

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 <i>Information Technology and Infrastructure Library (ITIL)</i>	9
2.2 <i>Service Portfolio</i>	10
2.3 <i>Service Strategy</i>	11
2.3.1 <i>Perspective</i>	12
2.3.2 <i>Position</i>	12
2.3.3 <i>Plan</i>	15
2.3.4 <i>Pattern</i>	19

	Halaman
2.4 <i>Demand Management</i>	21
2.4.1 <i>User Profile</i>	21
2.5 <i>Service Portfolio Management</i>	22
2.5.1 <i>Define</i>	23
2.5.2 <i>Analyse</i>	24
2.5.3 <i>Approve</i>	29
2.5.4 <i>Charter</i>	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tahap Awal	34
3.1.1 Studi Literatur	34
3.1.2 Identifikasi Masalah	38
3.2 Tahap Penyusunan Dokumen	39
3.2.1 <i>Service Strategy</i>	39
3.2.2 <i>Demand Management</i>	43
3.2.3 <i>Service Portfolio Management</i>	44
3.2.4 Analisa dan Pembahasan	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Tahap Awal	53
4.1.1 Studi Literatur	53
4.1.2 Identifikasi Masalah	53
4.2 Tahap Penyusunan Dokumen	58
4.2.1 <i>Service Strategy</i>	60
4.2.2 <i>Demand Management</i>	115

	Halaman
4.2.3 <i>Service Portfolio Management</i>	129
4.2.4 Analisa dan Pembahasan	221
4.2.5 Evaluasi	223
BAB V PENUTUP.....	226
5.1 Kesimpulan.....	226
5.2 Saran	227
DAFTAR PUSTAKA	228
LAMPIRAN.....	230



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Layanan TI pada RSIA Putri	3
Tabel 3.1 Contoh Hasil Pemetaan <i>Archetypes</i> Layanan dengan Aset Pelanggan..	40
Tabel 3.2 Pengelompokkan Layanan TI	42
Tabel 3.3 <i>Customer Portfolio</i>	42
Tabel 3.4 <i>Pattern</i> Layanan TI.....	43
Tabel 3.5 <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> Layanan TI.....	43
Tabel 3.6 <i>User Profile</i>	44
Tabel 3.7 <i>Inventories</i>	45
Tabel 3.8 <i>Business Case</i>	45
Tabel 3.9 <i>Value Proposition</i>	46
Tabel 3.10 <i>Prioritization</i>	47
Tabel 3.11 <i>Service Portfolio</i>	48
Tabel 3.12 Dokumen Persetujuan	48
Tabel 3.13 <i>Charter</i>	50
Tabel 3.14 Rencana Manajemen Komunikasi	50
Tabel 4.1 Layanan TI pada RSIA Putri.....	54
Tabel 4.2 Visualisasi Layanan Berdasarkan Aset dan Manfaat.....	64
Tabel 4.3 Visualisasi Layanan Berdasarkan Aset dan Manfaat.....	65
Tabel 4.4 Visualisasi Layanan Berdasarkan Aset dan Manfaat.....	65
Tabel 4.5 Visualisasi Layanan Sebagai Pola Penciptaan Nilai	66
Tabel 4.6 Visualisasi Layanan Sebagai Pola Penciptaan Nilai	66

Tabel 4.7 Visualisasi Layanan Sebagai Pola Penciptaan Nilai	66
Tabel 4.8 <i>Service Assets</i>	68
Tabel 4.9 <i>Customer Segment (Internal)</i>	72
Tabel 4.10 <i>Customer Segment (External)</i>	75
Tabel 4.11 Pengelompokkan Layanan TI	77
Tabel 4.12 Pemaparan <i>Stakeholder</i> Layanan TI	77
Tabel 4.13 <i>Customer Portfolio (Internal)</i>	81
Tabel 4.14 <i>Customer Portfolio (External)</i>	82
Tabel 4.15 <i>Customer Portfolio (Internal dan External)</i>	82
Tabel 4.16 Pattern e-Reservasi Ambulan (Bagian Umum).....	83
Tabel 4.17 Pattern e-Reservasi Ambulan (Pasien).....	84
Tabel 4.18 Pattern e-Medicine Sales (Bagian Farmasi).....	85
Tabel 4.19 Pattern e-Medicine Sales (Pasien).....	86
Tabel 4.20 Pattern SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan (Bagian Farmasi)	86
Tabel 4.21 Pattern SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan (Wadir Medis).....	88
Tabel 4.22 Pattern SI Pengembangan TI (Bagian TI).....	88
Tabel 4.23 Pattern SI Pengembangan TI (Direktur Utama).....	89
Tabel 4.24 Pattern SI Akuntansi (Bagian Keuangan)	90
Tabel 4.25 Pattern SI Akuntansi (Wadir Umum dan Keuangan).....	91
Tabel 4.26 Pattern SI Akuntansi (Direktur Utama)	92
Tabel 4.27 Pattern SI SDM (Bagian HRD).....	92
Tabel 4.28 Pattern SI SDM (Kepala Bidang)	93
Tabel 4.29 Pattern SI SDM (Wakil Direktur Medis)	94

Tabel 4.30 Pattern SI SDM (Wadir Umum dan Keuangan)	95
Tabel 4.31 Pattern e-AdministrasiPasien (<i>User</i>).....	96
Tabel 4.32 Pattern e-AdministrasiPasien (Pasien).....	97
Tabel 4.33 Pattern e-AdministrasiPasien (Kabid Keperawatan).....	98
Tabel 4.34 Pattern e-AdministrasiPasien (Kabid Penunjang Medis).....	99
Tabel 4.35 Pattern e-AdministrasiPasien (Wakil Direktur Medis)	99
Tabel 4.36 Pattern e- <i>Marketing</i> (Bagian Humas dan Pemasaran)	100
Tabel 4.37 Pattern e- <i>Marketing</i> (<i>Calon Customer</i>).....	101
Tabel 4.38 Pattern e- <i>Marketing</i> (Direktur Utama).....	102
Tabel 4.39 Pattern e- <i>CustomerCare</i> (<i>User</i>)	103
Tabel 4.40 Pattern e- <i>CustomerCare</i> (Pasien).....	104
Tabel 4.41 Pattern e- <i>CustomerCare</i> (Wakil Direktur Medis).....	105
Tabel 4.42 <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> Layanan TI.....	107
Tabel 4.43 <i>User Profile</i>	116
Tabel 4.44 <i>Inventories</i> Layanan TI.....	130
Tabel 4.45 <i>Business Case</i> e-ReservasiAmbulan	136
Tabel 4.46 <i>Business Case</i> e- <i>MedicineSales</i>	136
Tabel 4.47 <i>Business Case</i> SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan.....	137
Tabel 4.48 <i>Business Case</i> SI Pengembangan TI.....	138
Tabel 4.49 <i>Business Case</i> SI Akuntansi.....	139
Tabel 4.50 <i>Business Case</i> SI SDM	139
Tabel 4.51 <i>Business Case</i> e-AdministrasiPasien	140
Tabel 4.52 <i>Business Case</i> e- <i>Marketing</i>	141

Tabel 4.53 <i>Business Case e-CustomerCare</i>	141
Tabel 4.54 <i>Value Proposition</i>	143
Tabel 4.55 Beban Depresiasi (e-ReservasiAmbulan)	145
Tabel 4.56 Akumulasi Depresiasi Komputer (e-ReservasiAmbulan).....	146
Tabel 4.57 Akumulasi Depresiasi Jaringan (e-ReservasiAmbulan)	147
Tabel 4.58 <i>Cost Model</i> (e-ReservasiAmbulan).....	147
Tabel 4.59 Beban Depresiasi (e-MedicineSales)	148
Tabel 4.60 Akumulasi Depresiasi Komputer (e-MedicineSales).....	149
Tabel 4.61 Akumulasi Depresiasi Jaringan (e-MedicineSales)	150
Tabel 4.62 <i>Cost Model</i> (e-MedicineSales).....	151
Tabel 4.63 Beban Depresiasi (SI Persediaan Obat dan Alkes)	151
Tabel 4.64 Akumulasi Depresiasi Komputer (SI Persediaan Obat dan Alkes)....	152
Tabel 4.65 Akumulasi Depresiasi Jaringan (SI Persediaan Obat dan Alkes)	153
Tabel 4.66 <i>Cost Model</i> (SI Persediaan Obat dan Alkes).....	154
Tabel 4.67 Beban Depresiasi (SI Pengembangan TI)	154
Tabel 4.68 Akumulasi Depresiasi Komputer (SI Pengembangan TI).....	156
Tabel 4.69 Akumulasi Depresiasi Jaringan (SI Pengembangan TI)	156
Tabel 4.70 <i>Cost Model</i> (SI Pengembangan TI).....	157
Tabel 4.71 Beban Depresiasi (SI Akuntansi).....	158
Tabel 4.72 Akumulasi Depresiasi Komputer (SI Akuntansi)	159
Tabel 4.73 Akumulasi Depresiasi Jaringan (SI Akuntansi).....	160
Tabel 4.74 <i>Cost Model</i> (SI Akuntansi)	160
Tabel 4.75 Beban Depresiasi (SI SDM).....	161

Tabel 4.76 Akumulasi Depresiasi Komputer (SI SDM)	162
Tabel 4.77 Akumulasi Depresiasi Jaringan (SI SDM).....	163
Tabel 4.78 <i>Cost Model</i> (SI SDM)	164
Tabel 4.79 Beban Depresiasi (e-AdministrasiPasien).....	164
Tabel 4.80 Akumulasi Depresiasi Komputer (e-AdministrasiPasien).....	165
Tabel 4.81 Akumulasi Depresiasi Jaringan (e-AdministrasiPasien).....	166
Tabel 4.82 <i>Cost Model</i> (e-AdministrasiPasien)	167
Tabel 4.83 Beban Depresiasi (<i>e-Marketing</i>)	168
Tabel 4.84 Akumulasi Depresiasi Komputer (<i>e-Marketing</i>)	169
Tabel 4.85 Akumulasi Depresiasi Jaringan (<i>e-Marketing</i>)	169
Tabel 4.86 <i>Cost Model</i> (<i>e-Marketing</i>).....	170
Tabel 4.87 Beban Depresiasi (<i>e-CustomerCare</i>)	171
Tabel 4.88 Akumulasi Depresiasi Komputer (<i>e-CustomerCare</i>).....	172
Tabel 4.89 Akumulasi Depresiasi Jaringan (<i>e-CustomerCare</i>)	173
Tabel 4.90 <i>Cost Model</i> (<i>e-CustomerCare</i>).....	174
Tabel 4.91 ROI e-ReservasiAmbulan	175
Tabel 4.92 ROI e- <i>MedicineSales</i>	176
Tabel 4.93 ROI SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan.....	177
Tabel 4.94 ROI SI Pengembangan TI.....	178
Tabel 4.95 ROI SI Akuntansi.....	179
Tabel 4.96 ROI SI SDM	180
Tabel 4.97 ROI e-AdministrasiPasien.....	181
Tabel 4.98 ROI <i>e-Marketing</i>	182

Tabel 4.99 ROI <i>e-CustomerCare</i>	182
Tabel 4.100 Hasil Perhitungan Biaya dan Manfaat	184
Tabel 4.101 Prioritas Layanan TI.....	185
Tabel 4.102 <i>Service Portfolio</i>	186
Tabel 4.103 <i>Service Pipeline</i> e-ReservasiAmbulan	186
Tabel 4.104 <i>Service Pipeline e-MedicineSales</i>	187
Tabel 4.105 <i>Service Pipeline</i> SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan.....	188
Tabel 4.106 <i>Service Pipeline</i> SI Pengembangan TI.....	189
Tabel 4.107 <i>Service Pipeline</i> SI Akuntansi.....	190
Tabel 4.108 <i>Service Pipeline</i> SI SDM	191
Tabel 4.109 <i>Service Pipeline e-AdministrasiPasien</i>	192
Tabel 4.110 <i>Service Pipeline e-Marketing</i>	194
Tabel 4.111 <i>Service Pipeline e-CustomerCare</i>	195
Tabel 4.112 <i>Service Catalogue</i> Sistem Informasi RSIA Putri.....	196
Tabel 4.113 <i>Authorization</i> e-ReservasiAmbulan	198
Tabel 4.114 <i>Authorization e-MedicineSales</i>	200
Tabel 4.115 <i>Authorization</i> SI Persediaan Obat dan Alat Kesehatan.....	202
Tabel 4.116 <i>Authorization</i> SI Pengembangan TI.....	204
Tabel 4.117 <i>Authorization</i> SI Akuntansi.....	207
Tabel 4.118 <i>Authorization</i> SI SDM	209
Tabel 4.119 <i>Authorization e-AdministrasiPasien</i>	212
Tabel 4.120 <i>Authorization e-Marketing</i>	214
Tabel 4.121 <i>Authorization e-CustomerCare</i>	217

	Halaman
Tabel 4.122 <i>Charter</i>	219
Tabel 4.123 Analisa dan Pembahasan.....	221
Tabel 4.124 Evaluasi Dokumen Portofolio Layanan TI	224



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Service Portfolio</i>	10
Gambar 2.2 <i>Service Asset</i> dan bagaimana menciptakan value layanan TI	13
Gambar 2.3 Kategorisasi Layanan TI	15
Gambar 2.4 Luaran Proses <i>Service Portfolio Management</i>	22
Gambar 2.5 <i>Service Pipeline</i> dan <i>Service Catalogue</i>	31
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	33
Gambar 3.2. Kerangka Teoritis	34
Gambar 3.3 Pemetaan <i>Archetypes</i> Layanan dan Aset Pelanggan	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi RSIA Putri Surabaya.....	57
Gambar 4.2 <i>Business Model</i> dan <i>Customer Assets</i>	63
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Kota Surabaya.....	70
Gambar 4.4 Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016.....	71
Gambar 4.5 Kategori Penyedia Layanan TI.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Tugas Pokok dan Fungsi.....	230
Lampiran 2. <i>Value Chain</i>	247
Lampiran 3. Dokumen Persetujuan Layanan TI	248
Lampiran 4. Rencana Manajemen Komunikasi	279

