BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mengelola Program Jaminan Kesehatan Nasional, BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan telah mengimplentasikan sistem dan teknologi informasi yang dipergunakan untuk mendukung seluruh kegiatan operasional BPJS Kesehatan internal maupun eksternal (Fasilitas Kesehatan, Perbankan, dan lain-lain). Saat ini pelaksanaan operasional Sistem Informasi Manajemen BPJS Kesehatan tentunya tidak selalu berjalan lancar karena masih ditemukan kendala terkait Teknologi Informasi yang dilaporkan secara berjenjang sesuai dengan bisnis proses penagananan keluhan TI yang telah di tetapkan oleh organisasi dimana pengelolaan permasalahan tersebut berada pada Bidang Penanganan Keluhan Teknologi Informasi.

Untuk mendukung proses percepatan Penanganan Keluhan Teknologi Informasi Bidang Penanganan Keluhan Teknologi Informasi pada saat ini telah menggunakan sistem informasi yakni aplikasi Manajemen Tiket berbasis *web* dimana jika terjadi permasalahan terkait teknologi informasi, user akan melakukan pengaduan melalui aplikasi tersebut dan permasalahan akan ditangani secara berjenjang sesuai dengan level permasalahan sampai dengan permasalahan tersebut mendapatkan solusi penyelesaian.

Saat ini aplikasi keluhan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya, meskipun demikian aplikasi tersebut masih belum optimal dalam penggunaannya yakni belum tersedianya menu *FAQ* pada aplikasi sehingga dalam pencatatan *FAQ*

masih dilakukan manual, belum terdapat kategori dan sub kategori keluhan sehingga kategori keluhan maupun kategori aplikasi masih harus dipisahkan dan didefinisikan kembali secara manual berdasarkan kategori keluhan dan aplikasi, belum tersedianya menu *dashboard* sehingga fungsi monitoring keluhan tidak maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan pengembangan sistem informasi dengan melakukan penambahan menu *FAQ* yang dapat membantu memberikan informasi terkait permasalahan yang berulang jika sudah ditemukan solusinya, tersedianya fitur kategori keluhan, penambahan menu *dashboard* untuk kebutuhan monitoring dan evaluasi, maka penulis akan membuat pengembangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Teknologi Informasi Berbasis *Web* pada BPJS Kesehatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana melakukan pengembangan Sistem Infromasi Penanganan Keluhan Teknologi Informasi?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun ruang lingkup dengan batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi yang dikembangkan menyesuaikan dengan bisnis proses yang ada pada Bidang Penanganan Keluhan Teknologi Informasi BPJS Kesehatan sehingga tidak dapat di implementasikan pada organisasi lain.
2. Aplikasi yang dikembangkan berorientasi pada Bidang yang sudah ada, sehingga jika ada penambahan atau perubahan nama Bidang harus melalui *database* tanpa melalui aplikasi.
3. Aplikasi yang dikembangkan adalah tanpa *deadline* per tiket keluhan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah mengembangkan sistem informasi Penanganan Keluhan Teknologi Informasi yang diharapkan mampu mengakomodir fitur yang belum tersedia pada aplikasi saat ini sehingga dapat membantu kegiatan operasional pengelolaan Penanganan Keluhan Teknologi Informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni dapat membantu mengoptimalkan kegiatan operasional Departeman Penanganan Keluhan Teknologi Informasi BPJS Kehatan dalam mengelola permasalahan TI secara cepat, tepat, efisien dan efektif serta memberi manfaat optimal bagi peningkatan layanan TI.