

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1. Objek Penelitian

Organisasi Puskesmas Kutabumi adalah organisasi pemerintah yang berkiprah di bidang kesehatan. Puskesmas Kutabumi di awal berdirinya merupakan Puskesmas Pembantu yang terletak di Jalan Canna Raya Pondok Indah menggunakan wilayah kerja Kelurahan Kutabumi, serta saat itu Puskesmas Pembantu Kutabumi masih menjadi bagian dari wilayah Puskesmas Pasar Kemis. Seiring berkembangnya Kecamatan Pasar Kemis pada tahun 1987, Puskesmas Kutabumi ditingkatkan statusnya menjadi Puskesmas Induk dengan wilayah kerja: Kelurahan Kutabaru, Kelurahan Kutabumi, Kelurahan Kutajaya, dan Desa Gelam Jaya.

Gedung Puskesmas Kutabumi yang baru didirikan dengan luas bangunan sekitar 2.000 m² dan menempati lahan seluas 1.750 m², dan sejak tanggal 06 Januari 2021 semua aktivitas pelayanan, administrasi, dan manajemen pindah ke gedung baru. Puskesmas ini dibangun dengan menggunakan dana APBD Kabupaten Tangerang tahun 1994.

Seiring perkembangan zaman, dalam rangka memenuhi kebutuhan layanan terhadap masyarakat, maka pada tanggal 1 September 2014, Puskesmas Kutabumi membuka layanan persalinan 24 jam dengan tujuan mempercepat penurunan angka kematian ibu dan bayi, serta mendekatkan jangkauan masyarakat terhadap akses layanan persalinan, khususnya masyarakat yang kurang mampu peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).



Gambar 3. 1 Logo Puskesmas Kutabumi [18]

3.1.2. Visi dan Misi Puskesmas Kutabumi

Berikut merupakan visi dan misi dari Puskesmas Kutabumi:

- Visi:
Terwujudnya masyarakat wilayah kerja Puskesmas Kutabumi sehat Tahun 2023.
- Misi:
 1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu bagi individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat, melalui Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM);
 2. Bekerjasama dengan Lintas Sektor dan Jaringan Pelayanan Kesehatan, terkait pembangunan daerah berperspektif kesehatan;
 3. Menerapkan pengelolaan Puskesmas yang transparan dan akuntabel; dan
 4. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Puskesmas melalui pendidikan dan pelatihan untuk memenuhi pelayanan kesehatan yang berkualitas.

3.1.3. Sistem Perusahaan

Sistem yang diterapkan pada instansi merupakan sistem aplikasi yang berfungsi untuk mempermudah jalannya proses bisnis perusahaan. Dengan sistem aplikasi ini perusahaan dapat menggunakan sistem aplikasi untuk membuat data pasien, menyimpan data pasien, menyimpan data obat, serta menyimpan data alat yang masuk ke Puskesmas Kutabumi. Aplikasi tersebut mempunyai fungsi untuk menyimpan dan membuat seluruh data yang masuk ke dalam Puskesmas Kutabumi. Instansi mempersiapkan *backup* data untuk mengantisipasi rusak/hilangnya data. *Backup* disimpan dalam *cloud* yang sudah dipersiapkan perusahaan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1. Perbandingan COBIT 5 dengan ITIL

Tabel 3. 1 Perbandingan COBIT 5 dengan ITIL

<i>Activity</i>	COBIT 5	ITIL
Kelebihan	<ul style="list-style-type: none">• Proteksi terhadap informasi yang mendetail dari akses yang tidak bertanggung jawab;• Berhubungan dengan ketepatan dan kelengkapan dari sebuah informasi;• Berhubungan dengan adanya informasi saat dibutuhkan oleh proses bisnis di masa sekarang atau masa depan; dan• Berhubungan dengan penyediaan informasi yang sesuai untuk manajemen.	<ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan kepuasan <i>user</i> dan <i>customer</i> terhadap layanan TI;• Memperbaiki manajemen sumber daya dan keuangan; dan• Memperbaiki pembuatan keputusan dan mengoptimalkan risiko.

Kekurangan	<ul style="list-style-type: none"> • Hanya berfokus pada kendali dan pengukuran; dan • Kurang dalam memberikan panduan keamanan, tetapi memberikan wawasan umum atas proses TI di organisasi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Buku ITIL sulit didapat bagi pengguna non komersial; • ITIL bersifat holistik yang mencakup semua kerangka kerja untuk tata kelola TI; dan • Dalam pelaksanaan pedoman, memerlukan pelatihan khusus.
------------	---	--

Dari perbandingan yang sudah ditulis pada tabel 3.1, dipilihnya COBIT 5 karena COBIT 5 berfokus tata kelola TI yang memberikan sebuah arahan yang lengkap, mulai dari sistem perencanaan, manajemen, proyek, keamanan, pengembangan, serta pengelola layanan. Kerangka kerja COBIT juga sangat komprehensif atas hal tersebut sehingga dapat mewujudkan keseimbangan antara manfaat dan mengoptimalkan tingkat risiko serta penggunaan sumber daya yang ada. Di dalam mengerjakan penelitian skripsi ini ditentukan domain sesuai dengan kendala yang dihadapi oleh Puskesmas, yaitu DSS01 – *Manage Operation*, DSS03 – *Manage Problem*, DSS05 – *Manage Security Services*, DSS06 – *Manage Business Process Control*, sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh Puskesmas.

3.2.2. Variabel Penelitian

Berikut ini adalah variabel-variabel yang mempengaruhi dalam penelitian, antara lain:

- **Variabel Independen:** Pengaruh yang dihasilkan dari wawancara tiap narasumber yang berbeda dan penetapan tata kelola TI dari tiap sudut pandang narasumber.
- **Variabel Intervening:** DSS01, DSS03, DSS05, DSS06 dipilih karena sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh Puskesmas.

- **Variabel Dependen:** Hasil akhir dari penelitian berupa temuan dan rekomendasi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1. Observasi

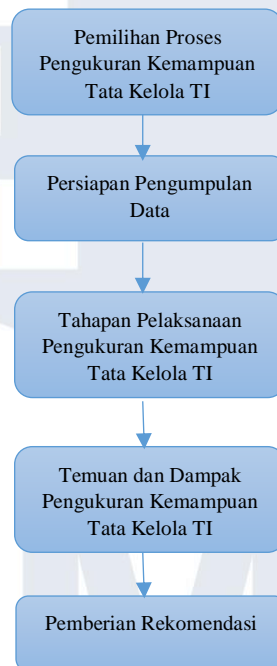
Observasi dilakukan pada Puskesmas Kutabumi. Observasi dilakukan dengan cara melihat proses bisnis perusahaan sehari-hari dan melihat sistem yang ada pada perusahaan, serta bagaimana sistem perusahaan tersebut mempengaruhi kinerja perusahaan. Tujuan dari observasi ini untuk menentukan proses domain COBIT mana yang akan dipilih. Setelah domain terpilih akan dibuat sebuah *form work* untuk dilakukan penilaian berdasarkan domain yang dipilih di awal. Observasi dilakukan sekitar 2 minggu, dengan rincian pada tanggal 11 - 15 November 2022 observasi pertama, yang dimana 2 hari dilakukan di Puskesmas dan 3 hari dilakukan pengerjaan *form work* di rumah. Lalu tanggal 18 - 22 November 2022 observasi yang kedua, yang dimana 2 hari dilakukan di Puskesmas dan 3 hari dilakukan pengerjaan *form work* di rumah. Setelah dokumen selesai dikerjakan, hasil temuan dan rekomendasinya di *follow up* kepada pihak Puskesmas.

3.3.2. Wawancara

Wawancara dilakukan pada Puskesmas Kutabumi. Wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak dari Puskesmas Kutabumi yang bersangkutan dengan aktivitas yang akan ditanyakan. Pihak yang bersangkutan ditentukan berdasarkan tabel RACI yang akan disesuaikan. Tujuan dilakukannya wawancara adalah untuk memberikan informasi utama dan data-data yang diperlukan untuk dilakukan penilaian terhadap proses bisnis dan efektifitasnya pada perusahaan. Wawancara ini juga akan menentukan hasil audit yang akan di dapat nantinya, karena wawancara ini berdasarkan pertanyaan yang ada pada *framework* COBIT 5. Narasumber yang berkaitan dengan wawancara ada 5 orang, yaitu Kepala Puskesmas Ibu drg. Ch. Handar Mujati, Kepala TU Ibu Juniarsih., SST, M.Si, IT Staff Bapak Muhammad Hanif Amrullah, IT Staff Bapak Ardiansyah, dan IT Staff

Bapak Kadek Krisna Aditya. Narasumber akan ditanyakan perihal domain yang dipilih sebelumnya, pertanyaan yang ditanyakan sesuai dengan domain yang dipilih. Dengan rincian wawancara untuk perizinan pengambilan data dilakukan dengan Kepala Puskesmas dan Kepala TU, dan diteruskan dengan wawancara dengan bagian IT Staff. Dan hasil yang didapat dari wawancara sudah diberikan kepada IT Staff yang telah terverifikasi oleh IT Staff. Hasil Wawancara yang telah dilakukan dapat dilihat pada lampiran, yaitu pada lampiran 37 transkrip hasil wawancara.

3.4 Kerangka Pikir



Gambar 3. 2 Kerangka Berpikir

Gambar 3.2 adalah tahap-tahap dalam melakukan penelitian tata kelola TI dengan menggunakan COBIT 5. Berikut merupakan penjelasan dari setiap tahap yang ada:

1. Pemilihan Proses Pengukuran Kemampuan Tata Kelola TI

Pada tahap awal ini, dilakukan penentuan rumusan masalah yang dihadapi oleh Puskesmas dan memilih proses domain yang akan

dilakukan penilaian dengan menggunakan COBIT 5. Dalam pemilihan proses ini sesuai dengan kendala yang dihadapi oleh Puskesmas.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Pada tahap kedua, dilakukan wawancara untuk pengumpulan data terhadap Kepala Puskesmas hingga staf yang terlibat secara langsung, sesuai dengan domain yang akan dinilai dalam tata kelola TI.

3. Tahapan Pelaksanaan Pengukuran Kemampuan Tata Kelola TI

Setelah hasil wawancara yang dilakukan telah terkumpul, selanjutnya dilakukan proses penghitungan menggunakan COBIT 5. Penghitungan dilakukan dengan memberikan penilaian sesuai dengan hasil wawancara yang didapat. Setelah nilai diberikan, akan dilanjutkan dengan penghitungan dan rata-rata. Hasil dari rata-rata nantinya akan menentukan level dari tiap domain. Dan nantinya termasuk dalam membuat gap *analysis* untuk menganalisis kebutuhan Puskesmas saat ini sesuai target.

4. Temuan dan Dampak Pengukuran Kemampuan Tata Kelola TI

Setelah melakukan wawancara dengan Puskesmas dan mendapatkan hasil temuan dan kendala, maka temuan dan kendala Puskesmas tersebut dapat diminimalisir dengan cara memberikan saran dan rekomendasi untuk membantu Puskesmas dalam mencapai tujuan.

5. Pemberian Rekomendasi

Memberikan rekomendasi dan saran untuk Puskesmas agar dapat mengoptimalkan tata kelola TI di Puskesmas.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A