

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era digital yang terus berkembang [1], teknologi informasi (TI) telah menjadi komponen vital dalam mendukung efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan [2],[3]. Pemerintah Indonesia pun turut mendorong pemanfaatan teknologi melalui penerbitan regulasi yang mendukung transformasi digital, salah satunya adalah Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis, yang mewajibkan fasilitas pelayanan kesehatan untuk mulai menerapkan Rekam Medis Elektronik (EMR) [2] dan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 82 Tahun 2013. Pasal 3 ayat 1, yang mewajibkan semua Rumah Sakit (RS) menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) [3]. Regulasi ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam mempercepat digitalisasi layanan kesehatan demi meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien.

Seiring dengan tuntutan transformasi digital tersebut, pengelolaan teknologi informasi dalam organisasi menjadi semakin kompleks dan strategis [4],[5]. Pendekatan *Information Technology Service Management* (ITSM) menjadi sangat relevan sebagai metode pengelolaan layanan TI yang berfokus pada proses dan kualitas layanan, bukan hanya aspek teknis perangkat keras dan perangkat lunak. Berbeda dengan pendekatan tradisional yang memandang fungsi TI sebagai pusat biaya, ITSM menempatkan fungsi TI sebagai penyedia layanan strategis yang

mendukung pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh [5]. Hal ini sangat penting dalam konteks layanan kesehatan yang memerlukan keandalan dan kontinuitas sistem TI untuk mendukung pelayanan medis.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V.3 dalam pengelolaan layanan TI dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan tersebut. Sebagai contoh, penelitian berjudul “*ITSM Strategy Using CSI on ITIL V.3 to Improve IT Services*” mengungkapkan bahwa perancangan *Service Improvement Plan* (SIP) dengan pendekatan *Continual Service Improvement* (CSI) dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan layanan TI di perguruan tinggi. Penelitian ini menyoroti pentingnya analisis *Critical Success Factors* (CSF), SWOT, dan survei kepuasan pengguna sebagai dasar perbaikan berkelanjutan [4]. Di sisi lain, penelitian “*ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT. Inovasi Tjaraka Buana*” menegaskan bahwa penerapan ITIL dapat membantu perusahaan dalam menjaga kesinambungan bisnis dengan manajemen insiden dan masalah yang terstruktur serta terdokumentasi dengan baik [6]. Temuan-temuan ini memperkuat relevansi ITIL sebagai kerangka kerja yang mampu meningkatkan pengelolaan layanan TI secara sistematis dan terukur. Selaras dengan itu, penelitian “*Agile software development approach for 'ad-hoc' IT projects*” membuktikan bahwa adaptasi kerangka kerja Scrum untuk proyek *ad-hoc* juga mampu meningkatkan keberhasilan proyek perangkat lunak dalam kondisi kerja yang dinamis dan tidak menentu. Hal ini mendukung pentingnya fleksibilitas dan penyesuaian metode

manajemen layanan TI untuk mencapai efisiensi dan ketahanan organisasi dalam menghadapi tantangan nyata.

Rumah Sakit [2],[3] Rapha Theresia Jambi, sebagai salah satu lembaga Kesehatan [2],[3] yang terus berkembang, menghadapi tantangan serupa dalam mengelola layanan TI yang kompleks dan beragam, mulai dari jaringan computer [7], perangkat medis berbasis sistem informasi rumah sakit, hingga keamanan data pasien. Dengan bertambahnya jumlah pasien dan kompleksitas operasional, kebutuhan akan sistem pendukung manajemen layanan TI yang handal dan responsif menjadi sangat penting [8]. Peran tim TI di rumah sakit ini pun menjadi krusial dalam menjaga kelancaran sistem dan menjamin kualitas layanan kepada pasien dan staf medis.

Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam menjawab tantangan yang ada melalui perancangan dan implementasi *Support System* di Rumah Sakit Rapha Theresia dengan menggunakan metode *Scrum* dan kerangka kerja *ITIL*. Metode ini telah terbukti efektif dalam berbagai aplikasi, termasuk dalam pengelolaan layanan TI dan peningkatan efisiensi proses pemeliharaan sistem informasi di institusi pelayanan public [4],[6],[9]. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem yang mampu mendukung proses pencatatan, pemantauan, dan penyelesaian masalah TI secara terstruktur dan responsif di lingkungan rumah sakit.

Dari uraian di atas, guna menyelesaikan permasalahan yang ada, penelitian ini mengambil judul “**Perancangan dan Implementasi *Support System* di Rumah Sakit Rapha Theresia dengan Metode *Scrum* dan *ITIL Framework*”.**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah diatas dapat merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana merancang *support System* TI yang dapat mendokumentasikan setiap permintaan dan perbaikan dengan baik?
2. Bagaimana mengimplementasikan metode Scrum dan ITIL Framework dalam *support System* TI?
3. Bagaimana sistem ini dapat menghasilkan laporan kinerja TI yang dapat digunakan untuk evaluasi oleh manajemen?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengembangan *support System* TI untuk maintenance perangkat keras dan perangkat lunak di Rumah Sakit Rapha Theresia.
2. Sistem yang dikembangkan hanya mencakup proses pencatatan, pelacakan status, dan pelaporan permintaan TI.
3. Penelitian ini menggunakan metode Scrum sebagai framework pengembangan perangkat lunak dan ITIL Framework sebagai panduan dalam proses manajemen layanan TI.
4. memastikan data yang didokumentasikan dapat diakses oleh tim TI yang berwenang.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Merancang *support System* TI yang dapat mendokumentasikan setiap permintaan dan perbaikan TI dengan baik.
2. Mengimplementasikan metode Scrum dan ITIL Framework dalam pengelolaan layanan TI di rumah sakit.
3. Menyediakan laporan kinerja TI yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan manajemen.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Mempermudah tim TI dalam mendokumentasikan dan melacak status setiap permintaan layanan TI.
2. Membantu rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI melalui proses yang lebih terstruktur.
3. Menyediakan data historis yang dapat digunakan sebagai referensi dalam menangani permasalahan serupa di masa depan.
4. Memudahkan manajemen dalam memonitor dan mengevaluasi kinerja tim TI berdasarkan data yang tersedia.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang berguna untuk menguraikan secara garis besar keseluruhan bab demi bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, manfaaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori dan tinjauan pustaka yang digunakan dalam pengerjaan tesis, yang diambil dari berbagai sumber dan menuangkan ide sehingga penulis dapat mengambil suatu kesimpulan. Dasar-dasar teori yang dikaji mencakup Konsep Perancangan, Konsep Implementasi Sistem, *Support System*, *Maintenance*, Metode *Scrum* dan *ITIL*, *UML*, Konsep Rumah Sakit Rapha Theresia Jambi, sementara itu, tinjauan pustaka akan menjelaskan permasalahan dan hasil penelitian yang sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan kerangka kerja penelitian, metode yang digunakan, pengujian serta alat bantu penelitian yang akan digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak (termasuk perangkat lunak dan perangkat keras).

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan temuan dari penelitian disediakan di bagian ini. Dalam bab ini penulis banyak menjelaskan mengenai Perancangan dan Implementasi *Support System* di Rumah Sakit Rapha Theresia dengan Metode *SCRUM* dan *ITIL Framework* aplikasi yang terdiri dari: menu utama, tampilan input data Tiket *Support*, tampilan input data *User* dan tampilan hasil/laporan *Support TI*.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas rekomendasi berdasarkan temuan penelitian serta kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian