# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Di era globalisasi ini hampir setiap perusahaan atau instansi menjadikan teknologi sebagai kebutuhan dan sangat penting bagi perusahaan dan instansi yang bertujuan untuk membantu mereka mewujudkan rencana strategis mereka berdasarkan visi, misi, dan tujuan perusahaan atau instansi. Sebagian besar organisasi di semua sektor terutama perusahaan pemerintahan saat ini bergantung pada sistem informasi yang dimiliki, dan kebutuhan SI/TI di setiap organisasi akan berbeda sesuai visi yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Muhammadiyah Probolinggo adalah instansi yang dikelola oleh swasta, yang bergerak dibidang jasa kesehatan. Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Dalam kegiatannya RSIA mengimbangi proses pelayanan dengan masyarakat melalui peningkatan layanan teknologi dan informasi yang digunakan.

Pada proses pelayanan di RSIA saat ini telah menggunakan sistem informasi sebagai penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk membangun *good governance*. RSIA berusaha mewujudkan pelayanan terbaik untuk masyarakat

dengan membangun teknologi informasi pada pendaftaran pasien dan antrian pasien secara online. Oleh karena itu dengan adanya layanan pendaftaran online, sesuai dengan misi pertama instansi yaitu memberikan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang profesional dan tujuan instansi untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan melalui penerapan teknologi ini.

Layanan teknologi informasi yang ada bisa mendukung kinerja instansi dan bisa meningkatkan *value* instansi di mata masyarakat. Berdasarkan dari hasil wawancara oleh Subag IT RSIA Muhammadiyah Probolinggo sejak diterapkannya sistem pendaftaran online berbasis website di RSIA Muhammadiyah Probolinggo di tahun 2019 masih banyak kendala yang dirasakan oleh calon pasien maupun admin dalam menggunakan sistem pendaftaran online tersebut Jika hal tersebut terjadi terus menerus tidak menutup kemungkinkan menyebabkan penurunan nilai pada indeks kepuasan kedepannya. Sehingga perlu mencegah hal tersebut terjadi, maka perlu malakukan evaluasi sebagai penilaian tingkat kapabilitas dan memeriksa apakah layanan yang sudah diterapkan mempunyai efektif dan efisiensi bagi masyarakat yang melakukan pendaftaran online itu sendiri.

Berdasarkan masalah yang di jabarkan di atas, penulis perlu untuk mengaudit sistem informasi yang berjalan saat ini yaitu layanan pendaftaran online. Kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kerangka COBIT 5, sehingga dapat mengetahui seberapa besar tujuan sistem yang berjalan dengan sistem yang diharapkan sehingga dapat membantu instansi dalam mencapai tujuannya.

## Rumusan Masalah

Dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah “Bagaimana mengukur tingkat kematangan tata kelola layanan pendaftaran online di RSIA Muhammadiyah dengan melakukan audit sistem informasi menggunakan framework COBIT 5”.

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kematangan tata Kelola TI untuk menentukan seberapa efektif dan efisien tingkat kapabilitas tata kelola TI.
2. Identifikasi bagaimana proses tata kelola TI apakah sudah berjalan dan terkelola dengan baik serta mengidentifikasi kondisi yang diharapkan dimasa yang akan datang.

## Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus peneliti , maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan hanya di RSIA Muhammadiyah Probolinggo.
2. Menggunakan *framework* COBIT 5.
3. Obyek data audit yang digunakan adalah data yang terkait dengan tata kelola TI dan SI pendaftaran online d RSIA Muhammadiyah Probolinggo.
4. Penelitian ini hanya membahas bagaimana mengukur tingkat kematangan pada tata kelola layanan pendaftaran online di RSIA Muhammadiyah dengan melakukan audit pada sistem informasi menggunakan kerangka kerja COBIT 5.

## Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini yaitu:

1. Membantu pengembang layanan system informasi pendaftaran online di RSIA Muhammadiyah Probolinggo untuk mengembangkan system pendaftaran online supaya sesuai misi, visi , dan tujuan organisasi.
2. Hasil penelitian dapat meningkatkan pelayanan sistem informasi di Rumah Sakit agar sesuai dengan pihak Rumah Sakit untuk melakukan pengelolaan pada teknologi informasi yang dimiliki.
3. Organisasi bisa mengetahui *capability level* kondisi saat ini (as-is) dan kondisi yang diharapkan (to-be).
4. Penelitian ini memberikan sebuah rekomendasi yang bisa menjadi acuan kepada tim pengembang dalam mengembangkan layanan sistem pendaftaran online di RSIA Muhammadiyah Probolinggo.

## Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari penelitian dan yang mendukung proses penelitian. Secara khusus teori yang berkaitan dengan audit sistem informasi menggunakan framework COBIT5 dan segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas akhir ini.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, alat dan sumber daya, pengumpulan data, analisa dan prosedur penelitian.

**BAB 4 IMPLEMENTASI :**

Bab ini mencakup proses analis menggunakan framework COBIT 5 mulai dari proses pemetaan *enterprise goals, it related goals, it proces*, proses PAM, proses GAP analisis dan hasil penilaian dari proses analisa yang nantinya akan menjadi saran dan kesimpulan pada bab selanjutnya.

**BAB 5 KESIMPULAN & SARAN**

Bab ini memberikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.