

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang begitu pesat pada saat ini. Kemajuan teknologi informasi ini menjadikan setiap penggunanya dapat mengakses berbagai data-data dan informasi-informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat. Peningkatan peran teknologi informasi dalam perusahaan yang terjadi saat ini sebenarnya juga diikuti dengan perubahan proses bisnis perusahaan. Pengembangan strategi bisnis selalu dikaitkan dengan pengembangan strategi teknologi informasi.

Konsep *Information of Technology* (IT) adalah cara mengelola penggunaan teknologi informasi di sebuah organisasi. IT menggabungkan *good practices* dari perencanaan dan pengorganisasian, pembangunan dan pengimplementasian, penyaluran dan pelayanan, serta memonitor kinerja sistem informasi untuk memastikan informasi dan teknologi yang dapat mendukung tujuan dan misi organisasi. Salah satu cara mengetahui hal tersebut adalah dengan melakukan proses audit terhadap sistem tersebut. Audit dilakukan dengan tujuan untuk menetapkan kondisi saat ini, mencari kekurangan-kekurangan dan merekomendasikan perbaikan agar sistem informasi lebih berguna dalam mendukung organisasi.

Teknologi Informasi mengalami kemajuan yang berkembang sangat cepat. Pada realitasnya sudah banyak perusahaan yang menggunakan Teknologi Informasi dalam mengelola sistem informasi dan memajukan perusahaannya. Rumah Sakit Advent memiliki banyak sistem informasi yang terintegrasi, yang mengatur tentang segala jenis proses bisnisnya. Oleh karena banyaknya sistem informasi ini, sangat memungkinkan adanya beberapa proses yang tidak terkontrol dengan baik, seperti pengelolaan mutu, peningkatan mutu, pengolahan masalah serta penyelesaian masalahnya, penggunaan data dan informasi secara efektif, dan lain sebagainya. *Quality Management* ini sangatlah diperlukan demi mendukung kualitas dan

standar mutu Rumah Sakit Advent. Proses tersebut sangat berguna guna mendorong proses bisnis nya.

Berkaitan dengan *Quality Management*, perlu adanya framework yang mengelola proses tersebut. Dalam hal ini, kerangka kerja yang digunakan yaitu COBIT 4.1. COBIT (*Control Objectives for Information and Related Information*) adalah panduan kerja dalam pengelolaan teknologi informasi. Penulis akan melakukan analisa terhadap strategi perusahaan dalam pengembangan infrastruktur organisasi perusahaan dalam pencapaian target perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitiannya yaitu:

1. Apakah pengelolaan dan peningkatan mutu di Rumah Sakit Advent sudah berjalan dengan baik?
2. Apakah pelatihan dan pendidikan setiap karyawan di RS Advent sudah dilaksanakan secara efektif?
3. Apakah pengelolaan setiap masalah yang terjadi pada RS Advent dapat diatasi dan diselesaikan dengan baik?
4. Apakah penggunaan data dan informasi pada RS Advent sudah optimal?
5. Apakah pengelolaan pekerjaan (operasi) pada RS Advent sudah berjalan dengan baik?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembuatan tugas ini adalah untuk:

1. Mengetahui kualitas dan peningkatan mutu secara *continuous* (terus menerus) guna memenuhi kepuasan pelanggan di RS Advent.
2. Mengetahui efektivitas pembangunan kurikulum pelatihan dan pendidikan di RS Advent.
3. Mengetahui penanganan masalah, solusi, dan penyelesaian masalah yang terjadi di RS Advent.

4. Mengetahui optimal penggunaan data dan informasi di RS Advent.
5. Mengetahui kualitas pengelolaan pekerjaan di RS Advent.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Batasan masalah dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah proses yang dianalisis hanya proses sistem informasi pada bidang Manajemen Kualitas di Rumah Sakit Advent

Setiap penjelasan dianalisis berdasarkan *framework* COBIT 4.1, berikut lingkup kajiannya, antara lain:

PO8.Manage Quality

PO8.1 Quality Management System

PO8.2 IT Standards and Quality Practices

PO8.3 Development and Acquisition Standards

PO8.4 Customer Focus

PO8.5 Continuous Improvement

DS7 Educate and Train Users

DS7.1 Identification and Training Needs

DS7.2 Delivery of training and Education

DS7.3 Evaluation of Training Received

DS10 Manage Problems

DS10.1 Identification and Classification of Problems

DS10.2 Problem Tracking and Resolution

DS10.3 Problem Closure

DS10.4 Integration of Configuration

DS11 Manage Data

DS11.1 Business Requirements for Data Management

DS11.2 Storage and Retention Arrangements

DS11.3 *Media Library Management System*

DS11.4 *Disposal*

DS11.5 *Backup and Restoration*

DS11.6 *Security Requirements for Data Management*

DS13 *Manage Operations*

DS13.1 *Operations Procedures and Instruction*

DS13.2 *Job Scheduling*

DS13.3 *IT Infrastructure Monitoring*

DS13.4 *Sensitive Documents and Output Devices*

1.5 Sumber Data

Sumber data dari penelitian ilmiah ini di dapat dari:

1. Sumber data primer, yaitu :
 - a. Observasi / Penelitian lapangan,
 - b. Wawancara langsung dari RS. Advent Bandung dengan pihak yang bersangkutan
2. Sumber data sekunder yaitu data dari buku dan dari internet mengenai data-data yang berhubungan.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sistematika penyajian, metode dan teknik penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori yang berhubungan dengan materi

penulisan yang di ambil dari beberapa referensi baik buku, jurnal, maupun internet. Penulisan berdasarkan framework COBT dan penjelasan-penjelasan nya mengenai proses-proses.

BAB III ANALISIS SISTEM

Bab ini berisi pembahasan secara lengkap mengenai analisis berdasarkan COBIT dan menjelaskan bagaimana proses yang dilakukan untuk menilai proses bisnis nya dengan detail-detail PO8, DS7, DS10, DS11, DS13

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi simpulan dari analisis yang dilakukan dan saran untuk instansi yng bersangkutan berdasarkan pembahasan sebelumnya.