

Dokumentasi Aplikasi

Nama Aplikasi : FixPoint - IT Ticketing Service
Pembuat Aplikasi : M. Wira, Sb. S. Kom (0821 7784 6209)
Instansi : RS Permata Hati, Muara Bungo - Jambi

Deskripsi Singkat

FixPoint adalah aplikasi manajemen tiket layanan IT berbasis web yang dirancang untuk memudahkan pencatatan, pemantauan, dan pelaporan gangguan layanan IT di sebuah instansi. Melalui FixPoint, setiap permintaan bantuan teknis akan tercatat sebagai tiket, lengkap dengan waktu pengajuan, penanganan, dan penyelesaian. Aplikasi ini juga mendukung pemantauan kondisi server serta dokumentasi aset IT secara berkala.

Tujuan Pembuatan Aplikasi

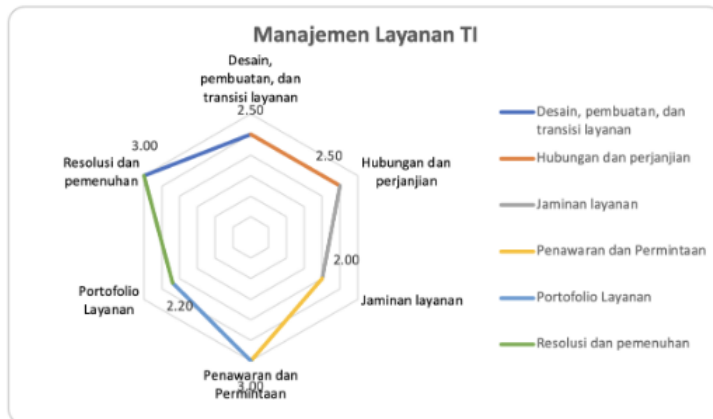
FixPoint dirancang dan dibangun dengan tujuan:

- Mempermudah proses permintaan layanan teknis IT di lingkungan Rumah Sakit.
- Semua aktivitas dan waktu penanganan terekam dalam sistem, sehingga memudahkan pelacakan performa dan efisiensi pelayanan teknis.
- Menyediakan kategori pelayanan dan status penanganan tiket yang dapat dipantau langsung dari dashboard pengguna.
- Memberikan notifikasi instan kepada pengguna dan teknisi agar proses komunikasi lebih cepat dan efisien.
- Menyediakan fitur tracking status tiket secara real-time sehingga pengguna dapat mengetahui progres penyelesaian masalah.

Latar Belakang

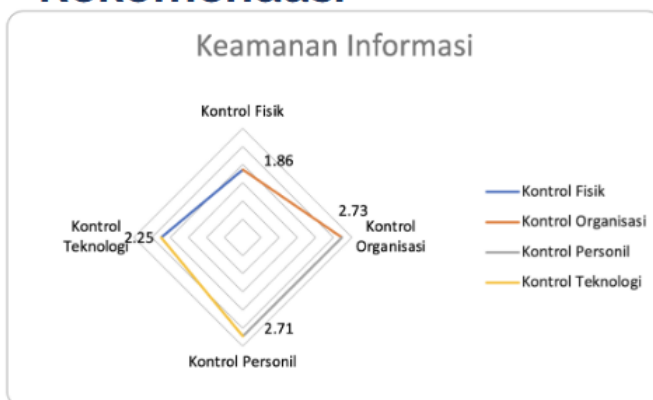
Berdasarkan kunjungan Tim Verifikator BPJS Kesehatan Kedeputian Wilayah II dan Kantor Cabang Muara Bungo pada 26 Juni 2025, ditemukan perlunya peningkatan sistem dokumentasi dan pengelolaan layanan IT.

Rekomendasi



- Rekomendasi peningkatan pada Jaminan layanan (belum melakukan pencatatan secara konsisten untuk jaminan ketersediaan dan kelangsungan)
- Rekomendasi peningkatan pada Portofolio Layanan (belum melakukan pencatatan terhadap perencanaan dan penyampaian layanan dan manajemen katalog)
- Rekomendasi peningkatan pada Desain, pembuatan, dan transisi layanan (belum melakukan pencatatan terhadap manajemen kapasitas, manajemen perubahan, dan manajemen rilis)
- Rekomendasi peningkatan pada detail SPO dengan penerapan yang dilakukan, agar lebih terlihat konsistensi penerapan dan SPO dapat berkurang kesenjangannya.

Rekomendasi



- Kontrol Fisik** : Belum menerapkan akses door, belum ada dokumentasi pengecekan ruangan baik dari server, infrastruktur, jaringan, dan update patching serta belum ada log pencatatan akses ke ruang server dan data MR
- Kontrol Organisasi** : Masih terdapat perangkat yang menggunakan windows tidak original, SIM belum menerapkan password sesuai standar keamanan, Perangkat komputer telah mempunyai akses login namun sebagai admin.
- Kontrol Personil** : Permintaan hak akses aplikasi secara lisan tidak dilakukan pencatatan dan dokumentasi, pemberian perangkat aset belum menyertakan pakta integritas, belum dilakukan kegiatan security awarness kepada pegawai
- Kontrol Teknologi** : Belum ada antivirus yang license, tidak memiliki firewall, backup database belum dilaksanakan sesuai pedoman keamanan, jaringan belum di bagi berdasarkan segmentasi, serta belum dilakukan filter jaringan, dan Ketika akses ke perangkat menggunakan satu user untuk seluruh pegawai.
- Rekomendasi peningkatan pada detail SPO dengan penerapan yang dilakukan, agar lebih terlihat konsistensi penerapan dan SPO dapat berkurang kesenjangannya.

Untuk menjawab rekomendasi tersebut, dibuatlah aplikasi FixPoint sebagai solusi layanan tiket digital agar proses pelaporan dan tindak lanjut gangguan IT menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan akuntabel.

Dengan adanya FixPoint, diharapkan semua temuan pada pemeriksaan sebelumnya dapat diselesaikan dan dibuktikan melalui data yang tercatat secara otomatis di sistem.