

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TI BAGIAN ADMINISTRASI
PADA *SERVICE OPERATION* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V3*
(STUDI KASUS RUMAH SAKIT XYZ)**

Nama : Muhammad Alvin Firman Agustian

NIM : 3021810018

Pembimbing : Yogantara Setya Dharmawan, S.Kom., MBusProcessMgt., MCE.

ABSTRAK

Rumah Sakit XYZ merupakan sebuah instansi swasta yang bergerak pada bidang pelayanan Kesehatan, sarana pelayanan kesehatan dikelola PT Cipta Nirmala, terdapat beberapa tempat operasi pelayanan kesehatan yaitu praktek dokter dan apotek yang berada di Veteran dan GKB. Bentuk layanan Kesehatan dari Rumah Sakit XYZ yaitu Klinik, IGD, Rawat Jalan, *Medical Check Up*, Instalasi Bedah Central, Laboratorium, Radiologi, Rehabilitas Medic, dan Farmasi. Masing-masing bentuk layanan kesehatan Rumah Sakit XYZ memiliki bagian administrasi. Pelayanan yang disediakan Rumah Sakit XYZ dapat di akses dengan melakukan proses Administrasi terlebih dahulu, bagian Administrasi melayani pasien kategori umum dan kategori BPJS. Di dalam proses Administrasi diperlukan adanya prosedur untuk mengatur alur pendaftaran. Maka dilakukan, adanya dokumen Instruksi kerja tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi sesuai *Standart Operating Procedure (SOP)* yang digunakan untuk mengatur seluruh aktivitas *Service Desk* terkait *Incident Management* dan *Problem Management*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data melakukan observasi dan wawancara. Penyusunan dokumen SOP dilakukan menggunakan metode gap analisis dengan menyusun dokumen SOP berdasarkan kondisi ideal pada proses *Service Operation ITIL V3* dengan membandingkan kondisi eksisting. Hasil dari analisis ini adalah dokumen SOP berbasis *Service Operation* pada ITIL V3 dalam pelayanan administrasi Rumah Sakit XYZ. Tujuan menggunakan ITIL V3 sebagai panduan bagi staff administrasi dalam mengelola layanan dan menerapkan kebijakan untuk meningkatkan layanan pada pasien.

Kata Kunci : Rumah Sakit XYZ, *Standart Operating Procedure (SOP)*, ITIL V3

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



**IT SERVICE MANAGEMENT ANALYSIS OF ADMINISTRATION
SECTION IN SERVICE OPERATION USING ITIL V3 FRAMEWORK
(CASE STUDY OF XYZ HOSPITAL)**

Name : Muhammad Alvin Firman Agustian
Student ID Number : 3021810018
Advisor : Yogantara Setya Dharmawan, S.Kom., MBusProcessMgt., MCE.

ABSTRACT

XYZ Hospital is a private institution engaged in health services, health service facilities are managed by PT Cipta Nirmala, there are several places for operating health services, namely doctors' practices and pharmacies in Veterans and GKB. The form of health services from XYZ Hospital are Clinic, Emergency Room, Outpatient, Medical Check Up, Central Surgical Installation, Laboratory, Radiology, Medical Rehabilitation, and Pharmacy. Each form of XYZ Hospital's health services has an administration section. The services provided by XYZ Hospital can be accessed by carrying out the administrative process first, the Administration section serves patients in the general category and the BPJS category. In the administrative process, it is necessary to have a procedure to regulate the registration flow. Therefore, there is a written work instruction document that is structured and documented according to the Standard Operating Procedure (SOP) which is used to manage all Service Desk activities related to Incident Management and Problem Management. This study uses qualitative methods, data collection conducted observations and interviews. The preparation of the SOP document is carried out using the gap analysis method by compiling the SOP document based on the ideal conditions in the ITIL V3 Service Operation process by comparing the existing conditions. The results of this analysis are SOP documents based on Service Operations at ITIL V3 in the administration service of XYZ Hospital. The purpose of using ITIL V3 as a guide for administrative staff in managing services and implementing policies to improve services for patients.

Keywords : Hospital XYZ, Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3