

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 ITIL .....	8
2.3 Business Process Management Lifecycle .....	8
2.3.1 <i>Service Strategy</i> .....	9
2.3.2 <i>Service Design</i> .....	9
2.3.3 <i>Service Transition</i> .....	9
2.3.4 <i>Service Operation</i> .....	10
2.3.5 <i>Service Continual Service Improvement</i> .....	10
2.4 <i>Service Desk</i> .....	10
2.5 <i>Standart Operating Procedure</i> .....	11
2.5.1 Penyusunan Dokumen SOP.....	11
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	15
3.1 Diagram Alir Penelitian .....	15
3.2 Pengumpulan Informasi .....	15
3.3 Melakukan Analisis Kondisi Eksisting dan Ideal Sesuai ITIL .....	16

3.4	Analisis Gap Kondisi Eksisting dan Ideal .....	16
3.5	Pembuatan Dokumen SOP .....	16
3.6	Melakukan Penyerahan Hasil Rekomendasi Dokumen SOP.....	17
3.7	Kesimpulan dan Saran .....	17
<b>BAB 4 PEMBAHASAN .....</b>		<b>19</b>
4.1	Kondisi Ideal berdasarkan Service Operation pada ITIL V3 .....	19
4.2	Kondisi Eksisting pada RS XYZ berdasarkan domain <i>Service Operation</i> Pada ITIL V3 19	
4.2.1	Proses Bisnis pada pelayanan administrasi .....	19
4.2.2	Kondisi eksisting layanan administrasi .....	20
4.3	Identifikasi Perubahan Analisis Gap Dan Kondisi Eksisting Disesuaikan Kondisi Ideal 23	
4.3.1	<i>Incident Management</i> .....	23
4.3.2	<i>Problem Management</i> .....	28
4.4	Identifikasi Perubahan.....	32
4.5	Identifikasi Solusi .....	35
4.6	Memetakan Solusi Dan Proses Pada Prosedur .....	56
4.7	Hasil dokumen SOP .....	59
4.8	Formulir Yang Dihasilkan .....	60
4.8.1	Pemetaan SOP dan Formulir .....	61
4.9	Struktur Standart Operating Procedure .....	61
4.9.1	Pembuatan Dokumen SOP.....	62
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>65</b>
5.1	Kesimpulan .....	65
5.2	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>67</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>69</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>87</b>