

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
Bab I    Pendahuluan .....	1
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Rumusan Masalah .....	4
I.3    Tujuan Penelitian.....	4
I.4    Batasan Penelitian .....	4
I.5    Manfaat Penelitian.....	5
Bab II    LANDASAN TEORI .....	6
II.1    Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit .....	6
II.2    Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	6
II.3    Information Technology Infrastructure Library (ITIL).....	7
II.3.1    Service Operation.....	8
II.3.2 <i>Incident Management</i> .....	8
II.4    GAP (Kesenjangan).....	9
II.5    Penelitian Terdahulu.....	9
Bab III    METODOLOGI PENELITIAN .....	12

III.1	Sistematika Penelitian .....	12
III.2	Pengumpulan Data .....	13
III.3	Pengolahan Data.....	14
III.4	Metode Evaluasi .....	14
III.5	Alasan Pemilihan Metode.....	15
Bab IV	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	16
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian .....	16
IV.1.1	Profil Rumah Sakit XYZ.....	16
IV.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit XYZ.....	17
IV.1.3	Tujuan Rumah Sakit XYZ .....	18
IV.1.4	Struktur Organisasi .....	19
IV.1.5	<i>Job Description</i> .....	21
IV.1.6	Tata Hubungan Kerja Unit Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit	23
IV.2	Identifikasi Eksisting Objek Penelitian .....	24
IV.2.1	Alur Pelayanan Pada Unit SIMRS .....	24
IV.2.2	Kondisi Eksisting Proses <i>Incident Management</i> Pada SIMRS .....	26
IV.2.3	Pemetaan RACI.....	27
IV.2.4	Identifikasi Insiden Pada SIMRS .....	28
IV.2.5	Risiko Insiden Pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit XYZ	29
IV.3	Pengukuran Tingkat Kematangan proses <i>Incident Management</i> Pada SIMRS .....	31
IV.3.1	Menentukan Responden .....	32
IV.3.2	Kuesioner ITIL <i>Service Support Self-Assessment</i> .....	32
IV.3.3	Hasil Kuesioner .....	33
IV.3.4	Hasil Temuan Kuesioner.....	45

Bab V	ANALISIS DAN REKOMENDASI.....	55
V.1	Hasil Pengumpulan Data .....	55
V.1.1	Temuan Gap Hasil Kuesioner .....	55
V.1.2	Rekomendasi Hasil Kuesioner .....	57
V.2	Rancangan Rekomendasi .....	59
V.2.1	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>People</i> .....	59
V.2.2	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Process</i> .....	60
V.2.3	Rancangan Rekomendasi Aspek <i>Technology</i> .....	61
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	62
VI.1	Kesimpulan.....	62
VI.2	Saran.....	62
	DAFTAR PUSTAKA .....	64