

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien. Pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. (Hurit, 2023)

Perkembangan ilmu teknologi sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu rumah sakit, salah satunya dalam bidang teknologi komputer. Rumah Sakit kini berusaha untuk mengembangkan diri untuk meningkatkan kualitas manajemen kesehatan dengan menerapkan beberapa aplikasi atau sistem informasi yang berbasis komputer guna untuk mendukung suatu perubahan dan perbaikan aspek di setiap bidang yang terkait baik dari segi sarana dan prasarana, ekonomi, perlengkapan alat medis maupun Sumber Daya Manusia (SDM). (Herlina et al., 2022)

Rumah Sakit Umum Daerah Jendral Ahmad Yani Kota Metro merupakan salah satu institusi kesehatan di bawah pemerintahan daerah kota Metro. Dalam menjalankan kegiatan operasional RSUD Jendral Ahmad Yani mengandalkan berbagai sistem dan perangkat *Information Technology* (IT) yang berperan penting sebagai aspek pelayanan medis dan administrasi.

Dalam rutinitas operasional RSUD Jendral Ahmad Yani, permasalahan terkait IT sering kali terjadi yang terdiri dari gangguan jaringan, kerusakan pada perangkat komputer, ataupun kendala pada aplikasi sistem. Dengan hal itu tim IT ditunjuk sebagai penanggung jawab atas perbaikan kerusakan terkait

permasalahan IT. Tim IT dibagi menjadi 2 area yaitu area 1 yang mengawasi bagian ruangan rawat jalan dan juga ruangan manajemen. Area 2 yang mengawasi bagian ruangan rawat inap dan juga ruangan penunjang seperti radiologi, gizi, gudang obat dan *laundry*.

Apabila terjadi kendala terkait IT maka pegawai RS akan menghubungi petugas IT untuk memperbaiki kendala tersebut dengan cara datang langsung ke ruangan IT atau menghubungi melalui telegram maupun whatsapp. Kemudian petugas IT akan melakukan pencatatan dengan mengetik di *Microsoft Word* disetiap adanya kerusakan kemudian barulah pegawai IT melakukan tindakan perbaikan. Lalu pada akhir bulan admin IT akan melakukan pengumpulan data pengaduan yang akan dijadikan laporan tim IT tiap bulan. Proses pengaduan ini menyita banyak waktu, dikarenakan lokasi ruangan IT yang jauh dari beberapa ruangan, dan apabila menghubungi via telegram atau whatsapp terkadang keliru menghubungi ke petugas IT yang bukan area dari kendala yang terjadi, serta dapat terjadi penumpukan pengaduan ke hanya salah satu petugas saja. Kemudian pada proses pengolahan data masih dikerjakan secara manual mulai dari pencatatan, pengumpulan data dan pemrosesan data hingga menjadi laporan.

Menurut Jumaryadi (2019) Dengan adanya sistem informasi pengaduan dapat membantu organisasi memantau permasalahan yang ada dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Sistem informasi pengaduan ini membantu pengguna agar masalah yang dihadapi dapat segera teratasi, dan juga membantu suatu organisasi untuk memantau setiap keluhan yang ada. Serta Menurut Setiawan (2019) Dengan adanya sistem informasi pengaduan, data keluhan menjadi lebih mudah tercatat dan menjadi lebih terintegrasi. Sehingga

membantu petugas dalam melakukan perekapan data dan mengetahui data pengaduan untuk dijadikan bahan evaluasi dan laporan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis membuat sebuah penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Permasalahan IT pada RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro Berbasis Website Dengan Penambahan Fitur Notifikasi Telegram Menggunakan Teknologi Webhook”. Sistem ini diharapkan dapat mempercepat proses pengaduan, mempercepat penyampaian informasi kendala ke petugas IT, dan mempercepat perekapan data tanpa harus diproses manual oleh petugas IT. Sistem ini akan berbasis website karena dapat memberikan keunggulan dalam hal aksesibilitas pengguna untuk pengaduan, serta mempermudah pemantauan oleh petugas IT. Selain itu, sistem ini juga ditambahkan fitur notifikasi telegram menggunakan teknologi webhook yang dapat mempercepat penyampaian informasi kendala ke petugas IT serta memberikan informasi status pengaduan kepada user. Telegram merupakan salah satu platform pesan instan yang populer, seluruh pegawai IT dan tiap ruangan RSUD Jendral Ahmad Yani memiliki aplikasi telegram.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana membuat sistem informasi pengaduan permasalahan IT di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro?”

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang perlu diperhatikan:

1. Pada sistem informasi pengaduan yang dibuat hanya dapat diakses oleh pegawai RS (per ruangan), petugas IT dan admin.

2. Fitur notifikasi telegram hanya ditujukan untuk petugas IT menerima pengaduan dan pembaruan status pengaduan untuk pegawai RS.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk membangun sebuah sistem informasi pengaduan permasalahan IT yang mempercepat proses pengaduan, mempercepat penyampaian informasi kendala ke petugas IT dan mempercepat perekapan data.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berikut:

1. Manfaat bagi RSUD Jendral Ahmad Yani yaitu mendapatkan sebuah sistem informasi pengaduan permasalahan IT yang dapat membantu menjaga kualitas pelayanan kesehatan dengan mengatasi masalah IT dengan lebih cepat.
2. Manfaat bagi tim IT RSUD Jendral Ahmad Yani yaitu mendapatkan sebuah sistem yang membantu menyampaikan informasi apabila terjadi kendala terkait IT dengan lebih cepat serta mendapatkan sebuah sistem pencatatan dan laporan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas mereka.
3. Manfaat bagi peneliti yaitu dapat memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengembangan sistem informasi berbasis website dan implementasi notifikasi telegram melalui teknologi webhook.
4. Manfaat bagi kampus yaitu diharapkan berguna bagi mahasiswa lain untuk melakukan penelitian lanjutan dan penelitian serupa.