap awal melakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu pada atribut kematangan dengan tingkat kematangan 2, yaitu atribut kematangan PSP, TA, SE, GSM. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.35.

Tabel 4.35. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI PO8

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)
Domain		: *Plan and Organize* (PO)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	PSP	Prosedur untuk mengawasi penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan harus didokumentasikan. Terutama pengawasan terhadap sistem registrasi pasien.
2.	TA	Instalasi sistem aplikasi yang umum digunakan untuk melakukan pengawasan data pada sistem aplikasi layanan kesehatan oleh anggota Sub Bag SIMRS.
3.	SE	Kepala Sub Bag SIMRS harus memastikan seluruh anggotanya memiliki keahlian serta kemampuan yang sama dalam melakukan pengawasan terhadap sistem aplikasi layanan kesehatan.
4.	GSM	Sub Bag SIMRS harus merencanakan kegiatan survey kepuasan pengguna terhadap sistem aplikasi yang sekarang.

Tahap selanjutnya melakukan tindakan perbaikan keseluruhan atribut kematangan pada proses TI PO8 menuju pencapaian tingkat kematangan 4, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.36.

Tabel 4.36. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 4 Proses TI PO8

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)
Domain		: *Plan and Organize* (PO)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Secara berkala diperlukan forum internal manajemen untuk membahas kualitas sistem aplikasi layanan kesehatan yang sedang diimplentasikan dalam SIMRS.
2.	PSP	Prosedur untuk mengawasi seluruh penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan harus didokumentasikan. Termasuk pengawasan terhadap sistem farmasi yakni sistem aplikasi poliklinik dan apotek yang sekarang ini jarang diperhatikan oleh anggota Sub Bag SIMRS.
3.	TA	Merancang sistem aplikasi khusus atau menambahkan fasilitas pemeliharaan data yang lebih memudahkan penggunanya tanpa harus menggunakan bahasa SQL.

Proses TI		: Mengelola kualitas (PO8)
Domain		: *Plan and Organize* (PO)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
4.	SE	Kepala Sub Bag SIMRS merancang program pelatihan formal bagi seluruh anggotanya mengenai pengawasan terhadap sistem aplikasi layanan kesehatan.
5.	RA	Peran dan tanggungjawab pada pengelolaan kualitas sistem aplikasi layanan kesehatan didefinisikan secara jelas, ditetapkan dan dikomunikasikan kepada Kepala Sub Bag SIMRS dan anggotanya, serta para pengguna untuk dapat bertanggung jawab atas semua proses sistem yang sudah dilalui.
6.	GSM	Diperlukan analisis keuntungan yang didapat dari implementasi sistem aplikasi SIMRS.

2) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI AI4 (memungkinkan operasional dan penggunaan)

Usulan tindakan perbaikan proses TI AI4 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana melakukan tindakan perbaikan terhadap keseluruhan atribut kematangan pada proses TI AI4 menuju pencapaian tingkat kematangan 3, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.37.

Tabel 4.37. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI AI4

Proses TI		: Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4)
Domain		: *Acquire and Implement* (AI)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Kesadaran atas dukungan operasional dan penggunaan sistem aplikasi layanan kesehatan dari Sub Bag SIMRS perlu ditingkatkan dengan cara meninjau ulang buku manual program karena masih ada sistem aplikasi yang tidak dilengkapi dengan dokumen tersebut.
2.	PSP	Membuat kebijakan dan prosedur yang memungkinkan para pengguna sistem aplikasi seperti karyawan administrasi untuk

Proses TI		: Memungkinkan operasional dan penggunaan (AI4)
Domain		: *Acquire and Implement* (AI)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
		dapat mengakses informasi penggunaan sistem aplikasi dengan aman.
3.	TA	Manual penggunaan program harus tersedia di dalam sistem server sehingga para pengguna dapat mengaksesnya melalui komputer masing-masing. Terlepas dari hal tersebut, manual penggunaan program juga harus dicetak, agar tetap dapat diakses apabila terjadi gangguan pada sistem server.
4.	SE	Perlunya proses pembaharuan spesifikasi buku manual program apabila terjadi perubahan sistem aplikasi SIMRS. Pelatihan penggunaan juga harus direncanakan dan terjadwal.
5.	RA	Peran dan tanggungjawab pembuatan buku manual program sistem aplikasi SIMRS perlu ditetapkan kepada kepala Sub Bag SIMRS.
6.	GSM	Perlu dilakukan pemeriksaan kualitas isi dari buku manual program untuk menjamin kualitas dokumen tersebut dan kesesuian dengan kondisi sistem sebenarnya.

3) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI DS1 (mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan)

Usulan tindakan perbaikan proses TI DS1 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana tahap awal melakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu pada atribut kematangan dengan tingkat kematangan 2, yaitu atribut kematangan AC, SE, GSM. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.38.

Tabel 4.38. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI DS1

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Pihak manajemen atas perlu menyadari perlunya implementasi sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan dengan cara memberikan kewenangan terhadap Sub Bag SIMRS untuk

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
		engagendakan pertemuan dalam membahas permasalahan sistem aplikasi SIMRS pada setiap layanan, terutama layanan kesehatan.
2.	SE	Setiap karyawan yang terlibat dalam proses bisnis pelayanan kesehatan perlu memahami kebijakan dan prosedur sistem pelayanan kesehatan.
3.	GSM	Dilakukan pengecekan terhadap proses sistem aplikasi layanan kesehatan untuk memastikan proses tersebut sudah sesuai dengan proses bisnis yang sudah ditetapkan dalam SIMRS.

Tahap selanjutnya melakukan tindakan perbaikan keseluruhan atribut kematangan pada proses TI DS1 menuju pencapaian tingkat kematangan 4, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.39.

Tabel 4.39. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 4 Proses TI DS1

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Diselenggarakan forum yang teragenda untuk dapat mengkomunikasikan permasalahan terkait dengan sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan.
2.	PSP	Kebijakan dan prosedur sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan harus sudah terintegrasi, sehingga pasien tidak perlu berlama-lama untuk menerima layanan kesehatan.
3.	TA	Pengintegrasian semua sistem aplikasi yang ada pada setiap tingkat layanan kesehatan, baik secara proses maupun data yang digunakan.
4.	SE	Pelatihan yang disediakan oleh Sub Bag SIMRS terhadap karyawan sebagai pengguna sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan, harus sudah dilakukan secara formal dan terprogram. Diperlukan sistem aplikasi yang dapat memfasilitasi *sharing knowledge* antara pengguna.
5.	RA	Setiap pengguna sistem aplikasi diharuskan bertanggung jawab atas proses layanan kesehatan pada sesuai tingkatannya. Apabila

Proses TI		: Mendefinisikan dan mengelola tingkat pelayanan (DS1)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
		terjadi kesalahan penggunaan atau data, maka pemilik akun yang bersangkutan akan diminta pertanggung jawabannya. Sehingga kesalahan ini tidak selalu ditanggung oleh anggota Sub Bag SIMRS.
6.	GSM	Dilakukan pengukuran terhadap sistem aplikasi pada setiap tingkat layanan kesehatan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah mendukung layanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

4) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI DS2 (mengelola layanan pihak ketiga)

Usulan tindakan perbaikan proses TI DS2 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana tahap awal melakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu pada atribut kematangan dengan tingkat kematangan 1, yaitu atribut kematangan GSM. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.40.

Tabel 4.40. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 2 Proses TI DS2

Proses TI		: Mengelola layanan pihak ketiga (DS2)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 1 (*initial*)
To-Be		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	GSM	Sub Bag SIMRS perlu melakukan peninjauan ulang terhadap dokumen perencanaan pengembangan SIMRS yang dilakukan oleh pihak ketiga.

Tahap selanjutnya melakukan tindakan perbaikan keseluruhan atribut kematangan pada proses TI DS2 menuju pencapaian tingkat kematangan 3, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.41.

Tabel 4.41. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI DS2

Proses TI		: Mengelola layanan pihak ketiga (DS2)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Sub Bag SIMRS perlu melakukan peninjauan secara detail atas surat perjanjian kontrak dengan pihak ketiga dalam proyek pembangunan sistem aplikasi SIMRS.
2.	PSP	Penanganan atas permasalahan sistem aplikasi SIMRS yang dibangun *vendor* telah didokumentasikan.
3.	TA	Adanya sistem aplikasi yang dibuat secara khusus sebagai media komunikasi dengan pihak ketiga untuk menyampaikan masalah mengenai sistem aplikasi SIMRS yang sudah dibangun. Seperti sistem forum yang melibatkan *help desk* dari pihak ketiga.
4.	SE	Program pelatihan didokumentasikan oleh pihak ketiga untuk keperluan pelatihan karyawan baru yang dijalankan Sub Bag SIMRS.
5.	RA	Peran dan tanggung jawab pihak ketiga atas sistem aplikasi SIMRS yang dibangun berlaku sampai sistem aplikasi diimplementasikan dalam jangka waktu tertentu dan berakhir ketika sudah dipastikan sistem aplikasi sesuai dengan ketentuan rencana awal.
6.	GSM	Perlu dilakukan pengukuran terhadap sistem aplikasi yang sudah dibangun oleh pihak ketiga untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah sesuai dengan ketentuan rencana awal.

5) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI DS4 (memastikan layanan yang berkelanjutan)

Usulan tindakan perbaikan proses TI DS4 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana tahap awal melakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu pada atribut kematangan dengan tingkat kematangan 2, yaitu atribut kematangan PSP, SE, GSM. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.42.

Tabel 4.42. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI DS4

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	PSP	Prosedur dalam mengangani masalah-masalah yang muncul dari sistem aplikasi SIMRS mulai didokumentasikan.
2.	SE	Melalui program pelatihan, semua anggota Sub Bag SIMRS dapat memiliki kemampuan dalam menanggulangi masalah-masalah pada sistem aplikasi SIMRS saat berlangsungnya layanan kesehatan.
3.	GSM	Masalah-masalah yang timbul pada sistem aplikasi SIMRS pada saat berlangsungnya layanan kesehatan dikategorikan kedalam kategori masalah yang disebabkan oleh kesalahan penggunaan dan kategori masalah yang disebabkan oleh kesehan proses di dalam sistem.

Tahap selanjutnya melakukan tindakan perbaikan keseluruhan atribut kematangan pada proses TI DS4 menuju pencapaian tingkat kematangan 4, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.43.

Tabel 4.43. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 4 Proses TI DS4

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Secara berkala perlu diadakan forum internal perusahaan untuk dapat mencari solusi bersama atas permasalahan yang timbul pada sistem aplikasi SIMRS, supaya tidak menghambat keberlangsungan proses layanan kesehatan.
2.	PSP	Prosedur sistem aplikasi SIMRS harus dipastikan tidak ada masalah, sehingga tidak mengganggu keberlangsungan proses layanan kesehatan.
3.	TA	Diperlukan program pelatihan formal untuk meningkatkan kemampuan para pengguna dalam menanggulangi masalah-masalah pada sistem aplikasi SIMRS saat berlangsungnya layanan kesehatan.

Proses TI		: Memastikan layanan yang berkelanjutan (DS4)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
To-Be		Tingkat Kematangan 4 (*managed and measurable*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
4.	SE	Diperlukan program pelatihan formal untuk meningkatkan kemampuan para pengguna dalam menanggulangi masalah-masalah pada sistem aplikasi SIMRS saat berlangsungnya layanan kesehatan.
5.	RA	Setiap pengguna sistem aplikasi diharuskan bertanggung jawab atas keberlangsungan layanan kesehatan. Apabila terjadi kesalahan penggunaan atau data, maka pemilik akun yang bersangkutan akan diminta pertanggung jawabannya. Sehingga kesalahan ini tidak selalu ditanggung oleh Sub Bag SIMRS.
6.	GSM	Perlu pengukuran terhadap sistem aplikasi layanan kesehatan oleh anggota Sub Bag SIMRS dengan menggunakan metode tertentu. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem aplikasi sudah mendukung keberlangsungan layanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

6) Usulan Tindakan Perbaikan Proses TI DS7 (mendidik dan melatih pengguna)

Usulan tindakan perbaikan proses TI DS7 pada SIMRS di RSUD Kota Tasikmalaya dilakukan sesuai dengan strategi perbaikan yang sudah ditentukan. Dimana tahap awal melakukan tindakan perbaikan terlebih dahulu pada atribut kematangan dengan tingkat kematangan 1, yaitu atribut kematangan RA, GSM. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.44.

Tabel 4.44. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 2 Proses TI DS7

Proses TI		: Mendidik dan melatih pengguna (DS7)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 1 (*initial*)
To-Be		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	RA	Tanggungjawab program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi pelayanan kesehatan perlu ditetapkan kepada Sub Bag SIMRS.
2.	GSM	Dilakukan pengecekan terhadap materi pelatihan secara berkala oleh Sub Bag SIMRS guna memastikan materi tersebut sudah sesuai dengan fungsionalitas sistem aplikasi pelayanan kesehatan.

Tahap selanjutnya melakukan tindakan perbaikan keseluruhan atribut kematangan pada proses TI DS7 menuju pencapaian tingkat kematangan 3, yaitu tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak RSUD Kota Tasikmalaya. Tindakan perbaikan tersebut ditunjukan pada tabel 4.45.

Tabel 4.45. Tindakan Perbaikan Pencapaian Tingkat Kematangan 3 Proses TI DS7

Proses TI		: Mendidik dan melatih pengguna (DS7)
Domain		: *Deliver and Support* (DS)
As-Is		Tingkat Kematangan 2 (*repeatable but intuitive*)
To-Be		Tingkat Kematangan 3 (*defined*)
No.	**Atribut**	**Tindakan Perbaikan**
1.	AC	Organisasi harus menyepakati permintaan yang diajukan Kepala Sub Bag SIMRS mengenai kebutuhan program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.
2.	PSP	Beberapa kebijakan dan prosedur mulai didefinisikan dan didokumentasikan sebagai acuan melakukan beberapa aktivitas dasar dalam program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS.
3.	TA	Disediakan lab khusus yang dilengkapi dengan sistem aplikasi pelayanan kesehatan untuk keperluan simulasi pelatihan.
4.	SE	Sub Bag SIMRS menyiapkan instruktur pelatihan yang memiliki pemahaman secara lengkap terhadap fungsionalitas sistem aplikasi layanan kesehatan.
5.	RA	Tanggungjawab program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS perlu ditetapkan dan dibentuk divisi khusus yang bekerja dibawah tanggung jawab Sub Bag SIMRS.
6.	GSM	Dilakukan pengukuran terhadap program pendidikan dan pelatihan penggunaan sistem aplikasi SIMRS. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan SIMRS.

4.6. Penetapan Indikator Pengukuran Perbaikan

Sebagai tindak lanjut dari pendefinisian usulan rekomendasi perbaikan, perlu dilakukan pedoman pengawasan dalam bentuk indikator pengukuran. Hal ini diperlukan untuk mengetahui kemajuan yang terjadi sehingga tindakan yang diperlukan dapat diambil, yang mengarah pada pencapaian tujuan yang diharapkan.

Pengukuran dilakukan baik pada proses pelaksanaannya maupun pencapaiannya. Untuk itu perlu didefinisikan beberapa indikator pengukuran, yaitu *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Key Gol Indicator* (KGI), dimana KGI dapat diuraikan lagi dalam *Process Key Goal Indicator* (PKGI) dan *IT Key Goal Indicator* (ITKGI), yang berkaitan dengan proses TI COBIT 4.1 yang menjadi ruang lingkup audit.