

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