



\* All sources 46 | Internet sources 2 | Organization archive 44

- [0] "Jurnal\_TA\_10410100087.pdf" dated 2017-08-11  
2.3% 8 matches

---

- [1] sir.stikom.edu/i675/7/BAB\_V.pdf  
2.1% 4 matches

---

- [2] "Jurnal - 130080 (14-08-17).pdf" dated 2017-08-15  
1.7% 6 matches

---

- [3] "MAKALAH-ENG new (1).doc" dated 2017-07-14  
1.1% 4 matches  
 1 documents with identical matches

---

- [5] "Aprillia Ulfa Nizar-13410100117.docx" dated 2017-07-12  
1.1% 4 matches

---

- [6] "Jurnal\_TA\_Niemas\_Merza\_Erlita\_rev Har.docx" dated 2017-07-20  
1.2% 4 matches

---

- [7] "Jurnal Vicky-12sir72 (1).docx" dated 2017-08-11  
1.1% 4 matches

---

- [8] "Makalah TA - Agus A (12410100076).pdf" dated 2017-02-13  
1.1% 4 matches

---

- [9] "jurnal 13410100204.docx" dated 2017-08-20  
1.1% 3 matches

---

- [10] "Putra\_Vinsa\_Rancang\_Bangun\_Aplikas...ot; dated 2017-08-07  
1.0% 3 matches

---

- [11] "MAKALAH-eng Dewangga.pdf" dated 2017-07-14  
1.0% 3 matches

---

- [12] "Herliyanto\_Raco\_Rully\_ANALISIS\_FAK...ot; dated 2017-07-12  
1.0% 3 matches

---

- [13] "[SIMOM] 12410100008 JURNAL - IND Revisi.pdf" dated 2017-07-12  
1.0% 3 matches

---

- [14] "Makalah-12410100065 Rizal.docx" dated 2017-07-10  
1.0% 4 matches

---

- [15] "jurnal-dhani setiyo susanto-13410100065.docx" dated 2017-08-24  
0.9% 4 matches

---

- [16] "Jurnal-Risky Fitri Islamiati -13410100054.doc" dated 2017-07-20  
1.0% 3 matches

---

- [17] "Ana khurotin -13410100101-jurnal-v2.docx" dated 2017-07-14  
1.0% 4 matches

---

- [18] "Afani\_Muhammad\_Perencanaan\_Strateg...ot; dated 2017-07-14  
1.0% 3 matches

---


- [19] "4) 13410100002-2017-MAKALAH-EN (1).docx" dated 2017-08-15  
0.9% 3 matches

---


- [20] "Jurnal-T-Cornleis Dehotman-13410100100 (1).doc" dated 2017-07-19  
1.0% 3 matches  
 1 documents with identical matches

---


- [22] "3) 10410100115-2017-MAKALAH-IN R5.doc" dated 2017-03-10  
0.9% 3 matches  
 1 documents with identical matches

- [24]  "Jurnal Atika Suri Jamlean-Revisi-2-baru.pdf" dated 2017-08-11  
0.9% 3 matches


---

- [25]  "ana khurotin.docx" dated 2017-07-14  
0.9% 4 matches


---

- [26]  "JURNAL 3 (1).docx" dated 2017-07-24  
0.9% 3 matches


---

- [27]  "Jurnal TA-Elmy Andrian Saifulloh-13410100168.docx" dated 2017-07-13  
0.8% 3 matches


---

- [28]  "13410100041-2017-MAKALAH-IN.doc" dated 2017-07-13  
0.9% 3 matches


---

- [29]  "JURNAL -.docx" dated 2017-08-21  
0.8% 2 matches


---

- [30]  "Jurnal Makalah 11410100002.doc" dated 2017-08-15  
0.8% 2 matches


---

- [31]  "Jurnal Caraka.pdf" dated 2017-07-14  
0.8% 2 matches


---

- [32]  "12410110006-2017-JURNAL-INA 2.pdf" dated 2017-07-14  
0.8% 3 matches


---

- [33]  "Jurnal Izzatun.docx" dated 2017-07-13  
0.8% 2 matches


---

- [34]  "Makalah-Jurnal-INA-11410100119.docx" dated 2017-07-13  
0.8% 2 matches


---

- [35]  "12410110004-2017-MAKALAH-IN.doc" dated 2017-07-13  
0.8% 3 matches


---

- [36]  "jurnal (3) salah (revisi).docx" dated 2017-07-12  
0.8% 2 matches


---

- [37]  "Jurnal Fuad.pdf" dated 2017-07-17  
0.8% 2 matches


---

- [38]  "Jurnal TA-1341010030-Rizki Syukurilawati.docx" dated 2017-07-14  
0.7% 3 matches  
+ 1 documents with identical matches


---

- [40]  "10410100094-2017-MAKALAH-IN.docx" dated 2017-07-17  
0.7% 2 matches  
+ 1 documents with identical matches


---

- [42]  "Jurnal\_13410100088.pdf" dated 2017-08-14  
0.7% 2 matches


---

- [43]  "Paper\_JSII-Yani.pdf" dated 2017-08-11  
0.6% 2 matches


---

- [44]  "Jurnal TA - 13410100167 (Muhammad ...ot; dated 2017-07-13  
0.5% 3 matches


---

- [45]  "jurnal.docx" dated 2017-08-08  
0.6% 2 matches  
+ 6 documents with identical matches


---

- [52]  "Jurnal Rizkiana Surya Viranda.docx" dated 2017-07-21  
0.6% 2 matches  
+ 6 documents with identical matches


---


- [59]  <https://core.ac.uk/display/80766162>  
0.6% 1 matches

---



- [60]  "Template Jurnal Komunika tri-ibm.docx" dated 2017-08-13  
0.5% 2 matches

---

-  "08410100202-2017-MAKALAH-IN.doc" dated 2017-02-22

[61]  00710100302-2017-MAKALAH-IND.doc dated 2017-02-23  
0.5% 2 matches

---

[62]  "4)13420100002-2017-MAKALAH-IND.pdf" dated 2017-08-23  
0.3% 1 matches  
 15 documents with identical matches

---

9 pages, 2306 words

**PlagLevel: selected / overall**

15 matches from 78 sources, of which 2 are online sources.

**Settings**

Data policy: *Compare with web sources, Check against my documents in the organization repository, Check against organization repository, Check against the Plagiarism Prevention Pool*

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *No detection*

Whitelist: *--*

## PERENCANAAN INFORMATION TECHNOLOGY PROBLEM MANAGEMENT BERDASARKAN ITIL V3 PADA RSU HAJI SURABAYA

Candra Dwi Prasteya<sup>1)</sup> Slamet<sup>2)</sup> Yoppy Mirza Maulana<sup>3)</sup>  
S1/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)13410100061@stikom.edu, 2)Slamet@stikom.edu, 3)Yoppy@stikom.edu

**Abstract:** RSU Haji Surabaya is a public hospital located in Manyar Kertoadi Street Surabaya of East Java Province Government. In the process of defining and grouping there are a lack in doing the steps of definition and grouping. The process of observing and diagnosing problems, inaccuracies in reducing or eliminating the impact of an error problem. The process of resolving the problem is not there is a solution that do if there damage over and over. The process of making management of the problem after done repair did prevention what can be done in order to avoid a similiar problem. So that the impact there is no clarity in doing management of the problem.

<sup>[2]</sup> In the process of repair the document planning, used the standart or best practice Infromation Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 (V3) about Service Operation, especially related to the process of the Problem Management. The main focus on the problem management was chosen because it is an activity that is conducted to find out the cause of the problem, problem complete, reduce the risk, and avoid a recurrence of the same problem back on the installation SIMRS.

The result of this research were obtained planning document IT problem management 8 Standart Operational Procedure (SOP), 9 (IK) Work Instructions and Work Record 22 (RK).

<sup>[2]</sup> Keyword : : Standart Operational Procedures, Work Instructions, Recording Work, problem management, best practice Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 3 (V3).

RSU Haji Surabaya adalah Rumah Sakit umum bertempat di Jl. Manyar Kertoadi Surabaya milik pemerintah Provinsi Jawa Timur. Di RSU HAJI Surabaya terdapat unit yang penting yaitu Instalasi sistem manajemen Informasi (SIMRS). Instalasi SIMRS merupakan suatu unit fungsional yang berfungsi memberikan informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit. Dalam kegiatan dan kedudukan Instalasi SIMRS berada langsung di bawah serta bertanggung jawab langsung kepada Wakil Direktur Umum & Keuangan.

Pada bagian Instalasi SIMRS memiliki beberapa kegiatan yang meliputi perencanaan, penyusunan program, penyusunan anggaran, pembinaan pelaksana kegiatan, mengkoordinasikan dan evaluasi serta pelaporan kegiatan SIMRS. Dan instalasi SIMRS berfungsi untuk mengelola dan menyediakan informasi serta sebagai penyedia semua fasilitas dan kebutuhan untuk terselenggaranya kegiatan perencanaan,

pemeliharaan serta pengembangan TIK (SIMRS). Saat ini proses perencanaan dan pemeliharaan masih belum adanya prosedur yang mengatur tentang proses perencanaan dan pemeliharaan.

Pertama, yaitu pendefinisian dan pengelompokan masalah bagaimana dalam melakukan pendefinisian dan pengelompokan masalah hanya dilakukan mendefinisikan masalah serta tidak semua permasalahan layanan dicatat. Kedua, yaitu mengamati dan mendiagnosa masalah. Pihak unit SIMRS hanya menentukan penyebab masalah yang terjadi pada saat kerusakan terjadi. Ketiga, yaitu menyelesaikan masalah, tidak ada solusi yang dilakukan bila terjadi kerusakan yang berulang. Bila terjadi kerusakan pada layanan pihak unit SIMRS langsung melakukan perbaikan pada layanan. Keempat, yaitu melakukan pengelolaan masalah.

Ada 4 proses yang dilakukan Instalasi SIMRS untuk melakukan permasalahan layanan, yaitu 1)



Melakukan identifikasi, pencatatan masalah dan kategori masalah.

2. Mengamati dan mendiagnosa masalah (MM).

Melakukan pengamatan permasalahan untuk menentukan solusi.

3. Menyelesaikan permasalahan (MP).

Menentukan solusi masalah dan menyelesaikan.

4. Melakukan pengelolaan masalah (MPM).

Melakukan pencatatan masalah yang terjadi.

Tabel 1 Layanan TI

Nama layanan TI	Kondisi
- Instalasi Gawat Darurat (IGD)	
- Bedah Sentral	
- Front Office	
- Farmasi	
- E-Medik	
- SMS Pendaftaran	
- Website	
- Web service SIMRS	
Ketersediaan :	
a. Gangguan LAN	
b. Laptop/PC tidak Koneksi atau gagal login ke database	
Kapasitas :	
Kegagalan pada aplikasi antrian	
Kontinuitas :	
Kegagalan mengirim data ke LAN satu ke LAN yang lain.	
Keamanan :	
IP PC gagal koneksi	

Tahap Penyusunan

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengelompokan dan pendefinisian masalah (PP)

1. Problem detection

Problem detection, yaitu :

- 1 dokumen Standart Operasional Procedure (SOP).

SIMRS-SOP-01-problem detection.

- 1 dokumen instruksi kerja (IK).

SIMRS-IK-01-melakukan deteksi masalah.

10 - 3 dokumen rekaman kerja (RK).

a. SIMRS-RK-01-mengecek data gangguan.

b. SIMRS-RK-02-melakukan pencatatan hasil deteksi masalah.

c. SIMRS-RK-03-menentukan pihak yang menangani.

2. Problem logging

problem logging mendapatkan :

- 1 dokumen SOP.

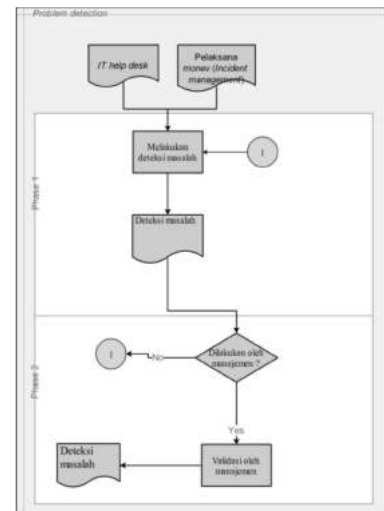
SIMRS-SOP-02-problem logging.

- 1 dokumen instruksi kerja (IK).

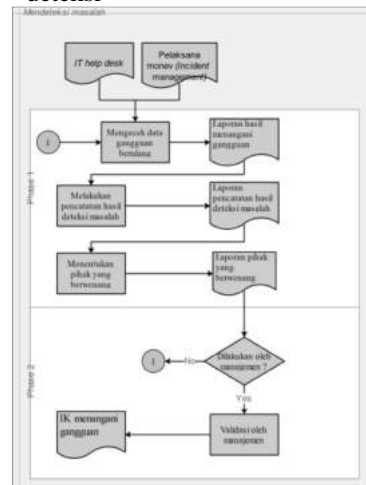
SIMRS- Melakukan pencatatan masalah - IK-02 : Melakukan pencatatan masalah.

10 - 1 dokumen rekaman kerja (RK).

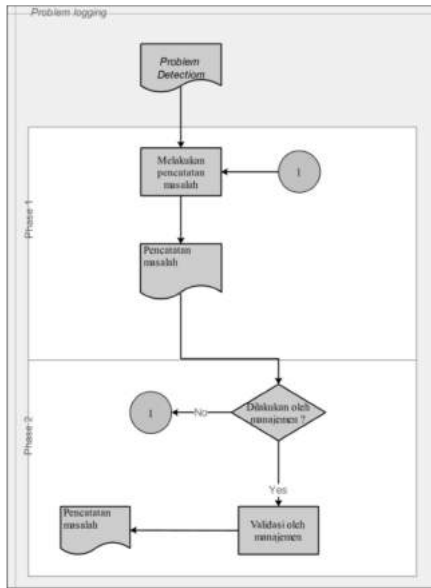
SIMRS- Melakukan pencatatan masalah - IK-02 : Melakukan pencatatan masalah.



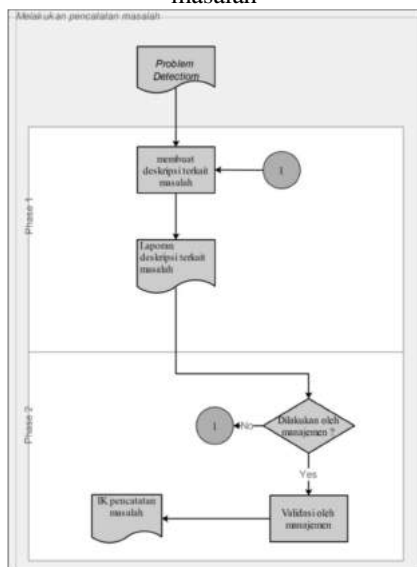
Gambar 3 Alur proses prosedur deteksi



Gambar 4 Proses melakukan deteksi



Gambar 5 Alur prosedur melakukan pencatatan masalah



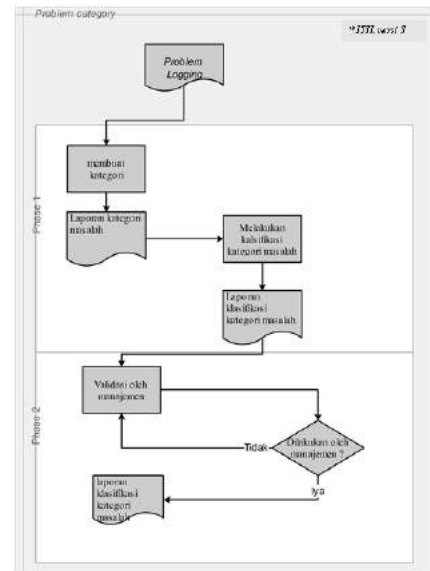
Gambar 6 Proses Instruksi kerja melakukan pencatatan masalah

3. Problem category

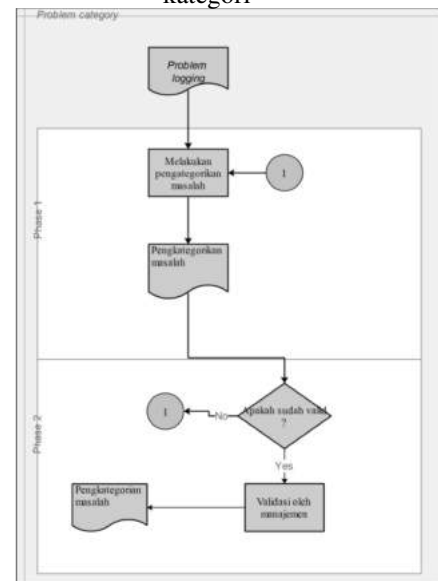
Problem categorization mendapatkan :

- 1 dokumen SOP.
  - 1 dokumen instruksi kerja (IK).
  - 2 dokumen rekaman kerja (RK).
- a. SIMRS- Problem category -RK-05 :  
Membuat category

- b. SIMRS- Problem category -RK-06 :Melakukan klasifikasi kategori masalah



Gambar 7 Proses alur membuat kategori



Gambar 8 Proses Instruksi kerja pengkategorian masalah.

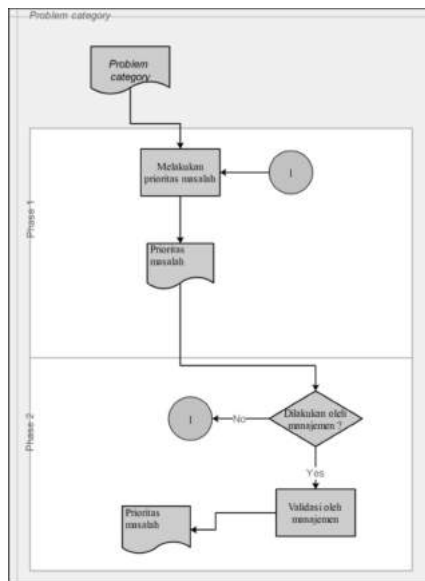
4. Problem priority

Problem priority mendapatkan :

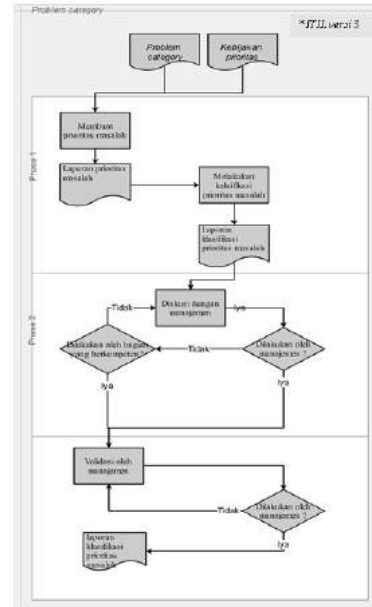
- 1 dokumen SOP.
- 1 dokumen instruksi kerja (IK).

SIMRS- Problem priorityy -IK-04 :  
Melakukan prioritas masalah  
- 2 dokumen rekaman kerja (RK).

- a. SIMRS- Problem category -RK-07 : Membuat prioritas
- b. SIMRS- Problem category -RK-08 : Melakukan klasifikasi prioritas masalah.



Gambar 9 Alur proses prosedur prioritas masalah



Gambar 10 Proses Instruksi kerja menentukan prioritas masalah.

Berdasarkan alur Gambar 9 dan 10 yaitu problem priority adanya inputan problem category dan kebijakan prioritas

5. Investigation & diagnosa

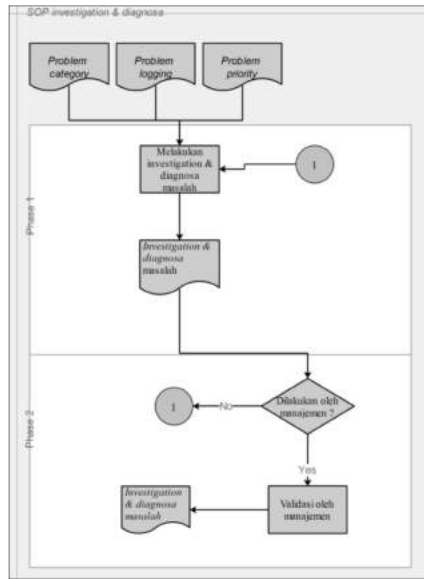
Investigasi dan diagnosa mendapatkan :  
SIMRS-SOP-05-Problem investigation & diagnosa

- 1 dokumen instruksi kerja (IK).

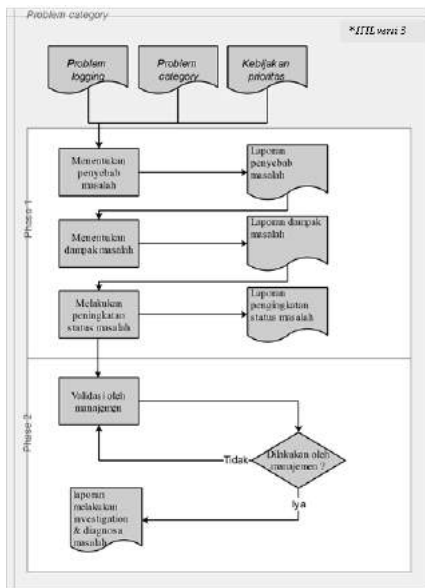
SIMRS- Problem investigation & diagnosa -IK-05 : Melakukan investigation & diagnosa masalah

- 3 dokumen rekaman kerja (RK).

- a. SIMRS- Problem investigation & diagnosa -RK-09 : melakukan analisis penyebab masalah
- b. SIMRS- Problem investigation & diagnosa -RK-10 : Melakukan analisis dampak masalah
- c. SIMRS- Problem investigation & diagnosa -RK-11 : peningkatan status masalah



Gambar 10 Alur proses prosedur melakukan investigation & diagnosa



Gambar 11 Proses Instruksi kerja melakukan investigasi & diagnosa masalah.

Berdasarkan alur Gambar 10 dan 11 yaitu investigation & diagnosa adanya inputan problem logging, problem category, kebijakan prioritas.

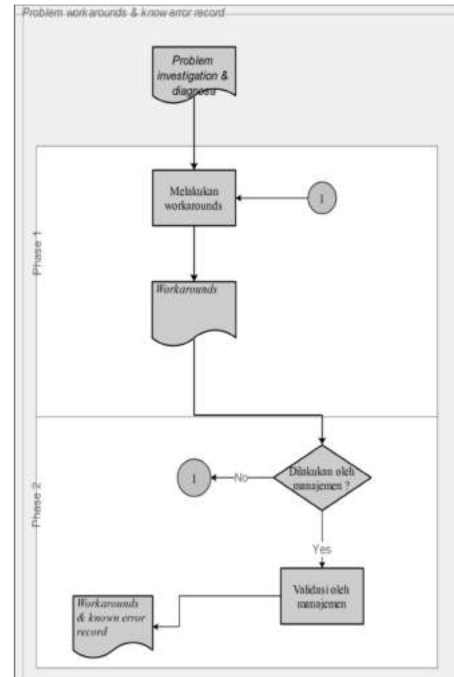
6. Workaround & known error record  
workaround dan known error record mendapatkan :

- 1 dokumen SOP.

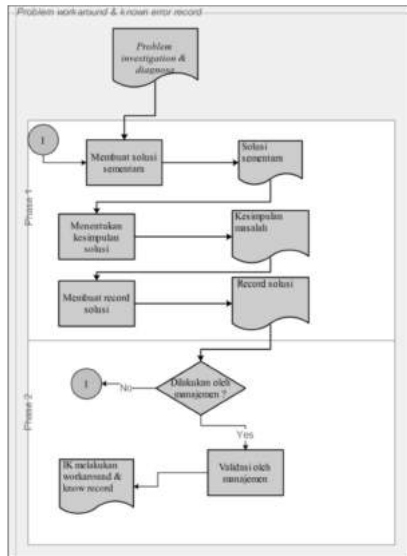
SIMRS-SOP-06-Problem workaround & known error record

- 1 dokumen instruksi kerja (IK).  
SIMRS- Problem workaround & known error record -IK-06 : Melakukan workaround & known error record masalah
- 3 dokumen rekaman kerja (RK).

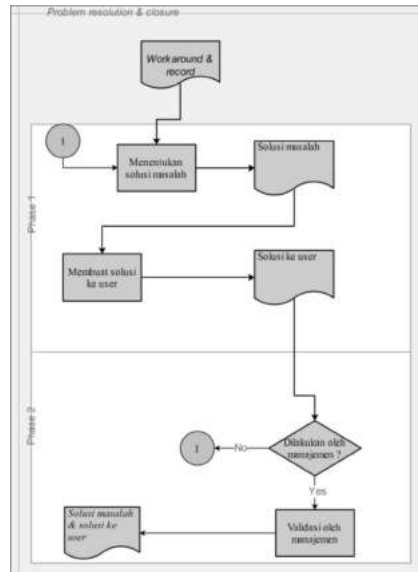
- SIMRS- Problem workaround & known error record -RK-12 : membuat solusi sementara
- SIMRS- Problem workaround & known error record -RK-13 : Menentukan kesimpulan solusi
- SIMRS- Problem workaround & known error record -RK-14 : Membuat record solusi.



Gambar 12 Alur proses prosedur workaround & known error record



Gambar 13 Proses Intruksi kerja melakukan workaround.



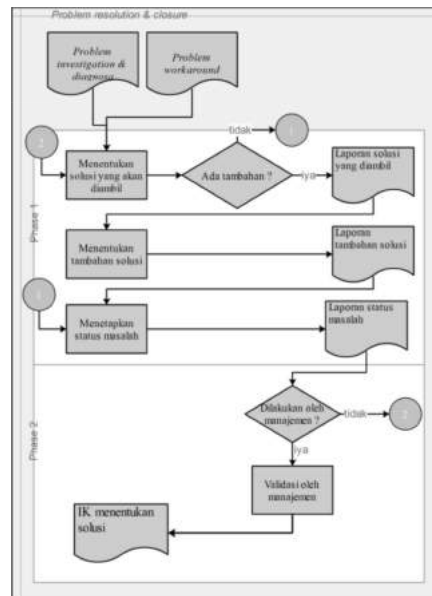
Gambar 14 Alur proses prosedur solusi masalah ke user

Berdasarkan alur Gambar 12 dan 13 yaitu workaround & known error record adanya inputan Investigation & diagnosa.

7. Resolution & closure

Resolution & closure mendapatkan ::

- 1 dokumen SOP.  
SIMRS-SOP-07-Problem resolution & closure.
- 2 dokumen instruksi kerja (IK).
  - a. SIMRS- Problem Reolution & closure - IK-07 : Menentukan solusi masalah.
  - b. SIMRS- Problem Reolution & closure - IK-08 : solusi ke user.
- 4 dokumen rekaman kerja (RK).
  - a. SIMRS- Problem Reolution & closure - RK-15 : Menentukan solusi
  - b. SIMRS- Problem Reolution & closure- RK-16: Menentukan Tambahan solusi.
  - c. SIMRS- Problem Reolution & closure - RK-17: Menetapkankn status masalah.
  - d. SIMRS- Problem Reolution & closure - RK-18 : konfirmasi hasil solusi.



Gambar 15 Proses Menentukan solusi

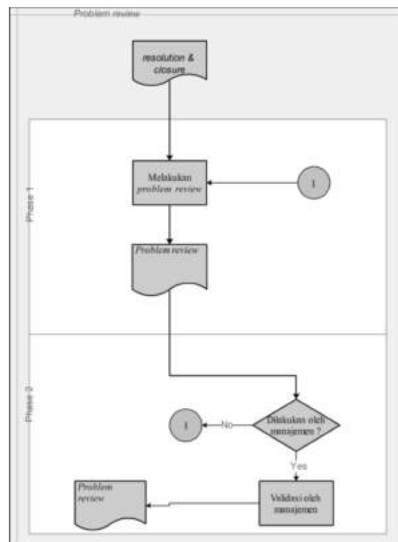
Berdasarkan alur Gambar 14 dan 15 yaitu resolution & closure yaitu adanya inputan investigation & diagnosa dan problem closure

8. problem review

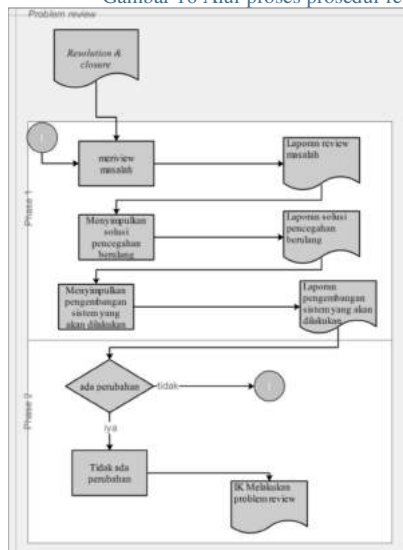
Problem review mendapatkan :

- 1 dokumen SOP.  
SIMRS-SOP-10-Problem review
- 1 dokumen instruksi kerja (IK).  
SIMRS- Problem review -IK-09

- 4 dokumen rekaman kerja (RK).
  - a. SIMRS- Problem review -RK-19 : Mereview masalah
  - b. SIMRS- Problem review -RK-20: dalam menyelesaikan masalah dan menyimpulkan tindakan.
  - c. SIMRS- Problem review -RK-21
  - d. SIMRS- Problem review -RK-22 : <sup>[1]</sup>



Gambar 16 Alur proses prosedur review



Gambar 17 Proses melakukan problem review

Berdasarkan alur proses Gambar 16 dan 17 yaitu problem review yaitu adanya inputan resolution & closure proses menyimpulkan hal-hal

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil evaluasi dapat disimpulkan bahwa :

<sup>[1]</sup> Dokumen perencanaan IT problem management yang telah dibuat menghasilkan 8 Standard Operational Procedure (SOP), 09 Instruksi Kerja (IK) dan 23 Rekaman Kerja (RK).

1. Proses pendefinisian dan pengelompokan masalah menghasilkan, pendefinisian di SIMRS langkah pertama melakukan deteksi masalah setelah itu mengecek data gangguan berulang, melakukan pencatatan masalah, menentukan pihak yang berwenang. Setelah melakukan deteksi masalah melakukan pencatatan masalah dan mendeskripsikan masalah. langkah selanjutnya melakukan pengkategorian masalah dan membuat kategori persyaratan serta melakukan klasifikasi kategori masalah. Setelah itu tahap melakukan prioritas masalah, membuat prioritas masalah, melakukan klasifikasi prioritas masalah. Mendapatkan 4 SOP yaitu SOP problem detection, SOP problem logging, SOP Problem categorization, SOP problem prioritization serta mendapatkan 4 IK yaitu IK mendeteksi masalah, IK melakukan pencatatan masalah, IK pengkategorian masalah, IK menentukan prioritas masalah dan mendapatkan 8 RK yaitu RK menangani gangguan, RK menangani pihak yang berwenang, RK melakukan pencatatan hasil deteksi masalah, RK melakukan pencatatan masalah, RK membuat kategori masalah, RK melakukan klasifikasi kategori masalah, RK membuat prioritas masalah, RK menentukan prioritas penanganan masalah.
2. Proses mengamati dan mendiagnosa masalah menghasilkan langkah-langkah melakukan investigation & diagnosa masalah, menentukan penyebab masalah, melakukan peningkatan status masalah. Selanjutnya melakukan workaround & known error record, menentukan solusi sementara, menentukan kesimpulan solusi, membuat record solusi. Setelah itu. Mendapatkan 3 SOP yaitu SOP problem investigation and diagnosa, SOP workarounds, SOP known error record. 2 IK yaitu melakukan investigation dan diagnosa, IK melakukan workaround, dan 6 RK yaitu RK melakukan analisis penyebab masalah, RK melakukan analisis dampak masalah, RK melakukan

- peningkatan status masalah, RK membuat solusi sementara masalah, RK membuat kesimpulan solusi sementara, RK membuat record hasil penyelesaian masalah.
3. Proses menyelesaikan permasalahan menghasilkan menentukan solusi masalah, membuat solusi ke user, menentukan solusi yang diambil, menentukan tambahan solusi, menetapkan solusi masalah, melakukan konfirmasi ke user. 1 SOP yaitu SOP problem resolution & problem closure. 2 IK yaitu menentukan solusi masalah, IK membuat konfirmasi solusi ke user, 4 RK yaitu menentukan tambahan solusi, RK menentukan penambahan solusi, RK menetapkan status masalah, RK melakukan konfirmasi ke user.
  4. Proses melakukan pengelolaan masalah menghasilkan problem review, mereview masalah, menyimpulkan tindakan yang telah dilakukan, menyimpulkan solusi pencegahan berulang, menyimpulkan pengembangan sistem yang akan dilakukan. 1 SOP yaitu SOP review. 1 IK melakukan problem review, 4 RK yaitu RK mereview masalah, RK menyimpulkan tindakan benar yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah, RK menyimpulkan solusi pencegahan masalah berulang, RK menyimpulkan pengembangan sistem yang dapat dilakukan.

#### SARAN

Saran yang dapat diberikan kepada unit SIMRS pada RSU Haji Surabaya diantaranya :

1. Menambahkan dokumen kebijakan secara tertulis yang akan diterapkan dalam menangani proses problem management.

#### RUJUKAN

- itSMF. 2007.<sup>0</sup> Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3. Zaltbommel: Van Haren Publishing.