

**PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL VERSI 3  
MENGUNAKAN DOMAIN *IT SERVICE OPERATION* (STUDI  
KASUS : DINAS KESEHATAN KOTA BALIKPAPAN)**

Nama Mahasiswa : Ratih Wulan Sari  
NIM : 10151039  
Dosen Pembimbing Utama : Prof. Ir. Budi Santosa, M.Sc., Ph.D  
Dosen Pembimbing Pendamping : Vinda Daningrum, S.Kom., M.Kom., M.IM

**ABSTRAK**

Dinas kesehatan daerah memiliki tugas dalam memaksimalkan pelayanan kesehatan termasuk juga Dinas Kesehatan di Kota Balikpapan. Salah satu tugas Dinas Kesehatan Kota Balikpapan yang mengacu pada pedoman tersebut yaitu mengontrol dan memaksimalkan seluruh aktivitas pelayanan kesehatan di seluruh puskesmas yang terdapat di Kota Balikpapan. Untuk memudahkan aktivitas tersebut Dinas Kesehatan Kota Balikpapan melalui Sub Bagian Program membuat layanan TI berupa sistem yang dapat digunakan untuk mempermudah pengontrolan aktivitas pelayanan kesehatan pada puskesmas. Namun permasalahan utama dari penggunaan sistem tersebut adalah Dinas Kesehatan Kota Balikpapan tidak memiliki pedoman atau panduan yang dapat digunakan oleh *user* ketika terjadi *error* pada sistem. Oleh karena itu dilakukan penelitian pada Dinas Kesehatan Kota Balikpapan dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 yang bertujuan untuk membantu seluruh pihak yang terkait pada sistem yang dirancang oleh Dinas Kesehatan Kota Balikpapan agar dapat memaksimalkan seluruh aktivitas pelayanan kesehatan pada ruang lingkup Dinas Kesehatan Kota Balikpapan. Penelitian dilakukan diawali dengan tahapan identifikasi ruang lingkup serta permasalahan yang ada. Kemudian menganalisis solusi yang dapat diberikan dari referensi ITIL versi 3 lalu merancang dari hasil solusi yang telah didapatkan. Dan yang terakhir penarikan kesimpulan. Dari pengerjaan metodologi tersebut didapatkan hasil berupa *Standard Operational Procedure* (SOP) yang dapat diimplementasikan oleh Dinas Kesehatan Kota Balikpapan sebagai panduan dalam memaksimalkan aktivitas pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** Dinas Kesehatan, Information Technology Infrastructure Library, Sistem