

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SERVICE
DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI KASUS:
RS.XYZ)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:

SYACHLA MALIKHA PUTRI

20082010185

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

SKRIPSI

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR SERVICE
DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 (STUDI
KASUS: RS.XYZ)

Disusun Oleh:
SYACHLA MALIKHA PUTRI
20082010185


Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Tanggal 15 November 2024

Pembimbing :

1.



Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011

2.


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom
NPT. 17119910320052

Tim Penguji :

1.


Asif Farooqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001

2.


Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020

3.


Virdha Rahma Aulia, S.T., M.Kom.
NIP. 199810202024062002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SERVICE DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3
(STUDI KASUS: RS.XYZ)


Disusun Oleh:
SYACHLA MALIKHA PUTRI
20082010185


Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang November
Periode 2024 pada Tanggal 15 November 2024

Menyetujui,


Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Syachla Malikhia Putri

NPM : 20082010185

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 15 November 2024 dengan judul:

**"PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SERVICE DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3
(STUDI KASUS: RS.XYZ)"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut di atas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 29 November 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198705192018031001


2. Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199303162019032020


3. Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.
NIP. 199810202024062002

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198107042021212011


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 17119910320052



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syachla Malikha Putri

NPM : 20082010185

Program Studi : Sistem Informaasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi sebagai berikut:

**"PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
SERVICE DESK BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3
(STUDI KASUS: RS.XYZ)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 November 2024

Hormat Saya,

Syachla Malikha Putri

NPM. 20082010185

Judul : Perancangan Standar Operasional Prosedur Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 (Studi Kasus: RS.XYZ)

Pembimbing 1 : Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom.

ABSTRAK

Peraturan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013 mewajibkan setiap rumah sakit untuk mengimplementasikan dan mengelola SIMRS, peraturan tersebut mendorong RS.XYZ untuk mengimplementasikan SIMRS dan memiliki Unit SIM yang berfungsi sebagai *service desk*, dimana bertugas sebagai *first level support* bagi pengguna layanan TI dalam melaporkan kendala dan permintaan layanan. Dalam menjalankan tugasnya, Unit SIM mengikuti prosedur pengelolaan SIMRS yang ditetapkan oleh RS. XYZ. Namun prosedur yang ada saat ini belum sesuai dengan standar ITIL dan tidak sepenuhnya mencakup seluruh peran Unit SIM, sehingga tidak semua kasus yang dilaporkan oleh pengguna dapat ditangani dengan konsisten.

Skripsi ini bertujuan menghasilkan rancangan SOP *service desk* yang sesuai dengan standar ITIL V3. ITIL memberdayakan stakeholder untuk melakukan hal benar dalam menjalankan proses pengelolaan layanan TI melalui panduan dan template form isian kerja sehingga dapat membantu menstandarisasi aktivitas pengelolaan SIMRS. Perancangan dokumen SOP dilakukan menggunakan metode analisis kesenjangan dengan memetakan kondisi terkini proses pengelolaan SIMRS dalam lingkup *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* terhadap kondisi ideal sesuai ITIL. Hasil analisis kesenjangan menunjukkan aktivitas apa saja yang sesuai dengan kondisi ideal ITIL namun belum dilakukan di RS.XYZ sehingga menjadi dasar perancangan SOP pada skripsi ini. Setelah SOP berhasil dibuat, dilakukan verifikasi dokumen SOP untuk memastikan kesesuaian informasi yang terkandung didalam SOP apakah sudah sesuai dengan standar dan kebutuhan Rumah Sakit.

Hasil yang diperoleh dari skripsi ini adalah empat dokumen SOP yaitu prosedur penanganan insiden, prosedur penanganan permasalahan, prosedur pemenuhan permintaan layanan, dan prosedur pemenuhan permintaan akses. Setiap dokumen SOP mencakup formulir yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas yang diatur di dalam SOP. Dokumen SOP telah terverifikasi sesuai dengan standar penyusunan SOP rumah sakit dan kebutuhan Rumah Sakit XYZ.

Kata kunci: *SIMRS, Service Desk, SOP, ITIL V3, Analisis Kesenjangan, Service Operation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, atas limpahan Rahmat serta Kasih Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, dan dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ibunda Emi dan Bapak Sulaiman, serta Kakanda Syachfarchan, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan penuh, baik secara moral dan materi selama proses perjuangan menyelesaikan skripsi dan studi perkuliahan ini
2. Ibu Siti Mukaromah S.Kom., M.Kom., selaku dosen promotor dan dosen pembimbing pertama yang telah membantu membimbing dan mengarahkan dalam pencarian topik skripsi hingga tahap menyelesaikan skripsi
3. Bapak Arista Pratama S.Kom., M.Kom., sebagai dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulis memberikan bimbingan dan arahnya dengan kritik yang berguna menyempurnakan skripsi
4. Bapak Farris selaku Kepala Unit SIM di Rumah Sakit yang menjadi tempat studi kasus dalam skripsi ini karena telah memberikan kesempatan dan memberikan seluruh data yang dibutuhkan dalam pengerjaan skripsi
5. Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberi pengarahan selama masa perkuliahan
6. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom, selaku koordinator program studi

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan
8. Teman-teman terdekat penulis yaitu Brillyan Putra dan Tarisa Kamilia yang membantu memberi penghiburan selama masa skripsi dan perkuliahan
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan. Semoga laporan skripsi ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan banyak memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	6
1.6 Relevan SI	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Dasar Teori	10
2.1.1 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).....	10
2.1.2 Sistem Informasi Manejemen Rumah Sakit XYZ	12
2.1.3 Teknologi Informasi.....	13

2.1.4	Tata Kelola Teknologi Informasi	13
2.1.5	IT Service Management	16
2.1.6	Perbandingan ITIL, ISO, COBIT	18
2.1.7	ITIL (IT Infrastructure Library)	20
2.1.8	Service Operation dan Service Desk	28
2.1.8.1	Service operation	28
2.1.8.2	<i>Service Desk</i>	39
2.1.9	Standar Operasional Prosedur (SOP)	41
2.1.9.1	Penyusunan Dokumen SOP Rumah Sakit	42
2.2	Penelitian Terdahulu	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		51
3.1	Alur Penelitian	51
3.2	Tahap Pengumpulan Informasi dan Data	51
3.2.1	Studi Kepustakaan	52
3.2.2	Wawancara	52
3.2.3	Observasi	52
3.3	Tahap Analisis Data	53
3.3.1	Tahap Analisis Kondisi Terkini dengan Kondisi Ideal	53
3.3.2	Tahap Analisis Kesenjangan	53
3.4	Tahap Perancangan	54
3.4.1	Tahap Perancangan Standar Operasional Prosedur	54

3.4.2	Verifikasi Dokumen SOP.....	55
3.5	Tahap Penutupan	56
3.5.1	Penyusunan laporan akhir	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Analisis Kondisi Terkini dan Kondisi Ideal	57
4.1.1	Kondisi Terkini Penanganan SIMRS	57
4.1.2	Kondisi Ideal Penanganan Layanan TI Berdasarkan ITIL V3.....	70
4.2	Analisis Kesenjangan	80
4.2.1	Identifikasi Perubahan dan Solusi	97
4.3	SOP yang dihasilkan	111
4.4	Pendefinisian Struktur SOP	116
4.5	Perancangan Dokumen SOP	117
4.5.1	Penanganan Insiden.....	118
4.5.2	Penanganan Permasalahan	134
4.5.3	Pemenuhan Permintaan Layanan	142
4.5.4	Pemenuhan Permintaan Akses	158
4.6	Verifikasi Dokumen SOP	166
BAB V PENUTUP.....		171
5.1	Kesimpulan.....	171
5.2	Saran.....	172
DAFTAR PUSTAKA		174

LAMPIRAN..... 179

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fokus Area Tata Kelola TI.....	14
Gambar 2. 2 Penentuan Level Prioritas	29
Gambar 2. 3 Prioritas Insiden.....	32
Gambar 2. 4 Format SPO	42
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	51
Gambar 3. 2 Simbol Flowchart	54
Gambar 4. 1 Kondisi Terkini Incident Management	60
Gambar 4. 2 Kondisi Terkini Problem Management	63
Gambar 4. 3 Kondisi Terkini Request Fulfillment	66
Gambar 4. 4 Kondisi Terkini Access Management	68
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Unit SIM	69
Gambar 4. 6 SOP Penanganan Insiden	131
Gambar 4. 7 Formulir Pelaporan Insiden.....	132
Gambar 4. 8 Formulir Pencatatan Insiden	133
Gambar 4. 9 Formulir Eskalasi	134
Gambar 4. 10 Prosedur Penanganan Permasalahan	140
Gambar 4. 11 Formulir Pencatatan Permasalahan	141
Gambar 4. 12 Prosedur Pemenuhan Permintaan Layanan	153
Gambar 4. 13 Formulir Pelaporan Permintaan Layanan	154
Gambar 4. 14 Formulir Pencatatan Permintaan Layanan	155
Gambar 4. 15 Formulir Eskalasi Permintaan Layanan	156
Gambar 4. 16 Formulir Penutupan Pemenuhan Permintaan Layanan	157
Gambar 4. 17 Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses	162

Gambar 4. 18 Formulir Pelaporan hak akses	163
Gambar 4. 19 Formulir Pemberian Hak Akses	164
Gambar 4. 20 Formulir Pelaporan Pencabutan Hak Akses.....	165
Gambar 4. 21 Formulir Pencabutan Hak Akses.....	166
Gambar 4. 22 Sebelum Perubahan Nama Pelaksana	167
Gambar 4. 23 Setelah Perubahan Nama Pelaksana.....	168
Gambar 4. 26 Sebelum Perubahan Kolom Tanda Tangan.....	169
Gambar 4. 27 Setelah Perubahan Kolom Tanda Tangan	170

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan ITIL, ISO, COBIT.....	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4. 1 Kondisi Terkini Incident Management	58
Tabel 4. 2 Kondisi Terkini Problem Management.....	62
Tabel 4. 3 Kondisi Terkini Request Fulfillment	64
Tabel 4. 4 Kondisi Terkini Access Management.....	67
Tabel 4. 5 Tugas Pokok Unit SIM	70
Tabel 4. 6 Kondisi Ideal Incident Management.....	71
Tabel 4. 7 Kondisi Ideal Problem Management.....	74
Tabel 4. 8 Kondisi Ideal Request Fulfillment	76
Tabel 4. 9 Kondisi Ideal Access Management.....	78
Tabel 4. 10 Analisis Kesenjangan Incident Management.....	81
Tabel 4. 11 Analisis Kesenjangan Problem Management	86
Tabel 4. 12 Analisis Kesenjangan Request Fulfillment.....	89
Tabel 4. 13 Analisis Kesenjangan Access Management.....	93
Tabel 4. 14 Pendefinisian Level Support	96
Tabel 4. 15 Identifikasi perubahan dan Solusi Incident Management	97
Tabel 4. 16 Identifikasi Perubahan dan Solusi Problem Management	101
Tabel 4. 17 Identifikasi Perubahan dan Solusi Request Fulfillment.....	104
Tabel 4. 18 Identifikasi Perubahan dan Solusi Access Management.....	108
Tabel 4. 19 Daftar Usulan SOP dan Formulir.....	111
Tabel 4. 20 Struktur SPO	117
Tabel 4. 21 Daftar Kategori dan Prioritas Insiden	118

Tabel 4. 22 Level Dampak dan Urgensi.....	123
Tabel 4. 23 Kode Prioritas	124
Tabel 4. 24 Resolution Time.....	124
Tabel 4. 25 Status Penanganan	125
Tabel 4. 26 Prioritas Permasalahan.....	135
Tabel 4. 27 Kategori dan Prioritas Permintaan	142

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian	179
Lampiran 2 Wawancara Pra-penelitian 23 Desember 2023.....	180
Lampiran 3 Wawancara Pra-penelitian 10 Januari 2024	183
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara-Pra penelitian.....	186
Lampiran 5 SOP Manajemen Insiden RS. XYZ Saat Ini.....	187
Lampiran 6 SOP Manajemen Akses RS.XYZ Saat Ini.....	188
Lampiran 7 Formulir RS.XYZ Saat Ini	189
Lampiran 8 Pencatatan Pelaporan SIMRS RS.XYZ.....	190
Lampiran 9 Wawancara Verifikasi Dokumen SOP 14 Agustus 2024	191
Lampiran 10 Dokumentasi Wawancara Verifikasi SOP 14 Agustus 2024.....	194
Lampiran 11 Dokumentasi Persetujuan Verifikasi SOP	195