**PENYUSUNAN SOP PENGELOLAAN KONTRAK DENGAN *SUPPLIER***

**PENYEDIA LAYANAN TI BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT**

**5 DAN ITIL V3 STUDI KASUS RUMAH SAKIT ANGKATAN LAUT DR**

**RAMELAN**

**Skripsi by :** ayundha puspadini program studi s1 sistem informasi fakultas sains dan teknologi universitas airlangga surabaya 2016

**ABSTRAK**

RSAL Dr. Ramelan merupakan sebuah rumah sakit angkatan laut di Surabaya. RSAL Dr. Ramelan saat ini sedang dalam masa pembangunan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan *supplier* penyedia layanan TI (Teknologi Informasi). Permasalahan timbul ketika pergantian manajemen menyebabkan terhambatnya proses pengembangan SIM. Manajemen yang baru menghendaki pergantian *supplier* sebelum proses pembangunan SIM terselesaikan secara total. Hal tersebut dirasa dapat menimbulkan kerugian baik dari segi waktu maupun materi. Proses pemilihan supplier, negosiasi, pembuatan kontrak, dan control pemenuhan kontrak agar senantiasa sesuai dengan kebutuhan bisnis dilakukan pada proses Supplier Management. Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu referensi pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI berupa dokumen SOP (Standard Operation Procedure) yang mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 Manage Supplier dan ITIL V3 Supplier Management. Penyusunan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI di RSAL Dr. Ramelan dilakukan dalam empat tahap. Tahap pertama adalah observasi layanan TI di RSAL Dr. Ramelan. Tahap kedua merupakan tahap analisis. Pada tahap ini dilakukan identifikasi aktivitas COBIT 5 Manage Supplier dan ITIL V3 Supplier Management serta pemetaan aktivitasnya. Setelah terbentuk suatu aktivitas baru, dilakukan penyesuaian dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Di tahap ketiga

dilakukan penyusunan dokumen SOP dengan cara penguraian aktivitas-aktivitas

tersebut menjadi langkah kerja yang berurutan. Tahap terakhir merupakan tahap

evaluasi dan perbaikan, yang diawali dengan dilakukannya verifikasi di RSAL Dr.

Ramelan, kemudian perbaikan dilakukan berdasarkan hasil verifikasi. Hasil penelitian ini berupa sebuah dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI yang disesuaikan dengan keadaan di RSAL Dr. Ramelan. Dari hasil verifikasi, diketahui bahwa SOP yang dihasilkan masih perlu perbaikan dalam hal tata bahasa, peran dan urutan aktivitas. Dokumen SOP yang telah dievaluasi selanjutnya diperbaiki sesuai dengan masukan yang diperoleh.

**Kata Kunci :** Pengelolaan *Supplier ,* COBIT 5, ITIL, SOP, Underpinning

Contract .

**Latar Belakang**

Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) Dr. Ramelan Surabaya adalah rumah sakit militer milik TNI Angkatan Laut yang berada di bawah operasional Dinas Kesehatan TNI Angkatan Laut. Saat ini RSAL Dr. Ramelan memiliki fasilitas antara lain Instalasi Gawat Darurat (IGD) 24 jam, unit rawat jalan dengan 41 poliklinik, 653 tempat tidur perawatan, pelayanan medik spesialistik lengkap serta subspesialistik, unit bedah sentral, unit hemodialisa, pusat kesehatan jantung, unit

penunjang medik, unit penunjang umum, dan unit instalasi radioterapi. Pada tahun 2009, RSAL Dr. Ramelan telah mengikuti akreditasi penuh dengan hasil memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang meliputi 16 pelayanan dan keselamatan pasien rumah sakit. Seiring dengan perkembangan jaman, RSAL Dr. Ramelan mulai sadar akan pentingnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) untuk mendukung aktivitas bisnis yang berlangsung. Sebagai rumah sakit pemerintah, tentu saja RSAL Dr. Ramelan memiliki kewajiban untuk menerima setiap pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS). Atas dasar hal tersebut, sistem informasi manajemen rumah sakit yang sebelumnya sudah ada, akan diganti dengan yang baru secara bertahap.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dari penulisan proposal skripsi ini adalah bagaimana merancang SOP terkait pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan layanan TI di Rumah Sakit berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 *Supplier Management* dan COBIT 5 proses APO 10 *Manage Suppliers*?

**Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang SOP terkait pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan layanan TI di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Ramelan.

**Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan pihak RSAL Dr. Ramelan untuk menerapkan praktik terbaik tentang pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI agar dapat lebih dimaksimalkan.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak RSAL Dr. Ramelan

untuk meninjau kembali kebijakan tentang pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI yang telah dilaksanakan.

**Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Perancangan SOP tentang pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI pada rumah sakit berdasarkan pada kerangka kerja ITIL V3 *Supplier Management* dan COBIT 5 pada domain APO10 *Manage Suppliers*

2. Institusi yang digunakan sebagai tempat studi kasus pada penelitian ini adalah RSAL Dr. Ramelan

3. SOP yang dihasilkan hanya memuat prosedur-prosedur pada keadaan normal

(tidak pada saat bencana alam, perang, dll).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian adalah penyelidikan yang terorganisasi, dapat diartikan pula sebagai

pencarian pengetahuan dan pemberi artian secara terus menerus terhadap sesuatu.

Metodologi penelitian dapat didefinisikan sebagai tata cara yang lebih terperinci

mengenai tahap-tahap melakukan sebuah penelitian. (Nazir, 2005).

**3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Dr. Ramelan Jalan Gadung no.1

Surabaya. Waktu penelitian dilaksanakan selama kurang lebih 6 bulan dari April

2016 sampai dengan September 2016.

**3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian skripsi ini adalah pengelolaan UC antara RSAL Dr. Ramelan

dengan *supplier* penyedia layanan TI dengan menggunakan panduan ITIL V3 dan

kerangka kerja COBIT 5.

**3.3 Tahapan Penelitian**

Dari identifikasi permasalahan pada RSAL Dr. Ramelan dibuat suatu tahapan

langkah penelitian seperti terlihat pada



**Observasi**

Pada tahap observasi pertama-tama dilakukan tahap identifikasi TI pada RSAL. Setelah itu dilakukan tahap identifikasi kebutuhan dari pihak RSAL terhadap *supplier* TI.

**Identifikasi Layanan TI RSAL**

Pada tahap identifikasi layanan TI di RSAL ditentukan akar permasalahan dan alasan dilakukannya penelitian. Permasalahan yang ada diidentifikasi dengan melakukan wawancara dengan kepala departemen TI RSAL Dr. Ramelan dan dilakukan telaah dokumen terkait kontrak dengan *supplier* TI.

**Identifikasi Kebutuhan dari RSAL untuk *Supplier* TI**

Tahap identifikasi kebutuhan pihak RSAL Dr. Ramelan untuk *supplier* penyedia layanan TI juga dilakukan dengan cara wawancara. Tahap ini dilakukanuntuk mengetahui karakteristik proses perusahaan bisnis perusahaan, strukturorganisasi, kebutuhan data, kebutuhan dukungan yang berhubungan dengan TI

**Analisis**

Pada tahap analisis terdapat dua tahapan yang dilakukan secara bersamaan yaitu analisis panduan RSAL Dr. Ramelan terkait pengelolaan UC dan identifikasi aktivitas COBIT 5 domain APO10 *Manage Supplier* dan ITIL V3 *Supplier* *Management*. Dari kedua tahap tersebut diperoleh output yang akan digunakan dalam tahap selanjutnya, penyusunan SOP baru.

**Identifikasi Aktivitas COBIT 5 dan ITIL V3**

Tahap identifikasi aktivitas dilakukan terhadap aktivitas-aktivitas terkait UC dan dipetakkan berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 *Manage* *Suppliers* pada *Enabling Process* bagian *Related Guidance* dan ITIL V3. Dari related guidance tersebut didapat kesimpulan bahwa COBIT 5 domain APO10 *Manage Suppliers* berhubungan langsung dengan ITIL V3 2011 *Service Design* bagian *Supplier Management.* Setelah melakukan pemetaan kerangka kerja ITIL V3 dan COBIT 5 maka dilakukan pemetaan seluruh aktivitas yang ada pada COBIT 5 domain APO10 dan ITIL V3 *Supplier Management.* Dari aktivitas yang telah dipetakan diperoleh proses-proses *Supplier Management*.

**Analisis Panduan RSAL terkait Pengelolaan Kontrak dengan *Supplier***

Pada tahap ini pertama-tama dilakukan identifikasi terhadap dokumendokumen panduan yang telah dimiliki oleh RSAL Dr. Ramelan terkait manajemen kontrak dengan *supplier* (UC*)* khususnya di bidang penyediaan layanan TI. RSAL Dr. Ramelan memiliki panduan pengelolaan yaitu Petunjuk Administrasi Tata Cara Penyelenggaraan Barang/Jasa di Lingkungan TNI-AL serta Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010, Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Setelah dokumen-dokumen tersebut diidentifikasi akan diidentifikasi

apakah panduan tersebut sudah sesuai dengan kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 *Manage Suppliers* dan panduan ITIL V3 *Supplier Management*.

**Penyusunan SOP**

Output yang telah dihasilkan pada tahap observasi dan analisis kemudian digunakan sebagai acuan dalam penyusunan SOP baru. SOP baru tersebut harus mengacu pada kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 *Supplier Management* dan panduan ITIL V3 *Manage Supplier* yang sesuai dengan permasalahan, aktivitas bisnis dan kebutuhan yang ada pada RSAL Dr. Ramelan.

SOP tersebut akan berisi tentang rincian aktivitas-aktivitas pembuatan UC*,* peran dari tiap aktivitas yang dilakukan dan apa saja yang harus dibahas pada UC,memastikan semua UC memenuhi kebutuhan bisnis organisasi, memastikan bahwasemua supplier memenuhi komitmen-komitmen kontrak mereka, me-*review* kontrak, dan menjaga hubungan dengan *supplier*.

**Evaluasi dan Perbaikan**

Pada tahap evaluasi dan perbaikan, telah diperoleh SOP baru yang disusun berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 *Manage Supplier* dan ITIL V3 *Supplier Management* yang disesuaikan dengan keadaan RSAL Dr. Ramelan. SOP baru yang sudah ada kemudian dievaluasi dan diperbaiki.

**Evaluasi**

Evaluasi dilakukan oleh pihak yang berwenang dalam bidang ini dengan cara membandingkan SOP yang baru dengan yang lama. Pihak RSAL Dr. Ramelan juga mengutarakan apakah SOP baru yang telah dibuat dirasa cukup efisien dan sesuai dengan keadaan RSAL Dr. Ramelan.

**Perbaikan**

Setelah pihak RSAL Dr. Ramelan mengkomunikasikan hasil evaluasi terhadap SOP baru yang telah dibuat oleh penulis, penulis melakukan perbaikan sesuai hasil evaluasi tersebut. Hasil evaluasi kemudian diserahkan kepada pihak RSAL Dr. Ramelan kembali sebagai hasil final SOP tentang pengelolaan UC.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Observasi**

Pada tahap observasi dilakukan dua tahap, yaitu identifikasi layanan TI di RSAL dan identifikasi kebutuhan RSAL untuk *supplier* TI. Tahap-tahap tersebut dilakukan dengan cara wawancara pada pihak-pihak terkait.

**Identifikasi Layanan TI RSAL**

Dalam pelaksanaan pengelolaan kontrak dengan *supplier* TI, digunakan panduan pengadaan barang secara umum yaitu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Hal tersebut dikarenakan RSAL Dr. Ramelan belum memiliki SOP yang membahas tentang proses penyusunan kontrak dengan *supplier* khusus di bidang TI. Dalam pengelolaan kontrak dengan *supplier* di bidang TI khususnya dalam hal *software*, ditemukan hal yang berpotensi menjadi resiko apabila dikelola hanya dengan berdasarkan panduan-panduan pengadaan barang/jasa secara umum tersebut. Salah satunya adalah dalam peraturan-peraturan tersebut belum diatur secara jelas tentang pendampingan oleh pihak *supplier* pada saat implementasi sistem pada RSAL Dr. Ramelan. Hal tersebut apabila terlewat dalam pembuatan kontrak dapat menyebabkan kerugian salah satu atau kedua belah pihak.

**Identifikasi Kebutuhan dari RSAL untuk *Supplier* TI**

Sebagai rumah sakit pemerintah, tentu saja RSAL Dr. Ramelan memiliki kewajiban untuk menerima setiap pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS). Atas dasar hal tersebut, sistem informasi manajemen rumah sakit yang sebelumnya sudah ada, akan diganti dengan yang baru secara bertahap. Sistem informasi manajemen rumah sakit yang baru tersebut membutuhkan fitur *billing*, admisi dan *bridging* BPJS yang mencakup 26 modul. Dalam

pembangunan sistem informasi manajemen yang terdiri dari tiga aspek yaitu jaringan, *server* dan *software*, RSAL Dr. Ramelan bekerja sama dengan *supplier* eksternal berbeda mulai dari proses *assessment* awal hingga instalasi sistem. RSAL Dr. Ramelan juga menggunakan *supplier* eksternal dalam hal koneksi internet dan tv kabel.

**Analisis**

Pada tahap analisis terdapat dua tahapan yang dilakukan secara bersamaan yaitu analisis panduan RSAL Dr. Ramelan terkait pengelolaan UC dan identifikasi aktivitas COBIT 5 domain APO10 *Manage Supplier* dan ITIL V3 *Supplier* *Management*. Dari kedua tahap tersebut diperoleh output yang akan digunakan dalam tahap selanjutnya, penyusunan SOP baru.

**Identifikasi Aktivitas COBIT 5 dan ITIL V3**

Dari hasil identifikasi aktivitas COBIT 5 proses APO10 Manage Supplier, diperoleh enam aktivitas. Dari ITIL V3 proses Supplier Management, diperoleh juga enam aktivitas. Daftar aktivitas yang diperoleh dari COBIT 5 APO 10 Manage Supplier dapat dilihat pada tabel 4.1 dan selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 1, sedangkan daftar aktivitas ITIL V3 Supplier Management dapat dilihat pada tabel 4.2 dan selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 2.

Aktivitas-aktivitas COBIT 5 APO10 Manage Supplier diperoleh dari KMP yang sudah tertulis jelas beserta tujuan dan aktivitasnya. Dalam kerangka kerja COBIT tidak disebutkan secara rinci tentang bagaimana melakukan suatu proses atau aktivitasnya, tetapi hanya disebutkan apa saja yang harus dilakukan. Sebaliknya, pada ITIL V3 penjelasan tentang proses/aktivitasnya berupa narasi yang menjelaskan bagaimana cara melakukannya beserta tips-tips yang berguna dalam pengelolaan TI, dilengkapi juga dengan contohnya. Dari penjelasan tersebut, dirumuskan enam aktivitas utama dalam pengelolaan supplier.

|  |  |
| --- | --- |
| **COBIT 5 APO 10 Manage Supplier** | |
| **KMP COBIT 5 APO 10** | **Kode Aktivitas** |
| **APO10.01** Mengidentifikasi supplier mengkategorisasikan supplier dalam tipe-tipe, signifikansi dan kekritisan | APO10.01-1, APO10.01-2, APO10.01- 3, APO10.01-4. |
| **APO10.02** Memilih supplier. | APO10.02-1, APO10.02-2, APO10.02-3, APO10.02-4, APO10.02-5, APO10.02-6, APO10.02-7 |
| **APO10.03** Meresmikan dan mengelola hubungan terhadap setiap supplier dan kontrak. | APO10.03-1, APO10.03-2, APO10.03-3, APO10.03-4, APO10.03-5, 3, APO10.03-4, APO10.03-5, 8 |
| **APO10.04** Mengelola resiko supplier. | APO10.04-1, APO10.04-2 |
| **APO10.05** Mengawasi performa dan kepatuhan supplier. | APO10.05-1, APO10.05-2, APO10.05- 3, APO10.05-4, APO10.05-5, 3, APO10.05-4, APO10.05-5, |

|  |  |
| --- | --- |
| **ITIL V3 Supplier Management** | |
| **Proses ITIL Supplier Management** | **Kode Aktivitas** |
| **SM01** Identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan business case | SM01-1, SM01-2, SM01-3, SM01-4, SM01-5 |
| **SM02** Evaluasi dan pengadaan kontrak baru dan supplier | SM02-1, SM02-2, SM02-3, SM02-4, SM02-5, SM02-6, SM02-7 |
| **SM03** Pengembangan supplier dan kontrak baru | SM03-1, SM03-2, SM03-3, SM03-4, SM03-5 |
| **SM04** Kategorisasi supplier dan kontrak | SM04-1, SM04-2, SM04-3, SM04-4, SM04-5, SM04-6, SM04-7 |
| **SM05** Pengelolaan performa supplier dan kontrak | SM05-1, SM05-2, SM05-3, SM05-4, SM05-5, SM05-6 |
| **SM06** Akhir masa berlaku | SM06-1, SM06-2 |

Setelah aktivitas-aktivitas yang ada pada COBIT5 dan ITIL V3 diidentifikasi, selanjutnya dilakukan pemetaan. Pemetaan tersebut dilakukan dengan cara mencocokkan proses yang sama/mirip. Aktivitas yang ada dipetakan sesuai urutan pelaksanaannya, mengacu pada ITIL V3. Hal tersebut dilakukan karena pada ITIL V3, dijelaskan aktivitas-aktivitasnya sesuai urutan pelaksanaannya, sedangkan pada COBIT 5 tidak dijelaskan mengenai urutan pelaksanaannya. Sebagai contoh, pada COBIT 5 APO10 Manage Supplier terdapat suatu aktivitas dengan kode

APO10.01-3 yang menyebutkan “Identifikasi, dokumentasi dan kategorisasikan supplier dan kontrak yang ada berdasarkan pada kriteria yang telah ditetapkan untuk mempertahankan datar rinci dari supplier-supplier yang perlu dikelola dengan lebih cermat”. Aktivitas tersebut memiliki maksud dan tujuan yang sama dengan aktivitas SM04-2 pada ITIL V3 Supplier Management yang menyatakan “Lakukan suatu proses kategorisasi supplier untuk mengkategorisasi supplier dan *seberapa penting supplier tersebut terhadap penyedia layanan dan layanan yang disediakan oleh pihak bisnis dan focus pada supplier terpenting*”. Atas dasar

kesamaan tersebut, aktivitas-aktivitas tersebut dijadikan satu sehingga membentuk suatu aktivitas baru yang mencakup kedua aktivitas tersebut yang berbunyi “*Buat,* *pelihara dan dokumentasi kriteria berdasarkan tipe, signifikansi dan kekritisan* *dari supplier-supplier dan kontrak supplier, untuk mengkategorisasi supplier dan* *seberapa penting supplier tersebut terhadap penyedia layanan dan layanan yang* *disediakan oleh pihak bisnis dan focus pada supplier terpenting yang telah* *diprioritaskan*”. Dalam proses pemetaan tersebut, ditemukan beberapa aktivitas ITIL yang tidak dapat dipetakan dengan COBIT karena tidak ditemukannya kesamaan. Sebagai contoh, aktivitas dengan kode SM01-3 yang membahas tentang persiapan *business* *case* awal. Aktivitas tersebut tidak bisa dipetakan karena pada COBIT tidak ditemukan aktivitas yang bermakna atau bertujuan sama. Aktivitas tersebut kemudian tetap dimasukkan ke dalam panduan pengelolaan yang akan dibuat sebagai suatu aktivitas sendiri. Pemetaan tersebut menghasilkan enam aktivitas, yaitu identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case,* evaluasi dan pengadaan kontrak baru dengan supplier, pengembangan supplier dan kontrak baru, inisiasi kontrak baru, ketegorisasi supplier dan kontrak, pengelolaan performa supplier dan kontrak, dan akhir masa berlaku. Dalam aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case,* dilakukan proses awal sebelum pengadaan kontrak baru, seperti menyusun dokumen pengadaan. Kemudian dilakukan evaluasi sebagai bahan pertimbangan dalam memilih supplier yang merupakan salah satu proses dalam aktivitas evaluasi dan pengadaan kontrak baru dengan supplier.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hasil Pemetaan Aktivitas COBIT 5 dan ITIL V3** | | |
| **Aktivitas Supplier Management** | **Kode ITIL V3** | **Kode COBIT 5** |
| **Identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan business case** | SM01-1 | APO10.02-1 |
| SM01-2 | APO10.02-2 |
| SM01-3 | - |
| SM01- | - |
| **Evaluasi dan pengadaan kontrak baru dan supplier** | SM02-1 | **-** |
| SM02-2 | APO10.01-2 |
| SM02-3 | APO10.04-1  APO10.04-2 |
| SM02-4 | APO10.01-4 |
| SM02-5 | APO10.02-3 |
| SM02-6 | APO10.02-4  APO10.02-5  APO10.02-6  APO10.02-7  APO10.03-4  APO10.03-8 |
| SM02-7 | APO10.03-3 |
| **Pengembangan supplier dan kontrak baru** | SM03-1 | **-** |
| SM03-2 | APO10.04-2 |
| SM03-3 | APO10.02-3  APO10.05-1  APO10.05-5 |
| SM03-4 | APO10.03-1  APO10.03-3 |
| **Kategorisasi supplier dan kontrak** | SM04-1 | - |
| SM04-2 | APO10.01-1  APO10.01-3 |
| SM04-3 | - |
| SM04-4 |  |
| **Pengelolaan performa supplier dan kontrak** | SM05-1 | APO10.05-1 |
| SM05-1 | APO10.05-1 |
| SM05-2 | APO10.05-2  APO10.05-3  APO10.05-4  APO10.05-5  APO10.05-6 |
| SM05-3 |  |
| SM05-4 | APO10.03-7 |
| SM05-5 | APO10.05-2  APO10.05-3 |
| SM05-6 | APO10.03-2 |
| **Akhir masa berlaku** | SM06-1 | APO10.05-3 |
| SM06-2 | APO10.05-5 |

Inisiasi kontrak baru membahas tentang proses apa saja yang harus dilakukan untuk mengawali sebuah kontrak baru, seperti memasukkan data-data awal ke dalam SCD (*Supplier and Contract Database*) dan transisi sistem. Kategorisasi supplier dan kontrak dilakukan untuk menentukan prioritas supplier yang paling penting, untuk kemudian menentukan hubungan seperti apa yang harus dijalin dengan supplier tersebut. Pengelolaan performa supplier dan kontrak dilakukan

dengan cara monitor dan review secara berkala. Aktivitas terakhir adalah akhir masa berlaku, yang membahas tentang akhir masa berlaku sebuah kontrak dan tindakan apa yang harus dilakukan.

**Analisis Panduan RSAL terkait Pengelolaan Kontrak dengan Supplier**

RSAL Dr. Ramelan saat ini belum memiliki proses dan langkah kerja berupa panduan SOP secara formal, tetapi dalam pelaksanaannya RSAL Dr. Ramelan menggunakan Perpres RI Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa sebagai acuan. Perpres RI Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa mengatur dengan jelas proses pengadaan barang dan jasa mulai dari persiapan pengadaan, perencanaan pemilihan penyedia barang/jasa sampai dengan proses pengendalian, pengawasan. Alur proses tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1. Peraturan yang mengatur proses-proses tersebut dijelaskan dengan cukup detail termasuk metode-metodenya. Salah satunya adalah metode penetapan harga sendiri yang menggunakan beberapa rumus untuk menetapkan harga ideal untuk suatu barang/jasa. Dalam pelaksanaan pengelolaan kontrak dengan *supplier* TI di RSAL Dr. Ramelan, unit-unit yang terlibat dalam proses tersebut antara lain : ULP (Unit Layanan Pengadaan), PPK (Pejabat Pembuat Komitmen), IT dan RENPROGA Aturan-aturan terkait proses pengadaan barang dan jasa tersebut kemudian

dipetakan ke dalam keluaran yang dihasilkan dari proses pemetaan aktivitas COBIT 5 APO10 *Manage Supplier* dan ITIL V3 *Supplier Management.* Peran-peran yang ada dalam Perpres No. 54 Th. 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa juga digunakan sebagai acuan menentukan peran pada setiap aktivitas tersebut. Proses ini dilakukan agar panduan yang dihasilkan sesuai dan tidak menyalahi aturan yang sudah ada.

**Penyusunan SOP**

Setelah dilakukannya proses identifikasi aktivitas COBIT 5 APO10 Manage Supplier, ITIL V3 Supplier Management, dan Perpres No. 54 Th. 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa, dihasilkan sebuah output yang berisi aktivitas-aktivitas pengelolaan supplier TI yang sudah mencakup ketiga framework/aturan tersebut. Di dalam aktivitas-aktivitas tersebut terdapat proses-proses yang menjelaskan apa saja yang harus dilakukan dalam aktivitas tersebut. Proses yang ada di dalam aktivitas tersebut kemudian dijabarkan menjadi sebuat langkah kerja yang

sistematis dan sesuai dengan keadaan RSAL Dr. Ramelan. Dalam proses penyesuaiannya, ada beberapa proses yang dihilangkan, diubah urutannya, dan digabungkan dengan proses lainnya dengan alasan-alasan tertentu. Setelah terbentuk sebuah panduan berisi aktivitas-aktivitas dengan langkah kerjanya masing-masing, panduan tersebut kemudian disesuaikan dengan format SOP yang digunakan di RSAL Dr. Ramelan. Di langkah ini juga diperjelas tujuan dan deskripsi umum masing-masing aktivitas. Setelah langkah tersebut selesai, maka terbentuklah sebuah SOP pengelolaan kontrak dengan supplier TI. Sebagai contoh, pada Lampiran 10, pada aktivitas Identifikasi Kebutuhan TI dan Persiapan Perencanaan, prosedur 1 Menyiapkan Perencanaan Awal didapatkan dari aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan business case proses

SM01-3 “Siapkan business case awal, termasuk pilihan-pilihan supplier (internal dan eksternal), biaya, rentang waktu, target, keuntungan dan penilaian resiko. Detail dari kebutuhan bisnis dan konten dari business case harus disetujui, diterima dan ditandai oleh kedua belah pihak dari bisnis dan TI” pada Lampiran 4. Proses SM01- 3 tersebut kemudian dipecah menjadi langkah-langkah kerja yang menjelaskan pelaksanaan proses tersebut. Hasil penjabaran langkah kerja tersebut dapat dilihat pada Lampiran6. Kemudian setelah dilakukan evaluasi, langkah kerja tersebut diperbaiki. Hasil perbaikan tersebut dapat dilihat pada Lampiran 9. Setelah diperbaiki, aktivitas beserta langkah-langkah kerjanya disesuaikan dengan format

SOP yang ada pada RSAL Dr. Ramelan. Penyesuaian langkah kerja dengan format SOP tersebut dapat dilihat pada Lampiran 10. Proses-proses lainnya dalam Lampiran 4 juga dijabarkan menjadi langkah-langkah kerja sehingga dapat terbentuk sebuah SOP. Ada proses baru yaitu mengidentifikasi metode pembelian atau pengadaan. Proses tersebut ditambahkan karena menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun. 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah harus ada proses pengidentifikasian metode pembelian atau pengadaan sebelum menyusun dokumen pengadaan. SOP yang dihasilkan memiliki enam aktivitas. Aktivitas-aktivitas tersebut antara lain : identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case*, evaluasi dan pengadaan kontrak baru dan *supplier,* pengembangan supplier dan kontrak baru, kategorisasi supplier dan kontrak, pengelolaan performa supplier dan kontrak dan

akhir masa berlaku.

**Evaluasi dan Perbaikan**

Pada tahap evaluasi dan perbaikan, telah diperoleh SOP baru yang disusun berdasarkan kerangka kerja COBIT 5 domain APO10 *Manage Supplier* dan ITIL V3 *Supplier Management* yang disesuaikan dengan keadaan RSAL Dr. Ramelan. SOP baru yang sudah ada kemudian dievaluasi dan diperbaiki.

**Evaluasi**

Evaluasi dilakukan untuk mengetahui apakah dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI yang telah disusun merupakan prosedur yang baik, mudah dipahami, sesuai dengan keadaan lapangan di RSAL Dr. Ramelan dan dapat diimplementasikan dalam pelaksanaannya. Evaluasi dilakukan di RSAL Dr. Ramelan Jalan Gadung No. 1 Surabaya pada 14 Oktober 2016. Evaluasi dilakukan dengan metode wawancara. Wawancara tersebut

dilakukan kepada aktor-aktor yang terpilih dengan membahas secara langsung dokumen SOP yang telah disusun, lalu aktor-aktor yang terpilih memberikan umpan balik mengenai dokumen SOP tersebut. Aktor yang terpilih yaitu ketua tim IT, kepala bagian RENPROGA dan staf bagian ULP. Aktor-aktor tersebut dipilih berdasarkan Perpres RI No. 54 Th. 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Wawancara yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan tanggapan langsung dari pemeran/penanggung jawab aktivitas yang terdapat dalam dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI. Dengan membahas aktivitas-aktivitas yang ada pada dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI satu persatu sesuai dengan urutannya, dapat diketahui apabila terdapat ketidak sesuaian aktivitas dan struktur organisasi dengan keadaan lapangan di RSAL Dr. Ramelan saat ini. Aktor-aktor terpilih tersebut kemudian dapat memberikan koreksi langsung dan komentar yang membangun di kolom

komentar yang telah disediakan. Dari hasil wawancara tersebut, diperoleh umpan balik dari aktor-aktor yang merupakan pelaksana/penganggung jawab yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI.

Berdasarkan hasil evaluasi, diperoleh :

1. Pada saat wawancara dengan ketua tim IT, ditemukan urutan langkah kerja yang tidak sesuai, yaitu pada aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan business case, proses Menyiapkan *Business Case* Awal seharusnya merupakan langkah pertama pada proses Identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan business case, kemudian baru langkah ke-dua mengidentifikasi metode pembelian/pengadaan dan terakhir menyusun dokumen pengadaan.

Hal tersebut dikarenakan menurut Perpres RI No. 54 Tahun 2010 tentang pengadaan barang dan jasa, identifikasi kebutuhan bisnis/business case seharusnya merupakan tahap awal dari langkah-langkah pengadaan barang dan jasa.

2. Pada saat wawancara, ditemukan istilah-istilah yang kurang dipahami aktoraktor yang terpilih, seperti *business case*, *transisi sistem*, dan SCD.

3. Pada saat wawancara, ditemukan kalimat-kalimat yang sulit dipahami dan bisa jadi memiliki makna yang kurang jelas sehingga perlu dilakukan penyempurnaan bahasa agar lebih mudah dipahami.

4. Menurut ketua tim TI, beberapa proses dirasa sangat membantu dalam pengelolaan kontrak dengan supplier TI karena sangat spesifik untuk hal-hal khusus TI, seperti software, infrastruktur, dan sumber daya pengembangan.

5. Menurut anggota ULP, ada penamaan aktivitas pada dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI dirasa kurang relevan dengan langkah kerja yang dilakukan, seperti “pengembangan *supplier* dan kontrak baru”.

6. Ada unit pemeran yang tidak sesuai dengan keadaan lapangan di RSAL Dr. Ramelan, yaitu pada aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case* langkah kerja nomor 1, mengidentifikasi metode pembelian/pengadaan. Unit yang seharusnya terlibat dalam langkah kerja tersebut seharusnya hanya PPK, tanpa ULP

**Perbaikan**

Tahap perbaikan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI dilakukan untuk memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang ditemukan pada tahap evaluasi. Perbaikan dilakukan atas dasar komentar yang diberikan oleh aktor-aktor terpilih pada saat tahap evaluasi dilakukan. Komentar aktor dapat dilihat pada Lampiran 7. Berdasarkan komentar-komentar tersebut, dilakukan perbaikan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan supplier penyedia layanan TI yang meliputi :

**1. Perbaikan Tata Bahasa yang Digunakan Dalam Penyusunan SOP**

Perbaikan ini dilakukan untuk memperbaiki tata bahasa agar terbentuk suatu SOP yang mudah dipahami tanpa mengubah maksud dan tujuan utama dari langkah-langkah kerja yang ada di dalamnya. Perbaikan ini mencakup perbaikan istilah, perbaikan susunan kalimat dan perbaikan pemilihan kata. Sebagai contoh, frasa *business case* diganti menjadi “perencanaan awal” agar lebih mudah dipahami dan penamaan aktivitas “Pengembangan Supplier dan Kontrak Baru”

diganti menjadi “Inisiasi Supplier dan Kontrak Baru”. Tatanan kalimat yang dipakai dalam menjelaskan langkah kerja juga diperbaiki dan dikurangi pemakaian istilah-istilah Bahasa Inggris.

**2. Perbaikan Kesalahan Peran dan Tanggung Jawab**

Perbaikan ini dilakukan karena terdapat kesalahan pada saat menentukan aktor yang bertanggung jawab pada langkah kerja tertentu. Sebagai contoh, pada aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case*, pada langkah kerja nomor 1, seharusnya ULP tidak terlibat dalam langkah kerja tersebut dan hanya PPK yang terlibat dalam aktivitas tersebut. Perbaikan dilakukan

berdasarkan hasil wawancara evaluasi yang telah dilakukan. Hal ini bertujuan untuk memperbaiki kesalahan peran dan tanggung jawab sehingga dapat terbentuk sebuah SOP yang baik.

**3. Perbaikan Urutan Langkah Kerja**

Pada saat wawancara, ditemukan aktivitas yang urutannya tidak sesuai dengan pelaksanaan di RSAL Dr. Ramelan. Sebagai contoh, pada aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case*, terdapat kesalahan urutan langkah kerja. Seharusnya langkah pertama merupakan menyiapkan langkah kerja. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan urutan aktivitas agar dokumen yang dihasilkan sesuai dengan yang ada di RSAL Dr. Ramelan

**SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyusunan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI di RSAL Dr. Ramelan dilakukan dengan menyusun langkah kerja. Literatur yang digunakan dalam menyusun dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI adalah COBIT 5 domain APO10 *Manage* *Supplier* dan ITIL V3 proses *Supplier Management* dan disesuaikan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang

Pengadaan Barang dan Jasa. Penyusunan dokumen SOP pengelolaan kontrak dengan *supplier* penyedia layanan TI di RSAL Dr. Ramelan dilakukan dalam empat tahap. Tahap pertama merupakan tahap observasi. Dalam tahapan observasi tersebut dilakukan identifikasi layanan TI di RSAL Dr. Ramelan dan Identifikasi kebutuhan di RSAL Dr. Ramelan untuk *supplier* TI. Tahap tersebut dilakukan untuk mengetahui keadaan pengelolaan TI di RSAL Dr. Ramelan. Tahap ke-dua merupakan tahapan analisis. Dalam tahapan analisis ini dilakukan identifikasi aktivitas COBIT5 APO10 Manage Supplier dan ITIL Supplier Management. Setelah aktivitas-aktivitas dari COBIT5 dan ITIL diidentifikasi, kemudian aktivitas-aktivitas tersebut dipetakan dengan menentukan KMP COBIT 5 yang sesuai dan berkaitan langsung dengan proses Supplier

Management yang terdapat pada ITIL V3.Output dari proses ini adalah dihasilkannya suatu proses baru yang sesuai dengan COBIT 5 APO10 Manage Supplier dan ITIL V3 Supplier Management. Setelah identifikasi aktivitas COBIT 5 APO10 Manage Supplier dan ITIL V3 Supplier Management selesaidilakukan, penelitian dilanjutkan dengan dilakukannya analisis panduan RSAL Dr. Ramelan. Panduan yang digunakan di RSAL Dr. Ramelan adalah Peraturan

Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Proses baru yang dihasilkan pada kegiatan pemetaan sebelumnya kemudian dipetakan lagi dengan proses-proses yang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Hal tersebut dilakukan agar panduan yang dihasilkan sesuai dan tidak menyalahi peraturan tersebut. Tahap ke-tiga merupakan tahap penyusunan

SOP. Aktivitas-aktivitas panduan yang dihasilkan pada tahap sebelumnya kemudian dipecah sehingga terbentuk suatu langkah kerja yang berurutan. Dalam tahap ini juga ditentukan aktor-aktor yang merupakan penanggungjawab dari setiap aktivitas. Aktor-aktor tersebut ditetapkan berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa. Output dari tahapan ini adalah sebuah dokumen SOP yang disesuaikan dengan format SOP yang digunakan di RSAL Dr. Ramelan. Tahap terakhir merupakan tahap evaluasi dan perbaikan. Pada tahapan ini dilakukan verifikasi yang dilaksanakan di RSAL Dr. Ramelan.

2. Dari hasil verifikasi diketahui bahwa SOP yang dihasilkan perlu diperbaiki. Menurut aktor-aktor terpilih, dalam beberapa aktivitas yang ada bahasa yang digunakan terlalu berbelit-belit dan ada beberapa istilah yang kurang dapat dipahami. Perbaikan yang dilakukan kemudian mencakup perbaikan istilah, perbaikan susunan kalimat dan perbaikan pemilihan kata. Sebagai contoh,

frasa *business case* diganti menjadi “perencanaan awal” agar lebih mudah dipahami dan penamaan aktivitas “Pengembangan Supplier dan Kontrak Baru” diganti menjadi “Inisiasi Supplier dan Kontrak Baru”. Tatanan kalimat yang dipakai dalam menjelaskan langkah kerja juga diperbaiki dan dikurangi pemakaian istilah-istilah Bahasa Inggris Ada aktor yang berpendapat terdapat kesalahan peran pada aktivitas identifikasi kebutuhan bisnis dan persiapan *business case*. Pada langkah kerja nomor 1, seharusnya ULP tidak terlibat

dalam langkah kerja tersebut dan hanya PPK yang terlibat dalam aktivitas tersebut. Perbaikan dilakukan berdasarkan hasil wawancara evaluasi yang telah dilakukan Setelah dilakukan verifikasi, SOP diperbaiki sesuai masukan yang didapat.

**Saran**

Dalam penelitian ini diperlukan suatu pengembangan untuk penelitian selanjutnya. Pengembangan ini diperlukan guna memperluas ruang lingkup proses pengelolaan keamanan informasi yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan informasi. Hal yang dapat dikembangkan adalah penambahan proses yang ada pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang dan Jasa sehingga panduan yang dihasilkan lebih mendetail dan mencakup keseluruhan proses yang ada.