

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem Informasi Manajemen saat ini tidak lagi berkembang dalam bidang usaha saja, tetapi sudah digunakan dalam berbagai bidang, dari mulai pendidikan, pelayanan, industri, dan masih banyak lagi. Ini menandakan bahwa Informasi yang akurat dan cepat dibutuhkan diberbagai bidang. Sistem adalah satu kesatuan komponen yang saling terhubung dengan batasan yang jelas bekerja bersama-sama untuk mencapai seperangkat tujuan. Sistem informasi adalah kombinasi dari *people, hardware, software*, jaringan komunikasi, sumber-sumber data, prosedur dan kebijakan yang terorganisasi dengan baik yang dapat menyimpan, mengadakan lagi, menyimpan, dan menyebarluaskan informasi dalam suatu organisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas kinerja, sehingga keunggulan sistem informasi yang digunakan sebagai kunci strategi pengelolaan pelayanan. Manajemen pelayanan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan memerlukan adanya Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang membantu kinerja dalam melayani penanganan seperti pelayanan pengaduan. Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua layanan bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan pelayanan pengaduan.

Rumah Sakit Umum Daerah Sidoarjo (RSUD Kabupaten Sidoarjo) merupakan salah satu rumah sakit yang terbesar di daerah kabupaten Sidoarjo yang terus berupaya meningkatkan pelayanan terbaik untuk publik maupun pelayanan umum guna mewujudkan Visi Rumah Sakit Umum Sidoarjo yaitu menjadi Rumah Sakit yang terakreditasi internasional dalam Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian. Pada kenyataannya yang terjadi selama ini adalah dengan banyaknya alat operasional IT seperti komputer, printer, *software* maupun jaringan komunikasi internet yang ada serta luasnya lingkungan RSUD Sidoarjo,

tidak didukung dengan jumlah staff bagian IT yang hanya tujuh orang, terdiri dari satu orang sebagai pimpinan, dua orang sebagai operator, dua orang sebagai analis dan dua orang sebagai teknisi. Oleh karena itu, apabila terjadi suatu pengaduan kerusakan secara runtut dalam waktu bersamaan dan banyaknya pengaduan kepada staff IT, serta masih menerapkan metode manual dalam mengelola pengaduan, akan menyebabkan sulitnya melayani pengaduan secara efektif, dan sulit merekapitulasi pelaporan pengaduan.

Pada kenyataannya yang terjadi adalah petugas IT tidak dapat maksimal dalam menanggapi laporan pengaduan dikarenakan tidak adanya data pengaduan yang tertulis secara runtut. Dengan begitu, jika laporan pengaduan kerusakan tidak segera ditangani maka akan terjadi penurunan tingkat keefektifitas kerja. Saat ini, pegawai RSUD Sidoarjo melaporkan pengaduan kerusakan melalui telepon kepada operator staff IT, kemudian operator akan memberikan perintah kepada teknisi untuk menangani kerusakan. Penanganan kerusakan tidak selalu langsung terselesaikan, ada kerusakan yang harus menunggu beberapa hari.

Dilihat dari pentingnya sistem pelayan yang baik yang harus dimiliki oleh Staff IT RSUD Sidoarjo, perlu adanya suatu Sistem Informasi yang dapat memanajemen pelaporan pengaduan kerusakan. Sistem tersebut berupa sistem informasi berbasis web secara intranet di lingkungan RSUD Sidoarjo. Sehingga mempermudah para pegawai RSUD Sidoarjo dalam mengaksesnya dan mengoperasikannya. Maka dari itu, dibuatlah penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Kerusakan Sarana Prasarana Teknologi Informasi di RSUD Sidoarjo”. Diharapkan dengan adanya sistem informasi ini, kendala dalam mengolah pengaduan dapat teratasi sehingga dapat mencapai hasil yang maksimal, dan kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat beralih bertahap menggunakan suatu sistem yang memudahkan pelayanan pengaduan.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, didapat rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana cara merancang sistem informasi berbasis web untuk menerima pengaduan kerusakan *hardware, software* serta layanan internet di RSUD Sidoarjo ?
- b. Bagaimana membangun sistem informasi yang dapat mengolah dan membuat laporan berdasarkan pengaduan kerusakan *hardware, software* serta layanan internet dari pegawai RSUD Sidoarjo ?

1.3 Batasan Masalah

- a. Sistem dibangun berbasis web dan untuk database menggunakan *MySQL*.
- b. Sistem informasi yang dibangun untuk pengelolahan pengaduan kerusakan.
- c. Sistem hanya melayani pengaduan tentang kerusakan *hardware* komputer, printer, scan, *software*, dan jaringan internet.

1.4 Tujuan

Berdasarkan dari latar belakang telah diuraikan, tujuan dari pembuatan sistem informasi pengaduan kerusakan sarana prasarana teknologi informasi di RSUD Sidoarjo sebagai berikut :

- a. Membangun sistem yang dapat menangani pengaduan kerusakan *hardware, software* dan layanan internet dari pegawai RSUD Sidoarjo.
- b. Membuat sistem informasi pengaduan kerusakan *hardware, software* dan layanan internet yang dapat mempermudah dalam mengelola pengaduan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari tugas akhir ini adalah :

- a. Dapat membantu petugas teknis IT dalam menyelesaikan pengaduan.
- b. Mempermudah admin pengelola dalam mengelola dan merekapitulasi laporan pengaduan.
- c. Mendukung aplikasi berbasis web. Sehingga dengan berbagai macam *Operating System* apapun dapat mengakses aplikasi tanpa harus menginstall terlebih dahulu.