


Rancangan Layanan Teknologi Informasi di Klinik Pratama Kalasan Sehat Menggunakan ITIL V4

**Andrea Tiara Suparmadi
2000016115**

*Ace Perdadon
11 Sept 2024*

Sri Handayani

Skripsi diajukan kepada
Fakultas Sains dan Teknologi Terapan
sebagai bagian persyaratan untuk meraih derajat

Sarjana Komputer

pada Program Studi Sistem Informasi



**Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta**

September, 2024

Information Technology Service Design at Kalasan Sehat Primary Clinic Using ITIL V4

Andrea Tiara Suparmadi

2000016115

Thesis submitted to
Faculty of Applied Science and Technology
as part of the requirements for obtaining a degree

Bachelor of Computer Science

in the Information Systems Study Program



Ahmad Dahlan University
Yogyakarta

September, 2024

Skripsi

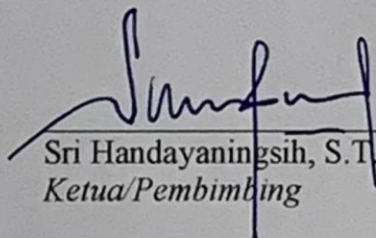
**Rancangan Layanan Teknologi Informasi
di Klinik Pratama Kalasan Sehat
Menggunakan ITIL V4**

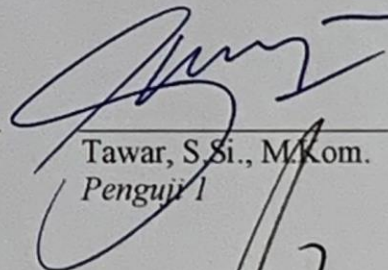
Andrea Tiara Suparmadi

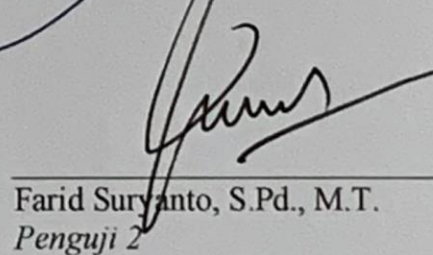
2000016115

Dipertahankan di depan Dewan Penguji

tanggal September 2024


Sri Handayaningsih, S.T., M.T.
Ketua/Pembimbing


Tawar, S.Si., M.Kom.
Penguji 1


Farid Suryanto, S.Pd., M.T.
Penguji 2

Diterima sebagai bagian
persyaratan untuk meraih derajat
Sarjana Komputer,



Dr. Yudi Ari Adi, S.Si, M.Si.
Dekan FAST

Lampiran 2

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

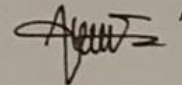
Nama : Andrea Tiara Suparmadi
NIM : 2000016115 Email : andrea2000016115@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi Terapan Program Studi : Sistem Informasi
Judul tugas akhir : Rancangan Layanan Teknologi Informasi di Klinik Pratama Kalasan Sehat
Menggunakan ITIL v4

Dengan ini saya menyerahkan hak *sepenuhnya* kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

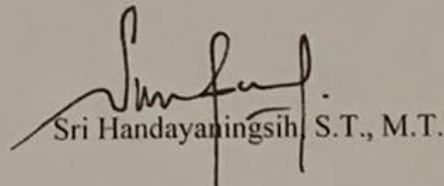
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta,



Andrea Tiara Suparmadi

Mengetahui,
Pembimbing**



Sri Handayaniingsih, S.T., M.T.

Ket:

*coret salah satu

**jika diijinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

Pernyataan

Saya, **Andrea Tiara Suparmadi** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan Saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis/diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar acuan.

Dinyatakan oleh



Andrea Tiara Suparmadi
Tanggal: September 2024

Motto dan Persembahan

"Dan barang siapa yang diberi ilmu pengetahuan, ia sungguh telah diberi kebaikan yang banyak." (Q.S. Al-Baqarah: 269)

"Dan janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi derajatnya jika kamu orang-orang yang beriman." (Q.S. Ali Imran: 139)

"Maka berlomba-lombalah kamu dalam kebaikan." (Q.S. Al-Baqarah: 148)

Dengan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapak tercinta

Terima kasih atas segala doa, cinta, serta dukungan yang tiada henti yang telah diberikan. Setiap langkah dalam perjalanan pendidikan ini tidak mungkin dilalui tanpa kasih sayang, bimbingan, perjuangan, dan pengorbanan yang telah kalian berikan.

2. Adik tersayang

Terima kasih atas semua dukungan dan kehadiranmu yang menjadi inspirasi untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah.

3. Keluarga Jogja dan Hungaria

Terima kasih atas dukungan moral yang telah diberikan.

4. Teman spesial

Terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kehadiranmu yang selalu menemani dalam suka maupun duka.

5. Universitas Ahmad Dahlan

Almamater tercinta, terima kasih atas segala kesempatan dan ilmu yang telah diberikan. Semoga semua pengalaman yang didapatkan dapat menjadi bekal untuk menghadapi masa depan.

Kata Pengantar

Bismillahirrahmaanirrahiim,

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Segala puji bagi Allah Swt., Tuhan semesta alam yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan inayah kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (Skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan laporan ini berkat dukungan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Yudi Ari Adi, S.Si, M.Si., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Terapan UAD. Ucapan terima kasih yang mendalam juga disampaikan kepada Ibu Sri Handayaningsih, S.T., M.T., selaku Kaprodi Sistem Informasi dan Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan akademik, serta saran dan kritik dalam membantu memperbaiki penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga kepada seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa studi. Penulis juga berterima kasih kepada Tim Penguji: Bapak Tawar, S.Si., M.Kom., dan Bapak Farid Suryanto, S.Pd., M.T. yang telah mengevaluasi skripsi ini serta memberikan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan lebih lanjut.

Selanjutnya, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua dan adik tercinta atas dukungan, doa, dan semangat yang tak pernah surut dan sangat berarti, serta teman spesial dan rekan-rekan belajar yang telah memberikan dukungan moral dan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca dan semua pihak yang terkait. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknologi informasi dan manajemen layanan kesehatan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh

Yogyakarta, September 2024

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Kode Program	x
Abstrak	xi
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
Bab 2 Kajian Teori.....	9
2.1 Kajian Teori Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13

2.2.1	Layanan Teknologi Informasi	13
2.2.2	Sejarah Klinik Pratama Kalasan Sehat.....	15
2.2.3	<i>Framework ITIL V4</i>	16
2.2.3.1	Praktik Manajemen pada ITIL V4	18
2.2.3.2	<i>Service Catalogue Management</i>	20
2.2.3.3	<i>Service Level Management</i>	22
2.2.4	Pengujian.....	23
Bab 3 Metodologi		25
3.1	Subjek Penelitian	25
3.2	Objek Penelitian	25
3.3	Alat dan Bahan Penelitian	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1	Studi Literatur	27
3.4.2	Wawancara.....	27
3.4.3	Observasi.....	28
3.5	Analisis Kondisi Saat Ini (<i>as-is</i>).....	28
3.6	Analisis Kondisi Diharapkan (<i>to-be</i>).....	29
3.7	Perancangan Layanan TI	30
3.7.1	<i>Service Catalogue Management</i>	30
3.7.2	<i>Service Level Management</i>	32
3.8	Pengujian	33
3.9	Alur Penelitian.....	34
Bab 4 Hasil dan Pembahasan.....		35
4.1	Hasil Studi Literatur	35

4.2	Hasil Wawancara.....	38
4.3	Hasil Observasi.....	41
4.3.1	Proses Utama Pelayanan Kesehatan.....	41
4.3.2	Infrastruktur TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat.....	50
4.3.3	Layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat	51
4.4	Analisis Kondisi Saat Ini (<i>as-is</i>).....	52
4.4.1	Proses Utama Pelayanan Kesehatan.....	52
4.4.2	<i>Stakeholder</i> dalam Proses Pelayanan Kesehatan	57
4.4.3	Layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat	58
4.4.4	Infrastruktur TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat.....	58
4.5	Analisis Kondisi yang Diharapkan (<i>to-be</i>).....	59
4.5.1	Visi dan Misi Klinik Pratama Kalasan Sehat.....	59
4.5.2	Tujuan Klinik Pratama Kalasan Sehat	60
4.5.3	Struktur Organisasi yang Diharapkan	61
4.5.4	Layanan TI yang Diharapkan.....	62
4.5.5	Infrastuktur TI yang Diharapkan.....	63
4.5.6	Proses Bisnis yang Diharapkan	65
4.5.7	Perbaikan Manajemen Layanan TI	70
4.6	Perancangan Layanan TI	76
4.6.1	<i>Service Catalogue Management</i>	76
4.6.1.1	Perencanaan Layanan TI.....	77
4.6.1.2	Perbaikan Alur Proses Bisnis.....	89
4.6.1.3	Keterlibatan <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan TI.....	98
4.6.1.4	<i>Service Catalogue</i>	103

4.6.2	<i>Service Level Management</i>	108
4.7	Pengujian	112
Bab 5	Penutup	120
5.1	Kesimpulan.....	120
5.2	Saran	120
Daftar Acuan	122
Lampiran	124

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Rantai Nilai Layanan ITIL V4	20
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Klinik Pratama Kalasan Sehat.....	36
Gambar 4. 2 Alur Rawat Jalan	43
Gambar 4. 3 Alur Gawat Darurat	45
Gambar 4. 4 Alur Pengajuan Rujukan	47
Gambar 4. 5 Alur Perpanjangan Rujukan	49
Gambar 4. 6 Alur Perbaikan Layanan pada Proses Rawat Jalan	91
Gambar 4. 7 Alur Perbaikan Layanan pada Proses Gawat Darurat	93
Gambar 4. 8 Alur Perbaikan Layanan pada Proses Pengajuan Rujukan.....	95
Gambar 4. 9 Alur Perbaikan Layanan pada Proses Perpanjangan Rujukan	97

Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Kajian Teori Terdahulu	12
Tabel 2. 2 Praktik Manajemen pada ITIL V4	19
Tabel 3. 1 Spesifikasi Perangkat Pendukung Penelitian	26
Tabel 4. 1 Peran Pemangku Kepentingan Klinik Pratama Kalasan Sehat	37
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara	38
Tabel 4. 3 Infrastruktur TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat	50
Tabel 4. 4 Proses Bisnis Rawat Jalan yang Bermasalah	53
Tabel 4. 5 Proses Bisnis Gawat Darurat yang Bermasalah	54
Tabel 4. 6 Proses Bisnis Pengajuan Rujukan yang Bermasalah	55
Tabel 4. 7 Proses Bisnis Perpanjangan Rujukan yang Bermasalah	56
Tabel 4. 8 Perbaikan Manajemen Layanan TI Rawat Jalan.....	70
Tabel 4. 9 Perbaikan Manajemen Layanan TI Gawat Darurat.....	72
Tabel 4. 10 Perbaikan Manajemen Layanan TI Pengajuan Rujukan	73
Tabel 4. 11 Perbaikan Manajemen Layanan TI Perpanjangan Rujukan	75
Tabel 4. 12 Perencanaan Layanan <i>Front Office</i>	77
Tabel 4. 13 Perencanaan Layanan RME	79
Tabel 4. 14 Perencanaan Layanan Farmasi	81
Tabel 4. 15 Perencanaan Layanan Laboratorium.....	83
Tabel 4. 16 Perencanaan Layanan Radiodiagnostik	84
Tabel 4. 17 Perencanaan Layanan <i>Back Office</i>	85
Tabel 4. 18 Perencanaan Layanan PMKP	87
Tabel 4. 19 Perencanaan Layanan <i>PCare</i>	88

Tabel 4. 20 Peran <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan <i>Front Office</i>	98
Tabel 4. 21 Peran <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan RME.....	99
Tabel 4. 22 Peran <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan Farmasi.....	100
Tabel 4. 23 Peran <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan <i>Back Office</i>	101
Tabel 4. 24 Peran <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan <i>PCare</i>	102
Tabel 4. 25 <i>Service Catalogue Front Office</i>	103
Tabel 4. 26 <i>Service Catalogue RME</i>	104
Tabel 4. 27 <i>Service Catalogue Farmasi</i>	105
Tabel 4. 28 <i>Service Catalogue Back Office</i>	106
Tabel 4. 29 <i>Service Catalogue PCare</i>	106
Tabel 4. 30 SLA <i>Front Office</i>	108
Tabel 4. 31 SLA RME	109
Tabel 4. 32 SLA Farmasi	110
Tabel 4. 33 SLA <i>Back Office</i>	110
Tabel 4. 34 SLA <i>PCare</i>	111
Tabel 4. 35 Hasil Validasi Dokumen Perencanaan Layanan TI	113
Tabel 4. 36 Hasil Validasi Dokumen Perbaikan Alur Proses Bisnis	114
Tabel 4. 37 Hasil Validasi Dokumen Keterlibatan <i>Stakeholder</i> Terhadap Layanan TI.....	115
Tabel 4. 38 Hasil Validasi Dokumen <i>Service Catalogue</i>	116
Tabel 4. 39 Hasil Validasi Dokumen SLA.....	118

Rancangan Layanan Teknologi Informasi di Klinik Pratama Kalasan Sehat Menggunakan ITIL V4

Information Technology Service Design at Pratama Kalasan Sehat Clinic Using ITIL V4

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada perbaikan manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) di Klinik Pratama Kalasan Sehat dengan menggunakan *framework* ITIL V4. Klinik menghadapi kendala dalam mengelola layanan TI akibat ketiadaan *service catalogue* dan *Service Level Agreement (SLA)*, yang mengakibatkan ketidakjelasan dalam standar layanan yang diterima dari vendor. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dokumen *service catalogue* dan SLA yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional layanan TI di klinik. Dengan ini, diharapkan klinik dapat mengelola layanan TI dengan baik, memastikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara, observasi, dan analisis kondisi saat ini untuk mengidentifikasi proses bisnis, *stakeholder* terkait, layanan TI, dan infrastruktur TI yang ada. Sebelum merancang layanan TI, dilakukan analisis kondisi yang diharapkan dan perbaikan manajemen layanan TI. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun dokumen *service catalogue* dan SLA yang sesuai dengan kebutuhan klinik. Pengujian dilakukan untuk memvalidasi dokumen hasil rancangan layanan TI dan memastikan bahwa standar yang ditetapkan telah relevan dan sesuai.

Hasil dari penelitian ini berupa dokumen perencanaan layanan TI, perbaikan alur proses bisnis, keterlibatan *stakeholder* terhadap layanan TI, *service catalogue*, dan SLA. Hasil pengujian menunjukkan tingkat persetujuan 100% untuk semua kategori. Dengan demikian, dokumen-dokumen yang telah disusun dinyatakan memenuhi kebutuhan klinik dan diharapkan dapat mendukung perbaikan manajemen layanan TI. Dokumen-dokumen ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai acuan atau panduan dalam pengelolaan layanan TI di Klinik Pratama Kalasan Sehat, sehingga dapat mendukung operasional layanan TI yang lebih baik.

Kata kunci: Manajemen layanan teknologi informasi, ITIL V4, *Service Catalogue*, *Service Level Agreement (SLA)*