

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda merupakan salah satu Rumah Sakit Khusus di Wilayah Padang Utara. Pada awalnya RSIA Mutiara Bunda berwujud dari Bidan Praktek Swasta pada tahun 1986, dengan fasilitas yang sangat terbatas. Namun seiring dengan berjalannya waktu dan tuntutan fasilitas terhadap semakin meningkatnya jumlah pasien, maka tahun 2003 mulailah dikembangkan menjadi Rumah Bersalin yang berlokasi di sebuah ruko yaitu Jl.S.Parman No. 136 B. Pada tahun 2007, Rumah Bersalin Mutiara Bunda kembali mencoba mengembangkan diri dan pindah ke lokasi yang lebih menunjang kebutuhan dan tuntutan pelayanan masyarakat yaitu di Jl. S.Parman no. 142 (sampai sekarang). Pelayanan yang dibutuhkan juga semakin menuntut spesialisasi dan penyesuaian secara terus menerus. Penyesuaian ini tidak hanya terhadap penyebaran dan ketersediaan fasilitas kesehatan saja, namun juga terhadap pelayanan yang memenuhi keterpaduan dan standar kualitas pelayanan yang tinggi, karena tuntutan ini timbulah gagasan pendirian Rumah Sakit Bersalin Mutiara Bunda pada tahun 2013 dan sekarang sudah berkembang menjadi Rumah Sakit Ibu dan Anak. Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda selalu menekankan prinsip “hospitality” serta kemampuan yang tepat, cepat, akurat, terpercaya, dan professional dengan harga yang terjangkau tetapi tetap mengutamakan kepuasan konsumen. Bahkan untuk memberikan yang terbaik terhadap kepuasan konsumen, RSIA Mutiara Bunda selalu memperhatikan kinerja serta sistem yang ada didalam rumah sakit. Mulai dari manajemen rumah sakit, hingga pengecekan kelayakan perangkat baik medis maupun non medis (RSIA Mutiara Bunda, 2018)

Beberapa proses bisnis pada RSIA Mutiara Bunda saat ini masih dilakukan secara manual, salah satunya yaitu proses penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI rumah sakit yang menggunakan sistem pengaduan secara langsung kepada staff IT apabila terjadi kerusakan. Permasalahan yang terjadi adalah

pegawai rumah sakit kesulitan menghubungi staff IT untuk melakukan perbaikan perangkat, serta staff IT juga kesulitan dalam melakukan *record data* kerusakan perangkat yang terjadi, karena pelaporan tersebut dibutuhkan staff IT untuk dilaporkan kepada direktur rumah sakit. Proses pengaduan dan perbaikan perangkat yang dilakukan tanpa prosedur yang terkomputerisasi mengakibatkan pegawai rumah sakit sering mengalami kendala dalam menghubungi staff IT karena tidak adanya antrian yang terkomputerisasi, dan staff IT juga masih melakukan pelaporan secara langsung kepada direktur rumah sakit terkait perangkat yang diperbaiki. Dengan adanya beberapa kendala tersebut perlu adanya perbaikan terhadap sistem penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI RSIA Mutiara Bunda dengan membangun sistem *service support* yang memanfaatkan *framework ITIL V.3* dalam penerapan alur penanganan keluhan dan kerusakan perangkat rumah sakit. Sistem *service support* disebut juga sebagai pusat pengaduan layanan TI agar dapat memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan TI, guna menciptakan layanan TI yang stabil.

Framework ITIL bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional IT instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan (Wardani, et al., 2016). Dalam penelitian ini *framework* tata kelola TI yang dipilih dari beberapa *framework* tata kelola TI lainnya adalah *framework ITIL* versi 3 dengan menggunakan komponen *service support*. Dikarenakan *ITIL* memastikan konsep yang terbaik untuk menyiapkan proses tata kelola TI ke dalam organisasi. *ITIL* memberikan panduan untuk mengelola proses TI, infrastruktur TI, layanan TI yang berfokus pada pemantauan kinerja dan koreksi yang diperlukan untuk perbaikan secara berkelanjutan (Solehah & Hadi, 2014). Serta penerapan *framework ITIL* dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan TI, meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan, penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang serta waktu yang hilang, peningkatan penggunaan manajemen sumber daya, meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru, dan meningkatkan pengambilan keputusan dan risiko dioptimalkan (Andriani, 2016). Pemilihan *framework ITIL* juga berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang banyak

mengadopsi *ITIL* sebagai *framework* perancangan manajemen layanan TI. Versi terakhir dari *ITIL* adalah versi 3. Perubahan mendasar pada versi ini terletak dari sudut pandang pengelolaan IT, dimana pada versi 2 *ITIL* mengelola layanan sebagai sekumpulan proses dan fungsi, sementara dalam *ITIL* versi 3 layanan sebagai sebuah *lifecycle*/daur hidup.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurmalasari pada tahun 2014 yang berjudul Perancangan Aplikasi *Service Desk* Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura. Penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu aplikasi *service desk* penanganan keluhan dan kerusakan TI berbasis web. Aplikasi ini mampu mengirimkan keluhan ke unit yang bertanggung jawab sehingga keluhan cepat ditangani. Selain itu aplikasi ini juga mampu menghasilkan jadwal penanganan berdasarkan bobot prioritas dengan mempertimbangkan besarnya masalah, kegawatan masalah, tingkat kebutuhan TI dan ketersediaan teknisi. Pada penelitian ini dihasilkan suatu aplikasi yang cukup berhasil membantu dalam menangani keluhan dan kerusakan perangkat teknologi informasi.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Ricky Akbar dkk pada tahun 2015 yang berjudul Implementasi Aplikasi *Service Desk* Untuk Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITILV.3 (Studi Kasus : Semen Padang Hospital). Pada penelitian dapat dibuktikan bahwa aplikasi *service desk* yang diimplementasikan di Semen Padang Hospital dapat membantu Unit Sisfo selaku unit yang bertanggung jawab terhadap semua permasalahan infrastruktur teknologi informasi baik *hardware*, *software*, *database* dan jaringan pada Semen Padang Hospital, serta dapat memberikan kemudahan kepada *user* yang ada di Semen Padang Hospital untuk melakukan *Request Incident* jika terjadi *trouble* dalam penggunaan Infrastruktur Teknologi Informasi tanpa menunggu antrian dulu dalam menghubungi teknisi di Unit Sisfo Semen Padang Hospital.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Pembangunan Sistem *Service Support* Penanganan Keluhan dan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi Menggunakan

Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda)”. Sistem ini dibangun berbasis *web* dan menggunakan *Framework ITIL V.3* yang dapat memperjelas alur penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI pada rumah sakit. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan rumah sakit dalam penanganan dan mengelola data kerusakan perangkat TI.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat teknologi informasi menggunakan *framework ITIL V.3* pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian tugas akhir ini dibatasi pada hal berikut:

1. Pembangunan sistem *service support* hanya mencakup bidang *service desk* dan *incident management*
2. Pembangunan sistem menggunakan metode *procedural programming*
3. Sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI dilakukan sampai tahap implementasi serta pengujian
4. Pembangunan sistem hanya sebatas untuk penanganan keluhan dan kerusakan pada perangkat TI saja, namun tidak sampai kepada pengadaan perangkat baru.
5. Pengujian sistem hanya sebatas memeriksa ketersediaan fungsional dan kesesuaian dengan rancangan sistem yang diusulkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan merancang sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI menggunakan *framework ITIL v.3*
2. Membangun sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI menggunakan *framework ITIL v.3* yang mampu

mengoptimalkan proses penanganan permasalahan yang terjadi di semua unit Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda terkait kerusakan perangkat TI

3. Melakukan pengujian terhadap penggunaan *framework ITIL v.3* dalam sistem *service support* penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang digunakan untuk penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem yang digunakan, dan flow chart penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pemodelan analisis sistem menggunakan tools seperti, Business Process Model Notation (BPMN), use case diagram, use case scenario, data flow diagram, perancangan basis data, struktur basis data dan tabel, arsitektur aplikasi, statechart diagram dan perancangan antarmuka.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pengimplementasian sistem ke dalam bahasa pemrograman berdasarkan analisis dan perancangan, serta pengujian terhadap hasil implementasi sistem.

BAB VI : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem kedepannya

