

## ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK (ITIL) DOMAIN SERVICE STRATEGY

Edo Arribe<sup>1)</sup>, Aryanto<sup>2)</sup>, Putriani<sup>3)</sup>, Deva Wulandari<sup>4)</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Riau

email:edoarribe@umri.ac.id email:aryanto@umri.ac.id

email:190402064@student.umri.ac.id email:190402032@student.umri.ac.id

### *Abstract*

*Aisyiyah Pratama Clinic in Pekanbaru is one of the clinics in Pekanbaru. precisely on KH Ahmad Dahlan street. At the Pratama Aisyiyah Clinic in Pekanbaru, they already use an application in their daily lives, the application is called KANZA. The application is java-based and the application covers all work in the clinic, from the queuing system to medical records. However, this application has several drawbacks, namely the ui/ux display of the application which confuses prospective patients so that this application is less effective when used in general (by patients and clinic staff). and also this application which has been in use since 2019 has been hacked which means this application is still vulnerable to hackers. but the clinic technician quickly fixed the firewall of the KANZA application. Because of this, this research really needs to be completed to the end so that this journal can later be used as a reference for agencies experiencing cases similar to or similar to this research, and specifically at the Aisyiyah Pekanbaru Primary Clinic which is the object of our research.*

**Keywords:** *Service Management, ITIL, Service Strategy*

### *Abstrak*

*klinik pratama aisyiyah pekanbaru merupakan salah satu klinik yang ada di pekanbaru. tepatnya di jalan KH Ahmad Dahlan. di klinik pratama aisyiyah pekanbaru sudah menggunakan aplikasi dalam kesehariannya, aplikasi tersebut bernama KANZA. aplikasi tersebut berbasis java dan aplikasi tersebut sudah mencakup seluruh pengerjaan di klinik mulai dari sistem antrian hingga rekam medis. Namun aplikasi ini terdapat beberapa kekurangan yaitu tampilan ui/ux dari aplikasi yang membingungkan calon pasien sehingga aplikasi ini kurang efektif jika digunakan secara umum (oleh pasien dan staf klinik). dan juga aplikasi ini selama penggunaan sejak tahun 2019 pernah diretas yang artinya aplikasi ini masih rentan terhadap hacker. namun teknisi klinik dengan sigap memperbaiki firewall dari aplikasi KANZA. Karena hal tersebut penelitian ini sangat perlu dituntaskan sampai akhir sehingga jurnal ini nantinya dapat digunakan sebagai rujukan bagi instansi yang mengalami kasus yang mirip atau sama dengan penelitian ini, serta khusus nya di Klinik Pratama Aisyiyah Pekanbaru yang menjadi objek penelitian kami.*

**Keywords:** *Manajemen Layanan, ITIL, Service Strategy*

## PENDAHULUAN

Dengan perkembangan teknologi informasi dapat memberikan pengaruh bagi pelayanan dan penggunaan kebutuhan teknologi informasi. Hal ini menyebabkan dengan adanya pengaruh pengembangan teknologi informasi memberikan pengaruh pada berbagai bidang seperti kesehatan, ekonomi, pendidikan, dan termasuk klinik pratama aisyah. Menurut hasil statistik kesehatan yang disusun oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia pada tahun 2021 terdapat ribuan penyedia layanan kesehatan yang mengelola data kesehatan secara individu dengan 270 juta penduduk Indonesia yang memiliki catatan rekam medis baik secara digital atau masih dalam bentuk kertas [1].

Saat ini di Klinik Pratama Aisyah sudah mencapai total pasien sekitar 25.676 pasien, data pasien tersebut sesuai dengan laporan per 2022. Klinik Pratama Aisyah adalah klinik swasta yang mulai beroperasi pada bulan Agustus tahun 1972. Terletak di Provinsi Riau, tepatnya di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.82, RT.002/RW.007, Kp. Melayu, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28124. Dengan memiliki tujuan khusus Memberikan pelayanan kesehatan berupa peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) serta pemulihan kesehatan (rehabilitatif) dalam rangka peningkatan produktivitas, baik kualitas maupun kuantitas.

Beberapa pelayanan kesehatan yang tersedia di klinik terdiri dari pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis (dokter umum, dokter gigi), tindakan medis non spesialis, baik operatif maupun non operatif. Pelayanan obat, pemeriksaan penunjang diagnostik laboratorium, dll.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pada penelitian ini berfokus pada domain service strategy yang memiliki proses aktivitas. Proses aktivitas pada service strategy terdapat strategy management for IT service, service portfolio management Financial management, business relationship management.

Sedangkan dilakukan dengan beberapa cara untuk teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a) Observasi

Observasi yaitu cara untuk pengumpulan data menggunakan pengamatan secara langsung, cermat dan sistematis atas gejala yang sedang diteliti. Observasi yang dilakukan penulis yaitu dengan melakukan kunjungan ke klinik pratama aisyah pekanbaru guna mendapatkan data yang terkait dengan penelitian dan perancangan sistem informasi seperti pengamatan proses sistem dan data administrasi.

### b) Wawancara

Dalam tahapan ini, penulis melakukan wawancara langsung dengan staff IT mengenai kendala apa yang dialami klinik seputar perkembangan teknologi dan keterkaitan antara kebutuhan konsumen dalam menggunakan aplikasi yang sedang berjalan sehingga aplikasi tersebut dapat menjadi sebuah sistem informasi yang dapat diakses melalui internet.

### c) Studi Pustaka

Sistem informasi digunakan untuk mengolah data untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat. Menurut McLeod dalam Winarso, Sistem Informasi merupakan system yang mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan informasi dari semua sumber dan menggunakan berbagai media untuk menampilkan informasi [5].

Framework ITIL adalah seperangkat konsep yang memberikan deskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang didalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri.[3]

Manfaat Framework ITIL sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan teknologi informasi.
2. Meningkatkan ketersediaan layanan, langsung mengarah untuk
3. Meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan.
4. Pengambilan keputusan yang lebih baik.[3]

Pada penelitian ini membahas tentang service strategy yang mana terdapat strategy management for IT service, service portfolio management, financial management for IT service, demand management, dan business relationship management[2]. Service Strategy merupakan fase merancang, menerapkan dan

mengembangan manajemen pelayanan bagi sumber daya strategis.[7]

Service strategy memberikan panduan bagi Information Technology service management (ITSM) bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI, tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan.

Proses dalam Service Strategy yaitu sebagai berikut:

1. Service Portfolio Management
2. Financial Management
3. Demand Management[4]

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan teknologi saat ini sudah mencapai globalisasi yang sangat canggih sehingga dapat mendukung berbagai aktivitas dalam suatu organisasi atau instansi perusahaan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Penggunaan teknologi pada suatu organisasi atau perusahaan telah membawa banyak perubahan dalam berbagai aspek seperti struktur, otoritas, kekuatan, tugas dalam pekerjaan, jenjang karir karyawan, supervisi, serta pekerjaan manajer.

Dalam pengaruh yang sangat besar ini mencerminkan bahwa perkembangan teknologi bukan hanya sebagai pendukung bisnis bagi organisasi atau perusahaan tetapi sudah menjadi bisnis enabler. Penggunaan IT yang tidak terpisahkan ini akhirnya membuat berbagai perusahaan bersaing untuk membuat tata kelola IT atau IT Governance untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan pelayanannya. IT Governance sendiri adalah pola otoritas dan kebijakan terhadap aktivitas IT. Pola diantaranya yaitu membangun kebijakan dan pengelolaan IT Infrastruktur, serta penggunaan IT secara efisien, aman, dan efektif.

Service strategy atau Strategi layanan digunakan oleh perusahaan Teknologi Informasi untuk meningkatkan proses bisnis mereka yang ada dan memperkirakan jalur dan arah masa depan perusahaan mereka. Tentukan tujuan perusahaan dan cara mereka merencanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi layanan tidak hanya berfokus pada tujuan jangka panjang perusahaan tetapi juga memperhitungkan manajemen, tata kelola perusahaan, akuntansi, kondisi pasar,

persaingan. Organisasi atau perusahaan terkadang perlu mengambil langkah mundur dan melihat gambaran yang lebih luas dan lebih besar. Menyelaraskan produk dan layanan mereka dengan kebutuhan dan permintaan klien mereka.[3]

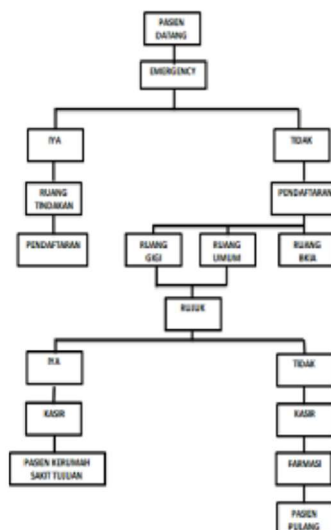
Tepat pada tanggal 26 Agustus 1969, Pimpinan Aisyiyah pada masa itu di pimpin oleh Ibu Jenewar Saleh, pada masa kepemimpinan beliau mengajukan Draf Permohonan Pendirian Balai Pengobatan Aisyiyah (BP Aisyiyah) kepada pemerintahan Daerah Kota madya Pekanbaru yang ditandatangani oleh Bapak Johan Syarifudin. Balai pengobatan aisyiyah (BP Aisyiyah) merupakan Amal Usaha Muhammadiyah Aisyiyah yang bertujuan sebagai Penolong Kesengsaraan Umat, BP Aisyiyah mulai Beroperasional pada tahun 1972 yang di Pimpinan oleh dr.Hasanudin sebagai Pimpinan Pratama Dan Ibu Naziah Sarkawi sebagai Bidan Pertama. Pergantian Kepemimpinan dari tahun ke tahun menjadi sejarah adanya perubahan dan perbaikan, tahun 2015 BP Aisyiyah berubah menjadi Klinik Pratama Aisyiyah Kota Pekanbaru, selalu berupaya untuk memberikan Jasa Pelayanan Kesehatan yang Optimal, Professional, Komprehensif Dan Islami.

Klinik Aisyiyah saat ini telah menggunakan beberapa sistem atau aplikasi untuk mengoptimalkan pelayanannya yaitu dengan menggunakan beberapa aplikasi sebagai berikut:

N o	Nama Aplikasi	Fungsi Aplikasi	Hak Akses
1	Khanza	Aplikasi Utama di klinik, mencakup/ mengontro l semua kegiatan di klinik, baik di departemen admin, pendaftaran, layanan, umum	hak akses di sesuaikan dengan bagiannya masing masing contoh jika bagian admin hanya bagian administrasi saja
2	PSIBB	Perbaikan data-data	bagian admin

		BPJS	
3	SIPP	BPJS tenaga kerja untuk pembayaran/ luran tenaga kerja	bagian keuangan
4	EDABU	Untuk pembayaran tagihan kesehatan karyawan	bagian keuangan
5	TELKES	Aplikasi bekerjasama dengan inhealth untuk pelayanan pasien inhealth	bagian pelayanan
6	TIKEL	Aplikasi dari BPJS	bagian admin

Untuk Aplikasi Utama di klinik, mencakup/mengontrol semua kegiatan klinik menggunakan sistem informasi aplikasi kanza. kanza merupakan aplikasi berbasis desktop. Kanza sendiri digunakan oleh dokter, server dan memperbaiki kekurangan (sdic pastinya akan dilakukan di sebuah aplikasi) sehingga aplikasi kanza saat ini boleh dikatakan aman setelah banyaknya perbaikan. Setelah pemetaan katalog layanan SI/TI terdapat struktur bagaimana pelayanan di klinik Pratama Aisyah sebagai berikut.



Gambar 1 Alur Pelayanan Pasien Klinik Pratama Aisyiah Kota Pekanbaru

karyawan, dan pasien dengan hak akses yang berbeda tentunya seperti yang sudah di jelaskan tabel 1. Namun implementasi aplikasi kanza yang berbasis web yang digunakan oleh pasien tidak terealisasi dengan baik. Namun dalam hal itu mereka sudah mendapat izin dari pencipta aplikasi tersebut serta tidak.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis manajemen layanan teknologi informasi pada KLINIK PRATAMA Aisyiah DENGAN FRAMEWORK ITIL DOMAIN SERVICE STRATEGY didapatkan hasil kesimpulan bahwa klinik pratama Aisyiah sudah menjalankan bisnisnya dengan menggunakan aplikasi bernama KANZA. Aplikasi tersebut berbasis java, dan aplikasi tersebut sudah mencakup seluruh pengerjaan di klinik mulai dari sistem antrian hingga rekam medis. Namun untuk kedepannya sistem keamanan aplikasi KANZA harus sering di update untuk menghindari para pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin merusak aplikasi Kanza yang dapat mengganggu proses bisnis klinik Pratama Aisyah, kemudian UI/UX agar para user nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.

## TERIMA KASIH

Kami tim penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait di antaranya dosen pembimbing yang telah membimbing kami dalam melaksanakan penelitian ini dengan baik yakni bapak Edo Arribe, S.kom.,MMSI yang

insyaAllah sebentar lagi mendapatkan gelar Dr nya di salah satu University di malaysia, kemudian kami mengucapkan terimakasih kepada Klinik Pratama Aisyah yang telah mengizinkan kami meneliti terhadap penelitian ini yang berjudul Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Klinik Pratama Aisyah Dengan Framework ITIL Domain service Strategy. Semoga sukses selalu klinik Pratama Aisyah dan mampu terus bersaing, dan yang terakhir terimakasih kepada seluruh tim yang terlibat yang telah bekerja sama dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Setiaji. (2021). Strategi Transformasi Digital Kesehatan Indonesia 2024. Kementerian kesehatan republic indonesia, 1-12.
- [2] Ekadana, F. A. (2022, Maret ). Analisis manajemen layanan teknologi informasi pada universitas ma chung dengan framework itil domain strategi layanan dan desain layanan. KURAWAL Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri, Volume 5, 31-44.
- [3] Zulkifli, R. (2021). Evaluasi Service Operation dan Pembuatan Dokumen Service Strategy Menggunakan Framework ITIL Version 3 (Studi Kasus : BPPW Jabar). Jurnal Teknologi dan Bisnis, 1-21.
- [4] Yulianingsih. (2011, Desember). Rancangan tata kelola meja pelayanan berbasis information technology infrastructure library version 3 – studi kasus pada hasnur group. Jurnal Ilmiah Faktor Exacta, 327-339.
- [5] Narasumber .(2022). sejarah berdirinya Klinik Pratama Aisyiyah Pekanbaru 6. Winarso, Doni, et al. “PERAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK SEKOLAH DALAM MENJAWAB TANTANGAN REVOLUSI DIGITAL.” KOMMAS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Pamulang, vol. 1, no. 1, 2020, pp. 60-69.
- [6] <http://openjournal.unpam.ac.id>, <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/kommas/article/viewFile/5292/4138>.
- [7] Cahya Indah Safitri, D. S. ( 2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Menggunakan Framework(ITIL)V3. Jurnal JUPITER, 134-144.