

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang digunakan

Dalam penelitian ini diterapkan Metode Kualitatif. Selama penelitian, akan dilakukan pengumpulan data dan analisis data dengan beberapa perhitungan yang akan dilakukan. Perhitungan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan hasil Tingkat Kematangan saat ini dan harapan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Permata Pamulang dengan menggunakan Framework COBIT 4.1, Framework ini dapat dijadikan panduan dalam sebuah Penelitian untuk dapat mencapai tujuan perencanaan dan memahami segala risiko-risiko yang akan dihadapi dengan pemanfaatan teknologi informasi yang dalam proses mengelolanya cepat sehingga akan memberikan hasil yang tepat.

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan **Tabel 3.1** di bawah ini, terdapat daftar responden yang akan menjawab kuesioner pada penelitian ini. Hasil tersebut di dapat setelah Peneliti melakukan wawancara dengan HRD. Pada penelitian ini, akan dilakukan Audit Kematangan dari Aplikasi Okadoc yang merupakan Aplikasi Pendaftaran *Online* bagi Perawat dan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Permata Pamulang. Dalam hal ini, Peneliti telah menjalankan analisis terhadap Alur Penelitian berdasarkan visi misi yang ada pada Rumah Sakit untuk mendapatkan Sub Domain yang akan ditentukan Tingkat Kematangannya. Setelah dilakukan analisis tersebut dan telah di dapat Sub Domain yang akan digunakan, maka Peneliti mengambil *user* total yang ada pada rawat jalan Rumah Sakit Permata Pamulang. Lalu, di dapat responden sebanyak 32 orang, yang terdiri dari HRD (1), IT (1), Perawat Poli (1), dan Administrasi (11). Sehingga, Peneliti akan melakukan penyebaran kuesioner dari populasi yang ada.

Tabel 3.1 Ruang Lingkup Penelitian

No.	Responden	Jumlah	Sub Domain
1	HRD	1	PO7 dan AI5
2	IT	1	PO7 dan AI5
3	Perawat Poli	19	AI4
4	Administrasi	11	AI4
Jumlah Responden:		32	

Sumber: Hasil Wawancara HRD

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Darmadi (2011:46), menyatakan:

Populasi yaitu suatu kelompok yang ada dalam wilayah Penelitian yang dimana Peneliti akan mendapatkan hasil Penelitian. Pada Penelitian ini, subjek Penelitian ini yaitu mencakup seluruh Karyawan Rumah Sakit Permata Pamulang yang mengetahui jalannya Sistem Informasi pada bagian Rawat Jalan yaitu sebanyak 32 orang.

3.3.2 Sampel

Nana Sudjana dan Ibrahim (2004:85), menyatakan:

Sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat dijadikan sebagai bagian dari data yang akan diambil sampelnya tersebut pada penelitian. Maka, sampel pada penelitian ini diambil berdasarkan seluruh populasi yang ada pada Rawat Jalan, yaitu kepada: Perawat Poli, Administrasi, IT dan HRD Rumah Sakit Permata Pamulang. Dengan total responden sebanyak 32 responden.

3.4 Instrumen Penelitian

Sugiono (2013, hlm. 305), mengungkapkan bahwa dalam Penelitian Kualitatif, yang akan menjadi Instrumen Penelitian yaitu adalah Peneliti itu sendiri. sehingga Peneliti perlu divalidasi sejauh mana Peneliti melakukan penelitian dengan terjun langsung ke lapangan. Sedangkan, Purwanto (2018) menyatakan bahwa Instrumen Penelitian yaitu perangkat pengumpul data yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data selama Penelitian berlangsung.

Pada Penelitian ini, alat yang dipakai dalam menunjang Penelitian ini dalam melakukan observasi, wawancara, dan kuesioner, yaitu seperti yang ada pada **Tabel 3.2** di bawah ini.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

No.	Alat Dokumentasi	Keterangan
1.	Handphone	Untuk melakukan pencatatan hasil observasi dan wawancara bersama pihak HRD Rumah Sakit Permata Pamulang.
2.	Laptop	Untuk melakukan perhitungan menggunakan <i>Excel</i> sesuai dengan rumus pada COBIT (ITGI, 2007). Dan untuk membuat laporan berita acara selama Penelitian berlangsung. Serta untuk membuat laporan akhir dan melakukan perhitungan Hasil Penelitian.
3.	Pulpen	Untuk Karyawan bagian Rawat Jalan pada Rumah Sakit Permata Pamulang. Untuk memudahkan dalam pengisian kuesioner yang diberikan oleh Peneliti. Kuesioner disebarakan kepada Perawat Poli (19), IT (1), HRD (1), dan Administrasi (11).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Sugiyono (2018:229), mengungkapkan bahwa Observasi adalah proses pengumpulan data yang memiliki atribut khusus jika dibandingkan dengan Teknik Pengumpulan Data lain. Observasi tidak hanya terbatas pada manusia, melainkan juga pada objek-objek di alam yang berbeda. Pada penelitian ini akan dilakukan observasi dengan tujuan untuk dapat memperoleh data dan informasi selama proses menghasilkan rekomendasi dari permasalahan yang ada selama proses penelitian berlangsung. Peneliti melakukan observasi langsung untuk melakukan pengamatan ke Rumah Sakit Permata Pamulang.

2. Wawancara

Kriyantono (2020, h. 289), menyatakan bahwa Wawancara dalam riset Kualitatif, digambarkan juga sebagai wawancara yang lebih rinci atau intensif serta tidak teratur. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang lebih mendalam untuk mendukung Penelitian. Dalam hal tersebut, Peneliti menjalankan wawancara bersama pihak Rumah Sakit Permata Pamulang, yaitu pihak HRD. Wawancara dilakukan untuk mengetahui secara lebih dalam mengenai permasalahan yang ada dan melakukan diskusi serta tanya jawab seputar Sub Domain yang saat ini menjadi prioritas untuk dilakukan Audit bagi Rumah Sakit Permata Pamulang.

3. Kuesioner

Sugiyono (2017:142), menyatakan bahwa Angket atau Kuesioner merupakan suatu teknik survei yang dilakukan dengan pendekatan wawancara yang sesuai dengan penelitian tersebut. Kuesioner yang telah dibuat nantinya akan disebarkan kepada responden yang mengetahui Sistem Informasi dalam Aplikasi Okadoc khususnya dalam bidang Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Pamulang. Responden terdiri dari: Administasi (11), Perawat Poli (19), HRD (1), dan IT (1).

Tabel 3.3 Skor Pertanyaan

Seberapa Setuju dengan Pernyataan	Skor Kesesuaian
Tidak Benar Sama Sekali	0
Ada Benarnya	0.33
Sebagian Besar Benar	0.66
Sepenuhnya Benar	1

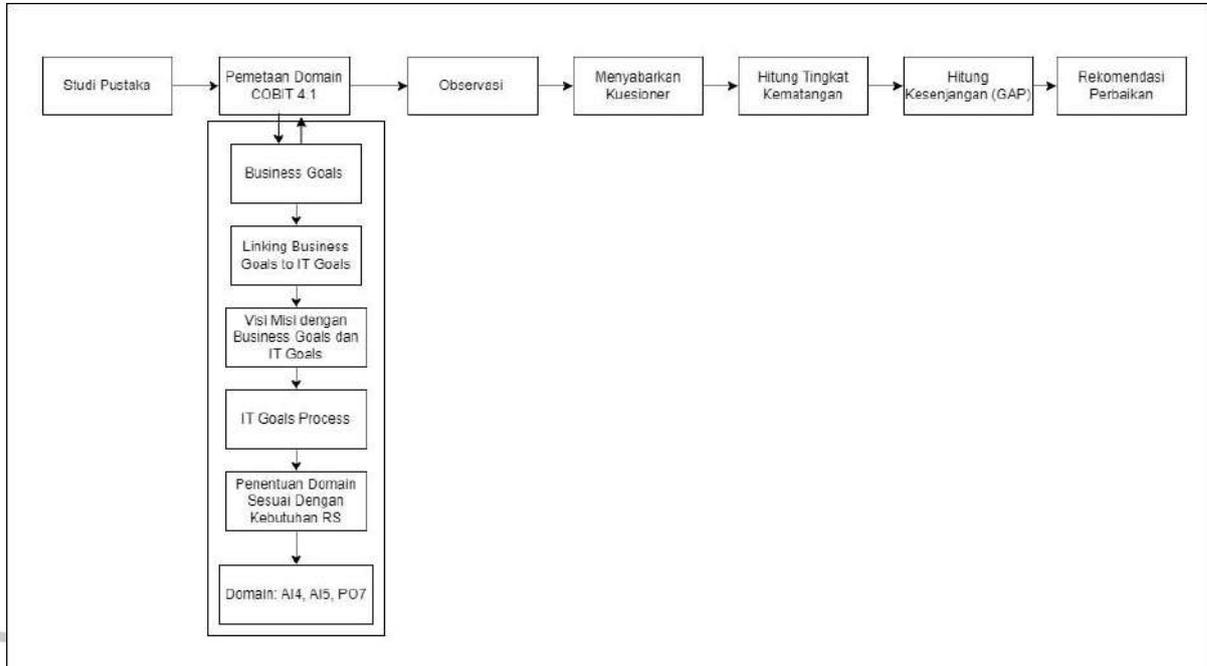
3.6 Teknik Analisis Data

1. Menyebarkan kuesioner kepada Perawat Poli, Administrasi, IT, dan HRD yang merupakan *User Aplikasi Okadoc*, terutama dalam penggunaannya di bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Permata Pamulang. Pertanyaan kuesioner akan disesuaikan dengan standar pertanyaan yang ada pada *Framework COBIT 4.1*.
2. Melakukan Perhitungan hasil kuesioner menggunakan *Microsoft Excel*, untuk menentukan nilai Tingkat Kematangan Sistem Informasi saat ini dan Tingkat Kesenjangan pada Aplikasi Okadoc pada Rawat Jalan di Rumah Sakit Permata Pamulang. Nilai kesenjangan didapat dengan cara melakukan pengurangan antara Nilai Harapan dengan Tingkat Kematangan saat ini.
3. Membuat Grafik Kesenjangan untuk melihat jarak antara Nilai Harapan dengan Tingkat Kematangan saat ini.

3.7 Alur Penelitian

Berdasarkan **Gambar 3.1** di bawah ini, terdapat gambaran Alur Penelitian yang dilakukan oleh Peneliti dalam melaksanakan penelitian. Langkah pertama dalam melakukan penelitian, Peneliti melakukan studi pustaka untuk mengetahui sejarah dalam penelitian terdahulu serta membantu Peneliti dalam memilih prosedur penyelesaian masalah dalam penelitian. Lalu, langkah selanjutnya adalah melakukan pemetaan COBIT 4.1 untuk menentukan Sub Domain yang akan digunakan pada Penelitian ini. Pada Penelitian ini juga akan dilakukan pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara, dan menyebarkan kuesioner, serta dilakukan analisis data untuk menghitung

Tingkat Kematangan *maturity level*. Sehingga nanti nya akan dihasilkan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada pihak Rumah Sakit Permata Pamulang.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.8 Pemetaan Domain COBIT 4.1

3.8.1 Business Goals

Pada proses pemetaan dalam penentuan Sub Domain COBIT 4.1, hal pertama yang perlu dilakukan yaitu membuat tabel *Business Goals* yang nanti akan digunakan sebagai gambaran setelah hasil angka yang didapat pada tabel Visi Misi yang ada di Rumah Sakit Permata Pamulang telah ditentukan.

Tabel 3.4 Business Goals

Financial Perspective	1	<i>Provide a good return of investment of IT-enable business investments</i> ((Menghasilkan ROI yang baik dari investasi bisnis pada TI)
	2	<i>Manage IT-related business risk</i> (Mengelola risiko bisnis yang berhubungan dengan TI)
	3	<i>Improve corporate governance and transparency</i> (Meningkatkan tata kelola dan transparansi perusahaan)

Customer Perspective	4	<i>Improve customer orientation and service</i> (Meningkatkan orientasi dan layanan pelanggan)
	5	<i>Offer competitive products and services</i> (Menawarkan produk dan layanan yang kompetitif)
	6	<i>Establish service continuity and availability</i> (Menghadirkan keberlanjutan dan ketersediaan layanan)
	7	<i>Create agility in responding to changing business requirements</i> (Menciptakan ketangkasan dalam memberi tanggapan terhadap perubahan kebutuhan bisnis)
	8	<i>Achieve cost optimisation of service delivery</i> (Mencapai optimasi biaya dalam penyampaian layanan)
	9	<i>Obtain reliable and useful information for strategic decision making</i> (Memperoleh informasi yang dapat diandalkan dan berguna, untuk pengambilan keputusan strategis)
Internal Perspective	10	<i>Improve and maintain business process functionality</i> (Meningkatkan dan menjaga kebergunaan proses bisnis)
	11	<i>Lower process costs</i> (Memperkecil biaya proses)
	12	<i>Provide compliance with external laws, regulations and contracts</i> (Menghasilkan kesesuaian terhadap hukum eksternal, peraturan dan kontrak)
	13	<i>Provide compliance with internal policies</i> (Menghasilkan kesesuaian terhadap kebijakan internal)
	14	<i>Manage business change</i> (Mengelola perubahan bisnis)
	15	<i>Improve and maintain operational and staff productivity</i> (Meningkatkan dan mengelola produktifitas operasional dan pegawai)
Learning and Growth Perspective	16	<i>Manage product and business innovation</i> (Mengelola inovasi produk dan bisnis)
	17	<i>Acquire and maintain skilled and motivated people</i> (Memperoleh dan menjaga/memelihara) orang-orang yang terampil dan memiliki motivasi)

Sumber: ITGI (2007)

3.8.2 Linking Business Goals to IT Goals

Selanjutnya, terdapat *Linking Business Goals to IT Goals* yang dapat dilihat pada **Tabel 3.5** di bawah ini, yang akan digunakan untuk membantu penentuan Visi Misi Rumah Sakit Permata Pamulang untuk mendapatkan angka yang akan menentukan Sub Domain yang akan digunakan.

Tabel 3.5 *Linking Business Goals to IT*

	Business Goals		IT Goals									
Financial Perspective	1	Provide a good return of investment of IT-enable business investments.	24									
	2	Manage IT-related business risk.	2	14	17	18	19	20	21	22		
	3	Improve corporate governance and transparency.	2	18								
Customer Perspective	4	Improve customer orientation and service.	3	23								
	5	Offer competitive products and services.	5	24								
	6	Establish service continuity and availability.	10	16	22	23						
	7	Create agility in responding to changing business requirements.	1	5	25							
	8	Achieve cost optimisation of service delivery.	7	8	10	24						
	9	Obtain reliable and useful information for strategic decision making.	2	4	12	20	26					
Internal Perspective	10	Improve and maintain business process functionality.	6	7	11							
	11	Lower process costs.	7	8	13	15	24					
	12	Provide compliance with external laws, regulations and contracts.	2	19	20	21	22	26	27			
	13	Provide compliance with internal policies.	2	13								
	14	Manage business change.	1	5	6	11	28					
	15	Improve and maintain operational and staff productivity.	7	8	11	13						
Learning and Growth Perspective	16	Manage product and business innovation.	5	25	28							
	17	Acquire and maintain skilled and motivated people.	9									

Sumber: ITGI (2007)

3.8.3 Visi Misi Rumah Sakit

Selanjutnya, menghubungkan Visi Misi Rumah Sakit Permata Pamulang dengan *Business Goals* COBIT 4.1. Setelah itu, nanti akan menghasilkan nilai yang di dapat dari penyesuaian Visi Misi dengan *Business Goals*, lalu *IT Goals* di dapat dari *Linking Business Goals to IT Goals* yang terdapat pada **Tabel 3.6** di bawah ini.

Tabel 3.6 Visi Misi Rumah Sakit

No.	Visi Misi Rumah Sakit Permata Pamulang	COBIT business goals	IT Goals		
1.	Mengembangkan diri menjadi Rumah Sakit yang melibatkan aspek holistik, memberikan layanan yang akurat dan terprofesional untuk memenuhi kebutuhan keluarga di masyarakat.	3, 5, 7	2, 18	5, 24	1, 5, 25
2.	Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dengan memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip keselamatan Pasien.	4	3, 23		
3.	Memastikan pengelolaan keuangan yang efisien, efektif, transparan, akurat, dan akuntabel sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing.	3	2, 18		
4.	Tingkatkan keterampilan, pemberdayaan, dan kesejahteraan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kinerja organisasi.	15, 17	7, 8, 11, 13	9	

3.8.4 IT Goals Process

Berikut merupakan *IT Goals Process* yang dilakukan sebelum mendapat Sub Domain yang akan digunakan dalam Penelitian ini. IT Goals tersebut merupakan Rekomendasi Sub Domain yang diberikan oleh Peneliti kepada pihak HRD Rumah Sakit Permata Pamulang, tujuannya untuk dapat ditinjau kembali, mana saja Sub Domain yang menjadi prioritas utama dalam dilakukannya Audit untuk Aplikasi Okadoc. Apabila pihak HRD telah memilih sub domain yang dapat digunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini, maka Peneliti akan mulai melakukan perhitungan Tingkat Kematangan untuk Aplikasi Okadoc tersebut. Daftar Sub Domain ada pada **Tabel 3.7** di bawah ini.

Tabel 3.7 IT Goals Process

No.	IT Goals	Processes									
1	<i>Addressing business needs to align with the company's strategic direction</i> (Mengatasi kebutuhan bisnis agar selaras dengan arah strategis perusahaan)	PO1	PO2	PO4	PO10	AI1	AI6	AI7	DS1	DS3	ME1
2	<i>Address governance needs by considering direction</i> (Tangani kebutuhan tata kelola dengan mempertimbangkan arah)	PO1	PO4	PO10	ME1	ME4					
3	<i>Optimization of end user satisfaction levels by improving service offerings</i> (Optimalisasi tingkat kepuasan pengguna akhir dengan meningkatkan penawaran layanan)	PO8	AI4	DS1	DS2	DS7	DS8	DS10	DS13		
4	<i>Constructing flexibility in the context of Information Technology</i> (Membangun fleksibilitas dalam konteks Teknologi Informasi)	PO2	PO4	PO7	AI3						
5	<i>Acquisition and maintenance of integrated and standardized application systems</i> (Akuisisi dan pemeliharaan sistem aplikasi yang terintegrasi dan terstandarisasi)	PO3	AI2	AI5							
6	<i>Acceptance and maintenance of standardized and integrated IT infrastructure</i> (Penerimaan dan pemeliharaan infrastruktur TI yang terstandarisasi dan terintegrasi)	AI3	AI5								
7	<i>Acquisition and maintenance of IT skills aligned with Information Technology strategy</i> (Akuisisi dan pemeliharaan keterampilan TI selaras dengan strategi Teknologi Informasi)	PO7	AI5								
8	<i>Refuse to integrate the application into business processes well</i> (Menolak untuk mengintegrasikan aplikasi ke dalam proses bisnis dengan baik)	PO2	AI4	AI7							
9	<i>Ensure proper use and performance of the applications and technology solutions</i> (Mengamankan pemanfaatan dan kinerja aplikasi serta solusi teknologi yang tepat)	PO6	AI4	AI7	DS7	DS8					

No.	IT Goals	Processes									
10	<i>Establish clarity of business impact of risks to IT objectives and resources</i> (Menyusun penjelasan dampak bisnis dari risiko terhadap tujuan dan sumber daya teknologi informasi)	PO9									
11	<i>Make sure that IT services are available as required</i> (Memastikan layanan teknologi informasi dapat diakses sesuai kebutuhan)	DS3	DS4	DS8	DS13						
12	<i>Improve IT's cost-efficiency and its contribution to business profitability</i> (Optimalkan efisiensi biaya teknologi informasi dan kontribusinya terhadap profitabilitas bisnis)	PO5	DS6								
13	<i>Deliver projects on time and on budget, meeting quality standards</i> (Menyelesaikan proyek sesuai target waktu dan anggaran, dengan standart kualitas yang tercapai)	PO8	PO10								

3.8.5 Sub Domain

Berikut merupakan Sub Domain yang telah diperoleh, Sub Domain ini didapat berdasarkan masukan yang diberikan oleh pihak HRD Rumah Sakit Permata Pamulang. Pihak HRD melakukan pemilihan dengan menyesuaikan Sistem Informasi pada Rawat Jalan dan juga memberikan informasi terkait penyebaran kuesioner.

- 1. PO7 (Mengelola SDM TI)**, PO7 bertujuan untuk mencari tenaga kerja yang kompeten yang dapat memelihara dan menciptakan dan mampu melakukan penyampaian layanan TI ke bisnis. Hal ini dapat diikuti dengan melakukan praktek yang telah disepakati dan ditetapkan dalam mendukung perekrutan, pelatihan, evaluasi kinerja karyawan, promosi, dan pemberhentian. Tahapan ini sangat krusial karena SDM diidentifikasi sebagai aset yang vital dan sangat berpengaruh terhadap dorongan personel. Sub Domain ini diharapkan dapat membantu organisasi dalam memastikan sumber daya manusia telah mendukung layanan TI terhadap proses bisnis nya.

2. **AI4 (Pengoperasian dan Penggunaan)**, AI4 bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang sistem baru yang tersedia. Tahap ini, melibatkan pembuatan secara langsung untuk penggunaan aplikasi menjadi benar. Sub Domain ini diharap dapat membantu organisasi dalam memberikan pengetahuan serta pelatihan bagi pengguna Aplikasi Okadoc.

3. **AI5 (Pengadaan Sumber Data TI)**, AI5 bertujuan untuk melakukan pengadaan sumber daya TI, termasuk manusia, perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan. Hal ini memerlukan definisi dan penegakan prosedur pengadaan, pemilihan vendor, pengaturan kontrak, dan akuisisi itu sendiri. Hal ini untuk memastikan bahwa organisasi telah memiliki semua sumber daya TI yang diperlukan secara tepat waktu dan hemat biaya. Sub Domain ini diharap dapat membantu organisasi dalam memastikan sumber daya TI telah dilakukan secara tepat waktu dan telah hemat biaya pengeluaran.

Tabel 3.8 Sub Domain yang di dapat

No.	Domain	Jumlah Pertanyaan
1.	PO7 (Mengelola SDM TI)	25 Pertanyaan
2.	AI4 (Pengoperasian dan Penggunaan)	40 Pertanyaan
3.	AI5 (Pengadaan sumber daya TI)	33 Pertanyaan