

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito, sebagai salah satu rumah sakit pemerintah yang menjadi rujukan untuk daerah DIY dan Jawa Tengah bagian selatan, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Untuk menunjang berjalannya pelayanan tersebut, RSUP Dr. Sardjito telah mengembangkan dan menggunakan sistem informasi rumah sakit yang dibangun secara mandiri sejak tahun 2013. Sistem ini diberi nama Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Rumah Sakit Sardjito (SIMETRIS) yang dikelola oleh bagian Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS).

Menurut informasi dari Bapak Trisno Suroto, S.Si. selaku Kepala Penanggungjawab Sarana dan Prasarana Rumah Sakit, hingga saat ini sistem SIMETRIS telah terhubung dengan kurang lebih 800 komputer dengan peralatan pendukung seperti printer, UPS, mesin absensi, mesin antrian, TV informasi, CCTV dan server dengan jaringan lokal (wawancara, 12 November 2020). Pengelolaan sarana dan prasarana komputer rumah sakit dilakukan oleh Divisi Hardware Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS) dengan teknisi komputer sejumlah 9 orang. Dengan semakin berkembangnya modul aplikasi di SIMETRIS maka kebutuhan sarana dan prasarana komputer pun akan semakin meningkat. Bidang layanan teknisi komputer yang mencapai luas 8,3 hektar dengan beberapa gedung bertingkat ini menimbulkan beberapa permasalahan seperti informasi order

pekerjaan kurang cepat tersampaikan kepada teknisi terutama teknisi yang sedang berada di lapangan kerja, kurangnya informasi status perbaikan suatu laporan kerusakan, pekerjaan teknisi yang tidak terdokumentasi sehingga tidak bisa mengukur performa seorang teknisi. Mekanisme penerimaan pekerjaan teknisi selama ini dilakukan melalui telepon dan akan dicatat kedalam buku laporan. Laporan ini biasanya hanya dikerjakan oleh teknisi yang menerima telepon saja, sehingga pembagian pekerjaan menjadi kurang merata.

Berdasarkan surat Keputusan Direktur Utama RSUP Dr. Sardjito Nomor: HK.02.03/XI.4/2731/2018 tentang Kebijakan Pemberian Informasi Internal Melalui Telegram, maka seluruh pegawai diwajibkan memiliki aplikasi Telegram. Pemanfaatan Telegram sebagai media informasi ini difasilitasi dengan akses internet yang disediakan disemua area kerja. Bagi teknisi yang pekerjaannya tidak selalu berada dikantor, penyampaian informasi melalui Telegram ini menjadi penting untuk mempercepat penanganan suatu masalah dan komunikasi akan menjadi lebih interaktif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis bermaksud untuk membuat Aplikasi Penerimaan Pekerjaan Teknisi Komputer dengan Notifikasi *Order* Menggunakan *Telegram* dengan harapan informasi permintaan pekerjaan teknisi komputer di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito dapat disampaikan secara cepat sehingga dapat meningkatkan kinerja teknisi komputer dalam menangani laporan kerusakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan bagaimana membuat sistem yang dapat memonitoring permintaan pekerjaan teknisi dan kemudahan menyampaikan informasi permintaan, pembaruan status pekerjaan dan penyelesaian pekerjaan kepada teknisi Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS) RSUP Dr. Sardjito.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

- a. Aplikasi ini digunakan untuk mencatat penerimaan pekerjaan teknisi komputer divisi Hardware dan Jaringan Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS) RSUP Dr. Sardjito;
- b. Aplikasi ini dibuat berbasis website menggunakan PHP dan database MySQL yang terintegrasi telegram bot dengan metode Webhooks;
- c. Aplikasi ini tidak membahas tentang persediaan *sparepart* komputer, mutasi barang, *inventory* aset komputer dan pengelolaan akun user;
- d. Aplikasi ini terbagi menjadi dua bagian yaitu aplikasi berbasis web yang digunakan untuk menginputkan data penerimaan pekerjaan dan aplikasi Telegram bot yang digunakan untuk mendapatkan informasi pekerjaan;
- e. Aplikasi Telegram bot ini dapat memberikan:
 - 1) Notifikasi kepada teknisi melalui Telegram bila ada permintaan pekerjaan kepada Divisi *Hardware*.

- 2) Informasi terjadwal sebagai pengingat pekerjaan yang tertunda atau belum selesai.
 - 3) Notifikasi bila *order* pekerjaan telah selesai dilakukan.
 - 4) Informasi detail permintaan pekerjaan.
 - 5) *Booking* pekerjaan dapat dilakukan oleh teknisi melalui *bot telegram*.
- f. Aplikasi berbasis web yang dibangun memberikan fitur untuk:
- 1) Menginputkan data permintaan pekerjaan kepada teknisi komputer.
 - 2) Mendokumentasikan data pekerjaan teknisi komputer dan menampilkan dalam bentuk *dashboard* pekerjaan.
 - 3) Mendokumentasikan data aset komputer.
 - 4) Informasi riwayat perbaikan komputer yang pernah dilakukan.
- g. Aplikasi diperuntukan bagi:
- 1) Pengguna komputer (*user*) dapat melakukan permintaan pekerjaan kepada teknisi komputer dan mengetahui status perbaikan.
 - 2) Teknisi komputer divisi Hardware Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit RSUP Dr. Sardjito dapat melihat permintaan pekerjaan secara *real time* melalui aplikasi *telegram*.
 - 3) Administrator untuk melakukan monitoring pekerjaan teknisi komputer.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah membuat sistem yang dapat digunakan untuk mendokumentasi dan memonitoring permintaan pekerjaan divisi Hardware dan Jaringan sehingga dapat meningkatkan kinerja teknisi komputer di bagian Instalasi Sistem Informasi Rumah Sakit (ISIRS) RSUP Dr. Sardjito.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dengan aplikasi yang akan dibuat diharapkan mampu meningkatkan kinerja teknisi komputer dalam menangani laporan kerusakan sehingga tidak mengganggu pelayanan kepada pasien. Selain itu diharapkan dapat meningkatkan komunikasi antar teknisi terkait pekerjaan yang telah selesai dikerjakan dan yang belum dapat diselesaikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami lebih jelas penelitian ini, maka laporan–laporan yang tertera pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab pertama ini menggambarkan isi penelitian secara keseluruhan namun dalam satu kesatuan yang ringkas dan padat guna menjadi pedoman untuk bab selanjutnya.

b. BAB II Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini berisikan tinjauan umum yang berhubungan dengan topik penelitian tentang pengertian dan definisi yang diambil dari penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya atau dari literatur lainnya.

c. BAB III Metode Penelitian

Bab ketiga berisi konsep pembuatan aplikasi berupa bahan-bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian. Bahan dan alat ini meliputi kebutuhan software dan hardware, prosedur dan teknik pengumpulan data, analisis dan rancangan sistem.

d. BAB IV Implementasi dan Pembahasan

Bab keempat menguraikan tentang implementasi sistem yang sesuai dengan rancangan dan pembahasan tentang hasil pengujian yang telah dilaksanakan.

e. BAB V Penutup

Bab kelima berisi penutup yang meliputi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisis dan penelitian berdasarkan yang telah diuraikan.