

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Rumah sakit adalah sarana kesehatan masyarakat yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan, serta berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Rumah Sakit Umum (RSU) Haji Surabaya merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintahan Provinsi Jawa Timur. RSU Haji Surabaya merupakan rumah sakit klasifikasi B sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No.1006/Menkes/SK/IX/1998 tanggal 21 September 1998. Pelayanan pada RSU Haji Surabaya diperuntukkan semua lapisan masyarakat dari berbagai macam bangsa, etnis dan agama.

Tugas utama RSU Haji Surabaya adalah memberikan jasa pengobatan, perawatan, dan pelayanan kesehatan kepada seluruh pasien yang berobat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Adikoesoemo (1997) bahwa rumah sakit berfungsi memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat baik kuratif maupun rehabilitatif, dimana output layanannya menjangkau pelayanan keluarga dan lingkungan, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan tenaga kesehatan serta untuk penelitian biososial. Salah satu fasilitas yang dimiliki RSU Haji Surabaya adalah instalasi rawat inap yang merupakan salah satu fasilitas berfungsi sebagai ruang untuk proses perawatan pasien sebagai pelanggan rumah sakit. Fasilitas yang dimiliki dan pelayanan kepada para pasien menjadikan RSU Haji Surabaya diminati oleh masyarakat dalam berobat untuk memperoleh penyembuhan penyakit yang dideritanya.

Seiring dengan meningkatnya persaingan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka RSUD Haji Surabaya telah mengimplementasikan sistem informasi berbasis komputer khususnya di bagian instalasi rawat inap. Namun demikian, dalam penggunaan sistem informasi instalasi rawat inap dalam operasional dan pelayanan kepada para pasien, masih terdapat kendala-kendala pada pemrosesan sistem informasi yang sering dikeluhkan penggunanya. Masalah proses ini juga mengganggu pelayanan sehingga menimbulkan keluhan para pasien sebagai pelanggan rumah sakit RSUD Haji Surabaya. Permasalahan yang menjadi keluhan antara lain lambatnya proses sistem informasi yang menyebabkan pasien harus menunggu lama dalam memperoleh layanan. Lamanya proses sistem informasi sering menyebabkan pasien harus antri cukup lama dalam memperoleh layanan. Data layanan pasien rawat inap sering memperoleh protes pasien karena ketidaksesuaian dengan tagihan yang diberikan kepada pasien saat membayar di kasir. Penyebab terjadinya kesalahan dan keterlambatan sistem informasi tersebut belum diketahui dengan pasti. Sejauh ini belum diketahui sejauhmana dukungan sistem informasi terhadap pencapaian bisnis RSUD Haji Surabaya. Padahal dengan timbulnya permasalahan dalam proses sistem informasi instalasi rawat inap dapat menyebabkan penurunan kinerja bisnis instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya.

Perlu dilakukan pengukuran keselarasan tujuan sistem informasi dan tujuan bisnis instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya untuk mengetahui dan memecahkan permasalahan sistem informasi instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya. Menurut Krist dalam Surendro (2004), pengukuran keselarasan tujuan sistem informasi dan tujuan bisnis dapat dilakukan dengan audit sistem informasi.

Oleh karena itu perlu dilakukan audit sistem informasi instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya karena sampai saat ini RSUD Haji Surabaya belum pernah melakukan audit sistem informasi untuk mengetahui keselarasan tujuan sistem informasi dengan tujuan bisnis. Standar yang digunakan dalam audit sistem informasi instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya adalah COBIT 4.1. Standar COBIT dipilih karena memiliki keunggulan dalam kontrol TI dan juga menyediakan kerangka pengukuran kinerja TI sebagai bahan analisa obyek yang perlu diperbaiki (Sarno, 2009: 17). Selain itu, standar COBIT telah mendapat pengakuan secara luas pada tingkat internasional (Lenggana, 2007; Effendi, 2008).

Untuk menentukan ruang lingkup pengukuran kinerja bisnis, dipilih salah satu *tools* yang banyak digunakan untuk mengukur kinerja bisnis yaitu *Balance Scorecard* (BSC). Menurut Kaplan dan Norton (1996: 9), BSC merupakan suatu konsep untuk mengukur apakah aktivitas-aktivitas operasional suatu perusahaan dalam skala yang lebih kecil sejalan dengan sasaran yang lebih besar dalam hal visi dan strategi. BSC membagi kinerja bisnis ke dalam 4 (empat) perspektif yaitu keuangan, pelanggan, internal dan pertumbuhan. Karena pendapatan utama RSUD Haji Surabaya terletak pada banyaknya pasien yang berobat sebagai pelanggan RSUD Haji Surabaya, maka perspektif yang tepat untuk diukur adalah perspektif pelanggan. Alasan lain penentuan ruang lingkup pengukuran kinerja bisnis hanya pada perspektif pelanggan agar penelitian menjadi lebih fokus dan efektifitas jangka waktu penyelesaian penelitian ini.

Diharapkan melalui pengukuran keselarasan tujuan teknologi informasi dalam audit sistem informasi instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya dapat

meningkatkan kontribusi sistem informasi terhadap kinerja bisnis RSUD Haji Surabaya. Luftman dan Brier (1999) menyatakan dengan kalimat yang berbeda bahwa perusahaan yang mencapai penyelarasan dapat membangun strategi keuntungan kompetitif yang akan meningkatkan organisasi dengan peningkatan visibilitas, efisiensi, dan profitabilitas pada persaingan dalam perubahan pasar saat ini. Melalui audit sistem informasi, diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi kepada RSUD Haji Surabaya untuk mengatasi permasalahan dan meningkatkan pelayanan kepada para pasien yang berobat. Hasil dari pengukuran tujuan teknologi informasi ini diharapkan pula dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan demi perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) sistem informasi instalasi rawat inap RSUD Haji Surabaya.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, didapatkan perumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat perencanaan audit sistem instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada perspektif pelanggan.
2. Bagaimana melaksanakan audit sistem informasi instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dengan standar COBIT 4.1 pada perspektif pelanggan.
3. Bagaimana menyusun laporan hasil audit sistem informasi instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya pada perspektif pelanggan.

### 1.3 Batasan Masalah

Pada pelaksanaan tugas akhir ini, dilakukan beberapa pembatasan masalah terkait dengan pembahasan yang ada, diantaranya:

1. Output yang dihasilkan dari tugas akhir berupa penyusunan laporan hasil audit, yang berisikan temuan dan rekomendasi untuk manajemen perusahaan.
2. Tidak menyertakan perhitungan mengenai *Key Performance Indicator* (KPI), *Process Key Goal Indicator* (PKGI), dan *Information Technology Key Goal Indicator* (ITKGI).
3. Output yang dihasilkan berupa dokumen temuan dari hasil audit sistem informasi dengan pengukuran tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis pada Instalasi Rawat Inap RSUD Haji Surabaya.

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan perencanaan audit sistem informasi instalasi rawat inap yang terdiri dari pengidentifikasian ruang lingkup audit berdasarkan perspektif pelanggan *Balanced Scorecard*, pengumpulan bukti hingga menentukan dokumen-dokumen yang dibutuhkan untuk menunjang proses audit sistem informasi.
2. Melakukan audit sistem informasi instalasi rawat inap dengan melakukan wawancara serta pengumpulan dokumen yang diperlukan dalam proses audit hingga didapatkan suatu temuan-temuan audit.
3. Melakukan evaluasi dari bukti yang ada, mendokumentasikan temuan audit, dan menyusun laporan hasil audit sistem informasi instalasi rawat inap.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Di dalam penulisan Tugas Akhir ini secara sistematika diatur dan disusun dalam 5 (lima) bab, yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, penjelasan permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, dan tujuan dari pembuatan tugas akhir serta sistematika penulisan buku ini.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas mengenai penjelasan tentang Sistem Informasi, Audit Sistem Informasi, Tujuan Bisnis, *Balanced Scorecard*, *Control Objectives for Information and Related Technologies* 4.1, Keselarasan Tujuan Pengukuran Bisnis dan Tujuan Teknologi Informasi, *Maturity Level*, Jaring Laba-laba, *Control Objectives*, Penyusunan Hasil Audit dan Rekomendasi.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi uraian mengenai gambaran perusahaan, menentukan tujuan utama dari audit sistem informasi, ruang lingkup, dan metode yang akan digunakan.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil pelaksanaan audit sistem informasi berdasarkan Penentuan Ruang Lingkup Audit Sistem Informasi, Pengumpulan Bukti, Pelaksanaan Uji Kepatutan dan Perhitungan Nilai *Maturity Level*. Hasil audit disusun sehingga

menghasilkan Penyusunan Temuan, sampai dengan Penyusunan Rekomendasi audit sistem informasi.

## **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari Tugas Akhir, serta saran sehubungan dengan adanya kemungkinan pengembangan sistem pada masa yang akan datang.

