

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu faktor pendorong pemanfaatan sistem informasi dalam organisasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan dalam fungsi bisnis yang dijalankan. Dampak dari itu semua, banyak organisasi yang berlomba-lomba untuk menerapkan sistem informasi dengan teknologi yang hanya memperhatikan kebutuhan sesaat dan mungkin tidak memikirkan bagaimana sistem yang dibangun agar tetap dapat berjalan dalam jangka panjang. Oleh sebab itu, diadakan analisis sistem informasi dengan mengecek sistem informasi yang sudah ada pada suatu perusahaan. Banyak perusahaan yang sudah maju dan memiliki sistem yang sudah bagus. Tetapi, apakah perusahaan itu sudah memikirkan sistem yang tepat untuk digunakan sekarang dan dapat digunakan dalam jangka panjang tanpa kehilangan data yang sudah ada sebelumnya.

RS Advent Bandung adalah rumah sakit yang berada di Bandung yang bergerak dalam bidang kesehatan. Kebanyakan orang sudah mengetahui bagaimana rumah sakit ini bekerja untuk masyarakat dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap rumah sakit tersebut. Rumah sakit ini memiliki fasilitas yang sudah *modern*. Memiliki sistem informasi yang cukup banyak dan bagaimana pihak rumah sakit ini untuk dapat menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran layanan dan tingkat layanan agar menjadi rumah sakit yang direkomendasikan oleh masyarakat sekitar.

1.2 Rumusan Masalah

Maka adapun rumusan masalah dalam Analisis Sistem Informasi untuk RS Advent antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana menjamin kepuasan pengguna akhir dengan penawaran tingkat layanan, mengintegrasikan aplikasi dan solusi teknologi ke dalam proses bisnis?
2. Bagaimana memastikan keselarasan layanan TI dengan strategi bisnis?
3. Bagaimana mendidik dan melatih pengguna sistem informasi di RS Advent?
4. Apakah TI yang digunakan dapat membantu secara efektif untuk menangani resolusi, analisis permintaan pengguna akhir, pertanyaan dan kejadian?
5. Bagaimana menjaga integritas data dan memastikan bahwa infrastruktur TI dapat mengoreksi kesalahan dan kegagalan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Dari rumusan masalah diatas maka ini adalah beberapa cara agar dapat memajukan sistem informasi yang berada pada RS Advent Bandung:

1. ***AI4 Enable Operation and Use***

Pengetahuan tentang sistem baru dibuat yang tersedia. Proses ini membutuhkan produksi dokumentasi dan manual bagi pengguna TI dan menyediakan pelatihan untuk memastikan penggunaan yang tepat dan pengoperasian aplikasi dan infrastruktur.

2. ***DS1 Define and Manage Service Levels***

Komunikasi yang efektif antara TI dan bisnis manajemen pelanggan mengenai layanan yang dibutuhkan, diaktifkan, terdokumentasi definisi dan kesepakatan layanan TI dan tingkat layanan. Proses ini juga mencakup pemantauan dan pelaporan yang tepat untuk *stakeholder* pada

pencapaian tingkat layanan. Proses ini memungkinkan keselarasan antara TI dan bisnis jasa yang terkait dengan persyaratan.

3. **DS7 Educate and Train Users**

Pendidikan yang efektif dari semua pengguna sistem TI, termasuk dalam IT, membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan dari masing-masing kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk mendefinisikan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasilnya. Sebuah program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan kontrol utama, seperti langkah-langkah keamanan pengguna.

4. **DS8 Manage Service Desk and Incidents**

Respon yang tepat dan efektif untuk permintaan pengguna IT dan masalah membutuhkan layanan meja yang dirancang dengan baik dan pelaksanaan yang lebih baik dan proses manajemen kejadian. Proses ini termasuk menyiapkan fungsi pelayanan meja dengan pendaftaran, tren kejadian, eskalasi dan analisis akar penyebab dan resolusi. Manfaat bisnis meliputi peningkatan produktivitas melalui resolusi yang cepat dari permintaan pengguna. Selain itu, bisnis dapat mengatasi akar penyebab melalui pelaporan yang efektif.

5. **DS13 Manage Operation**

Pengolahan dengan lengkap dan akurat membutuhkan manajemen data yang efektif dari prosedur pengolahan data dan pemeliharaan yang rapih terhadap hardware yang digunakan. Proses ini termasuk menentukan kebijakan operasional dan prosedur manajemen yang efektif pengolahan dijadwalkan, melindungi *output* yang sensitif, pemantauan kinerja infrastruktur dan memastikan pemeliharaan *preventif* perangkat keras.

Efektif manajemen operasi membantu menjaga integritas data dan mengurangi penundaan bisnis dan biaya operasional *IT*.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup dari kajian ini untuk Analisis Sistem Informasi RS Advent ini antara lain adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1*Proses Control Objective*

Proses	Keretangan
<i>AI4 Enable Operatioan and use</i>	Pengetahuan tentang sistem baru dibuat yang tersedia. Proses ini membutuhkan produksi dokumentasi dan manual bagi pengguna TI dan menyediakan pelatihan untuk memastikan penggunaan yang tepat dan pengoperasian aplikasi dan infrastruktur.
<i>DS1 Define and Manage Service Levels</i>	Komunikasi yang efektif antara TI dan bisnis manajemen pelanggan mengenai layanan yang dibutuhkan, diaktifkan oleh terdokumentasi definisi dan kesepakatan layanan TI dan tingkat layanan. Proses ini juga mencakup pemantauan dan pelaporan yang tepat untuk stakeholder pada pencapaian tingkat layanan. Proses ini memungkinkan keselarasan antara TI dan bisnis jasa yang terkait dengan persyaratan.

Proses	Keretangan
<i>DS7 Educate and Train Users</i>	Pendidikan yang efektif dari semua pengguna sistem TI, termasuk dalam IT, membutuhkan identifikasi kebutuhan pelatihan dari masing-masing kelompok pengguna. Selain mengidentifikasi kebutuhan, proses ini termasuk mendefinisikan dan melaksanakan strategi untuk pelatihan yang efektif dan mengukur hasilnya. E3Sebuah program pelatihan yang efektif meningkatkan penggunaan teknologi yang efektif dengan mengurangi kesalahan pengguna, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan kepatuhan dengan kontrol utama, seperti langkah-langkah keamanan pengguna.
<i>DS8 Manage Service Desk and Incidents</i>	Respon yang tepat dan efektif untuk permintaan pengguna IT dan masalah membutuhkan layanan meja yang dirancang dengan baik dan pelaksanaan yang lebih baik dan proses manajemen kejadian. Proses ini termasuk menyiapkan fungsi pelayanan meja dengan pendaftaran, tren kejadian, eskalasi dan analisis akar penyebab dan resolusi. Manfaat bisnis meliputi peningkatan produktivitas melalui resolusi permintaan pengguna. Selain itu, bisnis dapat mengatasi akar penyebab melalui pelaporan yang efektif.

Proses	Keretangan
<i>DS13 Manage Data</i>	Pengolahan dengan lengkap dan akurat membutuhkan manajemen data yang efektif dari prosedur pengolahan data dan pemeliharaan yang rapih terhadap <i>hardware</i> yang digunakan. Proses ini termasuk menentukan kebijakan operasional dan prosedur manajemen yang efektif pengolahan dijadwalkan, melindungi <i>output</i> yang sensitif, pemantauan kinerja infrastruktur dan memastikan pemeliharaan <i>preventif</i> perangkat keras. Efektif manajemen operasi membantu menjaga integritas data dan mengurangi penundaan bisnis dan biaya operasional <i>IT</i> .

1.5 Sumber Data

Dalam analisis Sistem Informasi ini, data – data yang digunakan oleh penulis dalam pendokumentasian diperoleh langsung dari instansi yang bersangkutan yaitu RS Advent. Referensi yang mendukung mengenai dasar-dasar audit sistem informasi, buku, dan lain-lain.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika pembahasan Tugas Akhir ini disusun menjadi empat bab, yaitu sebagai berikut:

Bab 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, pembatasan masalah, sumber data serta sistematika pembahasan.

Bab 2 KAJIAN TEORI

Bab ini membahas kajian teori tentang berbagai macam hal mengenai pendokumentasian yang dilakukan oleh penulis seperti *framework* yang digunakan, alasan kenapa memilih *framework* tersebut dan sebagainya.

Bab 3 HASIL EVALUASI / ANALISIS

Bab ini membahas hasil dari analisa atau pengamatan dan pembahasan mengenai sistem yang telah dianalisis.

Bab 4 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup. Pada bab ini dimuat kesimpulan dan saran.