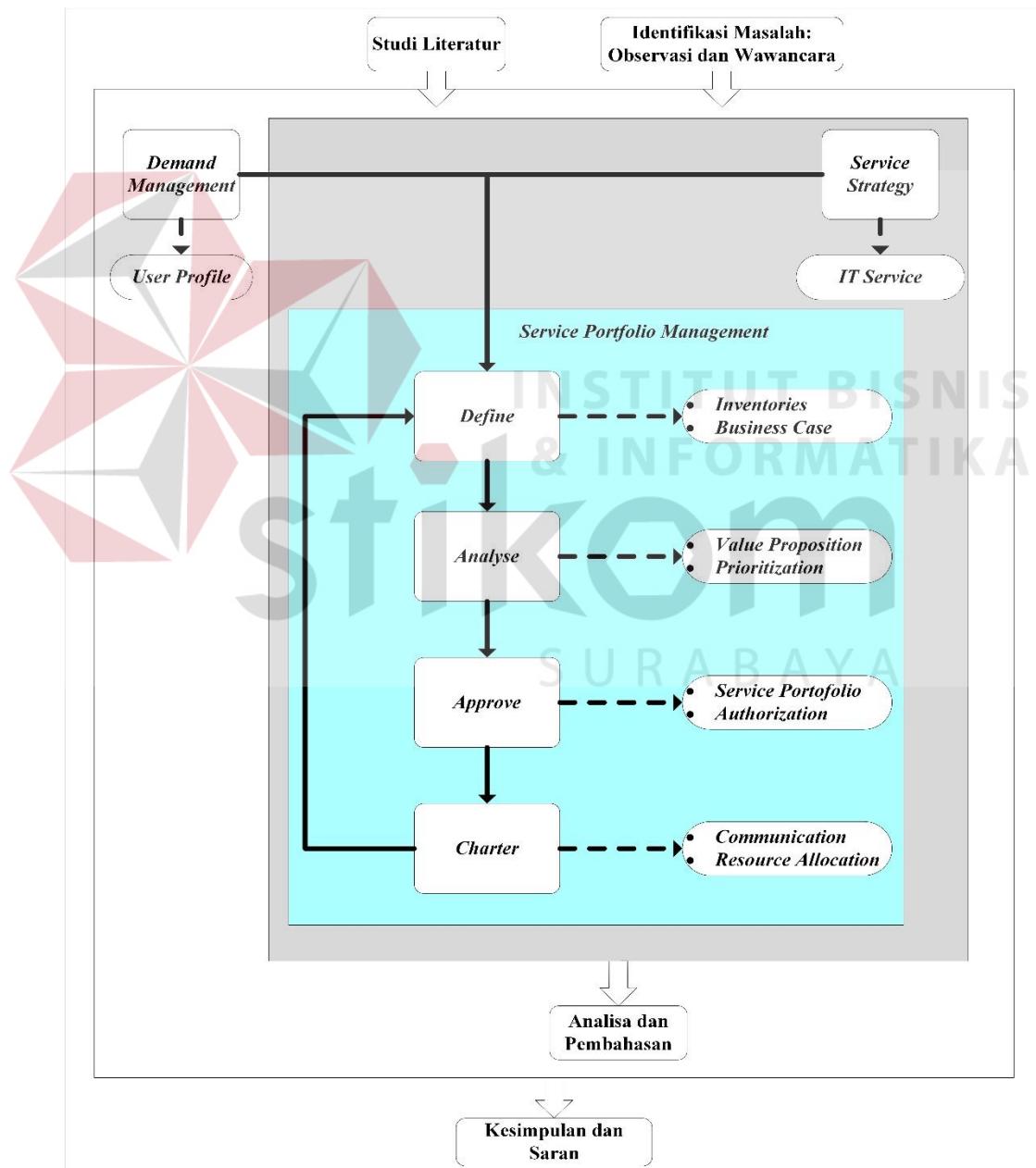


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Langkah-langkah yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. tahap awal, 2. tahap penyusunan dokumen, dan 3. tahap akhir. Diagram metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.

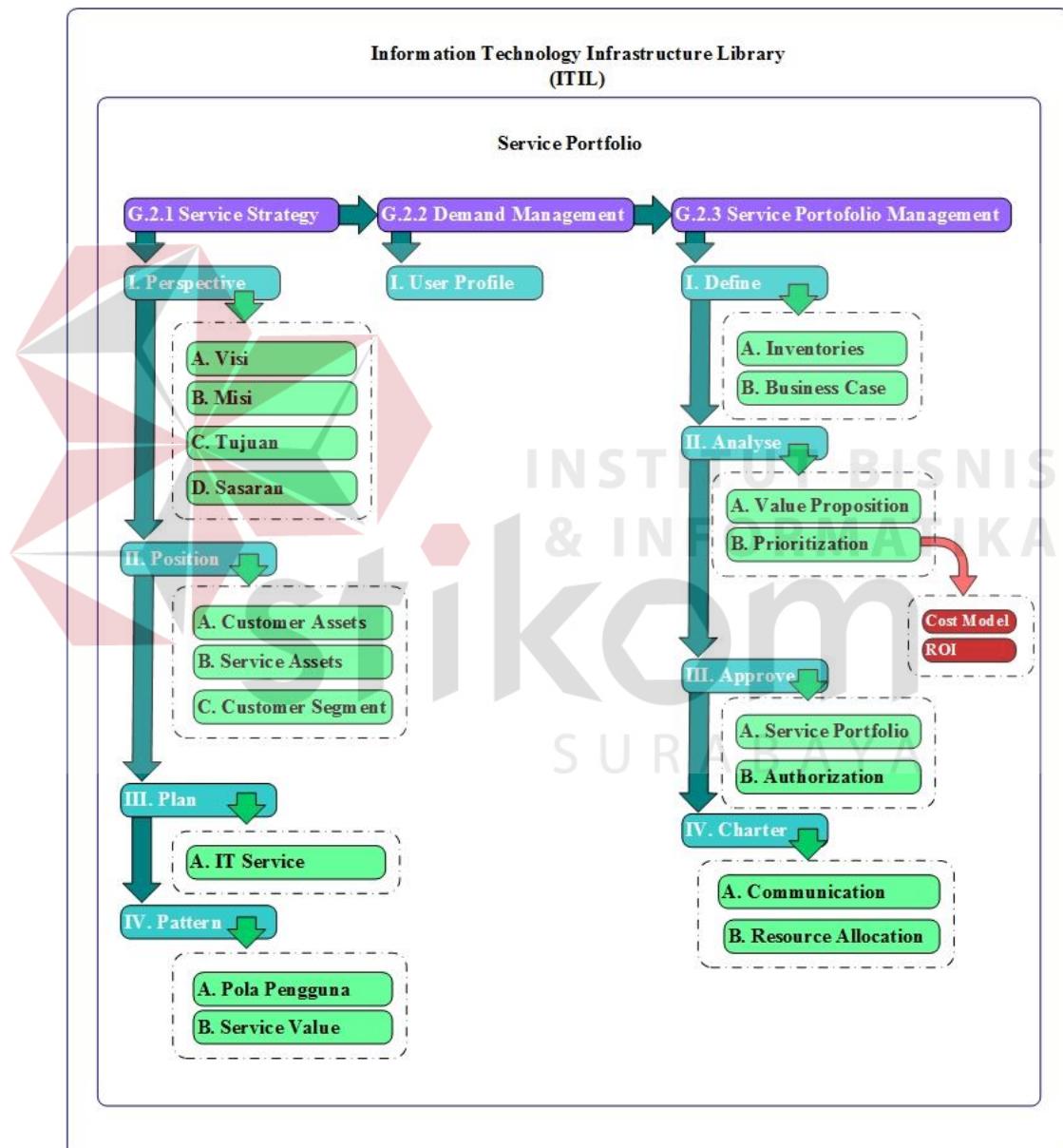


Gambar 3.1 Metodologi Penelitian

3.1 Tahap Awal

Pada tahap awal ini terdapat dua tahapan yakni studi literatur dan identifikasi masalah yang dilakukan dengan melalui observasi dan wawancara. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

3.1.1 Studi Literatur



Gambar 3.2. Kerangka Teoritis

Studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara studi literatur media buku ataupun dengan cara via *online* (web). Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang lebih mengenai dokumen portofolio layanan TI. Dokumen portofolio layanan TI yang akan dibuat berdasarkan *framework* ITIL. Pada ITIL ini menjelaskan mengenai *Service Portfolio* yang digunakan untuk menentukan daftar layanan TI yang disediakan oleh penyedia layanan TI dalam jangka panjang. Pada *service portfolio* membutuhkan tiga konsep utama dalam menyusun *service portfolio* yakni *service strategy*, *demand management*, *service portfolio management*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. *Service Strategy*

Pada *service strategy* terdapat empat teori pendukung yang digunakan untuk menghasilkan *output service*. Empat teori pendukung tersebut yaitu:

- a) *Perspective*: teori ini digunakan untuk merumuskan visi, misi, tujuan, sasaran dari penyedia layanan TI.
- b) *Position*: teori ini digunakan untuk dapat membentuk layanan TI yang dipetakan antara *archetypes* layanan dengan *service assets* (aset dari layanan) dan *customer assets* (aset yang dimiliki pelanggan), serta menentukan *customer segment* (membagi pelanggan layanan TI berdasarkan pelanggan *internal* dan eksternal).
- c) *Plan*: teori ini digunakan untuk mengelompokkan layanan TI berdasarkan kategori *customer* layanan TI (*internal*, eksternal, *internal* dan eksternal), *stakeholder* layanan TI (*user*, *internal customer*, dan

external customer), kategori penyedia layanan TI, dan customer portfolio layanan TI (internal, external, internal dan external).

- d) *Pattern:* teori ini digunakan untuk memaparkan pola tindakan pengguna layanan TI (*user, internal customer, dan external customer*) serta menentukan *service value (utility dan waranty* layanan TI).

2. *Demand Management*

Pada teori *demand management* ini digunakan untuk memahami pola permintaan pengguna layanan TI. Pada *demand management* ini menghasilkan *output user profile*. Pada *user profile* dapat digunakan untuk mengetahui informasi pengguna layanan TI baik *user, internal customer, maupun external customer*. *User profile* ini meliputi nama layanan, role atau orang, fungsi, proses, dan deskripsi layanan.

3. *Service Portfolio Management*

Pada *service portfolio management* membutuhkan empat teori mengenai langkah-langkah dalam tahap penyusunan dokumen. Adapun langkah-langkah yang digunakan pada tahap penyusunan dokumen portofolio layanan TI sebagai berikut:

- a) *Define:* teori *define* digunakan untuk mendefinisikan *inventories* (layanan TI yang digunakan dan layanan TI yang diajukan) dan *business case* (kasus bisnis dari setiap layanan TI yang diajukan).

- b) *Analyse*: teori *analyse* digunakan untuk menentukan *value proposition* dan *prioritization*. Untuk dapat membentuk layanan yang diinginkan oleh pelanggan maka harus menganalisa layanan yang diajukan agar sesuai dengan sebelas ragam *value proposition* yang ada. Sedangkan untuk menentukan prioritas layanan membutuhkan teori *financial management* yaitu *cost model* dan metode ROI. Dari hasil ROI tersebut dapat digunakan dalam menentukan prioritas layanan yang dapat diadakan terlebih dahulu.
- c) *Approve*: teori *approve* digunakan untuk melakukan proses persetujuan dari hasil analisis yang telah dilakukan. Hasil dari tahap *approve* ini yaitu *service portfolio* dan *authorization*. *Service portfolio* terdiri dari tiga kategori yaitu *service pipeline* (layanan yang diusulkan), *service catalogue* (layanan yang sedang digunakan), *retired service* (layanan yang dulu digunakan sekarang diberhentikan). *Authorization* adalah dokumen persetujuan layanan TI yang akan disetujui oleh bagian-bagian yang terkait dalam layanan TI yang diusulkan.
- d) *Charter*: teori *charter* ini digunakan untuk menghasilkan dokumen *charter* yang memaparkan *cost benefit* yang diperoleh pihak rumah sakit dari investasi layanan TI berdasarkan *cost model* dan metode ROI. Pada tahap ini juga menghasilkan dokumen rencana manajemen komunikasi yang akan dilakukan oleh pihak rumah sakit.

3.1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menganalisa penerapan layanan TI pada RSIA Putri Surabaya. Pada penelitian ini, identifikasi masalah dilakukan dengan dua cara yaitu observasi dan wawancara.

a. Observasi

Pada penelitian ini dalam menganalisa masalah yang terjadi pada proses bisnis yang dilakukan rumah sakit dengan menggunakan metode observasi. Metode observasi ini dilakukan dengan cara mengamati atau memperhatikan secara langsung terkait proses bisnis yang dilakukan oleh setiap bagian pada rumah sakit. Hasil yang diperoleh dari observasi ini yaitu daftar layanan TI pada RSIA Putri Surabaya.

b. Wawancara

Pada penelitian ini dilakukan wawancara selama satu bulan, hal ini bertujuan untuk menganalisa proses bisnis yang dilakukan oleh rumah sakit, menganalisa permasalahan yang terjadi, serta mencari solusi yang dapat digunakan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. Hasil dari wawancara yang diperoleh adalah informasi mengenai rumah sakit seperti profil rumah sakit, visi, misi, dan tujuan rumah sakit, struktur organisasi, *Standard Operational Procedure (SOP)*, dan tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian Sumber Daya Manusia (SDM) pada RSIA Putri Surabaya.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung kepada bagian TI, marketing, farmasi, keperawatan, dan penunjang medis. Wawancara yang dilakukan pada bagian-bagian di RSIA Putri tersebut bertujuan untuk

mengetahui setiap proses bisnis yang dilakukan oleh rumah sakit, serta menganalisa permasalahan yang terjadi pada rumah sakit.

3.2 Tahap Penyusunan Dokumen

3.2.1 Service Strategy

Pada tahap *service strategy* ini *output* yang dihasilkan yaitu *IT service* yang akan menjadi *input* pada tahap *service portfolio management*. Pada *output IT service* (layanan TI) ini akan menghasilkan layanan yang dibutuhkan oleh *customer* maupun untuk pihak rumah sakit. Pihak RSIA Putri menggunakan *value chain* dalam melakukan analisa layanan TI agar dapat mendukung semua proses bisnis rumah sakit. *Value chain* ini menggambarkan proses bisnis rumah sakit mulai dari *inbound logistic, operations, outbound logistic, marketing and sales, dan services* sehingga layanan yang akan diajukan dapat mendukung semua proses bisnis rumah sakit.

Pada tahap *service strategy* terdapat empat tahapan untuk menghasilkan *output IT service* yaitu:

1) Perspective

Pada tahap *perspective* ini menentukan visi, misi, tujuan dan sasaran dari penyedia layanan TI.

2) Positioning

Tahap *positioning* menentukan *differentiation* dan target pasar. *Differentiation* akan menghasilkan layanan TI yang dapat memberikan *value* bagi pihak rumah sakit maupun *customer*. *Value* ini dibentuk berdasarkan dari hasil pemetaan antara *archetypes* layanan dengan *service assets* dan *customer assets*.

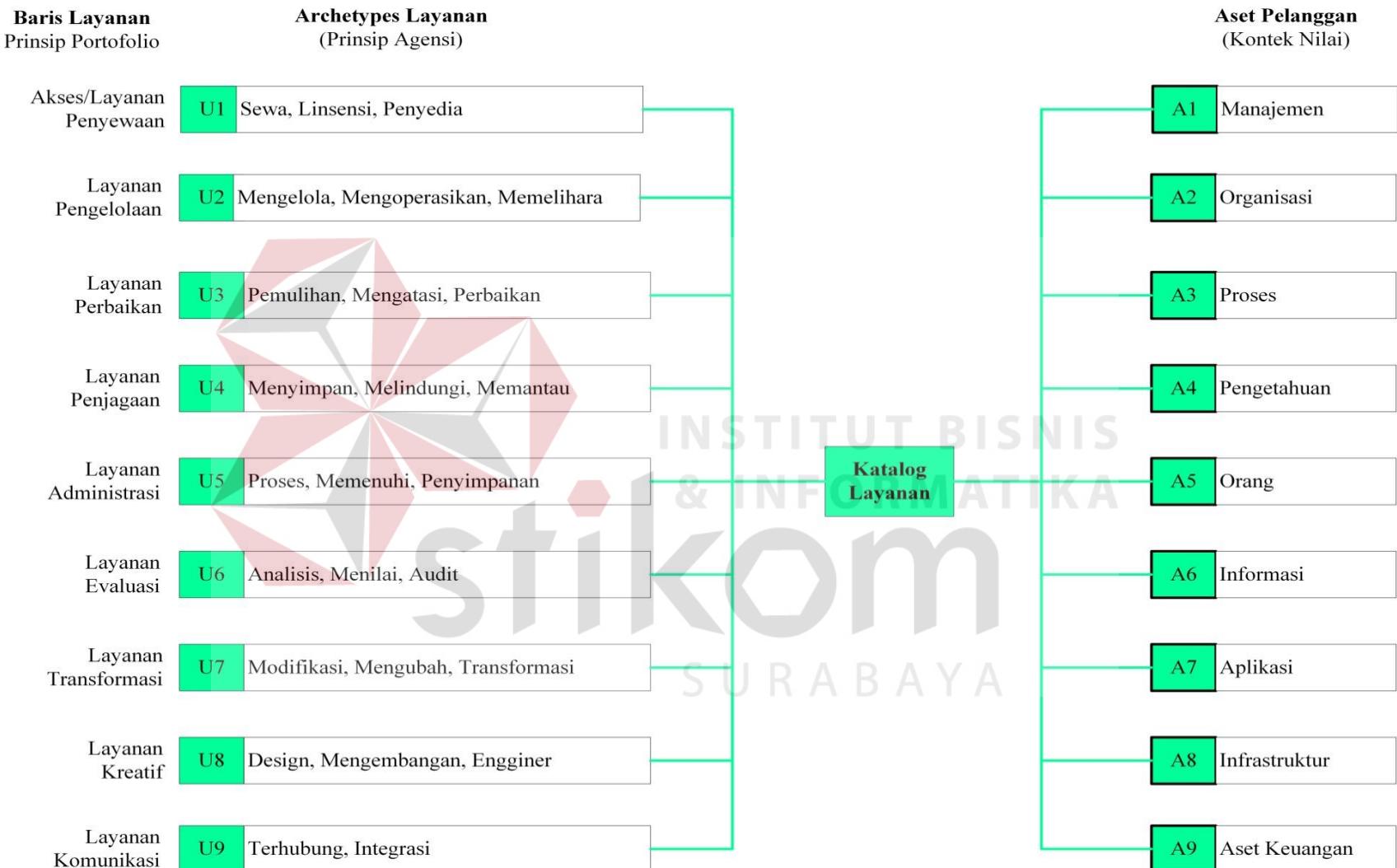
Adapun penjelasan pemetaan antara *archetypes* layanan dengan *customer asset* dapat dilihat pada Gambar 3.3. Langkah selanjutnya setelah memetakan *archetypes* layanan dengan aset pelanggan yaitu menentukan layanan TI sesuai dengan baris layanan (U1 sampai dengan U9) dan menentukan aset pelanggan (A1 sampai dengan A9) yang harus dimiliki untuk layanan tersebut. Adapun penjelasan dari hasil pemetaan dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Contoh Hasil Pemetaan *Archetypes* Layanan dengan Aset Pelanggan

Service Archetype	Customer Assets								
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
U1									
U2									
U3									
U4									
U5									
U6									
U7									
U8									
U9									

Dari hasil pemetaan yang dapat dilihat pada Tabel 3.1 menunjukkan bahwa layanan A merupakan layanan yang menggunakan prinsip U2 yaitu layanan pengelolaan dan aset yang dimiliki pelanggan pada layanan A yaitu A2 sampai dengan A9. Layanan B menggunakan prinsip gabungan antara U4 dan U5 yaitu layanan penjagaan dan layanan administrasi dengan aset yang dimiliki pelanggan yaitu A3 sampai A7.

Untuk menentukan target pasar dari layanan TI, maka dilakukan dengan membagi dua kategori *customer* yaitu berdasarkan *customer segment internal* dan *customer segment external*. Untuk menentukan *customer segment internal* berdasarkan jabatan karyawan dari RSIA Putri Surabaya dan *customer segment external* dibagi berdasarkan kelas pasien.



Gambar 3.3 Pemetaan Archetypes Layanan dan Aset Pelanggan

3) Plan

Pada tahap *plan* memaparkan layanan TI yang telah terbentuk, menentukan kategori penyedia layanan TI, dan mengelompokkan layanan TI berdasarkan kategori *customer*, kategori layanan TI, dan *stakeholder* layanan TI dari masing-masing layanan yang telah dibentuk, serta memaparkan *customer portfolio* dari layanan TI. Adapun penjelasan dari pengelompokkan layanan TI dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan *customer portfolio* pada Tabel 3.3.

Tabel 3.2 Pengelompokkan Layanan TI

No	Nama Layanan TI	Kategori Customer	Kategori Layanan TI	Stakeholder Layanan TI
1	Layanan A	Dibagi menjadi: 1. Internal customer 2. External customer 3. Internal dan external customer	Dibagi menjadi: 1. Internal service 2. External service 3. Customer-facing IT service 4. Supporting service 5. Core service 6. Enabling service 7. Enhancing service	Dibagi menjadi: 1. User 2. Internal customer 3. External customer
2	Layanan B			
3	Layanan C			

Tabel 3.3 Customer Portfolio

Customer Portfolio	
Jenis Pelanggan	Pelanggan atau customer dalam kategori apa (<i>internal customer</i> , <i>external customer</i> , atau <i>internal</i> dan <i>external customer</i>).
Deskripsi Pelanggan	Memaparkan siapa <i>internal customer</i> , <i>external customer</i> , maupun <i>internal</i> dan <i>external customer</i> .
Daftar Layanan TI	Memaparkan daftar layanan TI yang dapat digunakan untuk <i>internal customer</i> , <i>external customer</i> , maupun <i>internal</i> dan <i>external customer</i> .

4) Pattern

Pada tahap *pattern* ini penyedia layanan TI merumuskan pola pengguna layanan TI serta menentukan *service value* (*utility* dan *warranty* dari setiap

layanan). Adapun penjelasan dari *pattern* (pola pengguna layanan) dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan *service value* dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.4 *Pattern* Layanan TI

Pola Tindakan	Deskripsi
Bagaimana Pola	Mengatur bagaimana pola tindakan yang dilakukan oleh <i>user</i> layanan TI, <i>internal customer</i> , dan <i>external customer</i> .
Pola Batas	Pada pola batas ini akan memaparkan batas yang ada pada layanan TI yang sedang diusulkan.
Pola Prioritas	Pada pola prioritas ini mengatur alokasi sumber daya dan memprioritaskan peluang baru, seperti contoh meningkatkan pelayanan atau meminimalisasi kesalahan-kesalahan yang dapat terjadi.
Pola Waktu	Pada pola waktu ini memaparkan pola waktu rumah sakit untuk melakukan penyesuaian antara staf dengan pasien dan siklus bisnis rumah sakit. Pola waktu ini dapat juga memaparkan pola waktu yang digunakan oleh pasien (<i>external customer</i>) dalam menggunakan layanan TI.

Tabel 3.5 *Utility* dan *Warranty* Layanan TI

Nama Layanan TI	Layanan A
Deskripsi Layanan TI	Memaparkan layanan TI dapat digunakan untuk siapa dan dapat mendukung aktivitas apa pada proses bisnis rumah sakit.
Utility	Memaparkan seberapa besar manfaat yang dapat dirasakan atau diperoleh oleh pengguna layanan TI dengan adanya layanan TI tersebut.
Warranty	Memaparkan bagaimana layanan TI disediakan, kualitas dari layanan, dan jaminan dari layanan TI. Pada <i>warranty</i> ini dapat menjelaskan kapan dan dimana layanan dapat diakses, apakah kapasitas layanan cukup untuk semua pengguna, apabila sistem terjadi masalah apakah alternatif yang disediakan, dan apakah sistem aman dan dapat melindungi informasi dari pengguna.

3.2.2 *Demand Management*

Pada tahap *demand management* ini, *output* yang dihasilkan dari tahap ini yaitu *user profile*. Pada *user profile* ini memaparkan nama layanan TI,

pengguna layanan TI, fungsi bisnis, proses bisnis, dan deskripsi layanan TI. Dengan mendefinisikan *user profile* dapat diketahui pengguna layanan TI beserta aktivitasnya sehingga layanan TI yang ditentukan dapat memenuhi permintaan pengguna. Dari tahap *demand management* ini akan menjadi *input* pada tahap *define*. Adapun penjelasannya dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 *User Profile*

Nama Layanan	Orang	Fungsi	Proses	Deskripsi
Layanan A	<i>User Internal Customer External Customer</i>	Fungsi Bisnis pada rumah sakit, misalnya: Persediaan Obat dan Alat Kesehatan	Memaparkan proses bisnis dari fungsi bisnis yang ada, misalnya: Bagian farmasi melakukan perencanaan persediaan obat, dan seterusnya.	Memaparkan layanan TI digunakan untuk siapa dan dapat mendukung proses bisnis apa.

3.2.3 *Service Portfolio Management*

Pada *service portfolio management* ini akan bertanggung jawab mengatur layanan TI. Tahapan ini terbagi menjadi empat bagian yaitu tahap *define*, *analyse*, *approve*, dan *charter*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1) *Define*

Define merupakan tahap mengumpulkan informasi atau mendefinisikan masalah. Pada tahap ini mendapat *input* dari *service strategy* dan *demand management*. *Define* akan menghasilkan *output* persediaan layanan (*inventories*) yang akan memaparkan layanan TI yang ada pada RSIA Putri Surabaya (*service catalogue*) dan layanan TI yang sedang diusulkan pada masa mendatang (*service pipeline*). Sedangkan *business case* akan memaparkan ruang lingkup proyek, hasil bisnis yang akan dicapai, dampak, potensi masalah yang mungkin akan terjadi,

persiapan dalam mengatasi masalah yang ada, serta rekomendasi tindakan tertentu dalam mengatasi masalah yang terjadi. Adapun penjelasan dari *inventories* dan *business case* secara lebih detail dapat dilihat pada Tabel 3.7 dan Tabel 3.8.

Tabel 3.7 *Inventories*

Nama Layanan	Role/Orang	Status Layanan	Deskripsi
Layanan A			
Layanan B			
Layanan C	<i>User, internal customer, external customer</i>	Status layanan yaitu diajukan atau digunakan	Deskripsi dari layanan TI

Tabel 3.8 *Business Case*

Business Case Layanan A	
Introduksi	Layanan ini dapat digunakan untuk suatu bagian atau divisi pada rumah sakit yang bertujuan untuk membantu bagian tersebut dalam menjalankan proses bisnis rumah sakit dan mendukung tujuan bisnis dari rumah sakit. Layanan ini juga dapat digunakan oleh <i>internal customer</i> dan <i>external customer</i> .
Metode dan Asumsi	Pada metode dan asumsi ini memaparkan ruang lingkup pada layanan TI.
Dampak Bisnis	Pada dampak bisnis ini memaparkan potensi keuntungan yang dapat diraih oleh pihak rumah sakit dengan adanya penerapan layanan TI tersebut.
Risiko dan Kemungkinan	Pada risiko dan kemungkinan ini akan memaparkan potensi masalah yang mungkin dapat terjadi dari adanya penerapan layanan TI tersebut.
Rekomendasi	Pada rekomendasi ini memaparkan tindakan yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan pada layanan TI tersebut.

2) Analyse

Analyse merupakan tahapan menganalisa *cost benefit* dari layanan TI. Hasil dari tahap *analyse* ini yaitu *value proposition* dan *prioritization*. Pada *value proposition* menyelaraskan layanan TI yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan sebelas ragam *value proposition*. Sedangkan *prioritization* memaparkan prioritas

layanan TI yang akan memberikan *cost benefit* untuk pihak rumah sakit. Dalam menentukan prioritas layanan, akan dilakukan analisa biaya dengan metode *cost model* yang menghitung biaya-biaya yang dikeluarkan dari layanan TI. Selanjutnya menghitung manfaat atau nilai yang diperoleh dari investasi TI dengan menggunakan metode *Return on Investment* (ROI). Dari hasil ROI tersebut, maka dapat ditentukan prioritas layanan TI yang dapat diterapkan pihak rumah sakit sesuai dengan analisa *cost benefit* dari investasi TI. Adapun penjelasan secara lebih detail dari *value proposition* dapat dilihat pada Tabel 3.9 dan *prioritization* pada Tabel 3.10.

Tabel 3.9 *Value Proposition*

Sebelas Ragam <i>Value Proposition</i>	Keterangan
1. Sifat Baru	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan adalah layanan TI dengan sifat baru yang belum ada pada rumah sakit.
2. Kinerja	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan dapat meningkatkan kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien dibidang obstetri dan ginekologi.
3. Penyesuaian	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan sesuai dengan kebutuhan pihak rumah sakit maupun <i>external customer</i> (pasien).
4. Menyelesaikan Pekerjaan	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan dapat menciptakan nilai untuk pihak rumah sakit dalam membantu menyelesaikan pekerjaan tertentu.
5. Desain	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan dapat menjadi unggulan karena desainnya.
6. Merk	Menjelaskan bahwa layanan TI dapat memberikan nilai kepada pihak rumah sakit maupun pelanggan karena memiliki merek layanan.
7. Harga	Layanan TI yang diajukan ini akan menyesuaikan harga berdasarkan dari ketentuan pihak rumah sakit.

Sebelas Ragam Value Proposition	Keterangan
8. Pengurangan Biaya	Layanan TI yang diajukan ini bertujuan dapat mengurangi biaya yang keluarkan oleh pihak rumah sakit.
9. Pengurangan Risiko	Layanan TI yang diajukan bertujuan untuk dapat mengurangi risiko yang mungkin dapat terjadi.
10. Kemampuan dalam Mengakses	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan dapat memberikan kemudahan dalam mengakses untuk pelanggan.
11. Kenyamanan dan Kegunaan	Menjelaskan bahwa layanan TI yang diajukan dapat memberikan nilai untuk pihak rumah sakit maupun pelanggan sehingga dapat melakukan aktivitas dengan lebih nyaman.

Tabel 3.10 *Prioritization*

Nama Layanan TI	ROI	Prioritas
Layanan A	70%	1
Layanan B	57%	2
Layanan C	43%	3

Berdasarkan dari Tabel 3.10, dalam menentukan prioritas layanan menggunakan hasil dari ROI. Hasil ROI didapatkan dari total *value* layanan TI dikurangi perhitungan biaya dengan *cost model* lalu dibagi dengan total *value* dan dikali 100%. Berdasarkan dari hasil ROI yang terbesar akan menjadi prioritas pertama dan hasil ROI terkecil akan menjadi prioritas terakhir.

3) *Approve*

Pada tahap *approve* ini pihak-pihak terkait dalam layanan TI yang direncanakan akan melakukan persetujuan terhadap layanan TI dan sumber daya yang baru. Hasil dari tahap ini yaitu *service portfolio* yang memaparkan nama layanan TI, status layanan (diajukan, dijalankan, diberhentikan), dan deskripsi

layanan TI. Sedangkan untuk *authorization* berisi dokumen persetujuan yang akan disetujui oleh bagian-bagian terkait dalam layanan TI. Adapun penjelasan dari *service portfolio* secara lebih detail dapat dilihat pada Tabel 3.11 dan dokumen persetujuan dapat dilihat pada Tabel 3.12.

Tabel 3.11 *Service Portfolio*

Service Pipeline Layanan A	
Nama Layanan TI	Layanan A
Status Layanan TI	Diajukan/ digunakan/ diberhentikan
Deskripsi Layanan TI	Memaparkan tujuan layanan TI, digunakan untuk siapa.
Pemilik Layanan TI	Bagian rumah sakit yang menggunakan layanan TI ini.
Customer Layanan TI	<p><i>Customer</i> pada layanan A meliputi:</p> <p><i>Internal customer</i> (karyawan rumah sakit) atau <i>external customer</i> (pasien).</p>
Hasil Bisnis yang Dicapai	Memaparkan hasil bisnis yang akan dicapai dari penerapan layanan TI.
Hak Akses Pengguna Layanan TI	Memaparkan hak akses pengguna dalam layanan TI terbagi menjadi hak akses sebagai <i>user</i> , <i>internal customer</i> , atau <i>external customer</i> .
Biaya Layanan TI	Menghitung biaya layanan TI yang telah dianalisa dengan <i>cost model</i> .

Tabel 3.12 Dokumen Persetujuan

Dokumen Persetujuan Layanan TI	
Nomor Dokumen Persetujuan	: P-001
Nama Layanan TI	: Layanan A
Deskripsi	: Layanan ini digunakan oleh bagian apa yang ada pada rumah sakit dan layanan ini dapat mendukung proses bisnis apakah pada rumah sakit.
Bagian/ Bidang	: Bagian yang terkait dengan layanan TI
A. Latar Belakang	

Dokumen Persetujuan Layanan TI		
<p>Tujuan Memaparkan tujuan dari adanya penerapan layanan TI untuk pihak rumah sakit.</p>		
<p>Permasalahan yang dapat diatasi Memaparkan permasalahan apa yang dapat diatasi apabila layanan TI diterapkan pada rumah sakit.</p>		
<p>Dampak jika tidak dikerjakan Memaparkan dampak yang terjadi apabila layanan TI ini tidak dikerjakan atau diterapkan pada rumah sakit.</p>		
<p>Keuntungan/Manfaat Memaparkan keuntungan yang diperoleh oleh pihak rumah sakit dengan adanya penerapan layanan TI ini. Keuntungan ini dapat berupa <i>intangible value</i> dan <i>tangible value</i>.</p>		
<p>B. Maksud dan Tujuan Memaparkan maksud dan tujuan dari layanan TI untuk pihak rumah sakit.</p>		
<p>C. Target dan Sasaran Memaparkan target dan sasaran yang hendak dicapai dari adanya layanan TI.</p>		
<p>D. Ruang Lingkup Memaparkan ruang lingkup yang ada pada layanan TI.</p>		
<p>E. Perkiraan Biaya Memaparkan perkiraan biaya yang dikeluarkan dari layanan TI. Perkiraan biaya ini dihasilkan berdasarkan <i>cost model</i>. Pada perkiraan biaya terdapat dua jenis biaya yaitu <i>direct cost</i> dan <i>indirect cost</i>.</p>		
<p>F. Persetujuan</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Tanggal : Nama : Jabatan : ()</td> <td style="padding: 5px;">Catatan:</td> </tr> </table>	Tanggal : Nama : Jabatan : ()	Catatan:
Tanggal : Nama : Jabatan : ()	Catatan:	

4) Charter

Pada tahap ini merupakan tahap akhir dari proses *service portfolio management*. *Output* dari tahap ini yaitu *charter* dan *communication*. Pada *charter* ini memaparkan nama layanan TI, unit bisnis, status layanan, pengguna, biaya, ROI, dan prioritas. *Communication* akan memaparkan rencana manajemen komunikasi yang akan digunakan oleh pihak rumah sakit dalam mengerjakan proyek ini. Adapun penjelasan secara lebih detail dari *output charter* dan *communication* dapat dilihat pada Tabel 3.13 dan 3.14.

Tabel 3.13 *Charter*

Layanan TI	Unit Bisnis	Status Layanan	Pengguna	Biaya Layanan (Rp.)	ROI (%)	Prioritas
Layanan A	Bagian A	Diajukan	<i>User, External Customer, Internal Customer</i>	200.000.000	70	1
Layanan B	Bagian B	Diajukan		175.050.000	57	2
Layanan C	Bagian C	Diajukan		168.700.000	43	3

Tabel 3.14 Rencana Manajemen Komunikasi

 <p>RUMAH SAKIT IBU & ANAK <i>Putri</i></p>	RENCANA MANAJEMEN KOMUNIKASI	
	Tanggal Terbit:	Halaman: 1/1
	Dokumen Manajemen Portofolio Layanan (Charter)	
Penanggung Jawab	Bagian TI	
Penerima Informasi	Dalam hal ini bagian TI menyampaikan informasi kepada beberapa pihak yang terlibat dalam layanan TI.	
Informasi	Memaparkan informasi apa yang diperoleh dalam komunikasi yang dilakukan.	
Frekuensi/Jadwal	Jadwal untuk menyampaikan informasi kepada tim proyek.	
Metode	Memaparkan metode komunikasi yang akan digunakan.	
Hasil Komunikasi	Memaparkan hasil komunikasi, dalam hal ini bisa berupa laporan proyek.	

3.2.4 Analisa dan Pembahasan

Pada tahap analisa dan pembahasan ini, *output* yang nantinya dihasilkan yakni dokumen strategi layanan TI yang terbentuk dari masing-masing tahapan *perspective, position, plan, pattern* dari proses *service strategy*, dokumen *demand management* yang berisi *User Profile (UP)* dari proses *demand management*, dan dokumen portofolio layanan yang terbentuk dari tahapan yang ada dalam *service portfolio management* meliputi *define, analyse, approve, dan charter*.

Pada tahapan *define* akan mengumpulkan informasi serta mendefinisikan masalah. Tahapan ini akan menghasilkan *output* persediaan layanan (*inventories*) yang memaparkan layanan TI pada RSIA Putri serta *business case* yang memaparkan *cost benefit*, potensi masalah, dan tindakan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

Tahapan *analyse* yang digunakan untuk menganalisa *cost benefit* dari investasi layanan TI. Tahap ini akan menghasilkan *output value proposition* yang memaparkan layanan yang dibutuhkan *customer*. Sedangkan *prioritization* akan memaparkan prioritas penerapan layanan TI sesuai dengan metode *cost model* yang digunakan untuk menghitung biaya-biaya yang dikeluarkan oleh layanan TI dan metode ROI yang digunakan untuk menghitung investasi TI.

Tahapan *approve*, dimana pada tahapan ini merupakan tahap persetujuan dari layanan dan sumber daya baru yang sudah ditentukan. Dalam tahapan ini akan memuat daftar layanan TI (*IT service portfolio*) baik yang sudah digunakan lalu diberhentikan, layanan TI yang sedang digunakan, atau layanan TI yang akan diadakan kemudian menentukan layanan apa saja yang dapat dinikmati oleh pengguna. Selain itu, pada tahap ini akan memaparkan pihak-pihak terkait yang

terlibat dalam layanan TI, pihak-pihak tersebut akan melakukan persetujuan atas layanan TI yang sedang diajukan melalui proses *authorization*.

Tahap terakhir yaitu *charter*, pada tahap ini *output* yang dihasilkan adalah *charter* dan rencana manajemen komunikasi. *Output charter* ini akan menyimpulkan hasil dari setiap tahapan yakni memaparkan layanan TI beserta unit bisnis yang terlibat, status layanan, pengguna layanan, biaya layanan, ROI, dan prioritas layanan. Untuk rencana manajemen komunikasi memaparkan pihak yang terlibat dalam komunikasi, metode komunikasi yang akan digunakan, hasil yang diperoleh dari komunikasi tersebut.

