

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebelum Teknologi Informasi berkembang dengan pesat seperti sekarang, di masa lampau terpendam sejumlah masalah di bidang kesehatan yang sering muncul tanpa adanya teknologi. Misalnya, pencatatan secara manual seringkali menyebabkan kesalahan membaca yang diakibatkan tulisan tangan kurang jelas. Dengan berkembangnya zaman dan pengetahuan, tuntutan terhadap tata kelola rumah sakit semakin besar. Tidak hanya dalam sisi *management* tetapi juga *clinical governance* (Djasri, 2006). Dikenalkannya sistem informasi manajemen rumah sakit (SIM RS) membuka prospek akan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan bagi seluruh SDM di rumah sakit, baik pasien, dokter, perawat, pihak manajemen, hingga mitra rumah sakit sampai dengan pemangku kepentingan.

Pemerintah Indonesia sebetulnya sudah menurunkan kebijakan yang mewajibkan rumah sakit untuk menyelenggarakan sistem informasi rumah sakit dalam Undang-Undang No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit pada pasal 52 ayat (1) bahwa setiap Rumah Sakit wajib melakukan pencatatan dan pelaporan tentang semua kegiatan penyelenggaraan Rumah Sakit dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, yang kemudian ditetapkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1171/MENKES/PER/VI/2011 Tentang Sistem Informasi Rumah Sakit, selanjutnya PERMENKES ini diturunkan dalam Juklak Teknik Sistem Informasi Rumah Sakit (JUKNIS SIRS) 2011 (Odelia et al.,

2018). Pada tahun 2013 keluar landasan hukum Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM RS) yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 82 Tahun 2013.

Rumah Sakit Islam (RSI) Sakinah Mojokerto merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan di Kota Mojokerto. Rumah sakit yang secara *de jure* milik Nahdlatul Ulama cabang Kota Mojokerto ini telah beroperasi sejak tahun 1990 (Rumah Sakit Islam Sakinah, n.d.). RSI Sakinah Mojokerto memiliki visi yaitu menjadi Rumah Sakit profesional yang Islami, kebanggaan pasien dan keluarga (Rumah Sakit Islam Sakinah, n.d.). Sejak beroperasi RSI Sakinah Mojokerto telah memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat baik secara preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang menyediakan fasilitas rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat.

Seiring dengan perkembangan waktu, RSI Sakinah juga mulai menerapkan Teknologi Informasi (IT) untuk mendukung proses bisnis yang berlangsung. Menurut perspektif divisi IT, RSI Sakinah telah mempraktikkan IT *Governance* dalam mengaplikasikan Teknologi Informasi. Tata Kelola IT (IT *Governance*) didefinisikan sebagai struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengontrol perusahaan agar Tujuan Bisnis dapat tercapai melalui penambahan nilai (*adding value*) sekaligus melalui penyeimbangan risiko terkait dengan pengelolaan Proses IT (Sarno, 2009). Namun, penerapan IT *Governance* di RSI Sakinah belum pernah dievaluasi dan diukur berdasarkan kerangka kerja tertentu. Dengan kata lain belum pernah dilakukan audit sistem informasi terhadap proses IT yang berlangsung.

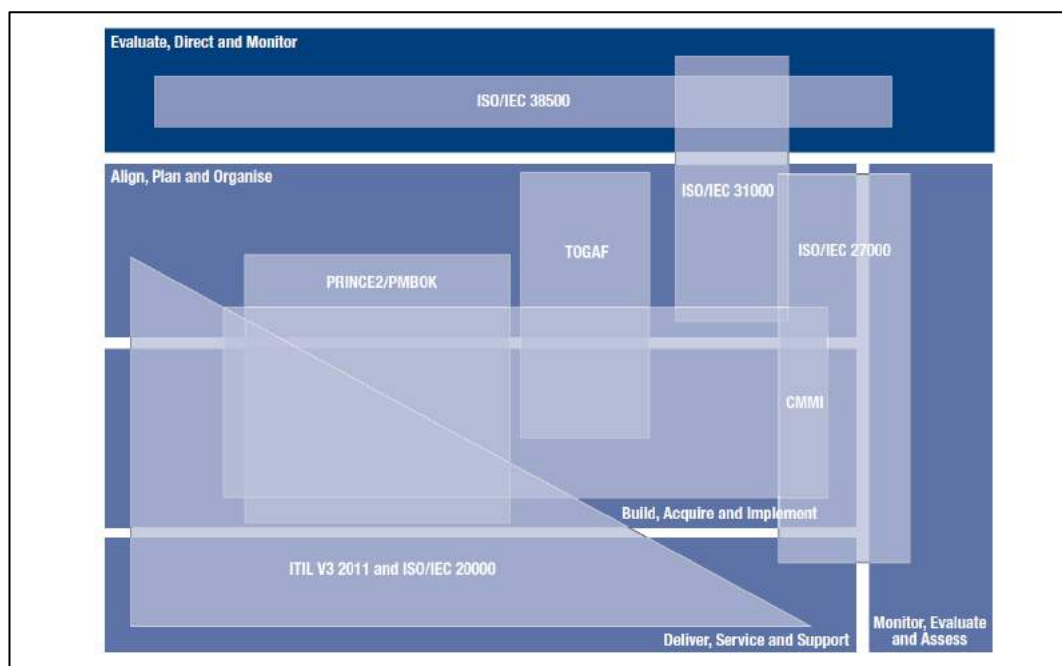
Berdasarkan observasi awal, antara tahun 2015-2016 RSI Sakinah kehilangan data rekam medis pasien pada Sistem Informasi Manajemen Rumah

Sakit (SIM RS). *Backup* data pernah dilakukan oleh tim IT RSI Sakinah, tetapi *restore* data tidak dilakukan karena berbagai faktor seperti data yang terlalu besar dan akan menghabiskan banyak waktu, sedangkan RSI Sakinah selalu melayani pasien tiap menit. Aktifitas transaksi (akses terhadap sistem) serta tindakan perbaikan yang dilakukan secara bersamaan memungkinkan terjadinya *crash* atau tabrakan dari proses serentak yang dikhawatirkan mengganggu proses pelayanan.

Dari insiden kehilangan data yang tidak tertangani dengan baik tersebut, perlu dilakukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi untuk mengidentifikasi dan menilai manajemen risiko dan manajemen masalah dari proses IT yang terjadi pada RSI Sakinah. Untuk dapat melakukan perbaikan tata kelola TI, suatu organisasi awalnya harus dapat memahami tingkat pengelolaan IT yang dimiliki organisasi saat ini dan tingkat pengelolaan IT yang diharapkan, agar dapat diketahui bagaimana pengawasan, pengarahan dan penerapan yang terdapat pada organisasi yang nantinya dapat memberikan acuan dalam pengambilan kebijakan untuk memulai langkah perbaikan yang berkelanjutan.

Oleh sebab itu, RSI Sakinah membutuhkan suatu kontrol untuk identifikasi dan penilaian manajemen risiko dan manajemen masalah dari proses IT yang terjadi pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSI Sakinah. Kerangka kerja yang relevan yang terkait dengan penelitian ini adalah COBIT 5. COBIT 5 dipilih sebab kerangka kerja tersebut menyediakan indikator proses dan kumpulan praktik terbaik untuk membantu organisasi memaksimalkan pengelolaan teknologi informasi dan mengembangkan pengendalian terhadap manajemen teknologi informasi. Secara sederhana, COBIT 5 membantu perusahaan menciptakan nilai optimal dari IT dengan menjaga keseimbangan antara menyadari manfaat dan mengoptimalkan

tingkat risiko dan penggunaan sumber daya (ISACA, 2012). COBIT 5 dibangun sebagai *open methodology* yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan yang berbeda-beda akan tata kelola IT. Pertimbangan lainnya, ada banyak sekali standar atau *best practices* yang dapat kita temui dalam industri terutama terkait IT *governance* seperti ITIL, ISO 27001, TOGAF, dan lain sebagainya. Dalam COBIT 5 seluruh kerangka *best practice*, paling tidak ada 9 yang dikenal luas, dilebur jadi satu atau menjadi bagian tak terpisahkan dari kerangka komprehensif COBIT 5.



Gambar 1.1 Cakupan COBIT 5 dari Standar dan Kerangka Kerja Lain

Proses atau *best practice* yang digunakan pada kerangka kerja COBIT 5 adalah proses DSS03 *Manage Problems*, APO12 *Manage Risk* dan EDM03 *Ensure Risk Optimisation*. Proses DSS03 dipilih karena dianggap sesuai dengan kondisi RSI Sakinah yang mengalami insiden data rekam medis yang tidak tertangani dengan baik. Domain APO12 dan EDM03 dipilih sebab merupakan *core* dari *risk process* COBIT 5 membahas mengenai manajemen risiko, memastikan bahwa

risiko organisasi terkait tidak melebihi batas toleransi serta potensi kegagalan kepatutan dapat diminimalkan (ISACA, 2013b).

Pemilihan proses atau *best practice* COBIT 5 juga berdasarkan pada riset terhadap penelitian sebelumnya yang banyak mengangkat COBIT 5 sebagai kerangka dalam evaluasi infrastruktur IT maupun penilaian tingkat kapabilitas pada aspek manajemen risiko teknologi informasi. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Budiono et al., 2021) yang bertujuan untuk mengevaluasi manajemen risiko teknologi informasi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Salatiga (PDAM) menggunakan COBIT 5 yang didukung oleh penelitian (Dwi Setyaningrum et al., 2018) yang memiliki tujuan mengevaluasi tingkat kapabilitas proses EDM03 dan APO12 terkait penerapan sistem ERP-Portege yang mengintegrasikan seluruh divisi yang ada pada PT Kimia Farma UPW.

Berdasarkan latar belakang uraian tersebut, penelitian ini akan mengacu pada *Stakeholder Needs* no. 7 yaitu “*Did I address all IT-related risk?*” COBIT 5 sehingga judul penelitian yang diajukan peneliti ‘**Pengukuran Tingkat Kapabilitas Manajemen Risiko dan Masalah Berdasarkan Framework COBIT 5 Studi Kasus RSI Sakinah Mojokerto**’.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang sebelumnya, rumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian skripsi adalah mengenai bagaimana hasil pencapaian dari pengukuran tingkat kapabilitas dalam penerapan Manajemen Risiko SIM RS pada Rumah Sakit Islam Sakinah dengan saran perbaikan yang didasarkan pada kerangka kerja COBIT 5 dengan fokus pada proses EDM03

(*Ensure Risk Optimisation*), APO12 (*Manage Risk*) dan DSS03 (*Manage Problems*).

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian, berikut ini merupakan batasan masalah yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Penggunaan perspektif internal berdasarkan kerangka kerja yang digunakan berdasarkan standar COBIT 5 yang menghasilkan nilai indeks *capability level*, hasil temuan, dan rekomendasi.
2. Proses COBIT 5 yang digunakan dalam melakukan evaluasi adalah, EDM03 *Ensure Risk Optimisation*, APO12 *Manage Risk*, dan DSS03 *Manage Problems*.
3. Pada studi kasus ini, evaluasi manajemen risiko dan masalah dilakukan pada sistem informasi manajemen rumah sakit Rumah Sakit Islam Sakinah.

1.4 Tujuan Penelitian

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui nilai indeks *capability level*, nilai kesenjangan, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan standar COBIT 5 bagi RSI Sakinah Mojokerto.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana optimalisasi dan pengelolaan risiko serta pengelolaan masalah teknologi informasi yang dilakukan oleh Departemen Maintenance RSI Sakinah

Mojokerto sehingga dapat menjadi bahan evaluasi terhadap regulasi yang diterapkan.

2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan pihak RSI Sakinah Mojokerto dalam menerapkan tata kelola IT khususnya dalam optimalisasi dan pengelolaan risiko serta pengelolaan masalah.

1.6 Relavansi dengan Sistem Informasi

Audit SI/IT merupakan aktivitas pengumpulan dan evaluasi bukti untuk menentukan apakah proses IT yang berlangsung dengan baik dalam organisasi dan telah dikelola sesuai dengan standar serta dilengkapi dengan objektif untuk di monitor penggunaannya, apakah telah memenuhi *goals* bisnis.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi 5 bab, yakni:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka memuat dasar teori dan penelitian terdahulu. dasar teori yang berhubungan dengan topik penelitian yang diambil dari berbagai referensi baik jurnal maupun buku.

Bab III Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian berisi tentang penjelasan langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian pada tempat studi kasus yaitu RSI Sakinah Mojokerto.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Hasil dan Pembahasan memuat uraian tentang hasil pengumpulan data dan analisi manajemen risiko dan masalah pada RSI Sakinah serta rekomendasi yang diberikan.

Bab V Penutup

Penutup berisi kesimpulan yang menjelaskan secara menyeluruh hasil dari penelitian dan saran atau rekomendasi terhadap proses pengerjaan penelitian saat ini sebagai improvisasi penelitian selanjutnya.