

ABSTRAK

Dalam laporan penelitian ini dibahas analisis, tahapan pengerjaan dan hasil dari proses audit manajemen operasi pada aplikasi SIM-RS Rumah Sakit Immanuel.

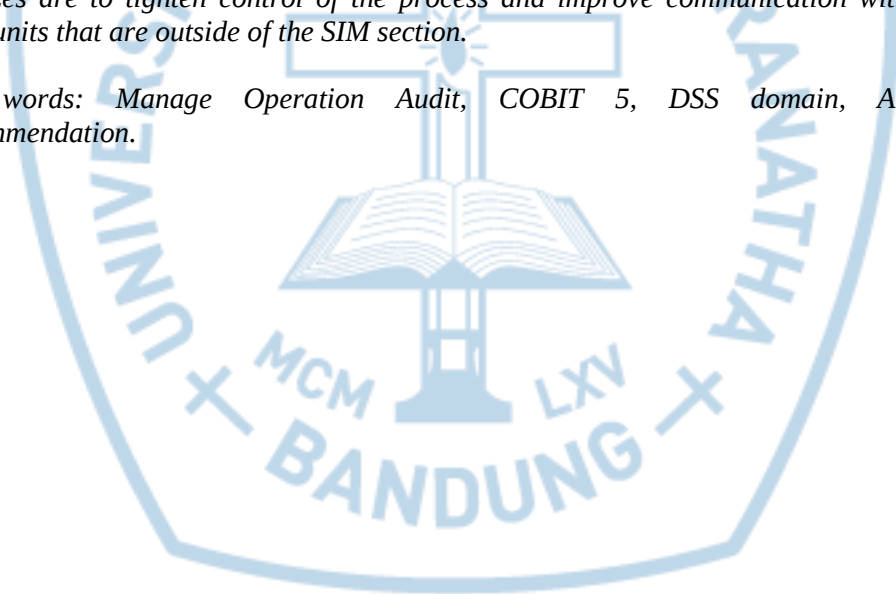
SIM yang merupakan bagian khusus yang bertanggung jawab terhadap keberlangsungan aplikasi SIM-RS menyadari adanya kelemahan dan ancaman pada tata kelola dan manajemen operasional TI sehingga membutuhkan evaluasi dari sisi manajemen operasional, apa yang menjadi kekurangan, dan apa tawaran solusinya. Tujuan pembahasan dalam laporan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi, menilai kapabilitas dan menyusun rekomendasi terhadap manajemen operasional pada unit aplikasi SIM-RS. Standar audit yang digunakan adalah COBIT 5. COBIT 5 merupakan *framework* yang komprehensif dan bersifat holistik sehingga sesuai dengan SIM-RS yang berskala *enterprise* dan menjalankan tata kelola TI yang sudah berjalan. Domain COBIT 5 yang dipilih adalah domain *Deliver*, *Service*, dan *Support* (DSS) yang fokus pada penilaian pengiriman dan layanan teknologi informasi serta dukungannya terhadap proses bisnis yang berlangsung termasuk pengelolaan masalah agar keberlanjutan proses bisnis tetap terjaga serta bagaimana mengontrol proses bisnis, mengevaluasi, dan merencanakan secara jangka panjang proses bisnis kedepan. Proses DSS01 *Manage Operations* dipilih untuk membantu dan memberikan solusi terhadap masalah layanan dan manajemen operasional IT agar dapat sesuai dengan rencana, sasaran dan tujuan SIM. *Capability Level* yang dicapai oleh SIM-RS adalah *Level 2*, yaitu *Managed Process*. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan kondisi dan analisis yaitu memperketat kontrol terhadap proses dan meningkatkan komunikasi dengan unit kerja lain yang berada di luar bagian SIM.

Kata kunci : Audit manajemen operasi, COBIT 5, domain DSS, analisis, rekomendasi.

ABSTRACT

This research report discusses the analysis, workflow and the result of the manage operations auditing process on SIM-RS application at Immanuel Hospital. SIM is a special section that is responsible for the continuity of application of the SIM-RS aware of their weaknesses and threats to the governance and management of IT operations that require evaluation in terms of operational management, what are the disadvantages, and what the solution offers. The purpose of the discussion in this research report is to evaluate, assess capabilities and develop recommendations for the operational management of the SIM-RS application unit. Audit standard that used was COBIT 5. COBIT 5 framework is a comprehensive and holistic in accordance with the SIM-BL-scale enterprise and to run the IT governance that already running. Selected COBIT 5 domains are domains Deliver, Service, and Support (DSS) that focuses on the assessment and delivery of information technology services and support to business processes that take place including the management of sustainability issues so that business processes remain intact as well as how to control business processes, evaluate, and long-term planning of future business processes. DSS01 Manage Operations Process is selected to assist and provide solutions to operational management problems of IT services in order to conform with the plans, goals and objectives of SIM. Capability Level achieved by SIM-RS is Level 2, which is Managed Process. Recommendations given under conditions and analyzes are to tighten control of the process and improve communication with other work units that are outside of the SIM section.

Key words: Manage Operation Audit, COBIT 5, DSS domain, Analysis, Recommendation.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR ISTILAH	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Sistematika Penyajian	4
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 Pengertian Sistem Informasi	5
2.2 Audit Sistem Informasi	5
2.3 Pengertian COBIT.....	6
2.3.1 Prinsip COBIT 5	6
2.3.2 Domain dan Proses COBIT 5.....	6

2.3.3 Domain Deliver, Service and Support (DSS)	7
2.3.4 Pengertian DSS01 Manage Operations	7
2.3.5 Diagram RACI	8
2.3.6 Maturity Model	9
BAB 3 ANALISIS DAN HASIL AUDIT	11
3.1 Teknologi di RS Immanuel	11
3.2 Tahapan Pengerjaan	13
3.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	15
3.4 Capability Level DSS01 Manage Operations	60
3.5 Rekomendasi	64
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN.....	67
4.1 Simpulan	67
4.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	A-1
LAMPIRAN A WAWANCARA.....	A-1
LAMPIRAN B STRUKTUR ORGANISASI.....	B-1
LAMPIRAN C URAIAN DAN SPESIFIKASI JABATAN	C-1
LAMPIRAN D PROGRAM KERJA TAHUNAN	D-1
LAMPIRAN E PEDOMAN PELAYANAN SIM	E-1
LAMPIRAN F SOP KOMPLAIN USER.....	F-1
LAMPIRAN G SOP USER SUPPORT	G-1
LAMPIRAN H SOP PEMELIHARAAN HARDWARE	H-1
LAMPIRAN I LOG KEGIATAN DAN JADWAL.....	I-1
LAMPIRAN J LEMBAR PERFORMANCE APPRAISAL	J-1
LAMPIRAN K FLOWCHART DAN ALUR DOKUMEN	K-1
LAMPIRAN L WORK PRODUCT	L-1

LAMPIRAN M APLIKASI DAN FORM DATA KEBUTUHAN BARANG (DKB).....	M-1
LAMPIRAN N USER ACCEPTANCE TEST	N-1
LAMPIRAN O FPPP SIM.....	O-1
LAMPIRAN P SRS (SOFTWARE REQUIREMENT SPESIFICATION)	P-1
LAMPIRAN Q TOPOLOGI JARINGAN	Q-1
LAMPIRAN R RISK MANAGEMENT TAHUN 2015	R-1
LAMPIRAN S RUANG SERVER.....	S-1
LAMPIRAN T PINTU RUANG SERVER	T-1
LAMPIRAN U ALAT PENDETEKSI SUHU DAN KELEMBAPAN	U-1
LAMPIRAN V UPS.....	V-1
LAMPIRAN W LAPORAN SOFTWARE MARET 2017.....	W-1
LAMPIRAN X NOTULEN RAPAT SIM.....	X-1
LAMPIRAN Y KEBIJAKAN SIM-RS.....	Y-1
LAMPIRAN Z ANTIVIRUS.....	Z-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram RACI DSS01 (Sumber: ISACA,2012).....	9
Gambar 3.1 Blok Modul Aplikasi SIM-RS.....	11
Gambar 3.2 Struktur Organisasi SIM.....	12



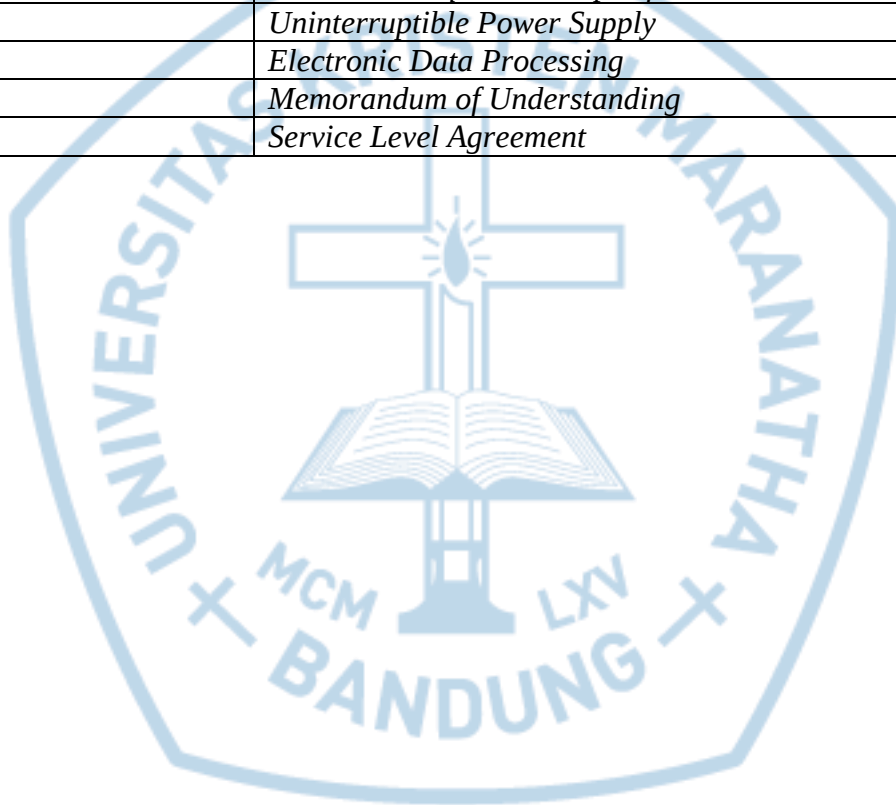
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pemetaan Diagram RACI.....	15
Tabel 3.2 Tabel <i>Assurance Step</i> Fase A.....	18
Tabel 3.3 Tabel <i>Assurance Step</i> Fase B.....	25
Tabel 3.4 Tabel <i>Assurance Step</i> Fase C.....	58
Tabel 3.5 Tabel Pencapaian Proses DSS01.....	60
Tabel 3.6 Tabel <i>Capability Level</i> Proses DSS01 Manage Operations.....	64



DAFTAR SINGKATAN

COBIT	<i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
DSS	<i>Deliver, Service and Support</i>
SIM	Sistem Informasi Manajemen
SIM-RS	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit
SDM	Sumber Daya Manusia
TI	Teknologi Informasi
FPPP	Form Pemeliharaan, Perbaikan dan Pengadaan
SOP	Standar Operasional Prosedur
SRS	<i>Software Requirement Spesification</i>
HRS	<i>Hardware Requirement Spesification</i>
UPS	<i>Uninterruptible Power Supply</i>
EDP	<i>Electronic Data Processing</i>
MoU	<i>Memorandum of Understanding</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>



DAFTAR ISTILAH

<i>Auditor</i>	Seseorang yang memiliki kualifikasi tertentu dalam melakukan audit atas laporan dan kegiatan suatu perusahaan atau organisasi.
<i>Stakeholder</i>	Suatu masyarakat, kelompok, komunitas ataupun individu manusia yang memiliki hubungan dan kepentingan terhadap suatu organisasi atau perusahaan.
<i>End-to-End Enterprise</i>	Istilah yang digunakan di area bisnis yang mengacu pada titik awal dan akhir suatu metode atau layanan bisnis untuk mengoptimalkan kinerja dan efisiensi dalam setiap proses.
<i>Front Office</i>	Suatu departemen atau sekelompok orang yang secara operasional berhubungan dengan customer terkait jasa yang ditawarkan.
<i>Back Office</i>	Suatu departemen atau sekelompok orang yang bertugas mengurus laporan – laporan penjualan, keuangan maupun masalah administrasi dan tidak secara langsung melayani konsumen.
<i>Supervisor</i>	Pekerja yang berhubungan langsung dengan Manajer. Supervisor memiliki bawahan dalam Struktur Organisasi yang disebut Pekerja Non Manajerial atau Staf.