

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi telah berkembang ke berbagai bidang, tidak terkecuali di bidang kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013 yang menyatakan bahwa setiap rumah sakit wajib menyelenggarakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, akses dan pelayanan rumah sakit. Setiap rumah sakit juga wajib melaksanakan pengelolaan dan pengembangan SIMRS (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2013). Peraturan Menteri Kesehatan memberikan dorongan bagi rumah sakit untuk menerapkan tata kelola TI yang baik untuk SIMRS. Tata kelola TI yang baik dibutuhkan rumah sakit agar penerapan SIMRS sesuai dengan harapan stakeholder (Shalannanda dan Hakimi, 2016 dalam Wardani, 2019). Gagasan Tata Kelola Teknologi Informasi yang akan dikembangkan dalam skripsi ini mengadopsi Manajemen Layanan TI (ITSM).

Rumah Sakit XYZ merupakan rumah sakit yang berlokasi di Jl. Jend. A. Yani Kota Surabaya dan mulai beroperasi sejak tanggal 25 Maret 1975. Pada awalnya RS. XYZ ditetapkan sebagai rumah sakit tipe C, setelah melakukan banyak perkembangan maka saat ini termasuk kelas B dengan terakreditasi paripurna. RS. XYZ telah menjadikan TI sebagai bagian dari mewujudkan visi dan misi rumah sakit dalam membangun infrastruktur teknologi guna meningkatkan mutu, kinerja, dan mempercepat proses pelayanan, pada tahun 2018 RS. XYZ menerapkan SIMRS untuk mendukung kegiatan operasionalnya.

Dalam penerapan SIMRS, manajemen layanan TI menjadi suatu hal penting untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini sesuai dengan konsep ITIL dalam menyediakan fungsi *service desk*. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja yang telah menjadi *best practice* dalam melakukan pengelolaan layanan TI (Cartlidge et al., 2007). Fungsi yang menjalankan operasional layanan TI disebut dengan *service desk* (Yoppy Mirza Maulana, 2022). *Service desk* merupakan unit fungsional yang terdiri dari sejumlah staf khusus yang bertugas menangani berbagai aktivitas layanan TI dengan berbagai cara seperti melalui panggilan telepon, antarmuka web, atau peristiwa infrastruktur yang dilaporkan secara otomatis. Fungsi *service desk* adalah mencatat dan mengelola penyelesaian terhadap semua insiden, problem, permintaan layanan TI, dan hak akses terhadap layanan TI (Da Silva, 2019 dalam Yoppy Mirza Maulana, 2022).

Petugas Unit Sistem Informasi dan Manajemen (SIM) Rumah Sakit XYZ secara garis besar telah menjalankan fungsi *service desk* seperti menjadi titik kontak pengguna dalam melakukan pelaporan, melakukan penanganan ketika terjadi kendala pada SIMRS, memenuhi permintaan layanan pengguna SIMRS, serta melakukan pengelolaan akses dengan mengikuti operasional prosedur SIMRS yang dikeluarkan RS. XYZ. Namun, prosedur yang ada belum menerapkan standar layanan TI yang sesuai dengan *best practice* manajemen layanan TI yaitu ITIL. Selama ini pengguna yang ingin menyampaikan kendala, *request*, dan permintaan hak akses SIMRS akan melakukan pelaporan dengan menghubungi langsung petugas Unit SIM. Proses pelaporan dilakukan secara manual melalui sambungan telepon atau melalui pesan WA. Petugas Unit SIM

akan menerima pelaporan untuk selanjutnya dilakukan penanganan, namun tidak semua pelaporan yang masuk terkait kendala, request, akses pada SIMRS dilakukan pencatatan dengan rinci untuk setiap informasinya sehingga informasi yang diterima antar pihak yang terlibat dalam menangani laporan menjadi tidak akurat, prosedur yang ada saat ini masih terbatas seperti tidak ada prosedur khusus dalam menangani kendala yang terjadi berulang dan tidak ada prosedur khusus dalam menangani permintaan terkait layanan TI yang masuk sehingga tidak semua kasus pelaporan yang dilaporkan pengguna dapat ditangani dan diselesaikan dengan cara yang konsisten sehingga meningkatkan resiko kesalahan.

Berdasarkan permasalahan diatas, Rumah sakit XYZ membutuhkan penyusunan SOP dengan standarisasi ITIL. ITIL dinilai memberikan pengaruh baik meningkatkan kinerja operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Potgieter et al., 2005 dalam L. A. K. Wardani et al., 2016). ITIL telah banyak digunakan oleh perusahaan dan telah terbukti dapat meningkatkan mutu layanan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Elephant, 2008). Penelitian sebelumnya yang menggunakan ITIL sebagai kerangka kerja dalam mengelola layanan TI dilakukan di berbagai sektor publik maupun swasta seperti penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Kediri dimana peneliti menyebutkan bahwa ITIL memberdayakan seluruh stakeholder layanan TI untuk melakukan hal yang benar dalam menyediakan layanan TI. Untuk menjalankan proses TI dengan baik dibutuhkan panduan, standar operasional prosedur, dan template form isian kerja. Penelitian tersebut menghasilkan rancangan tata kelola TI berupa prosedur dan template form untuk panduan dalam pengelolaan SIMRS sesuai standar (A. S. Wardani, 2019). Pada skripsi kali ini ITIL dipilih guna menjadi acuan dalam

perancangan Standar Operasional Prosedur *service desk* yang merupakan hal penting bagi organisasi karena berisi dokumen tertulis yang dapat membantu menstandarisasi aktivitas dan memberikan arahan kepada petugas dalam mengelola SIMRS. ITIL V3 dipilih karena memberikan langkah terstruktur untuk mengelola *incident* dan *request* layanan TI secara efektif dimana hal ini relevan untuk memberikan langkah yang jelas dalam konten SOP. SOP yang baik adalah SOP yang lengkap, jelas, sistematis, dan mudah dipahami karena akan menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan oleh pihak organisasi (Nabilla & Hasin, 2022).

Pembuatan SOP berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dilakukan pada level *service operation* dengan proses *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management*. Pemilihan proses tersebut dilakukan berdasarkan proses yang selama ini dijalankan oleh petugas unit SIM RS. XYZ dalam menjalankan operasional SIMRS. SOP ini disusun berdasarkan hasil analisis kesenjangan kondisi terkini dengan kondisi ideal ITIL V3. Setelah dilakukan perancangan SOP maka akan dilakukan verifikasi kepada unit SIM RS. XYZ agar SOP yang telah dibuat dapat dicek kebenarannya. Penyusunan SOP berdasarkan format Surat Edaran Direktur Pelayanan Medik Spesialistik nomor YM.00.02.2.2.837 tertanggal 1 Juni 2001. Diharapkan dengan adanya rancangan SOP sesuai dengan kerangka kerja ITIL dapat menjadi acuan bagi *service desk* RS. XYZ dalam menangani kendala yang mengganggu operasional SIMRS, melakukan pemenuhan terhadap permintaan layanan SIMRS, dan melakukan pengelolaan akses terhadap SIMRS.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat ditentukan perumusan masalah yang akan menjadi fokus dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil rancangan Standar Operasional Prosedur *service desk* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 di RS. XYZ.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka untuk mencegah adanya penyimpangan penulisan, berikut ini merupakan batasan masalah dari skripsi ini:

1. Penyusunan SOP dilakukan terhadap proses pengelolaan SIMRS oleh *service desk* pada tahap *incident management*, *problem management*, *request fulfilment*, dan *access management* menurut kerangka kerja ITIL V3.
2. Penyusunan SOP sampai pada tahap verifikasi dokumen SOP
3. Penyusunan SOP mengacu kepada peraturan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013 tentang Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
4. Penyusunan SOP disusun berdasarkan analisis kesenjangan kondisi *service desk* dalam mengelola SIMRS saat ini di RS. XYZ mengacu kepada kondisi ideal sesuai ITIL V3
5. Penyusunan format SOP mengacu kepada format yang dijelaskan didalam Surat Edaran Direktur Pelayanan Medik Spesialistik nomer YM.00.02.2.2.837 tertanggal 1 Juni 2001, perihal bentuk SOP.

1.4 Tujuan

Berdasarkan batasan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan yang akan dicapai melalui penyelesaian skripsi ini yaitu menghasilkan rancangan Standar Operasional Prosedur *service desk* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 di Rumah Sakit XYZ

1.5 Manfaat

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit XYZ diharapkan prosedur yang dihasilkan dari skripsi ini dapat dijadikan acuan atau dasar dalam melaksanakan proses pengelolaan SIMRS untuk *service desk* sesuai dengan kerangka kerja *best practice* manajemen layanan TI yaitu ITIL V3 dan diharapkan dapat meningkatkan kinerja serta memudahkan unit yang terlibat dalam mengatasi kendala yang mengganggu berjalannya SIMRS, melakukan pemenuhan permintaan SIMRS, dan mengelola akses SIMRS.
2. Bagi akademis penyusunan skripsi ini dapat menjadi referensi yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya mengenai penyusunan dokumen SOP *service desk* sesuai ITIL V3

1.6 Relevan SI

Sistem merupakan gabungan dari komponen yang saling bekerja sama seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, proses, orang, dan lingkungan. Penerapan sistem yang berbasis teknologi memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan tugas seperti mengolah data, menyimpan data, dan mengambil keputusan berdasarkan informasi dari data tersebut. Namun, seiring dengan penggunaannya, system juga membutuhkan pemeliharaan,

perencanaan proses jika terjadi masalah dengan perangkat TI, sehingga diperlukannya suatu aturan yang dapat dijadikan pedoman dalam mengatur penggunaan teknologi informasi agar keberlangsungan system informasi tetap terjaga (padel agam, tata subatri 2023).

Dalam membantu mewujudkannya maka skripsi ini menggunakan topik manajemen sistem informasi yang menghasilkan luaran berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk *service desk*. SOP merupakan suatu uraian berisi langkah-langkah yang harus dilaksanakan, jika tidak ada SOP maka tidak ada prosedur yang terstandar sehingga akan mengakibatkan aktivitas yang dijalankan menjadi tidak terarah (Wicaksana, 2016). *Service desk* adalah kapabilitas utama dalam manajemen layanan TI yang bertujuan untuk menyediakan *Single Point of Contact* (SPOC) antara pengguna dan layanan TI. *Service desk* merupakan pusat komunikasi yang menyediakan sumber daya terpusat untuk mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan masalah dan permintaan layanan TI (Pamurjadi & P, 2014). Penyusunan SOP *Service desk* ini memberikan arahan bagi *service desk* agar dapat menyelesaikan permasalahan TI dan melakukan pemenuhan permintaan layanan TI sesuai dengan prosedur yang sudah terstandar berdasarkan *best practice* manajemen layanan TI ITIL V3. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka dapat dikatakan topik skripsi ini memiliki relevansi terhadap Sistem Informasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan pengerjaan skripsi ini, penulis menentukan sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi skripsi dengan bidang ilmu Sistem Informasi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi pembahasan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai acuan dalam skripsi ini yaitu mengenai SIMRS, *service desk* ITIL V3, format penyusunan dokumen SOP serta referensi-referensi yang terkait berupa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik skripsi ini

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan metode atau alur secara urut yang akan dilakukan dalam penyusunan skripsi ini. Dimulai dari pengumpulan informasi, analisis data, perancangan dokumen SOP, dan penutupan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan mengenai bagaimana kondisi terkini yang ada di RS XYZ dan kondisi ideal sesuai pedoman *service desk* ITIL V3, dari hasil analisis kondisi terkini mengacu kepada kondisi ideal ITIL maka dibuat dokumen SOP untuk selanjutnya disertakan hasil dari tahapan verifikasi kesesuaian dokumen SOP

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil analisis dan perancangan serta diberikan saran terkait yang dapat berupa perbaikan maupun pengembangan yang dapat dilakukan oleh penelitian selanjutnya dengan topik terkait

DAFTAR PUSTAKA

Berisi literatur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyusunan skripsi

LAMPIRAN

Berisi tentang dokumen tertulis dan juga foto yang dihasilkan dari tahapan yang dilakukan peneliti sebagai bukti saat melakukan penelitian