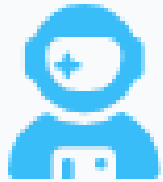




# **Digitalisasi Manajemen Tiket, Pemeliharaan Aset & Monitoring**



# Analisa Akar Masalah



## Sumber Daya Manusia (SDM)

Mobilitas teknisi tinggi menyebabkan fatigue; pelapor sering tidak memberikan detail spesifikasi kerusakan yang jelas.



## Prosedur Operasional

Pelaporan masih sporadis (WA/lisan), penanganan bersifat reaktif, dan ketiadaan SLA prioritas penanganan baku.



## Infrastruktur Sistem

Belum tersedia dashboard tiket terpusat, data aset tersebar, dan tidak ada pengingat jadwal maintenance.



## Budaya Kerja

Tingginya ketergantungan klinis pada SIMRS memicu kepanikan dan budaya menuntut perbaikan secara instan.

# Inovasi LAPOR IT



**LAPOR IT** adalah aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan IT (ITSM) terpadu berbasis digital.

Hadir untuk merampingkan operasional helpdesk, mendigitalisasi jadwal pemeliharaan preventif, dan monitoring jaringan dalam satu antarmuka yang cerdas.

## MENU UTAMA

- Dashboard
- Monitor Koneksi
- Semua Tiket
- Pengajuan Development
- Maintenance

## MASTER DATA

- Instalasi
- Ruangan
- Aset IT
- Master Stock
- Users
- Kategori Tiket
- Bank Soal

## LAPORAN

- Laporan Ticketing
- Laporan Development

## PETUGAS IT

- Online
- Admin Helpdesk Admin

## Overview Dashboard

Total Tiket

**39**

Vs bulan lalu

Pending  
(Menunggu)

**0**

Need attention

### Jadwal Maintenance Berikutnya

Aset IT yang mendekati atau masuk jadwal maintenance



#### PC PERAWAT-1

Instalasi Rawat Jalan — Poli Bedah Mulut

27 Sep



#### PC PERAWAT-2

Instalasi Rawat Jalan — Poli Bedah Mulut

27 Sep



#### PRINTER PERAWAT

Instalasi Rawat Jalan — Poli Bedah Mulut

27 Sep



#### PC DOKTER

Instalasi Rawat Jalan — Poli Obgyn

27 Sep



#### PC PERAWAT

Instalasi Rawat Jalan — Poli Obgyn

27 Sep

### Aset Perlu Tindakan Perbaikan

NAMA ASET

RUANGAN

test stock  
AST-IT-236

Forensik (Forensik)

# Tujuan Transformasi

- ✓ Mengakhiri Era Pelaporan WhatsApp untuk beralih ke sistem formal.
- ✓ Mewujudkan sistem ticketing satu pintu untuk seluruh keluhan IT.
- ✓ Memfasilitasi pemantauan koneksi dan inventaris aset real-time.
- ✓ Menerapkan penjadwalan pemeliharaan (preventive maintenance) otomatis.
- ✓ Mendokumentasikan aktivitas pendampingan & usulan aplikasi baru secara transparan.

# Manfaat Implementasi



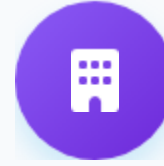
## Bagi Petugas IT

Memudahkan manajemen beban kerja di lapangan, memprioritaskan masalah dengan SLA jelas, serta mendigitalisasi rekapitulasi kerja harian.



## Bagi Pegawai / Unit

Memberikan kepastian waktu penanganan dan kemudahan melacak status laporan teknis tanpa harus menghubungi petugas secara manual berulang kali.



## Bagi Manajemen RSUD

Mendukung efisiensi anggaran melalui pemeliharaan proaktif, inventaris akurat, dan meminimalisir terganggunya operasional pelayanan medis.

# Tiket & Task Management

## ■ Ticketing Helpdesk

Pelaporan kendala teknis dari user kini terstruktur. Formulir otomatis mendeteksi ruangan pengguna. Status pelacakan jelas dan transparan, mulai dari tahap Open, In Progress, hingga Resolved.

## ■ Task Management

Petugas IT mengklaim tugas secara mandiri dari Pool Tasks. Dilengkapi mekanisme Anti-Race Condition untuk mencegah tiket dikerjakan ganda, serta kalkulasi otomatis Average Resolution Time.



## Kontrol Inventaris Berbasis Barcode

Pendataan seluruh PC, Printer, dan Perangkat Jaringan di rumah sakit tidak lagi menggunakan spreadsheet yang rentan tercecer.

- ✓ **Riwayat Mutasi:** Melacak pemindahan aset antar ruangan secara real-time.
- ✓ **Kondisi Aset:** Indikator status fisik perangkat (Baik, Rusak Ringan, Rusak Berat).
- ✓ **Cetak Massal:** Generator Barcode/QR Code cerdas untuk inventarisasi fisik secara efisien.

# Maintenance & Monitoring



## Preventive Maintenance

Peringatan hitung mundur otomatis (misal: H-64) untuk jadwal perawatan alat berikutnya, mencegah kerusakan sistem secara tiba-tiba.



## Uptime Monitoring

Pemantauan status Online/Offline host jaringan (Ping ICMP/TCP) dan layanan BPJS secara real-time yang terukur dengan metrik latensi.



## Dokumentasi Fisik

Setiap penyelesaian tindakan perbaikan dan pemeliharaan wajib mengunggah foto bukti pengerjaan sebagai bagian dari laporan teknis.

# Manajemen Sistem Tambahan

## Sosialisasi & Edukasi IT

- **Presensi Mandiri:** Kehadiran dikelola via token unik dan Signature Pad digital.
- **Evaluasi Otomatis:** Integrasi Bank Soal untuk pelaksanaan pre/post-test.
- **Sertifikat Digital:** Generator sertifikat otomatis bagi peserta sosialisasi SIMRS.

## Pengajuan Development

- **Tracking Usulan:** Melacak alur permohonan aplikasi baru dari unit lain (Pending, In Review, Testing, Done).
- **Transparansi Penuh:** Menghilangkan permohonan lisan, memastikan ide aplikasi terekam dalam timeline resmi.

# Capaian & Perbaikan Kinerja

| Aspek Kinerja       | Sebelum Inovasi (Manual)                                                              | Sesudah Inovasi (LAPOR IT)                                                                     |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sistem Pelaporan    | Via WA pribadi/lisan. Keluhan sering tenggelam dan terjadi tumpang tindih pengerjaan. | Terpusat via Tiket. Status penanganan sangat jelas dan tercatat secara berurutan.              |
| Waktu Tanggap       | SLA tidak pasti, teknisi kebingungan dalam menentukan prioritas perbaikan mendesak.   | SLA terukur. Tiket berstatus <i>urgent</i> langsung terpantau dan diprioritaskan di Dashboard. |
| Pemeliharaan Aset   | Reaktif (alat baru diperbaiki setelah mati total atau mengalami kerusakan berat).     | Proaktif. Notifikasi jadwal maintenance otomatis terkirim sebelum kerusakan terjadi.           |
| Beban Kerja Teknisi | Tingkat fatigue (kelelahan) tinggi karena harus mengingat keluhan keliling RS.        | Pekerjaan terstruktur rapi, daftar tugas harian dapat diklaim dan diakses via mobile.          |

# Monitoring & Evaluasi

## Evaluasi Response Time & Completion

Secara berkala memantau rasio "Total Tiket Masuk" terhadap tiket berstatus "Selesai" langsung dari grafik analitik Dashboard bulanan.

## Kepatuhan Pemeliharaan (Maintenance)

Melakukan evaluasi ketepatan waktu teknisi dalam merespons notifikasi jatuh tempo pemeliharaan aset preventif (peringatan H-64).

## Analisis Kendala Berulang (Frequent Errors)

Memetakan ruangan atau perangkat keras yang paling sering rusak sebagai acuan data dukung pengajuan anggaran penggantian unit ke Manajemen RS.

# Rencana Keberlanjutan



## Pengesahan SOP Resmi

Menyusun SOP Helpdesk IT yang mewajibkan penggunaan LAPOR IT secara eksklusif dan menghentikan layanan keluhan via jalur pribadi.



## Integrasi Bot WA

Mengembangkan fitur broadcast pesan otomatis via API WhatsApp agar IT menerima update real-time saat tiketnya dibuat.



## Edukasi Berkelanjutan

Memanfaatkan modul "Sosialisasi" untuk rutin mengedukasi pegawai baru agar budaya pelaporan digital mengakar di lingkungan RSUD.



# THANK YOU

RSUD Sidoarjo Barat - LAPOR IT