

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xvii
Bab I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja atau Mekanisme	13
2.3 Landasan Teori	14
2.3.1 Profil Perusahaan	14
2.3.2 Visi Misi Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur	15
2.3.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit.....	16
2.3.4 Tupoksi dan Job Desk Unit IT	16
2.3.5 Struktur Organisasi Unit IGD	18

2.3.6	Tupoksi, Job desk dan Hasil Kerja Unit IGD	19
2.3.7	Proses Bisnis Eksisting	20
2.3.8	Sistem Informasi	22
2.3.9	Service Catalog	22
2.3.10	Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS).....	23
2.3.11	Modul Instalasi Gawat Darurat (IGD)	27
2.3.12	Layanan Teknologi Informasi	29
2.3.13	Kualitas Layanan Elektronik.....	29
2.3.14	Information Technology Service Management (ITSM)	30
2.3.15	Sejarah ITIL	31
2.3.16	Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3.....	32
2.3.17	Continual Service Improvement	34
2.3.18	Pendekatan <i>7-Step Improvement Process</i>	35
2.3.19	<i>Critical Success Factor (CSF)</i>	39
2.3.20	Analisis SWOT	39
2.3.21	Rekomendasi Perbaikan	40
2.3.22	Kualitatif	40
2.3.23	Studi Kasus (Case Study).....	41
2.3.24	Pengumpulan Data	41
2.3.25	RACI Matrix	43
2.3.26	Analisis Data	44
2.3.27	Keabsahan Data.....	45
Bab III	METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1	Kerangka Berpikir	49
3.2	Model Konseptual	50
3.2.1	<i>Environment</i>	51

3.2.2	<i>Information System (IS) Research</i>	51
3.2.3	<i>Knowledge Base</i>	51
3.3	Sistematika Penyelesaian Masalah.....	52
3.4	Alasan Pemilihan Metode.....	52
3.5	Tahapan Penelitian	53
3.5.1	Fase I : Analisis Permasalahan.....	53
3.5.2	Fase II : Pengumpulan Data	53
3.5.3	Fase III : Analisis Data.....	57
3.5.4	Fase IV : Keabsahan Data.....	57
3.5.5	Fase V : <i>Continual Service</i> (Tahapan Perbaikan)	58
Bab IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	60
4.1	<i>Step 1 : Identify the Strategy for Improvement</i> (Menemukan Strategi untuk Perbaikan).....	60
4.1.1	Pengumpulan Data	60
4.1.2	Analisis Data	61
4.1.3	Keabsahan Data.....	77
4.2	<i>Step 2 : Define what you can measure</i> (Menentukan apa yang akan diukur)	82
4.2.1	Pengumpulan Data	82
4.2.2	Analisis Data	83
4.2.3	Keabsahan Data.....	90
4.3	<i>Step 3 : Gather the data</i> (Mengumpulkan data).....	95
4.3.1	Pengumpulan Data	95
4.3.2	Analisis Data	96
4.3.3	Keabsahan Data.....	110
4.4	<i>Step 4 : Process the data</i> (Mengolah data mentah).....	113

4.4.1	Pengumpulan Data	113
4.4.2	Analisis Data	114
4.4.3	Keabsahan Data.....	128
Bab V	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	136
5.1	Hasil Analisis Pendekatan <i>7-Step Improvement Process</i>	136
5.1.1	<i>Step 1 : Identify the Strategy for Improvement</i>	136
5.1.2	<i>Step 2 : Define What You Will Measure</i>	139
5.1.3	<i>Step 3 : Gather the data</i>	141
5.1.4	<i>Step 4 : Process the Data</i>	143
5.1.5	<i>Step 5 : Analyze the Information</i>	151
5.1.6	<i>Step 6 : Present and Use the information</i>	152
5.2	Dokumen Rekomendasi Perbaikan	154
Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN	157
6.1	Kesimpulan.....	157
6.2	Saran	158
	Daftar Pustaka	159
	Lampiran	165