

Evaluasi Tata Kelola IT Menggunakan Framework COBIT Terhadap Pengaruh Kinerja Di Rumah Sakit Restu Kasih

Erik Aditya Gunawan ^{1*}, Handri Santoso ², Richardus Eko Indrajit ³

^{1,2,3}Magister Teknologi dan Informasi; Universitas Pradita; Scientia Business Park, Jl Gading Serpong Boulevard no 1, Tangerang, Banten; (021)55689999; email : erik.aditya@student.pradita.ac.id

Abstrak:

Di semua bidang usaha pada saat ini, perkembangan era digitalisasi sangat lah mempengaruhi bisnis proses di dunia rumah sakit dalam memberikan pelayanan. Khususnya dalam hal ini pemberian layanan berbasis digital menjadi peran utama rumah sakit dalam memberikan kebutuhan para pasien agar terselenggara penyediaan kesehatan dapat memenuhi kebutuhan dan arah tujuan dari rumah sakit, yaitu adalah peningkatan efektifitas layanan dan juga efisiensi layanan. Agar dapat terselenggaranya layanan kesehatan berbasis digital yang baik, tentunya dibutuhkan juga tata kelola IT yang baik agar dapat menjaga keberlangsungan penyediaan layanan berbasis digital. Pada kesempatan ini, peneliti akan mencari hubungan bagaimana evaluasi tata kelola yang baik dengan menilai kematangan dari proses tata kelola IT dengan menggunakan metode COBIT. Sehingga diharapkan dari evaluasi yang dilakukan dapat menjadi acuan dasar bagi management dalam pengelolaan dan pembenahan tata kelola IT agar selaras dengan kebutuhan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya khususnya di dunia kesehatan yang berbasis digital. Pada penelitian yang dilakukan, dari tingkat kematangan yang ada, dievaluasi dari GAP yang menjadi standar minimal pelayanan bagi rumah sakit terhadap capaian indikator yang diharapkan dari proses yang ada khususnya dalam kematangan dari tata kelola IT yang diharapkan.

Kata kunci: Framework COBIT, Tata Kelola IT, Nilai Kematangan proses COBIT di Rumah Sakit

Abstract:

Nowadays, in every business unit, improving the Information and technology is basically needed for the company towards giving the better services. Especially the digital based services is the key source for winning the competition in the healthcare industry. The objectives of making a good IT governance is for improving better effectivity and cost efficiency so the company will surely perform well. In this opportunity, we will find out that there is an impact from a good IT Governance using the COBIT framework can evaluate the corporate performance. So this can be the indicator for all management in making a good corporate IT governance can make an easier achievement for the company towards the target and giving a better healthcare services lately. By knowing the GAP between the actual of the corporate IT governance and the goals for good corporate IT governance, company can make a better step. Specifically the maturity model that shows how well or bad that the company now performing with the current corporate IT governance.

Keywords: COBIT Framework, IT Governance, Maturity Model from COBIT Framework in Hospital

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang mengelola sarana pelayanan kesehatan yaitu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan baik rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat yang dikelola oleh pemerintah atau swasta. Rumah sakit merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat. Rumah sakit juga merupakan industri jasa yang memerlukan sikap dan perilaku yang khusus dalam menghadapi konsumen. Tenaga medis dalam rumah sakit memiliki kedudukan yang penting dalam menghasilkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikannya

sudah sesuai dengan pendekatan bio-psiko-sosial-spiritual. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Hal ini disebabkan meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang pelayanan kesehatan memperbesar perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan.

Persaingan yang cukup ketat antar rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang sama membuat masing-masing rumah sakit melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu dan mudah dalam jangkauan pasien. Kemudahan pelayanan kesehatan yang diberikan mengakibatkan masyarakat atau pasien memiliki daya tarik terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di rumah sakit. Menurut Doods, dkk (dalam Sutantio, 2004) minat berkunjung ulang adalah kemungkinan pengunjung berminat untuk mendapatkan jasa kesehatan dari rumah sakit.

Salah satu cara untuk meningkatkan minat berkunjung ulang pasien adalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi bertambahnya jumlah minat pasien untuk berkunjung ulang di rumah sakit. Adanya minat berkunjung ulang pada pasien didasarkan adanya kemudahan dalam melakukan pembelian jasa layanan kesehatan. Kemudahan tersebut salah satunya dengan kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

Di Era digitalisasi 4.0 sekarang ini, perkembangan informasi dan teknologi sangat berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan ini tentunya dilihat dari semua lini unit bisnis yang ada di dunia. Dalam hal ini salah satu yang berdampak dalam kemajuan teknologi dan informasi yang berkembang adalah di dunia kesehatan. Dampak terhadap perubahan nyata yang salah satunya mempengaruhi bisnis Rumah Sakit adalah dari perkembangan system informasi rumah sakit, yang mana bergantung pada tata kelola perusahaan dalam menyelenggarakan pelayanan berbasis teknologi dan informasi.

Saat ini Rumah Sakit sudah banyak memiliki ide dan pengembangan yang dilakukan dalam era digitalisasi 4.0 ini agar meningkatkan efisiensi dan juga mengurangi bisnis proses yang terlalu panjang di dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Tentunya dalam pelaksanaan implementasi ini mengalami berbagai tantangan dan juga permasalahan dalam implementasinya. Karena adanya peluncuran sebuah aplikasi dari system Rumah Sakit tentunya mengakibatkan adanya perubahan secara bisnis proses. Dan tentunya sebagai management RS hal ini sangat amat hal yang penting harus dijaga, agar pelayanan pasien dan pelayanan yang diberikan oleh stakeholder RS dapat berjalan dengan minim permasalahan.

Dalam menyelenggarakan tata kelola IT, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu mengintegrasikan kebutuhan dari management RS dengan permasalahan yang ada dalam hal tata kelola IT. Dan juga mendukung tata kelola IT menjadi lebih baik sesuai dengan standar yang ada dengan menggunakan framework COBIT (Control objective for information and related technology).

Pengimplementasian tata kelola IT pun juga diharapkan terselenggara secara efektif, dan maka dari itu organisasi juga membutuhkan untuk identifikasi serangkaian peningkatan yang dapat dilakukan sesuai dari kompleksitas yang ada dari masing-masing organisasi. Penggunaan maturity model dalam hal ini juga dapat membantu suatu organisasi dalam menilai cara yang lebih terstruktur dan terorganisir terhadap apa yang diharapkan dari seorang pimpinan suatu organisasi yang dalam hal ini adalah pimpinan rumah sakit.

Framework COBIT mengartikan bahwa segala aktifitas teknologi dan informasi dalam suatu proses generic yang dikelompokkan menjadi 4 bagian besar. Yaitu Plan and Organise (PO), Acquire and Implement (AI), Deliver and support (DS), dan Monitor and evaluate (ME). Setiap dari tahapan proses tersebut yang ada dalam framework COBIT, akan diukur setiap bagian nya dengan metode Maturity level, sehingga dapat menyimpulkan kepada suatu manajemen rumah sakit tentang bagaimana kondisi dan juga kinerja yang saat ini berjalan, dan dapat ditentukan dengan lebih praktis tentang bagaimana target yang akan dicapai dari masing-masing bagian dalam framework COBIT.

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengukur kondisi actual dari manajemen tata kelola IT yang saat ini berjalan di Rumah Sakit, dengan maturity model COBIT, menetapkan target dari capaian dalam maturity COBIT Framework di beberapa periode waktu ke depan dari suatu organisasi IT dan tata kelolanya, dan menentukan langkah-langkah tatakelola IT agar tercapai apa yang diharapkan dari Maturity model yang sudah ditentukan berdasarkan kesepakatan dari capaian target yang sudah ditentukan oleh top level management.

1.1. Definisi IT Governance

IT Governance merupakan suatu proses dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk memastikan kelanjutan TI organisasi dan pengembangan strategi serta tujuan organisasi yang mana proses IT Governance merupakan tanggung jawab dari pimpinan puncak dan eksekutif manajemen dari suatu perusahaan (Rolling Meadows, 2007). Jogiyanto (2011) menjelaskan bahwa untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada suatu organisasi maka diperlukan suatu proses yang disebut dengan tata kelola. Untuk menciptakan, menyimpan, mempertukarkan, dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk maka perlu diterapkan teknologi computer yang disebut dengan teknologi informasi.

Jogiyanto (2011) menjelaskan bahwa untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada suatu organisasi maka diperlukan suatu proses yang disebut dengan tata kelola. Untuk menciptakan, menyimpan, mempertukarkan, dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk maka perlu diterapkan teknologi computer yang disebut dengan teknologi informasi.

1.2. Definisi COBIT

Dalam beberapa penelitian sebelumnya yang dapat dijadikan sebagai acuan pustaka dalam penelitian ini. Penggunaan COBIT dalam melakukan analisa tata kelola TI dengan studi kasus PT PLN (persero) pada distribusi Jawa Barat dan Banten telah dilakukan oleh Budiyo (2007). Dalam penelitian tersebut diungkapkan bahwa PT PLN (Persero) menggunakan TI sebagai salah satu sarana untuk membantu dalam proses bisnisnya dalam hal mendukung aktifitas pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan upaya untuk peningkatan dukungan adalah dengan pengembangan aplikasi dan perubahan dalam penggunaan sumber daya TI. Penelitian tersebut dilakukan dengan analisis tata kelola TI dengan penekanan pada domain Deliver and Support (DS).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Erva Kurniawan (2011), meneliti bagaimana tata kelola IT dalam penilaian framework COBIT dan mengukur maturity level nya di organisasi pemerintahan provinsi daerah istimewa Yogyakarta dilakukan, sehingga dapat menjadi pembelajaran berharga untuk meningkatkan kualitas dalam tatakelola IT pada jajaran pemerintahan dengan mengukur segala poin dari PO, AI, DS, dan ME.

Adhikrisna (2008) melakukan penelitian kerangka kerja COBIT agar dapat analisa untuk manajemen tata kelola IT dari proses pengelolaan untuk studi kasus di PT Surveyor Indonesia. Dalam hal ini pengelolaan tata kelola IT lebih di titik beratkan di domain Deliver and Support, serta Monitor and Evaluate. Sehingga pengambilan kebijakan dari manajemen tata kelola IT dapat menjadi lebih feasible untuk dipertanggungjawabkan.

COBIT yaitu Control Objectives for Information and Related Technology yang merupakan audit sistem informasi dan dasar pengendalian yang dibuat oleh Information Systems Audit and Control Association (ISACA), dan Information Technology Governance Institute (ITGI) pada tahun 1992, untuk memberikan informasi yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya, maka prinsip dasar COBIT menjelaskan (Simonsson & Johnson, 2006): 1. Business information requirements, terdiri dari: Effectiveness, Efficiency, Integrity, Availability, and Reliability of information. 2. High-Level IT Processes, terdiri dari: IT Domains (Planning and Organisation, Acquisition & Implementation, Delivery & Support, Monitoring and Evaluation); IT Process (IT strategy, Computer operations, Incident handling, 24 Acceptance testing, Change management, Contingency planning, Problem management); Activities (Record new problem, Analyse, Propose solution, Monitor solution, Record known problem.) 3. Information Technology Resource: Expert staff, Applications, Technology, Facilities, Database Management System, Hardware, Software, Multimedia.

Teknologi dan informasi pada jaman sekarang sudah menjadi bagian yang sangat lah berperan dalam memajukan dan juga pengelolaan suatu bisnis di segala lini bidang usaha. Baik bidang kesehatan, perekonomian, perdagangan, hukum, pemerintahan, dan semua unit bisnis lainnya yang ada. Maka dari itu penggunaan teknologi telah menciptakan adanya kebutuhan yang sangat lah krusial terhadap semua perusahaan yang terkait dalam pelayanan yang ada di era saat ini. Sehingga berdasarkan dari kebutuhan tersebut, kunci utama kesuksesan dari perusahaan tentunya dengan mengedepankan tatakelola IT yang baik sehingga dapat

menciptakan suatu system yang terintegrasi dari pengelola perusahaan dari cakupan manajerial, sampai semua struktur organisasi yang ada dalam menunjang suatu pelayanan dalam suatu organisasi tersebut.

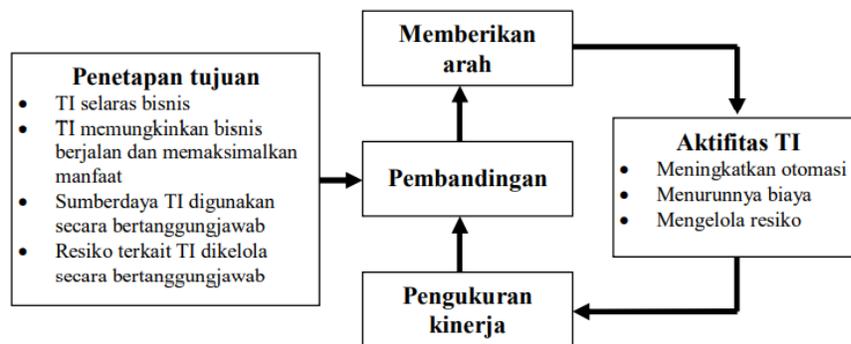
Pengelolaan informasi dan teknologi yang sangat baik tentunya adalah kunci utama pegangan setiap perusahaan agar dapat melangsungkan perjalanan bisnisnya ke arah yang lebih baik. Dan kepentingan tersebut tentunya bertahap dan meningkat secara periode waktu yang berjalan. Bagi seluruh organisasi, saat ini salah satu asset yang paling berharga adalah dari adanya penunjang dari suatu system informasi.

Selain dalam pengelolaannya, tentunya teknologi dan informasi juga berdasarkan dari contoh sebelumnya yang sudah pernah di implementasikan di berbagai organisasi. Dalam hal ini mengedepankan dengan prinsip Best Practice. Tentunya berdasarkan pengalaman yang ada, kita dapat memastikan bahwa informasi dalam suatu perusahaan atau organisasi dari teknologi dan informasi yang sudah direncanakan dapat mendukung suatu goal dan arah dari perusahaan. Sehingga pemenuhan dari suatu system informasi yang ada merupakan perwakilan dari kebutuhan bisnis yang ada saat ini dan dapat menentukan besaran dari kontribusi yang diberikan dari departemen IT untuk mensukseskan kelangsungan bisnis perusahaan pada masa sekarang.

Menurut Sarno (2009) Teknologi dan informasi yang sejak lama sudah dianggap sebagai pendorong dan juga penunjang bisnis perusahaan, dianggap sebagai pelengkap strategi bisnis. Dengan hal tersebut tentunya kesejajaran dari tujuan bisnis dan juga tatakelola IT menjadi critical factor bagi kelangsungan perusahaan, dan juga dalam pentingnya untuk melakukan pelayanan bersama dengan stakeholder terkait yang ada di dalam suatu organisasi yang ada.

Dalam menunjang suatu perusahaan, tata kelola IT memiliki kegunaan dalam hal pengaturan penggunaan teknologi dan informasi, dan juga agar memastikan bagaimana performa yang diukur sesuai dengan tujuan dari perusahaan (ITGI, 2003):

1. Keselarasan teknologi informasi dengan perusahaan dan realisasi keuntungan-keuntungan yang dijanjikan dari penerapan teknologi dan informasi.
2. Penggunaan teknologi informasi agar memungkinkan perusahaan mengexploitasi kesempatan yang ada dan memaksimalkan keuntungan.
3. Penggunaan sumber daya teknologi informasi yang bertanggung jawab.
4. Penanganan manajemen risiko yang terkait teknologi dan informasi secara tepat.



Gambar 1. Penetapan tujuan dan aktifitas IT

Prinsipnya, tatakelola dari IT sangat berintegrasi dari permasalahan yang ada, bahwa IT akan memberikan penilaian terhadap bagaimana bisnis tersebut berjalan, sehingga risiko yang terkait dengan IT juga akan langsung dipertanggung jawabkan oleh suatu pimpinan dalam suatu organisasi yang berjalan. Sehingga pemenuhan nilai bisnis tersebut adalah bagian utama dari tata kelola IT.

Area utama dari tatakelola IT dapat dijabarkan menjadi beberapa area dengan gambaran pokok bahasan bagi manajemen untuk mengatur dan mengkoordinasikan teknologi dan informasi pada suatu rumah sakit dalam hal ini. Area dari tatakelola IT adalah sebagai berikut (ITGI, 2007):

1. Strategic alignment: Adalah kepastian terhadap adanya kesinambungan dari strategi bisnis dan juga teknologi informasi yang menunjang segingga antara operasional yang berjalan dari teknologi dan informasi sejajar dengan bisnis.
2. Value delivery: Semua aspek yang berkaitan dalam nilai Teknologi dan informasi dapat memenuhi tujuan yang diharapkan dengan menitikberatkan pada focus untuk optimalisasi dari biaya, dan pembuktian dari keberadaan dan pentingnya dari departemen IT untuk berkontribusi bagi perusahaan.
3. Resource management: Dalam hal mengoptimalkan dari investasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan, tata kelola IT dan penentuan sumber daya harus dilakukan secara tepat agar tercapai tujuan dari strategi bisnis yang ditentukan oleh perusahaan dalam menjalankan bisnis nya.
4. Risk Management: manajemen harus sadar akan adanya kejadian atau pun risiko yang akan ditimbulkan dari berjalannya operasional dari bisnis perusahaan. Sehingga jajaran manajemen tentunya harus peka terhadap mitigasi risiko atau pun dari bagaimana pertanggung jawaban dalam menanggulangi suatu masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan jajaran manajemennya.
5. Performance measurement: Dalam hal mensukseskan strategi bisnis perusahaan, tentunya segala aktifitas harus terukur, dan diawasi secara berkala dan se sering mungkin. Dalam pengawasan ini, segala aspek penilaian tentunya menjadi acuan penting dalam sebuah perusahaan menentukan bagaimana perjalanan bisnis tersebut dapat berlangsung dengan baik atau pun kurang baik. Sehingga skala pengukuran dari indicator kesuksesan tentunya menjadi acuan kerja bagi seluruh karyawan yang ada di sebuah perusahaan.



Gambar 2. Siklus IT Governance

1.3. Tata Kelola IT

Tata kelola IT memiliki definisi yang sangat beragam. Ini disebabkan karena kemunculan dari berbagai sumber yang menyatakan tata kelola IT dari berbagai ahli IT. Menurut Laughlin (2009), Tata kelola IT adalah bagaimana dari suatu organisasi dapat menentukan kapasitasnya dalam pengontrolan dan pengimplementasian dari IT strategy, dan juga bagaimana dapat mengarahkan untuk menjadikan suatu tujuan dari capaian yang diharapkan dari sebuah perusahaan. Yang dimaksud dari definisi ini menyatakan bahwa tata kelola IT tentunya berkoneksi dengan bagaimana organisasi mengendalikan suatu formulasi dan juga strategi dari informasi dari sebuah perusahaan. ITGI menyatakan bahwa tata kelola teknologi dan informasi merupakan adanya suatu tanggung jawab dari para jajaran management suatu perusahaan dan menjadi bagian suatu tugas guna mengintegrasikan dari perusahaan dan bagaimana memastikan suatu perusahaan tersebut terhubung dengan pelaksanaan IT yang dibuat atau diatur untuk menjadikan suatu tujuan menjadi realita.

Definisi lain didapatkan dari Grembergen (2002), yang menyatakan bahwa tata kelola IT adalah suatu indikator nilai dari organisasi jajaran management, pelaksana operasional. Dan juga management dari IT itu sendiri dalam rangka pengendalian formulasi dan juga implementasi dari strategi IT yang dapat terselaraskan dengan tujuan dan arah dari perusahaan. Menurut Weill dan Vitale (2002), tata kelola IT merupakan suatu proses bagaimana pembagian hak dan kewajiban dalam pemantauan kerja dan kinerja dari manajemen Investasi terutama dalam hal ini di titik beratkan di divisi IT. Dari beberapa paparan definisi yang ada, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi definisi dari tata kelola IT adalah suatu cara atau upaya yang dilakukan agar terjalin pengelolaan suatu manajemen system teknologi dan informasi yang dapat menyelaraskan strategi bisnis perusahaan yang sudah ditetapkan oleh jajaran manajemen perusahaan, serta juga manajemen dari IT itu sendiri. Pada dasarnya semua definisi yang berbeda, tetap mengarahkan ke suatu pengertian yang sama, yaitu suatu tujuan yang terselaraskan dengan arah perusahaan menjalankan operasionalnya, yang disukseskan oleh manajemen dan pengelolaan IT yang baik.

1.4. Framework COBIT

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) yang disusun oleh ISACA (Information System Audit and Control Association) dan ITGI (IT Governance Institute) merupakan model tata kelola TI yang terdiri dari kumpulan proses-proses IT Best Practice, yang dapat diimplementasikan di semua level organisasi/ perusahaan untuk memperbaiki tata kelola dan manajemen TI (Agustiawan, 2009; Bonaparte, 2007). Kerangka kerja ini merupakan alat yang komprehensif untuk menciptakan adanya tata kelola TI di organisasi dengan mempertemukan kebutuhan beragam manajemen dengan menjembatani celah antara risiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis TI. COBIT menyediakan referensi best business practice yang mencakup keseluruhan proses bisnis organisasi dan memaparkannya dalam struktur aktivitas-aktivitas logis yang dapat dikelola dan dikendalikan secara efektif (ITGI, 2007).

Evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi menggunakan COBIT framework telah banyak diteliti dan hasil rekomendasinya sudah banyak membantu perusahaan memperbaiki tata kelola teknologi informasi menjadi lebih baik. Seperti penelitian dalam bidang perbankan oleh (Etzler, 2007). Dalam tesisnya membahas tentang bagaimana seharusnya teknologi informasi dikelola dan bagaimana COBIT dapat digunakan sebagai pedoman meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi teknologi informasi untuk mendukung bisnis. Penelitian oleh (Marrone et al. 2010) tentang menyelaraskan teknologi informasi dengan bisnis, oleh (Simonsson M., 2008) bagaimana teknologi informasi dapat membantu mengambil keputusan, oleh (Weill & Ross, 2004), (Benaroch & Chernobai, 2012), (Tai, 2010), (Goldschmidt et al. 2007) berpendapat bahwa teknologi informasi yang dikelola dengan baik akan menghasilkan keselarasan antara bisnis dan teknologi informasi.

Jurnal Internasional De La Salle University volume 13 oleh (Flores et al. 2011) membahas mengenai kekuatan, kelemahan perusahaan dan bagaimana teknologi informasi dapat mendukung proses bisnis. Serta bagaimana perusahaan dapat melacak posisi teknologi informasi-nya dan meningkat ke level berikutnya. Model untuk melakukan evaluasi terhadap tata kelola adalah COBIT 4.1. Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Pederiva, 2003), (Lin et al. 2010), (Lapão, 2011), (Marrone et al. 2010).

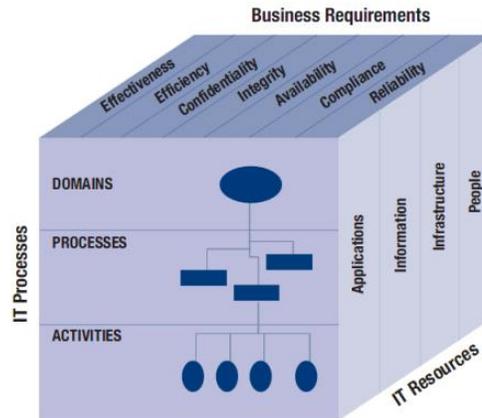
Salah satu misi dari COBIT adalah melakukan riset, pengembangan, publikasi dari framework, dan juga mengatur tatanan dan regulasi IT yang berdasarkan dari Control Objective pada umumnya berdasarkan dari guidelines yang dalam penerapan framework dan control objective juga dapat berlangsung dengan lancar. Tata cara tersebut yang tercantum digunakan oleh para jajaran manajerial suatu perusahaan dalam dunia usaha di lini unit apapun sebagai menjalani peran dan fungsinya dalam menjalankan operasional suatu perusahaan.

Visi dari COBIT adalah sebagai adanya acuan model pengurusan dan juga pengendalian asset teknologi dan informasi (Information technology governance).

Adapun manfaat atau tujuan yang diharapkan dari implementasi framework COBIT adalah dengan adanya regulasi yang terarah dan terfokus dalam praktiknya pengelolaan tatakelola IT yang baik sehingga dapat mempermudah jajaran manajemen menjalankan fungsi dan perannya, serta membantu untuk memitigasi risiko yang ada yang berhubungan dengan tatakelola IT.

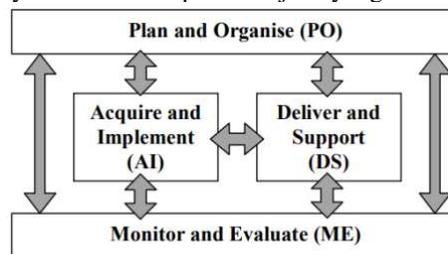
Dalam memahami kerangka kerja COBIT, perlu diketahui mengenai karakteristik utama serta prinsip yang mendasarinya. Adapun karakteristik utama kerangka kerja COBIT adalah fokus pada bisnis, orientasi pada proses, berbasis kontrol dan dikendalikan oleh pengukuran. Sedangkan prinsip yang mendasari kerangka kerja

COBIT adalah untuk menyediakan informasi yang diperlukan organisasi dalam mewujudkan tujuannya. Organisasi perlu mengelola dan mengendalikan sumberdaya TI dengan menggunakan sekumpulan proses-proses yang terstruktur untuk memberikan layanan informasi yang diperlukan, seperti diilustrasikan pada Gambar 3 di bawah ini (ITGI, 2007; Surendro, 2009).



Gambar 3. Kerangka kerja COBIT

Framework COBIT sangat menitikberatkan pada bagaimana suatu bisnis perusahaan mengarahkan tujuan dan goal dari capaian target suatu perusahaan melandaskan dalam beberapa aktifitas penting yang terbagi berdasarkan struktur organisasi dan juga cara kerja dari masing-masing unit yang ada. Namun tentunya perlu di selaraskan dengan bagaimana sumber daya dari department IT yang ada pada sebuah perusahaan tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mendapatkan tujuan yang terintegrasi dengan baik.



Gambar 4. Domain COBIT

Dari gambar yang dijelaskan diatas, berikut adalah suatu integrasi dari beberapa domain COBIT yang ada, yakni Plan and organize (PO), Acquire and implement (AI), Deliver and support (DS), Monitor and Evaluate (ME). Keempat domain ini adalah suatu wujud dari beberapa skala implementasi yang bertahap dalam menunjang kesuksesannya suatu project yang ada di dalam suatu organisasi, dengan dimulai dari proses perencanaan, implementasi, eksekusi, dan juga evaluasi dari berjalannya project yang ada di organisasi tersebut.

Tentunya dari keempat domain ini saling ada keterkaitan antara satu dengan yang lainnya, karena merupakan sebuah langkah-langkah acuan bagi suatu pemegang kepala project atau kepala institusi dari sebuah organisasi.

1. Plan and Organise (PO)

Dari pengertian domain ini, strategi dan juga perencanaan di titikberatkan pada penanggung jawab terbesar atau kepala project dari suatu organisasi. Maka dari itu proses perencanaan yang baik tentunya juga akan menghasilkan kerangka kerja berpikir yang lebih mapan dalam hal pemenuhan kebutuhan untuk kelangsungan berjalannya suatu program yang dilaksanakan. Dalam proses ini

selain dari proses perencanaan, juga melibatkan aktifitas identifikasi bagaimana keterlibatan dan besaran kontribusi dari teknologi dan informasi memberikan capaian yang berarti bagi sasaran dan target dari suatu perusahaan.

PO 01	<i>Define a Strategic IT Plan</i>
PO 02	<i>Define the Information Architecture</i>
PO 03	<i>Determine Technological Direction</i>
PO 04	<i>Define the IT Processes, Organisation and Relationships</i>
PO 05	<i>Manage the IT Investment</i>
PO 06	<i>Communicate Management Aims and Direction</i>
PO 07	<i>Manage IT Human Resources</i>
PO 08	<i>Manage Quality</i>
PO 09	<i>Assess and Manage IT Risks</i>
PO 10	<i>Manage Projects</i>

Tabel 1. Control Objective PO

2. Acquire and implement (AI)

Proses perencanaan dan planning sudah selesai dilakukan, namun yang tidak boleh terlewatkan adalah bagaimana proses perencanaan yang sudah dibuat itu agar dapat terrealisasi dengan baik dan berjalan untuk proses kelangsungan projectnya. Maka dari itu domain ini mendeskripsi kan bagaimana perubahan dan juga maintenance dari project agar selaras dengan tujuan awal dari perusahaan. Dan tentunya tantangan bagi sebuah pengendali project atau pun pimpinan organisasi harus dapat dengan seksama memastikan bahwa segala aktifitas project dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat.

AI 01	<i>Identify Automated Solutions</i>
AI 02	<i>Acquire and Maintain Application Software</i>
AI 03	<i>Acquire and Maintain Technology Infrastructure</i>
AI 04	<i>Enable Operation and Use</i>
AI 05	<i>Procure IT Resources</i>
AI 06	<i>Manage Changes</i>
AI 07	<i>Install and Accredite Solutions and Changes</i>

Tabel 2. Control Objectives AI

3. Deliver and Support (DS)

Dari implementasi yang sudah dilakukan dari domain sebelumnya, domain ini menitikberatkan pada poim dukungan dan layanan teknologi dan informasi pada bisnis, baik dari mitigasi keamanan (risiko), secara kesinambungan dan menyeluruh. Serta juga dukungan untuk manajemen data, karena salah satu asset yang paling krusial dan penting dalam sebuah perusahaan pada jaman era digitalisasi saat ini adalah data.

DS 01	<i>Define and Manage Service Levels</i>
DS 02	<i>Manage Third-party Services</i>
DS 03	<i>Manage Performance and Capacity</i>
DS 04	<i>Ensure Continuous Service</i>
DS 05	<i>Ensure Systems Security</i>
DS 06	<i>Identify and Allocate Costs</i>
DS 07	<i>Educate and Train Users</i>
DS 08	<i>Manage Service Desk and Incidents</i>
DS 09	<i>Manage the Configuration</i>
DS 10	<i>Manage Problems</i>
DS 11	<i>Manage Data</i>
DS 12	<i>Manage the Physical Environment</i>
DS 13	<i>Manage Operations</i>

Tabel 3. Control Objectives DS

4. Monitor and Evaluate (ME)

Setelah dilakukan perencanaan, eksekusi, dan juga dukungan support dari TI, tentunya salah satu masalah yang paling sering ditemui dari banyak perusahaan pada umumnya adalah di Monitoring dan evaluasi. Ini merupakan domain yang sangatlah krusial dalam keberlangsungan yang baik dari berjalannya suatu project yang dijalankan oleh sebuah perusahaan. Domain ME ini terbagi menjadi 4 proses yang dijabarkan sebagai berikut.

ME 01	<i>Monitor and Evaluate IT Performance</i>
ME 02	<i>Monitor and Evaluate Internal Control</i>
ME 03	<i>Ensure Compliance With External Requirements</i>
ME 04	<i>Provide IT Governance</i>

Tabel 4. Control Objectives ME

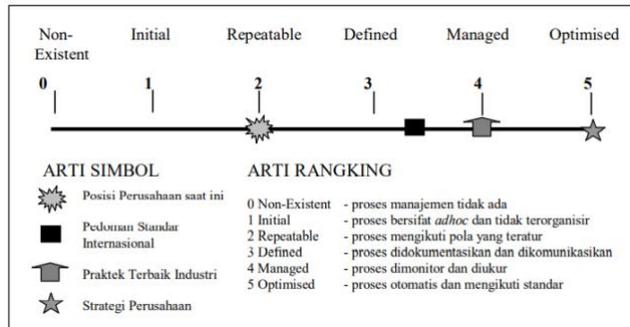
Dari beberapa domain tersebut, sebuah perusahaan sudah sehakikatnya memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menyelaraskan suatu bisnis goals yang sudah ditetapkan, untuk mewujudkannya dalam melakukan tatakelola IT yang baik. Sehingga keempat domain pada COBIT ini tentunya saling berintegrasi untuk menjalankan fungsi tahapan dari masing-masing domain untuk kemudian dapat mempermudah bagi jajaran manajemen dalam melaksanakan fungsi pelayanan dari awal perencanaan, eksekusi dan implementasi, support dan dukungan dari berbagai unit terkait, serta juga proses monitoring dan evaluasi project dari awal hingga akhir sampai dapat rutin evaluasi report yang secara berkala tertuang dalam sebuah rapat koordinasi. Sehingga tentunya kesinergisan dari aktifitas COBIT ini menjadi sebuah modalitas utama dari perusahaan dalam menjalankan dan menggerakkan project yang diinginkan, menjadikan selaras dengan tujuan utama perusahaan.

Salah satu model penilaian dalam tata kelola TI yang diterapkan COBIT 4.1 adalah Process Assessment Model (PAM) yang berdasarkan pada ISO/IEC 15504. Berbeda dengan COBIT 4.1 Maturity Model (MM), PAM dikembangkan untuk mengatasi kebutuhan untuk penilaian berbasis proses COBIT untuk meningkatkan ketelitian dan keandalan ulasan proses IT (ISACA, 2011).

Process Assesment Model (PAM) menggunakan kerangka kerja yang mirip dengan konsep Maturity Model. Namun terdapat perbedaan dalam skala pengukurannya. Pada Process Assessment Model (PAM), Level kapabilitas 1 sudah merupakan suatu pencapaian yang penting bagi organisasi. Proses pada PAM level 1 menunjukkan tujuan dari proses sudah tercapai. Pada COBIT 4.1 maturity model, sebuah proses bisa mencapai level 1 atau level 2 tanpa pencapaian kriteria secara penuh. Ini menunjukkan bahwa pengukuran menggunakan PAM akan memberikan nilai yang lebih rendah daripada maturity model.

Penggunaan PAM ini akan memberikan atribut pengukuran yang lebih detail untuk menentukan proses yang akan diukur. Hal ini menunjukkan bahwa PAM lebih kuat dibandingkan maturity model yang hanya menyediakan beberapa deskripsi pernyataan per maturity level. Keuntungan penggunaan PAM adalah kepastian bahwa proses yang diukur benar-benar mencapai tujuannya dan memberikan hasil yang 13 diharapkan.

Agar proses pengelolaan dari Teknologi dan informasi yang ada dapat dilakukan secara berkesinambungan, tentunya sebuah perusahaan sebaiknya dapat mengevaluasi bagaimana kondisi yang saat ini ada dalam sebuah perusahaan. Maka dari itu digunakan lah pengukuran tingkat kematangan dari yang sudah dijelaskan di pembahasan sebelumnya. Secara grafik, model dari kematangan dapat disimpulkan menjadi berikut ini.



Gambar 5. Arti skala maturity level

Tabel 5. Maturity Level

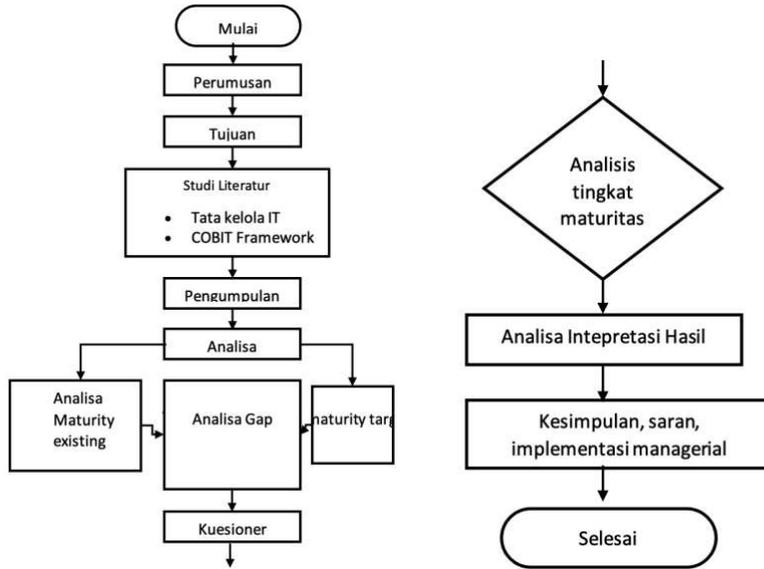
Model Kematangan secara umum	
Level 0	Tidak ada (Non-Existent) , kurang lengkapnya setiap proses yang dikenal. Organisasi belum mengenal adanya isu atau masalah yang diarahkan.
Level 1	Inisialisasi (Initial/ Ad hoc) , ada bukti bahwa organisasi telah mengenal isu atau masalah yang ada dan perlu diarahkan. Tetapi tidak ada proses standarisasi, tetapi sekurang-kurangnya ada pendekatan khusus (<i>ad hoc</i>) yang cenderung diterapkan pada individu atau dasar kasus demi kasus. Pendekatan terhadap keseluruhan manajemen tidak terorganisir.
Level 2	Dapat diulang (Repeatable) , proses telah berkembang pada tahap dimana prosedur yang sama diikuti oleh orang yang berbeda dalam menjalankan tugas yang sama, tetapi tidak ada pelatihan formal atau prosedur komunikasi standar. Tanggung jawab diserahkan kepada setiap individu. Kepercayaan terhadap pengetahuan individu sangat tinggi sehingga seringkali terjadi kesalahan.
Level 3	Ditetapkan (Defined) , prosedur telah distandarisasi dan didokumentasikan serta dikomunikasikan melalui pelatihan, tetapi implementasinya masih bergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. Prosedur dikembangkan sebagai bentuk formalisasi dari praktek yang ada.
Level 4	Diatur (Managed and Measurable) , sudah memungkinkan untuk memantau dan mengukur ketaatan pada prosedur sehingga dapat dengan mudah diambil tindakan apabila proses yang ada tidak berjalan secara efektif. Perbaikan proses dilakukan secara tetap dan memberikan praktek terbaik. Otomasi dan peralatan yang digunakan terbatas.
Level 5	Di optimalisasi (Optimised) , proses telah disaring pada tingkat praktek terbaik berdasarkan pada hasil perbaikan yang terus menerus dan pengukuran model maturity dengan organisasi lain. TI digunakan dalam cara yang terintegrasi untuk mengotomatisasi arus kerja, menyediakan alat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas, membuat perusahaan/organisasi mudah beradaptasi.

2. Metode Penelitian

Dalam metode penelitian ini, akan dijabarkan secara jelas mengenai bagaimana proses penelitian akan berlangsung dan juga tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam pengumpulan dan juga pengolahan data. Untuk pengumpulan data akan digunakan untuk pengukuran tatakelola IT dengan teknik diskusi, wawancara,

dan juga kuesioner dari acuan landasan teori yang sudah dijelaskan. Dalam hal ini terutama teori yang lebih di titikberatkan adalah framework COBIT. Serta lokasi yang akan dipergunakan dalam subjek penelitian kali ini adalah Rumah Sakit Restu Kasih, Jakarta timur.

Berikut adalah diagram alur penelitian yang akan dipakai oleh peneliti dalam menjabarkan penelitian yang dilakukan.



Gambar 6. Diagram Alir Penelitian

Dalam tahap pengolahan data ini, akan dibagi menjadi 2 bagian. Yaitu pengolahan data dari kuesioner management awerence, dan juga kuesioner untuk maturity level.

- a. Kuesioner management awerence:
 - Ada 2 proses pengolahan untuk perhitungan, dimana akan dilakukan perhitungan pembobotan, dan juga perhitungan.
- b. Kuesioner maturity level.
 - Pada pengukuran di kuesioner jenis ini, akan dilakukan beberapa proses langkahnya, yaitu:
 1. Pembobotan. Pembobotan dilakukan terhadap masing-masing kategori persetujuan yang diberikan pada Kuesioner Maturity Level, yaitu:
 - untuk persetujuan Tidak diberikan nilai 0
 - untuk persetujuan ragu / tidak diberikan nilai 0,25
 - untuk persetujuan Ragu diberikan nilai 0,5
 - untuk persetujuan Ya / ragu yakin diberikan nilai 0,75
 - untuk persetujuan Ya diberikan nilai 1.

Teknik pengumpulan data pada penelitian kesempatan ini akan dilakukan secara:

- **Observasi**
Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan tidak hanya mengukur suatu sikap dari responden, namun juga dapat digunakan untuk merecord berbagai fenomena yang terjadi. Teknik ini biasa digunakan apabila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan responden dengan skala yang tidak terlalu besar.
- **Wawancara**
Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tatap muka dan Tanya jawab langsung dengan responden untuk meneliti langsung dari sumber data dari responden tersebut. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, dan wawancara secara tidak terstruktur.

Kuesioner

Teknik pengumpulan berupa kuesioner adalah metode yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain untuk dijadikan responden dalam penelitian. Meskipun terlihat mudah, pengumpulan data dengan teknik ini dapat dilakukan jika responden cukup besar skalanya dan tersebar di berbagai wilayah.

Namun dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang akan paling banyak dilakukan adalah dengan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Tabel 6. Tabel responden penelitian

Responden	Jumlah
Staf IT	6
Management IT	3
Direksi Rumah Sakit	6

3. Hasil dan Pembahasan

Pada kuesioner 1 yang sudah di dapatkan hasil, bahwa management awareness ini menilai bagaimana tingkat kepentingan yang bertanggung jawab selama proses tahapan yang ada pada IT di dalamnya. Responden pada kuesioner dalam topik management awareness didapatkan berdasarkan struktur organisasi yang sesuai dan terkait dengan masuk inklusi dari penelitian ini. Mulai dari staf IT yang beroperasi sampai dengan tingkat Top level management.

Derajat tahapan penilaian yang dipergunakan pada topik management awareness ini dibagi menjadi:

- Sangat tidak penting
- Tidak penting
- Cukup penting
- Penting
- Sangat penting

Dan dalam penyelesaian pengumpulan kuesioner sampai disusunnya rekapitulasi untuk interpretasi hasilnya akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 7. Tingkat kepentingan PO

KODE	CONTROL OBJECTIVES	Tingkat kepentingan proses IT (%)				
		Tidak penting	Kurang penting	Cukup	Penting	Sangat penting
Plan and Organize						
PO1	Mendefinisikan rencana strategi TI mengarahkan sumberdaya TI agar selaras dengan strategi bisnis. Pengembangan TI harus direncanakan dengan menyelaraskan tujuan pengembangan TI dengan tujuan	0%	0%	7%	13%	80%
PO2	Mendefinisikan arsitektur informasi Arsitektur sistem informasi berfungsi untuk menciptakan model informasi bisnis terbaru dan mendefinisikan sistem yang sesuai untuk penggunaan secara optimal.	0%	0%	7%	67%	27%
PO3	Menentukan arah teknologi hardware (peralatan keras) dan software (perangkat lunak) direncanakan dengan memperkirakan trend perkembangan teknologi dengan aspek regulasi yang menyertainya.	0%	0%	0%	7%	93%
PO4	Mendefinisikan proses TI, organisasi dan keterhubungannya Penerapan TI di Pemprov DIY disertai dengan perencanaan sumber daya manusia (SDM) yang matang. Mencakup struktur organisasi, pengelolannya dan tingkat layanan yang diberikan oleh TI.	0%	0%	60%	7%	33%
PO5	Mengelola investasi TI Penerapan TI di Pemprov DIY disertai dengan evaluasi atau penilaian pembiayaan dan keuntungan yang menyertainya.	0%	0%	0%	33%	67%
PO6	Mengkomunikasikan tujuan dan arahan manajemen Penerapan TI didukung oleh kebijakan Pemprov DIY (misalnya Master Plan IT, Blue Print, atau regulasi di bidang TI lainnya), dan tim manajemen berperan aktif dalam menjadikan kebijakan terkait TI menjadi kebijakan pemerintah daerah secara umum.	0%	0%	0%	7%	93%
PO7	Mengelola sumberdaya TI Penerapan TI di Pemprov DIY disertai dengan pengelolaan SDM, seperti pelatihan, deskripsi kerja yang jelas dan penilaian kinerja personal.	0%	0%	27%	7%	67%
PO8	Mengelola kualitas Pengelolaan kualitas dalam penerapan TI dilakukan dengan perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan kualitas untuk memberikan penyerasaran mutu, prosedur dan kebijakan yang jelas.	0%	0%	27%	20%	53%
PO9	Menakar dan mengelola resiko TI Penerapan TI di Pemprov DIY disertai perencanaan pengukuran dan pengelolan resiko/resiko terkait penerapan TI dan pendekatan penanganan resiko-resiko tersebut.	0%	0%	7%	33%	60%
PO10	Mengelola proyek Penerapan TI di Pemprov DIY disertai perencanaan proses implementasinya, seperti keterbukaan masing-masing SKPD dalam menentukan kebutuhan TI, pendefinisian proyek, evaluasi, testing dan pelatihan.	0%	0%	27%	33%	40%

Tabel 8. Tingkat kepentingan AI

KODE	CONTROL OBJECTIVES	Tingkat kepentingan proses IT (%)				
		Tidak penting	Kurang penting	Cukup	Penting	Sangat penting
Acquire and Implement						
A11	Mengidentifikasi solusi otomatis Penerapan TI dilakukan dengan menggunakan bundel teknologi siap pakai yang ada di pasaran	0%	0%	73%	7%	20%
A12	Memperoleh dan memelihara software aplikasi Software (perangkat lunak) yang digunakan oleh Pemprov DIY harus diketahui dengan pasti arsitektur (rancang bangun) dan spesifikasinya seperti antarmuka (tampilan), standar output (keluaran), kemudahan operasi dll	0%	0%	60%	27%	13%
A13	Memperoleh dan memelihara infrastruktur teknologi Infrastruktur teknologi yang digunakan harus dipastikan kemampuannya dalam hal keamanan, kemudahan instalasi, perawatan dan perubahannya.	0%	0%	33%	40%	27%
A14	Memungkinkan operasional dan penggunaan Dalam penerapan TI harus tersedia dokumentasi dan petunjuk penggunaan bagi pengguna. Tersedia juga sarana untuk pelatihan untuk memastikan penggunaan dan pengoperasian aplikasi yang tepat.	0%	0%	33%	33%	33%
A15	Memenuhi sumbu daya TI Dalam penerapan TI di Pemprov DIY harus melakukan prosedur pengadaan untuk memastikan tersedia sumber daya TI antara lain SDM, hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak) dan layanan.	0%	0%	13%	40%	47%
A16	Mengelola perubahan Penerapan TI disertai dengan pengukuran akibat penerapan TI pada staf dan kinerjanya, perencanaan penerapan perubahan dan antisipasi dampak terhadap perubahan	0%	0%	20%	13%	67%
A17	Instalasi dan akreditasi solusi beserta perubahannya Dalam penerapan TI di Pemprov DIY memerlukan pengujian dan peninjauan kembali paska implementasi untuk menjamin penerapan TI sesuai dengan harapan dan hasil yang disepakati.	0%	0%	33%	40%	27%

Tabel 9. Tingkat kepentingan DS

KODE	CONTROL OBJECTIVES	Tingkat kepentingan proses IT (%)				
		Tidak penting	Kurang penting	Cukup	Penting	Sangat penting
Deliver and Support						
D51	Mendefinisikan dan mengelola tingkat layanan Tingkat layanan TI dan dukungan organisasi terhadap ketersediaan layanan tersebut harus dikelola dan didefinisikan dengan jelas dalam hal uraian tanggung jawab, waktu respon, pengawasan dan pelaporannya	0%	0%	20%	47%	33%
D52	Mengelola layanan pihak ketiga Pengelolaan terhadap layanan TI yang dilakukan/disediakan oleh pihak eksternal (pihak ketiga), misalnya untuk proses outsourcing, harus mencakup kesepakatan layanan, kontrak, pengawasan, dan aspek legalitasnya.	0%	0%	7%	47%	47%
D53	Mengelola kinerja dan kapasitas Pengelolaan kinerja, kapasitas dan sumber daya TI untuk mempertahankan dan menjaga ketersediaan layanan TI.	7%	13%	73%	0%	7%
D54	Memastikan layanan yang berkelanjutan Memastikan ketersediaan dan kesinambungan layanan-layanan TI dalam memenuhi kebutuhan pelanggan melalui kegiatan analisa resiko-resiko TI, keamanan sistem, dan ketersediaan sumber daya yang diperlukan	0%	13%	0%	80%	7%
D55	Memastikan keamanan sistem Memastikan keamanan sistem untuk mengamankan dan menjaga informasi organisasi dari pihak yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan hal-hal yang tidak diharapkan, seperti menghilangkan, merubah dan merusak informasi tersebut.	0%	0%	0%	0%	100%
D56	Mengidentifikasi dan mengalokasikan biaya Identifikasi dan alokasi anggaran TI untuk menjaga ketersediaan sumber daya TI yang dibutuhkan dan memastikan bahwa sumber daya tersebut digunakan secara optimal.	13%	13%	33%	0%	40%
D57	Mendidik dan melatih pengguna Pelatihan dan pendidikan bagi para pengguna (user) agar mereka dapat menggunakan TI secara efektif dan mengetahui resiko serta tanggung jawabnya dalam menggunakan teknologi TI tersebut.	0%	0%	0%	40%	60%
D58	Mengelola service desk dan insiden Terdapat pengelolaan layanan service desk yang bertugas memberikan tanggapan keluhan terhadap insiden pada pelayanan TI kepada pengguna secara tepat waktu dan efektif, sehingga dapat diketahui akar permasalahan pada layanan TI.	20%	7%	27%	13%	33%
D59	Mengelola konfigurasi Pengelolaan konfigurasi TI, pendataan, penghitungan dan verifikasi keberadaan fisik komponen TI yang dimiliki organisasi untuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diharapkan.	0%	0%	0%	27%	73%
D510	Mengelola permasalahan Pengelolaan permasalahan-permasalahan yang terkait dengan penerapan dan pengoperasian TI di organisasi untuk memastikan permasalahan-permasalahan tersebut telah ditangani dan ditindaklanjuti dengan baik	0%	7%	20%	7%	67%
D511	Mengelola data Pengelolaan data (proses input, pemrosesan dan output) untuk menjamin integritas, keakuratan dan validitas data.	0%	0%	7%	13%	80%
D512	Mengelola lingkungan fisik Pengelolaan lingkungan fisik dilakukan dengan pengelolaan fasilitas fisik seperti peralatan komputer dan personel untuk menghindari kerusakan.	0%	0%	0%	27%	73%
D513	Mengelola operasi Pengelolaan operasional, memastikan fungsi-fungsi dukungan IT seperti pemeliharaan keamanan sistem dan pengelolaan layanan jaringan dilakukan secara teratur.	0%	0%	20%	13%	67%

Tabel 10. Tingkat kepentingan ME

KODE	CONTROL OBJECTIVES	Tingkat kepentingan proses IT (%)				
		Tidak penting	Kurang penting	Cukup	Penting	Sangat penting
Monitor and Evaluate						
ME1	Mengawasi dan mengevaluasi kinerja TI					
	Pengawasan dan evaluasi kinerja TI dilakukan agar lebih efektif. Proses ini mencakup penetapan indikator kinerja, sistematis, pelaporan berkala dan tindakan terhadap penyimpangan.	0%	20%	40%	7%	33%
ME2	Mengawasi dan mengevaluasi kontrol internal					
	Pengawasan dan evaluasi kontrol internal untuk memberikan jaminan yang berkaitan dengan operasional TI yang efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku.	0%	20%	13%	33%	33%
ME3	Memastikan pemenuhan terhadap kebutuhan internal					
	Pengawasan terhadap pemenuhan kebutuhan internal memerlukan proses review untuk memastikan tidak bertentangan terhadap ketentuan yang berlaku	0%	0%	33%	13%	53%
ME4	Menyediakan tata kelola TI					
	Membentuk kerangka kerja tata kelola TI yang efektif mencakup pendefinisan struktur organisasi, proses, kepemimpinan, peran dan tanggung jawab untuk memastikan investasi TI selaras dengan strategi dan tujuan organisasi.	0%	0%	40%	20%	40%

Dari penilaian tingkat kematangan yang akan berjalan, tentunya mengacu pada bagaimana kondisi actual yang ada di organisasi, dalam hal ini adalah Rumah Sakit Restu kasih, Jakarta Timur. Dimana factor-faktor yang dipakai sebagai penentuan dari kematangan mempertimbangkan dari:

1. Bagaimana rancangan design / Blueprint untuk arsitektur informasi yang ada di RS Restu kasih.
2. Kebijakan yang ada dan sudah berjalan baik yang berkaitan dengan IT Governance di RS Restu Kasih.
3. Mengacu pada struktur organisasi yang ada.
4. Penilaian dari management awareness yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya.
5. Wawancara dan observasi dari pengelola IT dan project IT yang berjalan di RS Restu Kasih.

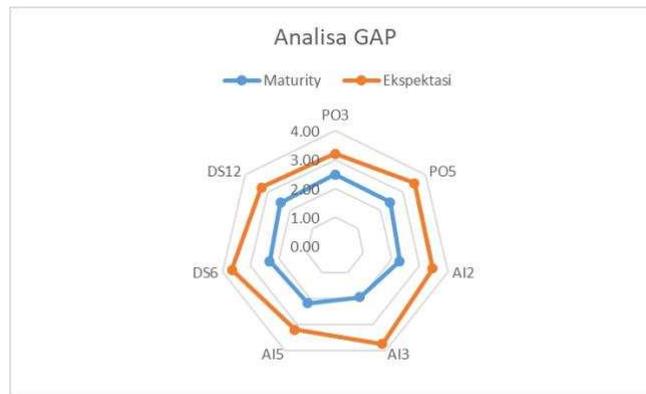
Dari factor-faktor yang disebutkan diatas, tentunya untuk mensukseskan bagaimana proses dari kematangan IT dalam sebuah IT project di sebuah organisasi harus ada pada tingkat ke 4 – managed and measurable. Dimana kondisi ini sangat lah mandiri bagi sebuah perusahaan menjalankan fungsi project IT dan sesuai dengan arah pengembangannya. Namun perusahaan juga perlu mengukur dari bagaimana sumber daya dan infrastruktur yang ada, sehingga target yang dicapai juga harus berdasarkan realita dari power yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam menjalankan operasionalnya.

Dari penilaian kuesioner 2 yang sudah di tuangkan ke dalam maturity model untuk pengukuran dari masing-masing proses, didapatkan hasil kesimpulan nilai sebagai berikut.

Proses	Maturity	Ekspektasi	Selisih
PO3	2.48	3.21	0.73
PO5	2.44	3.52	1.08
AI2	2.30	3.46	1.16
AI3	1.96	3.76	1.80
AI5	2.18	3.21	1.03
DS6	2.33	3.67	1.34
DS12	2.42	3.26	0.84

Tabel 11. Hasil rangkuman tingkat kematangan

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua domain dari proses framework COBIT yang diharapkan memiliki selisih dengan apa yang saat ini terjadi sebagai actual di operasional RS Restu Kasih. Dan juga dapat digambarkan dalam table Spider Chart sebagai berikut.



Gambar7. GAP Actual dan Ekspektasi Maturity level

4. Kesimpulan

Pada semua organisasi pada umumnya, peran dari divisi IT sudah harus menjadi bagian yang sangat krusial dalam menunjang kelangsungan dunia usaha terutama di era digitalisasi saat ini. Dimana IT sudah bukan lagi bagian yang hanya sebagai support untuk operasional, melainkan menjadikan sebuah divisi yang mandiri untuk mengembangkan sebagai pengembangan layanan bisnis yang ada.

Dari tata kelola IT yang sudah dievaluasi dengan menggunakan framework COBIT, menghasilkan rekapitulasi hasil dari proses perencanaan, proses implementasi, proses support, dan juga proses untuk monitoring dan evaluasi dalam sebuah tata kelola IT. Dimana terjadi GAP antara ekspektasi yang diharapkan dengan keadaan yang ada pada berjalannya operasional yang ada di Rumah Sakit saat ini. Maka dari itu perlu adanya focus dan titik berat perhatian dari manajemen Rumah Sakit untuk memperbaiki dari tata kelola IT yang ada.

Pada semua organisasi pada umumnya, peran dari divisi IT sudah harus menjadi bagian yang sangat krusial dalam menunjang kelangsungan dunia usaha terutama di era digitalisasi saat ini. Dimana IT sudah bukan lagi bagian yang hanya sebagai support untuk operasional, melainkan menjadikan sebuah divisi yang mandiri untuk mengembangkan sebagai pengembangan layanan bisnis yang ada.

Dari tata kelola IT yang sudah dievaluasi dengan menggunakan framework COBIT, menghasilkan rekapitulasi hasil dari proses perencanaan, proses implementasi, proses support, dan juga proses untuk monitoring dan evaluasi dalam sebuah tata kelola IT. Dimana terjadi GAP antara ekspektasi yang diharapkan dengan keadaan yang ada pada berjalannya operasional yang ada di Rumah Sakit saat ini. Maka dari itu perlu adanya focus dan titik berat perhatian dari manajemen Rumah Sakit untuk memperbaiki dari tata kelola IT yang ada.

Daftar Referensi

- Agis Baswara (2011), Framework IT dan Managing COBIT (Control Object for IT).Diakses 17 Juni 2014, dari : (<http://sundanesesilk.wordpress.com/2011/10/13/framework-it-danmanaging-cobit-control-object-forit/>)
- Agustiawan. 2009. *Pemetaan Tata Kelola Pelaksanaan Proses Kegiatan Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT dan Information Technology - Infrastructure Library Studi Kasus Direktorat Jenderal Minyak Dan Gas Bumi*, Magister Teknologi Informasi, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ahuja , S. (2009 , July). Integration of COBIT, Balanced Scorecard and SSE-CMM as a strategic Information Security Management (ISM) framework.
- Al Omari, L., Barnes , P., & Pitman , G. (2012, December 27-29). Optimising COBIT 5 for IT Governance: Examples from the Public Sector. International Conference on Applied and Theoretical Information Systems Research.

- Alhan , M. (2011, September). Perancangan It Governance Menggunakan Cobit Versi 4.1. Politeknosains , 10.
- Bloomberg, B. (2011). Corporate Image Award 2011, Indonesia's Most Admired Companies. Corporate *Image Award* 2011.
- Bowen , P., Cheung , M.-Y. D., & Rohde , F. (2007). Enhancing IT governance practices: A model and case study of an organization's efforts. *International Journal of Accounting Information Systems*, 8, 191-221.
- Djunaedi, A. 2011. *Tahap Pengembangan E-Government dan Kelembagaannya* 2008. <http://djunaedi-egovernment.blogspot.com/>. Diakses 25 Januari 2011.
- Djunaedi, A. 2010. *Tata Kelola TIK Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- DS Harrison, *Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan COBIT Framework Pada Domain Delivery & Support* (Studi Kasus : STIMIK MITRA KARYA BEKASI), Januari-Desember 2012
- Heri Purnomo, Silmi Fauziati, Wing Wahyu Winarno, *Penilaian Tingkat Kapabilitas Proses Tata Kelola Teknologi Informasi Dengan COBIT 5 Pada Domain EDM* (Studi Kasus di PT. Nusa Halmahera Minerals), KNASTIK, 19 November 2016, pp. 69-75, 2016.
- H. Agung and J. F. Andry, "Audit Sistem Informasi Akademik Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 5 pada Domain EDM pada Universitas XYZ," *Journal of Business and Audit Information Systems*, vol. 1, no. 1, pp. 40-51, 26 Januari 2018 2018.
- ISACA, 2012. COBIT 5 : www.isaca.org. ISACA. 2012. COBIT 5 .Process Assesment Model.
- ISACA, COBIT 5 Implementation, IT Governance Institut, 2012
- IT Governance Institute, 2007, Executive Summary Framework, COBIT Ver. 4.1 Excerpt, <http://www.isaca.org>.
- Juliandari, Handayaningsih, Sri, 2013, *Audit Sistem Informasi pada DIGILIB Universitas XYZ menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.0*, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta
- Megawati, 2012, *Audit Sistem Informasi Manajemen Sekolah Menggunakan Framework COBIT 4.1* Studi Kasus pada SMK Labor Binaan FKIP UNRI, jurusan Sistem Informasi, UNRI
- Moeller, Robert R, 2008. Effective Auditing with AS5, CobiT, and ITIL. John Wiley & Sons, Inc. Canada.
- Ni Kadek Rahayu Widya, I Putu Agung Bayupati, I Ketut Adi Purnawan, *Audit Capability EAM menggunakan COBIT 5 dan ISO 55002* pada Perusahaan Kelistrikan Negara, MERPATI, Vol. 4, No. 3, pp. 195-204, 2016.
- Rolling Meadows, ISACA. (2012). *COBIT5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. 2, IL, USA*.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- T. Muryanti, M. Pinilih, and D. Oktaviana, "EVALUASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) PADA RSIA BUNDA ARIF PURWOKERTO MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5," vol. 11, no. 2, pp. 59–75, 2018.
- Wardani, Setia, Puspitasari, Mita, 2014, *Audit Tatakelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT dengan Model Maturity level* (Studi Kasus Fakultas ABC), Program Studi Teknik Informatika, Universitas PGRI Yogyakarta.
- Wahono, Budi, Buang, 2015, *Perancangan Tatakelola Teknologi Informasi Untuk Peningkatan Layanan Sistem Informasi Kesehatan* (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Jepara), Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara