

DAFTAR ISI

ABSTRAK	II
<i>ABSTRACT</i>	IV
LEMBAR PENGESAHAN	VI
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	VII
KATA PENGANTAR	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	XIV
DAFTAR TABEL	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
DAFTAR SIMBOL	XX
DAFTAR ISTILAH	XXI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat	6
1.4 Batasan Masalah	7
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Metode Evaluasi Sistem	8
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	8
1.5.3 Metode Pengambilan Sampel	9
1.5.4 Metode Pengolahan Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Dasar Teori	23
2.2.1 Profil Perusahaan	23

2.2.2 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS)	25
2.2.3 Modul Farmasi Apotek SIMRS	27
2.2.4 Sistem Informasi	31
2.2.5 Layanan Teknologi Informasi	31
2.2.6 Metode Pengumpulan Data Kuantitatif	32
2.2.7 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	32
2.2.8 Perbandingan ITIL, Cobit, dan ISO 2000	33
2.2.9 Sejarah ITIL	34
2.2.10 ITIL V3	36
2.2.11 <i>Service Operation</i>	39
2.2.12 <i>Service Desk</i>	40
2.2.13 <i>Incident Management</i>	41
2.2.14 <i>Problem Management</i>	41
2.2.15 <i>Maturity Level</i>	42
BAB III METODOLOGI	44
3.1 Metode yang Digunakan	44
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	45
3.3 Prosedur Penelitian	45
3.3.1 Tahap Preliminary	45
3.3.2 Tahap Definisi	45
3.3.3 Tahap Persiapan	45
3.3.4 Tahap Penilaian	48
3.3.5 Tahap Analisis	48
3.3.6 Tahap Penyelesaian	49
3.4 Jadwal Pelaksanaan	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51

4.1 Pengambilan Data	51
4.1.2 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	53
4.1.2.1 Uji Validitas <i>User</i>	54
4.1.2.1 Uji Reliabilitas <i>User</i>	55
4.1.3 Pengukuran Layanan IT (<i>Information Technology</i>)	55
4.1.4 Pengukuran Tingkat Kematangan	56
4.2 <i>Assesment</i>	58
4.2.1 Pengguna (<i>User</i>)	58
4.2.1.1 Hasil Kuesioner	58
4.2.1.2 Hasil Forum Diskusi	66
4.2.2 <i>Expert</i>	67
4.3 Kematangan Layanan IT	109
4.4 <i>Analysis</i>	151
4.4.1 <i>Service Desk</i>	151
4.4.2 <i>Incident Management</i>	154
4.4.3 <i>Problem Management</i>	157
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	161
5.1 Kesimpulan	161
5.2 Saran	162
DAFTAR PUSTAKA	163
LAMPIRAN	166
Lampiran 1. Penyerahan Proposal Pada Pihak RSUD Dr. Soetomo	166
Lampiran 2. Wawancara dengan Pihak ITKI RSUD Dr. Soetomo	166
Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian RSUD Dr. Soetomo	167
Lampiran 4. Evidence Respons Time	168
Lampiran 5. Sertifikat Etik Penelitian	169

Lampiran 6. Dokumentasi Penggunaan SIMRS Modul Apotek Farmasi	170
Lampiran 7. Pernyataan Kuesioner <i>User</i>	171
Lampiran 8. Pernyataan Kuesioner <i>Expert</i>	175
Lampiran 9. Penjelasan Tabel Kuesioner	196
Lampiran 10. Dokumentasi Pengambilan Data Kuesioner	198
Lampiran 11. Forum diskusi dengan <i>expert respondents</i>	199
Lampiran 12. Forum diskusi dengan <i>User respondents</i>	200
Lampiran 13. Hasil forum diskusi dengan <i>user respondents</i>	201
Lampiran 14. Hasil forum diskusi dengan <i>Expert respondents</i>	203
Lampiran 15. Surat Pengantar Pengambilan Data	209
Lampiran 16. Surat Pengantar Final Report	210
Lampiran 17. Perhitungan SPSS	211
BIODATA PENULIS	212