

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kemenkes RI, 2020). Seiring dengan berkembang pesatnya teknologi untuk memudahkan manusia dalam beraktivitas, Rumah Sakit sebagai pelayanan Kesehatan Masyarakat yang perannya sangat vital juga perlu beradaptasi dengan teknologi yang baru dan terbarukan supaya dalam aktivitas pelayanannya menjadi semakin efisien (Carlof, 2023), saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa sistem informasi telah berkembang pesat di segala bidang.

Dalam jurnal Hasyim & Rizki Pratama Suroso (2020) mengatakan peranan teknologi informasi kini menjadi sangat vital dalam operasi organisasi. Kemajuan teknologi yang cepat mendorong banyak peluang untuk beralih ke teknologi informasi dalam proses bisnis mereka. Alasannya adalah karena manfaat yang signifikan yang diberikan oleh teknologi informasi, termasuk peningkatan efektivitas dan efisiensi kerja. Manfaat ini dirasakan tidak hanya oleh individu tetapi juga oleh kelompok. Sebagai hasilnya, termasuk Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta, mengikuti penggunaan teknologi informasi dalam operasionalnya.

Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta adalah institusi pelayanan kesehatan publik yang menyediakan berbagai macam tenaga medis, seperti dokter, perawat, dan spesialis lainnya. Salah satu misi kedua dari Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta adalah "Melaksanakan fungsi rujukan yang sesuai untuk mempermudah pemberian layanan kesehatan yang diperlukan oleh konsumen." Dalam rangka memenuhi misi tersebut dan standar pelayanan kesehatan yang ditetapkan, Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta juga diharuskan memberikan sistem layanan kesehatan dengan aman, cepat,

efisien, efektif. Oleh karena itu, diperlukan sistem informasi yang dapat membantu operasional sehari-hari Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta.

Menurut (Rusdiana, 2021) Manajemen Sistem Informasi meliputi serangkaian proses, mulai dari pengumpulan, identifikasi, hingga penyebaran informasi di dalam suatu organisasi. Informasi memiliki peran penting dalam konteks pelayanan kesehatan, karena jika pengetahuan tidak mudah diakses, akan mengakibatkan penundaan dalam mendapatkan informasi yang relevan, yang pada akhirnya dapat menghambat pelayanan kesehatan. Penundaan ini dapat mengakibatkan konsekuensi serius dan bertentangan dengan prinsip Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta. Hal serupa ditemukan juga dalam jurnal penelitian yang ditulis oleh (Syukur et al., 2021) mengenai Evaluasi Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Andi Makassar Kota Parepare yang mengatakan bahwa pasien yang mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan selalu berharap untuk menerima pelayanan yang memuaskan. Mereka juga mengharapkan agar pelayanan tersebut disampaikan dengan cara yang efektif dan efisien, sehingga mereka dapat merasa puas. Di samping itu, pasien berharap agar petugas menyampaikan informasi yang jelas mengenai pelayanan kesehatan yang akan mereka terima. Untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien di rumah sakit, sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari bagaimana suatu lembaga atau organisasi, seperti Rumah Sakit DIK Pusdikkes dalam hal ini, mengelola sistem informasi yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil ulasan oleh Masyarakat dan Pegawai terkait Sistem Informasi Manajemen di Rumah Sakit DIK Pusdikkes yaitu, keluhan terjadi pada waktu pelayanan yang terlalu lama, ketidaksesuaian pendaftaran antar poli, kurangnya tindakan respons insiden, komunikasi, serta peran dan tanggung jawab terkait dalam kejadian adanya gangguan. Padahal, pentingnya Manajemen Informasi dalam konteks rumah sakit sangatlah nyata. Padahal, pentingnya Manajemen Informasi dalam konteks rumah sakit sangatlah nyata. Hal ini terjadi karena meningkatnya kompleksitas aktivitas operasional, serta kemajuan teknologi komputer

yang semakin baik (Handiwidjojo, 2020). Oleh karena itu, Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta merasa perlu untuk melakukan analisis terhadap sistem informasi tersebut guna menganalisis dampaknya terhadap pasien dan manajemen, serta manfaat yang diperoleh dari keberadaan Sistem Informasi Rumah Sakit tersebut. Analisis ini bertujuan untuk memastikan apakah sistem informasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta.

Analisis Sistem Informasi dapat menggunakan berbagai metode atau standar analisis, salah satunya adalah COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*). Dengan pendekatan *Control Objectives for Information and Related Technologies 5*, terdapat domain-domain seperti *Align, Plan, and Organize (APO)*, *Build, Acquire, Implement (BAI)*, *Deliver, Service and Support (DSS)*, *Monitor, Evaluate And Assess (MEA)*, dan *Evaluate, Direct and Monitor (EDM)* (ISACA, 2012b). Tujuan dari penggunaan metode *Control Objectives for Information and Related Technologies 5* ini adalah untuk membantu mencapai tujuan dari Sistem Informasi Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta dengan cara yang efektif dan efisien bagi pihak rumah sakit. Targetnya adalah mencapai Level 3 pada nilai *Capability Level*, yang menandakan tingkat kematangan yang optimal dalam pengelolaan sistem informasi.

Berdasarkan informasi latar belakang yang disajikan, penulis memiliki ide untuk membantu Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta meningkatkan layanan kesehatan melalui peningkatan manajemen sistem informasi dalam sebuah penelitian yang berjudul "ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DIK PUSDIKKES JAKARTA MENGGUNAKAN FRAMEWORK CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY 5" Diharapkan bahwa penelitian ini akan membawa peningkatan dalam pelayanan pasien dan proses manajemen informasi yang mengacu pada kerangka kerja *Control Objectives for Information and Related Technologies 5*. Tujuan utamanya adalah untuk secara tidak langsung meningkatkan kualitas kesehatan di komunitas sekitar.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka rumusan permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengukur nilai kapabilitas *framework* COBIT 5 dalam sistem informasi manajemen Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta?
2. Bagaimana rekomendasi untuk memperbaiki mutu kemampuan manajemen sistem informasi Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta?

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan Batasan masalah dalam penelitian ini akan berfokus pada hal-hal diantaranya:

1. Pada penelitian ini berfokus kepada Analisis Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta menggunakan *framework COBIT 5* dengan berfokus kepada domain *Evaluate, Direct, and Monitor* (EDM)03, *Align, Plan and Organize* (APO)08, *Align, Plan and Organize* (APO)13, *Build, Acquire, and Implement* (BAI)10, dan *Deliver and Service and Support* (DSS)04.
2. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, dokumen pendukung, kuesioner, wawancara, dan observasi secara langsung.
3. Responden dalam penelitian ini mencakup semua pegawai Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta yang memiliki tanggung jawab, melakukan tugas, dan memiliki pengetahuan terkait layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta, dengan jumlah sampel sebanyak 136 orang.
4. Hasil analisis berupa penilaian tingkat kapabilitas dan tingkat kematangan dan pemberian rekomendasi berupa tampilan *prototype* terkait proses domain yang tidak mencapai Tingkat kapabilitas level 3.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui analisis terhadap kemampuan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) yang digunakan di Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta
2. Memberikan rekomendasi kepada manajemen rumah sakit tersebut mengenai pengelolaan SIMRS sesuai dengan kerangka kerja *COBIT 5*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini memberikan sejumlah manfaat, yang mencakup:

1. Bagi Peneliti, diharapkan bahwa melalui penelitian ini, akan diperoleh pengalaman dan wawasan yang berharga dalam menerapkan ilmu dalam praktik analisis sistem informasi manajemen rumah sakit menggunakan kerangka kerja *COBIT 5*.
2. Bagi Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta, diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam mengembangkan sistem informasi manajemen rumah sakit pada Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan berdasarkan *framework COBIT 5*.

1.6 Luaran yang Diharapkan

Peneliti berharap bahwa hasil dari penelitian ini akan menghasilkan luaran analisis yang meliputi hasil dari analisis tingkat kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit DIK Pusdikkes Jakarta terkait *Evaluate, Direct, and Monitor (EDM)03, Align, Plan and Organize (APO)08, Align, Plan and Organize (APO)13, Build, Acquire, and Implement (BAI)10, dan Deliver and Service and Support (DSS)04*.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan skripsi ini, digunakan urutan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab I berisikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Luaran yang Diharapkan serta Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II skripsi ini memuat landasan bagi penyusunan tulisan sesuai kebutuhan. Teori-teori yang relevan yang dibahas meliputi Rumah Sakit & Fasilitas Kesehatan, Sistem Informasi, Konsep Audit Sistem Informasi, *Framework* COBIT 5, Komponen *Enterprise Goals*, Pemetaan *Enterprise Goals* dan *IT-related goals*, Pemetaan *IT-related goals* dan COBIT 5, Dimensi Proses COBIT 5, Indikator Proses Kapabilitas, Pengukuran Capabilitas Level COBIT 5, Pengukuran Uji Validitas dan Realibilitas, RACI Chart, Pengukuran Uji Validitas & Uji Reliabilitas, SPSS, Skala Liker, Gap Analisis, serta Penelitian Terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III skripsi ini berisikan Tempat dan Waktu Penelitian, Diagram Alir Penelitian, Uraian Penelitian, Alat dan Bahan yang Digunakan, serta Jadwal Pelaksanaan

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada Bab IV Skripsi ini memuat Profile Instansi, Analisis Sistem Berjalan, Identifikasi *Enterprise Goals*, Identifikasi *IT Related Goals*, Identifikasi Proses COBIT 5 dengan *IT Related Goals*, Uji Validitas & Uji Reliabilitas, RACI Chart, Hasil Perhitungan *Capability Level*, Pemetaan Responden, Hasil Analisis Proses COBIT 5, Analisis Kesenjangan dan Rekomendasi.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab V ini menjelaskan simpulan serta saran dari peneliti untuk penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka berisikan referensi mencakup teori-teori yang mendukung penelitian ini, yang bersumber dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel di situs website.

LAMPIRAN

Pada tahapan ini peneliti mencantumkan lampiran. Seperti lampiran Surat Permohonan Riset Mahasiswa, Surat Persetujuan Izin Riset, Berita Acara Wawancara, Daftar Pegawai Rumah Sakit, Dokumentasi Penelitian, Lembar Kuesioner, Sample Kuesioner, Hasil Bukti Pengisian Kuesioner, Hasil Perhitungan *Capability Level*, Hasil Uji Validitas & Reliabilitas, Usulan Rekomendasi Kebijakan, Hasil Ulasan Masyarakat, Hasil Uji Plagiarisme, *Curriculum Vitae* Peneliti serta Riwayat Hidup Peneliti.