

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum permasalahan yang akan dibahas. Hal-hal tersebut meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, dan Manfaat Penelitian.

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan organisasi yang dibutuhkan masyarakat untuk memenuhi layanan kesehatan. Dari layanan tersebut harus memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Pada tanggal 8 Desember 1995 diresmikannya gedung Rumah Sakit XYZ oleh Ir. A. Fuad Rivai. Seiring berjalannya waktu pengelolaan Rumah Sakit XYZ dibawah PT Cipta Nirmala pada tahun 2003. Diharapkan kinerja *Service Desk* dapat memenuhi layanan dan menangani permasalahan layanan TI serta dapat memberikan dampak positif lainnya. Berkembangnya teknologi informasi yang sangat pesat, banyak dimanfaatkan oleh sebuah organisasi untuk meningkatkan produktivitas bisnis. Sehingga, beberapa organisasi tersebut menerapkan teknologi informasi sebagai penunjang layanan dan operasional, mulai dari instansi yang berskala kecil sampai yang berskala besar. Adanya teknologi diperlukan sebagai pendukung kegiatan operasional dalam instansi yang dirasa dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Secara umum bagian administrasi pada rumah sakit melayani pendaftaran pasien sebelum melakukan pengobatan, membuat tanda terima yang berisi rincian biaya pengobatan kepada pasien, mengatur kartu riwayat serta dokumentasi rekap pengobatan dan memberikan pelayanan informasi terkait jadwal pelayanan.

Rumah Sakit XYZ memiliki dokumen SOP seperti pengelolaan layanan ICT, permintaan layanan hak akses, permintaan layanan pengembangan, dari tiga SOP tersebut sesuai dengan proses *Service Operation* yang terdapat pada ITIL V3 mencakup *Event management*, *Access management*, *Request fulfillment*. Untuk penanganan pada *Incident Management* dikelola dan diakses oleh user menggunakan aplikasi Silapit. Aplikasi Silapit adalah sistem layanan permintaan

IT. Aplikasi Silapit menerima permintaan keluhan yang berhubungan dengan *Software, Hardware, dan Network*. Cara kerja aplikasi tersebut yaitu User membuka atau mengakses aplikasi Silapit, kemudian mengisi data dan menyampaikan keluhan dari masalah pada sistem. Dari data yang telah diisikan user maka akan dikelola oleh staff IT dengan membuka *Service Desk*. Pada aplikasi Silapit menampilkan status dari pengaduan permasalahan berupa *Progress, Pending, Cancel. Incident management dan Problem management Service Desk* pada pelayanan administrasi terintegrasi secara sistematis dan staff yang menangani pengaduan *Incident management dan Problem management* sesuai bidangnya. Untuk mengelola bagian administrasi, didukung dengan adanya sistem informasi rumah sakit yang berjalan pada setiap perangkat seperti komputer dan saling terintegrasi pada setiap layanan kesehatan.

Service Operation adalah tahapan dari *Lifecycle ITIL V3* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI, dimana terdapat panduan yang menunjukkan bagaimana mengelola layanan TI yang efektif dan efisien serta menjamin kinerja perusahaan (OGC,2007). Pada ITIL menyediakan sebuah kerangka kerja yang berfokus pada pengukuran teknologi informasi dan perbaikan kualitas layanan. Manfaat yang didapat dari ITIL V3 ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap adanya layanan teknologi informasi. Dari manfaat diatas dengan penerapan aplikasi sistem yang telah digunakan di Rumah Sakit XYZ, maka akan lebih lengkap dilakukan dokumentasi yang dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan. Peran *Service Operation* berbasis ITIL V3 disini yaitu membantu dalam menyelaraskan kondisi ideal layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat penyelesaian proyek dalam memanfaatkan waktu sumber daya serta untuk memastikan layanan apakah sudah sesuai dengan bisnis core yang ada konsumen dan permintaan end user. *Service Operation* memiliki sub domain yang dapat digunakan yaitu *Event Management, Incident Management, Request Fullfilment, Problem Management, dan Access Management* (Nugraha & Negara, 2021). *Standart Operating Procedure (SOP)* adalah pedoman operasi dalam suatu tindakan yang terstruktur,

yang dapat dipertanggung jawabkan. SOP sangat penting bagi organisasi karena memiliki manfaat sebagai standarisasi aktivitas yang dikerjakan, sebagai dokumen yang mendeskripsikan dan mendokumentasikan harapan kinerja.

Pada penelitian ini dilakukan penyusunan SOP dengan cara pengamatan kondisi eksisting terkait proses pengelolaan layanan TI untuk lingkup proses *Incident management* dan *Problem management* dilakukan berdasarkan standar ITIL V3. Insiden adalah gangguan yang terjadi pada layanan ti berupa penurunan pada kualitas layanan ti, hal tersebut dapat terjadi sewaktu-waktu. Contoh dari insiden yang terjadi di Rumah Sakit XYZ seperti kegagalan server, *hardware* yang *error*, pengguna kesulitan *login* sistem. *Incident Management* adalah proses pencatatan dan pengelolaan insiden pada layanan ti. *Problem* adalah permasalahan yang terjadi sesudah insiden, namun penyebab umum dari insiden yang belum diketahui karena permasalahan tersebut kembali terulang. *Problem Management* adalah proses penanganan insiden yang bertanggung jawab terhadap investigasi lebih lanjut. Contoh dari problem yang terjadi di Rumah Sakit XYZ seperti server *error* sehingga aplikasi atau sistem menjadi hang. Berdasarkan kondisi eksisting pada Rumah Sakit XYZ peneliti menggunakan *Framework ITIL V3* untuk acuan dalam pendokumentasian dari serangkaian layanan seperti pencatatan laporan pada insiden yang terjadi. Pemilihan *Framework ITIL V3* dikarenakan mencakup permasalahan yang terjadi dan sesuai dengan domain *Service Operation*.

Tahap selanjutnya melakukan dokumentasi terhadap SOP yang sudah disusun, dilakukan penyerahan hasil dokumen ke pihak Rumah Sakit XYZ, sehingga hasil yang didapat bisa memenuhi layanan dan menangani permasalahan layanan TI serta dapat memberikan dampak positif lainnya. Penelitian terkait analisis layanan menggunakan *Framework ITIL V3* yang terdapat pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Suban et al., 2018) dengan pembahasan pengukuran kualitas layanan TI pada Perpustakaan, penelitian tersebut menghasilkan level 3 yang berarti prosedur dan instruksi pekerjaan telah distandarisasikan dan didokumentasikan agar penelitian-penelitian kedepan berkaitan dengan perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selain itu penelitian yang

dilakukan oleh (Ali et al., 2015) yang membahas Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 pada Rumah Sakit PHC Surabaya. Hasil yang didapat menghasilkan 11 prosedur yang terdiri dari 9 prosedur dari ITIL serta 2 prosedur tambahan berdasarkan COBIT.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan utama yang terkait adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil analisis Gap kondisi eksisting proses *service desk* dalam mengelola *Incident Management* dan *Problem Management* jika dibandingkan dengan kondisi ideal *service desk Framework ITIL V3*?
2. Bagaimana hasil rekomendasi dokumen SOP berdasarkan hasil Gap analisis pada bagian administrasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi sesuai standart *Framework ITIL V3* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis Gap yang terjadi antara proses eksisting pengelolaan *Incident Management* dan *Problem Management* yang dilakukan oleh *service desk* dibandingkan dengan proses ideal menurut ITIL V3.
2. Memberikan Dokumen SOP untuk pengaduan layanan TI dengan proses pengelolaan *Incident Management* dan *Problem Management* berdasarkan ITIL V3 sesuai Gap analisis.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun Pembuatan dokumen SOP berdasarkan *Service Operation* pada ITIL V3. Dengan mengikuti tahapan pada *Incident Management* dan *Problem Management* yang memberikan panduan standart dalam meningkatkan layanan operasional administrasi Rumah Sakit.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Pada penelitian ini digunakan sebagai sarana dalam melatih kemampuan dasar untuk menyelesaikan masalah dengan cara menerapkan manajemen layanan sesuai *Framework ITIL V3*.

2. Bagi Perusahaan

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu menjadikan hasil rekomendasi dokumen SOP sebagai panduan dalam layanan *service desk* administrasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan karena adanya hasil rekomendasi dokumen SOP sebagai pencatatan pada insiden.

