

## BAB VI PENUTUP

### VI.1 Kesimpulan

Dari serangkaian kalimat-kalimat di atas, dapat diambil pula garis besar yang terjadi di dalam Rumah Sakit Santo Yusup. Layanan *IT* di dalam Rumah Sakit Santo Yusup sudah dilakukan dengan cukup baik, ini dibuktikan dengan adanya pelayanan *IT* oleh bagian SISFO Rumah Sakit Santo Yusup dilakukan dengan cepat jika terjadi masalah dan tidak menunda-nunda pekerjaan yang berhubungan dengan sistem yang sedang berjalan pada saat itu, sehingga sistem dapat berjalan dengan baik setelah dilakukan perbaikan oleh bagian SISFO ini.

*Service Level Agreement* yang telah dibuat juga sudah memenuhi kebutuhan Rumah Sakit Santo Yusup, karena perjanjian tersebut sudah mencakup kebutuhan Rumah Sakit Santo Yusup seperti pelayanan dalam menangani masalah sistem, garansi sistem, tanggung jawab dan kewajiban. Selain itu dalam pelaksanaan perjanjian, jika terjadi masalah yang tidak dapat ditangani oleh bagian SISFO Rumah Sakit Santo Yusup, maka pihak PT INTEGRASI PRIMA LOGIKA selalu siap membantu menangani masalah sistem yang ada.

Sedangkan masalah serius yang dihadapi oleh bagian SISFO adalah kurangnya sumber daya untuk mengerjakan tugas-tugas yang masih terabaikan seperti pembuatan laporan, pembuatan prosedur, dan pendokumentasian, sehingga jika bagian ini melakukan kegiatan misalnya seperti *training*, pembaharuan perjanjian, ataupun kegiatan-kegiatan lainnya, tidak ada prosedur yang mengatur jalannya kegiatan tersebut. Jika masalah pemenuhan kebutuhan sumber dayanya sudah terpenuhi, maka proses bisnis yang ada di SISFO akan lebih

terstruktur sehingga proses bisnis Rumah Sakit Santo Yusup pun akan berjalan dengan lebih terkontrol dari waktu ke waktu.

## **VI.2 SARAN**

Dari hasil audit yang penulis lakukan masih terdapat perbaikan yang disarankan untuk dilakukan pihak Rumah Sakit Santo Yusup. Berikut saran yang diberikan penulis untuk pihak Rumah Sakit Santo Yusup:

### *1. DS1 Define and Manage Service Level*

Di dalam DS1 tidak begitu banyak yang harus dilakukan perbaikan, karena secara garis besar *service level agreement* Rumah Sakit Santo Yusup sudah dilakukan sesuai dengan isi perjanjian, hanya saja dalam melaporkan masalah yang terjadi dalam bentuk laporan tertulis dilakukan sendiri oleh kepala bagian SISFO. Sebaiknya pembuatan laporan – laporan yang ada dilakukan oleh bagian lain yaitu sekretaris di bagian SISFO, namun sayangnya bagian SISFO tidak memiliki sekretaris yang membantu kepala bagian dalam membuat laporan-laporan SISFO Rumah Sakit Santo Yusup, sehingga tugas-tugas kepala bagian merangkap-rangkap yang menimbulkan kurang fokusnya kinerja kepala bagian tersebut.

### *2. DS2 Manage Third-Party Service*

Demikian juga di dalam DS2 ini sudah dijalankan dengan baik sehingga dalam DS2 ini tidak diperlukan adanya perbaikan serius dalam pelaksanaannya, karena seluruh perjanjian yang telah disepakati telah dijalankan sesuai dengan isi perjanjian yang ada. Namun sebaiknya jika

terjadi masalah yang serius, pihak dari PT INTEGRASI PRIMA LOGIKA diberikan info agar jika masalah tersebut terjadi lagi, maka PT INTEGRASI PRIMA LOGIKA sudah siap dalam mengatasi masalah tersebut.

### 3. *DS3 Manage Performance and Capacity*

Dalam proses ini beberapa perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah:

- Penambahan karyawan untuk membantu tugas-tugas kepala bagian yang menumpuk agar tugas-tugas tersebut dapat diselesaikan, selain itu penambahan karyawan perlu dilakukan agar jika terjadi permasalahan dapat diselesaikan lebih cepat.
- *Job description* yang jelas agar karyawan tidak mengerjakan tugas yang bukan bagiannya, sehingga setiap karyawan dapat menjalankan tugas lebih focus lagi.
- Sistem yang ada di Rumah Sakit Santo Yusup jika terjadi masalah, hanya bagian SISFO saja yang dapat menangani, sebaiknya setiap bagian juga diberi training agar jika terjadi masalah yang tidak begitu serius dapat diselesaikan sendiri.

### 4. *DS4 Ensure Continuous Service*

Dalam proses ini beberapa perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah:

- Prosedur dalam melakukan perjanjian berkelanjutan diperlukan untuk kelancaran dalam proses pembaharuan perjanjian, sehingga jika tidak ada prosedur dan pengidentifikasian kebutuhan perjanjian, maka perjanjian tidak dapat dibuat dengan baik sesuai dengan kebutuhan.

- Diperlukan *training* yang berkelanjutan mengenai sistem yang digunakan oleh rumah sakit, maupun *training-training* lain yang berhubungan dengan sistem rumah sakit terbaru, sehingga sistem yang ada dapat dilakukan pengembangan atau modifikasi dari sistem yang belum dipakai di Rumah Sakit Santo Yusup.

#### 5. *DS5 Educate and Train Users*

Dalam proses ini beberapa perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah:

- Pengidentifikasian kebutuhan training
- Laporan karyawan yang telah mengikuti training, sudah sejauh mana karyawan tersebut menguasai materi training, jadi tidak hanya sebatas melaporkan secara lisan kepada kepala bagian.
- Prosedur dalam mengikuti training tersebut sebaiknya dibuat, agar pendokumentasian rumah sakit dapat tersusun dengan baik.

#### 6. *DS8 Manage Service Desk and Incidents*

Dalam proses ini beberapa perbaikan yang sebaiknya dilakukan adalah:

- Kebijakan dalam mengambil keputusan jika terjadi masalah dalam penggunaan sistem sebaiknya dibuat prosedur, agar masalah yang terjadi dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang ada sehingga tidak memakan waktu banyak dalam penyelesaian masalah tersebut.

#### 7. *DS10 Manage Problem*

Prosedur penanganan masalah yang ada hanya berpatokan dengan isi perjanjian yang ada dalam Rumah Sakit Santo

Yusup dan berdasarkan inisiatif bagian SISFO itu sendiri. Jadi sebaiknya dibuat prosedur juga dalam penanganan masalah yang terjadi dalam Rumah Sakit Santo Yusup, agar jika terjadi masalah, dapat diselesaikan dengan cepat. Namun pengidentifikasian masalah dalam pelaksanaan prosedur yang akan dibuat juga harus dilakukan sebelum membuat prosedur penanganan masalah tersebut.