

**PEMBANGUNAN SISTEM *SERVICE SUPPORT* PENANGANAN  
KELUHAN DAN KERUSAKAN PERANGKAT TEKNOLOGI  
INFORMASI MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V.3***

**(STUDI KASUS: RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK MUTIARA BUNDA)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata -1 pada  
Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Andalas

**Oleh:**

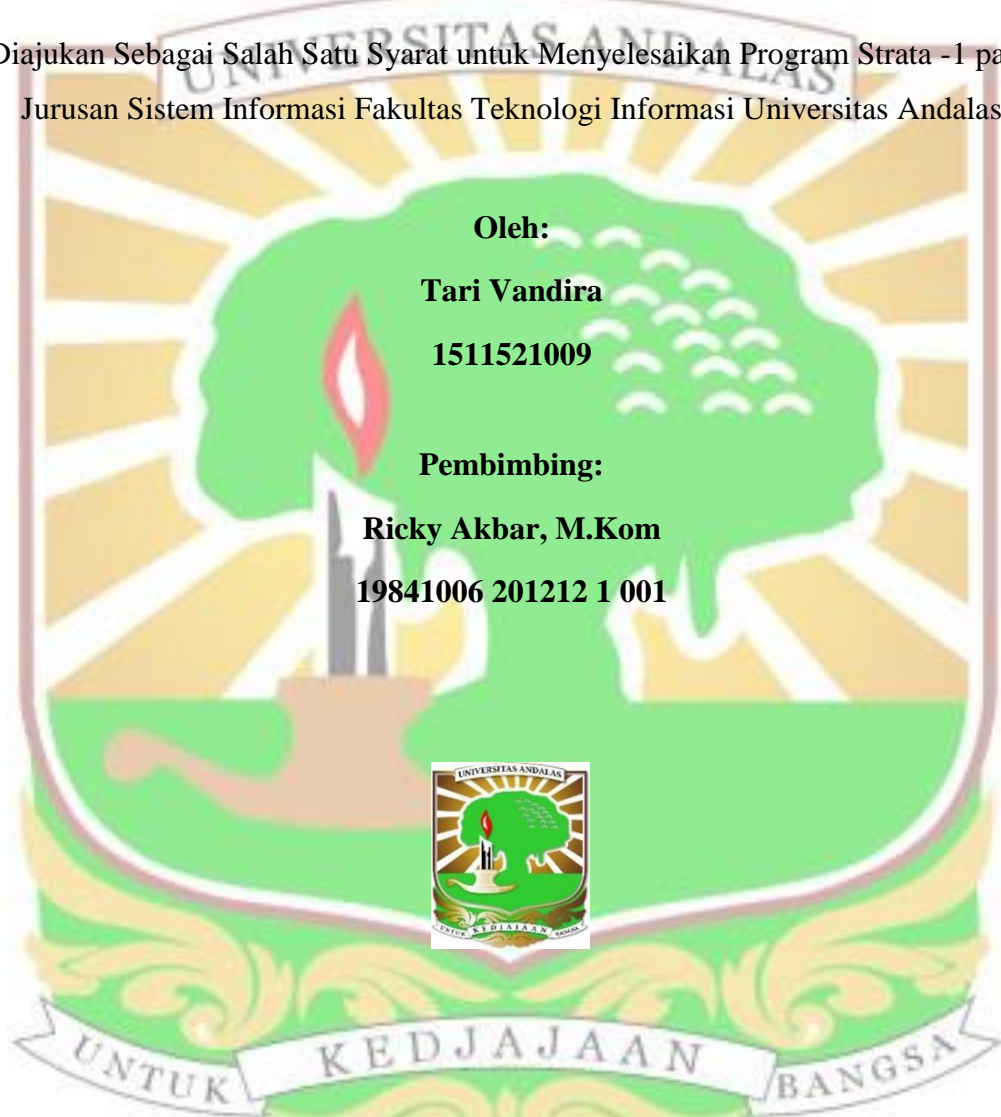
**Tari Vandira**

**1511521009**

**Pembimbing:**

**Ricky Akbar, M.Kom**

**19841006 201212 1 001**



**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**2019**

## ABSTRAK

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Mutiara Bunda merupakan salah satu rumah sakit khusus bersalin di Kota Padang. Pada saat ini masih banyak proses bisnis pada RSIA Mutiara Bunda yang masih dilakukan secara manual, salah satunya yaitu penanganan keluhan dan kerusakan pada perangkat teknologi informasi (TI), dimana ketika terjadi permasalahan user menemui teknisi rumah sakit secara langsung tanpa izin ataupun persetujuan dari pihak terkait manapun dan melaporkan kerusakan yang terjadi, sehingga kegiatan penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI belum terkelola dan terstruktur dengan baik, menimbang begitu banyaknya biaya yang harus dikeluarkan apabila terjadi kesalahan dalam penanganan perangkat TI. Proses penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI tersebut dapat dilakukan dengan baik dan cepat dengan membangun suatu sistem service support menggunakan framework ITIL V.3. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis, merancang, membangun, serta menguji sistem service support penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI pada RSIA Mutiara Bunda. Metodologi penelitian yang digunakan adalah studi literatur sebagai landasan teori dari data penelitian sebelumnya, pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan pengumpulan dokumen terkait, serta menggunakan metode pengembangan sistem waterfall. Tahapan metode waterfall meliputi analysis, design, coding, dan testing. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebuah sistem service support yang nantinya dapat mempermudah dalam pengaduan dan penanganan keluhan dan kerusakan perangkat TI pada RSIA Mutiara Bunda.

**Kata Kunci:** Service Support, Framework ITIL V.3, Rumah Sakit Ibu dan Anak Mutiara Bunda

