

**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
COBIT 4.1 PADA PERSPEKTIF PELANGGAN B.G. 8
(Studi kasus : INSTALASI SIM Rumah Sakit Haji Sukolilo Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



**Disusun Oleh:
ABI ZAKARIA
1635010040**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2020**

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT
4.1 PADA PERSPEKTIF PELANGGAN B.G. 8
(Studi Kasus : Rumah Sakit Haji Sukolilo Surabaya)

Disusun Oleh:

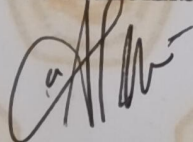
ABI ZAKARIA
1635010040

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 10 Januari 2020

Menyetujui,

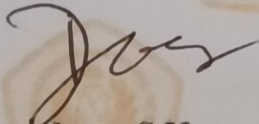
Dosen Pembimbing:

1.



Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

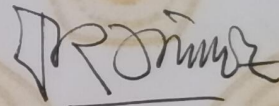
2.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 7805 07 0218 1

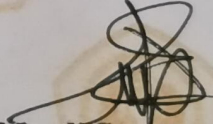
Penguji:

1.



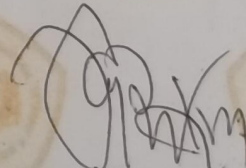
M. Irwan Afandi, ST. MSc
NPT. 3 7607 07 0220 1

2.



Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T
NPT. 3 8902 13 0352 1

3.



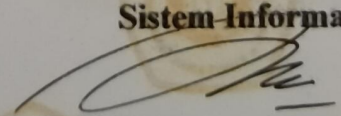
Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom
NIP. 19860727 201803 2 001

Mengetahui,


Dekan
Fakultas Ilmu Komputer,

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi
Sistem Informasi,


Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom
NPT. 3 7903 04 0197 1

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Abi Zakaria
NPM : 1635010040
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Telah mengerjakan Revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 10 Januari 2020 dengan judul:

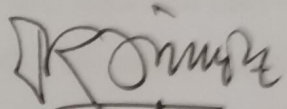
**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1
PADA PERSPEKTIF PELANGGAN B.G. 8
(Studi Kasus : Rumah Sakit Haji Sukolilo Surabaya)**

Oleh karena itu mahasiswa tersebut dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan Laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, Januari 2020

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

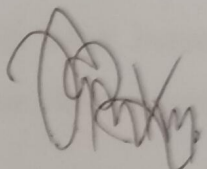
1. **M. Irwan Afandi, ST. MSc**
NPT. 3 7607 07 0220 1

{  }

2. **Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T**
NPT. 3 8902 130 352 1

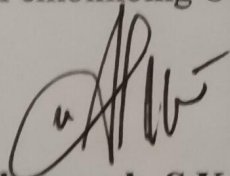
{  }

3. **Rizka Hadiwiyanti, S.Kom, M.Kom**
NIP. 19860727 201803 2 001

{  }

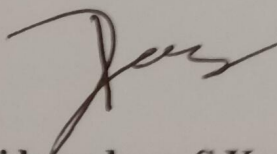
Mengetahui,

Pembimbing Utama



Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom
NPT. 3 8107 13 0358 1

Pembimbing Pedamping



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom
NIP. 3 7805 07 0218 1

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Abi Zakaria
NPM : 1635010040
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

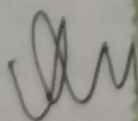
Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
COBIT 4.1 PADA PERSPEKTIF PELANGGAN B.G. 8
(Studi Kasus : Rumah Sakit Haji Sukolilo Surabaya)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain. Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain.

Jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan Ijazah di kemudian hari.

Hormat S



Abi Zakaria



**Judul : ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT 4.1
PADA PERSPEKTIF PELANGGAN B.G. 8
(Studi Kasus : Rumah Sakit Haji Sukolilo
Surabaya)**

Pembimbing 1 : Siti Mukaromah S.Kom, M.Kom

Pembimbing 2 : Doddy Ridwandono S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Rumah Sakit Haji Surabaya merupakan Rumah Sakit umum yang memanfaatkan peranan TI dalam proses operasional organisasinya. Untuk mengetahui sejauh mana peranan teknologi informasi telah dapat merepresentasikan tujuan bisnis organisasinya perlu dilakukan evaluasi pengelolaan teknologi informasi melalui kegiatan analisis tingkat kematangan teknologi informasi yang ada di Rumah Sakit Haji Surabaya.

Untuk analisis tingkat kematangan teknologi informasi di perusahaan perlu dilakukan kegiatan audit sistem informasi dengan standar COBIT 4.1. alasan memilih framework COBIT memberikan kebijakan yang jelas dan praktik yang baik dalam tata kelola TI. Analisis tingkat kematangan memfokuskan pada perspektif Pelanggan, yakni pada *bussiness goal* (BG) 8 tentang Mencapai optimalisasi biaya layanan dan pemetaannya sudah sesuai dengan framework COBIT 4.1, berdasarkan permasalahan yang memang terjadi di Rumah Sakit Haji yaitu belum terpenuhinya indikator dari *Cost Recovery Rate*(CRR). CRR merupakan sebuah indikator yang digunakan guna mengukur biaya pelayanan dengan pendapatan periodik Rumah Sakit.

Kegiatan analisis tingkat kematangan menggunakan rangkaian kegiatan dari audit sistem informasi. Dari mulai menyesuaikan perspektif, penentuan narasumber menggunakan diagram RACI, penentuan nilai kepatutan sampai ke penghitungan, setelah dilakukan penghitungan sebagai wawancara dapat memberikan masukan serta saran yang dapat digunakan untuk memperbaiki kesalahan atau ketidak patutan yang terjadi.

Hasil analisis *maturity level* menggunakan audit sistem informasi dari perspektif pelanggan dengan BG 8 menyatakan bahwa Rumah Sakit Haji Surabaya memperoleh nilai rata rata pada tingkat kematangannya sebesar 3.04, dimana perusahaan sudah menerapkan tata kelola IT meskipun belum secara maksimal, masih dibutuhkan banyak pembenahan seperti pembuatan anggaran yang lebih komunikatif, pembuatan SLA pada setiap layanan yang ada, dan melakukan pemilihan staff secara formal agar setiap staff dapat memahami tugas dan wewenangnya, dengan menerapkan kegiatan tersebut diharapkan Rumah Sakit Haji dapat menangani permasalahannya disaat ini yaitu tidak terpenuhinya *Cost Recovery Rate*.

Kata kunci : pengukuran, tingkat kematangan, cobit 4.1, tujuan bisnis 8, perspektif pelanggan, CRR.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alaamiin... Puji syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan selalu mendoakan demi kelancaran skripsi ini. Tidak lupa ucapan terima kasih disampaikan kepada :

1. Seluruh keluarga yang selama ini selalu mendukung dan berdoa untuk kelancaran skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing pertama, yang selalu sabar membimbing dan memberi solusi terbaik terhadap skripsi ini.
3. Bapak Doddy Ridwandono S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing kedua, yang selalu sabar membimbing dan memberi solusi terbaik terhadap skripsi ini.
4. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Semua teman-teman dekat yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran skripsi ini.
6. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan sampai terselesaikannya skripsi.

Tentunya laporan skripsi ini masih banyak kekurangan, namun harapan kedepan semoga skripsi ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ilmu komputer.

Surabaya, 10 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH.....	3
1.3. BATASAN MASALAH.....	4
1.4. TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.5. MANFAAT.....	5
1.6. HUBUNGAN DENGAN SISTEM INFORMASI.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1. Definisi Sistem Informasi.....	6
2.1.1. Definisi Sistem.....	6
2.1.2. Definisi Informasi.....	7
2.1.3. Definisi Sistem Informasi.....	8
2.2. Definisi Tata Kelola TI.....	8

2.2.1. 5 Fokus Area TKTI.....	8
2.3. Audit Sistem Informasi.....	9
2.4. <i>Control Objectives for Information and Related Technology</i> (COBIT)	10
2.4.1. Keterkaitan Antara Tujuan Bisnis dan TI Pada COBIT 4.1.....	11
2.4.2. Keterkaitan Tujuan dan Proses TI.....	14
2.4.3. Domain COBIT 4.1.....	18
2.4.4. <i>RACI Chart</i>	21
2.4.5. Tingkat Kematangan.....	22
2.5. Profil Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	24
2.5.1. Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	24
2.5.2. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.....	25
2.5.3. Struktur Organisasi Instalasi SIM RSU Haji Surabaya.....	26
2.6. <i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	26
2.7. <i>Cost Recovery Rate</i> (CRR).....	29
2.8. <i>Information System Architecture</i>	30
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	31
3.1. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	31
3.2. Studi Literatur.....	32
3.3. Menentukan Tujuan Bisnis.....	32

3.4. Pengumpulan Data Dan Bukti.....	33
3.5. Pelaksanaan Uji Kepatutan.....	34
3.6. Penentuan Rekomendasi.....	35
3.7 Kesimpulan.....	35
3.8. Jadwal Pelaksanaan.....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Pemetaan Diagram RACI pada RSUD HAJI Surabaya.....	38
4.2. <i>Maturity Level</i> COBIT 4.1 pada Instalasi SIM RS.....	45
4.2.1. Hasil <i>Maturity Level Plant and Organise</i> PO.....	46
4.2.2. Hasil <i>Maturity Level Acquire and Implement</i> AI.....	49
4.2.3. Hasil <i>Maturity Level Deliver and Support</i> DS.....	50
4.3. Hasil <i>Maturity Level</i> Secara Keseluruhan.....	51
4.4. Hasil Temuan dan Rekomendasi.....	54
4.5. Keterbatasan Penelitian.....	58
BAB 5 PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan.....	59
5.2. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN 1	

LAMPIRAN 2

LAMPIRAN 3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka kerja COBIT 4.1.....	11
Gambar 2.2. Struktur organisasi RS Haji Surabaya.....	25
Gambar 2.3. Struktur organisasi SIM RS Haji Surabaya.....	26
Gambar 2.4. Contoh dokumen SLA.....	27
Gambar 2.2. Contoh Matriks SLA.....	28
Gambar 2.9. Contoh Arsitektur Sistem Informasi.....	30
Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Tujuan bisnis perspektif pelanggan.....	32
Gambar 3.3 Hubungan tujuan bisnis 8 dengan tujuan IT.....	33
Gambar 3.4 Contoh kertas kerja Maturity Level.....	34
Gambar 4.1 RACI Chart PO 3.....	38
Gambar 4.2 RACI Chart PO 5.....	39
Gambar 4.3 RACI chart AI2.....	40
Gambar 4.4 RACI chart AI3.....	40
Gambar 4.5 RACI chart AI5.....	41
Gambar 4.6 RACI chart DS2.....	42
Gambar 4.7 RACI chart DS6.....	43

Gambar 4.8. Lembar Kerja.....	46
Gambar 4.9 grafil maturity level secara menyeluruh.....	52
Gambar 4.10 jaring laba-laba maturity level keseluruhan.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 tujuan bisnis dalam cobit 4.1.....	12
Tabel 2.2 tujuan TI dengan proses TI.....	14
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan.....	36
Tabel 4.1 Pemetaan Struktur Organisasi RSUD Haji Surabaya.....	38
Tabel 4.2 Narasumber.....	44
Tabel 4.3 Perhitungan Maturity Level.....	46
Tabel 4.4 Tabel hasil perhitungan maturity level domain PO3.....	48
Tabel 4.5 Tabel hasil perhitungan maturity level domain PO5.....	49
Tabel 4.6 Tabel hasil perhitungan maturity level domain AI2.....	50
Tabel 4.7 Tabel hasil perhitungan maturity level domain DS2.....	51
Tabel 4.9 Tabel hasil perhitungan maturity level semua domain.....	53
Tabel 4.10 Temuan dan Rekomendasi.....	55

