

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) berkembang dengan sangat pesat mengakibatkan perubahan terhadap pola hidup dan kebiasaan masyarakat saat ini. Era globalisasi membuat manusia tidak dapat terhindar dari kegiatan yang menggunakan teknologi. Hampir seluruh sektor mengadopsi teknologi informasi dalam proses bisnisnya demi menunjang pekerjaan manusia agar lebih efisien. Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir diseluruh sektor, baik perusahaan, organisasi, swasta maupun pemerintahan telah menerapkan teknologi informasi yang dikemas dalam suatu sistem informasi. Teknologi Informasi saat ini sangat berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dimana semakin baik teknologi informasi yang dimiliki suatu perusahaan atau instansi, maka hal tersebut dapat berdampak positif terhadap perubahan besar perusahaan (Yulianto & Rofiah, 2018). Pengimplementasian Teknologi informasi dapat meningkatkan kegiatan bisnis dalam memperoleh keuntungan, mengelola dengan tepat resiko yang dihadapi, dan meningkatkan kualitas perusahaan maupun sumber daya yang dimiliki. Pemanfaatan TI harus diterapkan dengan penuh tanggung jawab, oleh karena itu dalam pengimplementasiannya maka perlu perencanaan, implementasi, dukungan, pengawasan dan evaluasi secara optimal (Dazki et al., 2020).

Pandemi Covid-19 mengakibatkan banyak kegiatan masyarakat terganggu. himbauan untuk tetap berada di dalam rumah, membatasi diri dari keramaian

hingga bekerja dari rumah (*work from home*). Berbagai aturan ditetapkan pemerintah demi menghambat penyebaran virus Covid-19 yang dirasa sangat cepat mulai dari penggunaan masker, menjaga jarak, anjuran untuk selalu membersihkan tubuh (cuci tangan dengan sabun atau menggunakan *handsanitizer*), PSBB (Pembatasan sosial berskala besar), hingga yang terbaru yaitu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Penerapan teknologi dianggap menjadi solusi yang dapat digunakan sebagai perantara bagi masyarakat agar segala kegiatan dapat terus berjalan. salah satu bidang yang perlu meningkatkan kualitas perkembangan teknologi di masa pandemi ini yaitu di bidang kesehatan.

Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu kantor kedinasan milik pemerintah yang berada dibawah Kementerian Kesehatan. Dinas Kesehatan ini memiliki peranan sebagai pengatur, penyelenggara, penyusun, pemberi fasilitas, dan pembinaan terkait bidang kesehatan di setiap daerah Kota/Kabupaten. Puskesmas menjadi salah satu instansi pemerintahan yang bekerja dalam bidang kesehatan dibawah naungan Dinas Kesehatan. Kementerian Kesehatan dibantu oleh Dinas Kesehatan telah melakukan pembaruan proses bisnis yang mana befokus untuk menunjang pelayanan terhadap pasien dengan menggunakan Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS). SIMPUS dibuat agar data dapat terintegrasi sehingga Dinas Kesehatan dapat melakukan peninjauan kinerja terhadap puskesmas dan membantu pihak puskesmas dalam pelaksanaan pelayanan operasional kerja setiap harinya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat kesehatan masyarakat, Prinsip penyelenggaraan, tugas, fungsi, dan wewenang puskesmas terdapat pada pasal 3 ayat (6) berdasarkan prinsip teknologi tepat guna sebagaimana yang

dimaksud pada ayat (1) huruf e, yaitu berisikan “Puskesmas menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan dengan memanfaatkan teknologi tepat guna yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, mudah dimanfaatkan dan tidak berdampak buruk bagi lingkungan”. Sistem SIMPUS ini berisi data rekam medis pasien, yang mana tujuan dari data rekam medis ini adalah untuk menunjang tertib administrasi dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kesehatan (Maisa Putra et al., 2020).

Dari penerapan sistem yang ada, khususnya di wilayah Kabupaten Sidoarjo, SIMPUS yang di terapkan belum bisa diimplementasikan secara optimal di semua puskesmas. Banyak faktor yang mendasari belum diterapkannya SIMPUS di tiap puskesmas, mulai dari faktor SDM, kesiapan puskesmas, hingga penanganan terhadap teknologi yang dinilai masih kurang. Namun, dalam penanganannya, manajemen pelayanan yang berfokus dalam TI masih dirasa kurang karena dapat dilihat dari pihak penyedia layanan yaitu belum dapat memberikan solusi pasti dan terus terjadinya masalah yang terulang serta belum adanya kebijakan pasti terhadap masalah yang dihadapi. SIMPUS yang diterapkan di pukesmas juga sering kali mengalami kendala berupa data yang di input tidak masuk secara baik, SIMPUS yang sering lemot sehingga mengganggu proses administrasi dan data sistem yang belum terintegrasi secara optimal dengan sistem BPJS sehingga perlu dilakukannya input data berulang. Dari permasalahan tersebut mengakibatkan pelayanan kesehatan yang dilakukan tiap puskesmas menjadi tidak efisien dan perlu adanya pengukuran dan peningkatan terhadap manajemen pelayanan TI agar tercapainya hasil secara optimal.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) adalah sebuah kerangka kerja (*Framework*) yang dikembangkan oleh *Office of Government*

Commerce (OGC) di Inggris. ITIL V3 dapat digunakan sebagai perencanaan , perbaikan, evaluasi, dan adaptasi yang berfokus pada pelayanan IT/*IT Service Management* (ITSM) (itSMF, 2011). Dari permasalahan yang dijelaskan, Domain *Service Operation* dipilih menjadi fokus utama yang akan diambil dari ITIL V3. Domain *Service Operation* akan berfokus dalam bagaimana cara mengelola layanan operasional TI dalam berjalannya proses bisnis sehari-hari. Pengukuran perlu dilakukan sebelum dilakukannya rekomendasi berdasarkan ITIL V3 domain *Service Operation* untuk mengetahui tingkat kapabilitas (*Capability Level*) teknologi informasi terhadap pelayanan TI yang berlangsung. tingkat kapabilitas (*Capability Level*) Sangat penting dilakukan karena dalam penerapan Teknologi Informasi di sebuah perusahaan seringkali dapat mengakibatkan sebuah masalah baru yang tak jarang mengakibatkan kerugian karena ketidakseuaian manajemen perusahaan dengan Teknologi Informasi yang diterapkan. Pengelolaan yang kurang terhadap manajemen dalam bidang TI juga dapat berpengaruh dalam perkembangan perusahaan. Pengukuran tingkat kapabilitas (*Capability Level*) bertujuan untuk menginformasikan dan mengetahui sejauh mana keadaan atau tingkat kematangan teknologi informasi di suatu perusahaan atau instansi, oleh karena itu Pengukuran tingkat kapabilitas (*Capability Level*) dapat terus dilakukan dalam sebuah perusahaan yang mana hal tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam evaluasi dan pengembangan yang berkelanjutan dan terus menerus (Mahardhika et al., 2019). Pengukuran tingkat kapabilitas (*Capability Level*) akan dilakukan dengan cara observasi objek penelitian, wawancara, dan kuisioner dimana responden yang dipilih berdasarkan pada *RACI Chart* yang telah dibuat.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul “Analisis *Capability Level* Terhadap Manajemen Layanan TI Menggunakan *Framework ITIL V3 & COBIT 5*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka permasalahan yang dirumuskan yaitu untuk mengetahui tingkat kapabilitas (*Capability Level*) berdasarkan yang ada saat ini dan dapat dilakukannya evaluasi serta perbaikan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun ruang lingkup dan batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup Sistem Informasi Puskesmas (SIMPUS).
2. Responden yang diambil dalam penelitian ini berasal para pengguna yang telah ditetapkan menurut *RACI Chart* yang telah dibuat.
3. Pengukuran menggunakan *Framework ITIL V3*.

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana tingkat kapabilitas (*Capability Level*) yang ada saat ini pada sistem.
2. Memberikan rekomendasi terkait peningkatan dan perbaikan terhadap tingkat kapabilitas (*Capability Level*) saat ini agar dapat ditingkatkan kedalam tingkat kapabilitas (*Capability Level*) pada level selanjutnya.

1.5 Relevansi Audit Sistem Informasi dengan Sistem Informasi

Audit merupakan proses sistematis yang dilakukan guna mendapatkan suatu penilaian dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan – pernyataan terkait kejadian atau peristiwa dengan tujuan menyesuaikan pernyataan – pernyataan yang telah dibuat dengan kriteria yang telah ditetapkan (Jasmadeti, Tri Widyasturi, 2018)

Audit sendiri terbagi menjadi 2 yaitu audit internal, audit eksternal, dan audit keuangan. Untuk era digitalisasi saat ini, audit telah merambah dalam audit sistem informasi. Audit sistem informasi ini adalah proses penentuan bukti terhadap sebuah sistem informasi untuk menilai sejauh mana kelayakan, keamanan, integritas, dan tercapainya tujuan secara efektif. Pada hakekatnya, audit sistem informasi merupakan suatu bentuk audit operasional terhadap manajemen, sumberdaya, efektifitas, dan ekonomis terhadap suatu sistem informasi dalam sebuah organisasi (Sukmajaya & Johannes Fernandes Andry, 2017).

Relevansi antara audit sistem informasi dengan sistem informasi juga telah dijelaskan dalam kurikulum AISINDO (Asosiasi Sistem Informasi Indonesia) pada poin 7 yang menjelaskan bahwa “Disiplin ilmu Sistem Informasi mempelajari berbagai aspek mencakup perencanaan Sistem Informasi, perancangan Sistem Informasi, pembangunan Sistem Informasi, Operasional Sistem Informasi, evaluasi/Audit Sistem Informasi, Faktor-Faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunaannya (*Adoption/Diffusion*), Bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunaannya (*Domestication*), dan Bagaimana Pengaruh/Dampak penggunaan sebuah SI/TI (*Impacts* atau *Post Adoption Stage*)”.

1.6 Manfaat

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini ialah:

1. Bagi dunia akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti lainnya yang mana dapat digunakan sebagai referensi dalam konteks dan ruang lingkup yang sama yaitu mengukur dan menganalisa hasil tingkat kapabilitas (*Capability Level*) menggunakan kerangka kerja ITIL V3 & COBIT 5.
2. Bagi objek penelitian, hasil dari penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam melakukan pengembangan ataupun evaluasi sehingga dapat menunjang hasil keputusan yang dibuat oleh para pemangku kepentingan.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan skripsi ini digunakan sebagai acuan atau panduan dalam penyusunan laporan skripsi. Terbagi dalam 5 (lima) bab, meliputi pendahuluan, tinjauan pustaka, dan metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup. Berikut adalah penjelasan singkat 5 (lima) bab tersebut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang terkait dengan pembahasan mengenai profil studi kasus (Dinas Kesehatan Kabupaten Sidoarjo), teori-teori dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan serta pemaparan terkait penelitian yang berhubungan dengan studi kasus yang akan diangkat (Penelitian terdahulu).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metode, proses, dan langkah yang diterapkan dalam penelitian serta dibuat secara terstruktur guna mencapai hasil penelitian secara baik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan dan menjelaskan tentang hasil yang didapatkan dari metodologi penelitian yang dilakukan sehingga mendapatkan *output* sesuai tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan serta pemberian saran terhadap objek penelitian dan penelitian yang akan dilakukan dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang kajian teori atau referensi sebagai sumber dari literasi yang akan digunakan sebagai rujukan dalam penyusunan laporan skripsi.

LAMPIRAN

Berisi tentang dokumentasi terkait penelitian yang dilakukan sebagai bukti pendukung dalam penyusunan laporan skripsi.