

Analisis Layanan SIMRS Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation di Rumah Sakit Multazam

Jihan Fahira Gubali¹, Suci Rahmawaty Utina²

^{1,2} Sistem Informasi, Universitas Negeri Gorontalo

Email: ¹gubalijihanfahira@gmail.com, ²suciutina10@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: gubalijihanfahira@gmail.com

Abstrak

Riset ini dilakukan demi menganalisis penerapan layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di Rumah Sakit Multazam menggunakan Framework ITIL V3 pada domain Service Operation. Framework ITIL V3 dipilih karena menyediakan panduan praktik terbaik untuk pengelolaan layanan TI yang terintegrasi, yang sangat penting untuk mendukung operasional rumah sakit. Penelitian ini mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kematangan SIMRS dalam mengelola layanan TI, terutama dalam aspek manajemen terhadap insiden, peristiwa, masalah, akses, dan permohonan permintaan. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun Rumah Sakit Multazam telah mencapai kematangan dalam beberapa subdomain seperti manajemen insiden dan manajemen akses, masih terdapat area yang memerlukan peningkatan, terutama pada manajemen peristiwa dan pemenuhan permintaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa prosedur operasional rumah sakit masih perlu diperkuat, dan koordinasi antar tim serta keterampilan SDM perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat kematangan yang optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menyumbangkan pengetahuan yang dibutuhkan bagi rumah sakit untuk meningkatkan pengelolaan layanan TI mereka melalui penerapan ITIL V3, yang dapat memperbaiki efisiensi operasional dan meningkatkan standar efektivitas pelayanan kesehatan terhadap penerima layanan. Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini diharapkan berguna dalam mendukung Rumah Sakit Multazam dan rumah sakit lainnya dalam mengoptimalkan layanan SIMRS mereka.

Kata Kunci: SIMRS, ITIL V3, Service Operation, Layanan TI, Rumah Sakit Multazam

Abstract

This research was conducted to analyze the implementation of Hospital Management Information System (SIMRS) services at Multazam Hospital using the ITIL V3 Framework in the Service Operation domain. The ITIL V3 Framework was chosen because it provides best practice guidance for the integrated management of IT services, which are critical to supporting hospital operations. This research identifies and evaluates the maturity level of SIMRS in managing IT services, especially in the management aspects of incidents, events, problems, access, and requests. The analysis shows that although Multazam Hospital has reached maturity in some subdomains such as incident management and access management, there are still areas that require improvement, especially in event management and request fulfillment. The study also found that the hospital's operational procedures still need to be strengthened, and inter-team coordination and HR skills need to be improved to achieve an optimal level of maturity. Overall, this research contributes the knowledge needed for hospitals to improve their IT service management through the implementation of ITIL V3, which can improve operational efficiency and increase the standard of effectiveness of health services to service recipients. The results obtained through this research are expected to be useful in supporting Multazam Hospital and other hospitals in optimizing their SIMRS services.

Keywords: SIMRS, ITIL V3, Service Operation, IT Services, Multazam Hospital

1. PENDAHULUAN

Perubahan pada dunia digital sudah menguasai pada berbagai bidang, salah satunya adalah bidang Kesehatan. Nyatanya sebagai bidang pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dihadapi dengan tantangan yang urgent dalam mengoperasikan teknologi informasi yang digunakan untuk aktivitas. Pada aplikasi Sistem Manajemen Rumah Sakit telah menjadi hal penting untuk memberikan kecepatan waktu dan efektifan dalam hal pelayanan, dengan adanya kendala pada sistem ini maka pihak bersangkutan akan kesusahan dalam mengimplementasikan sesuai dengan tujuan dan diperlukan SIMRS yang efektif di rumah sakit. Dari seluruh daerah yang ada di Indonesia, rumah sakit yang masih kesusahan dalam mengoperasikan sistem yang digunakan bisa dipastikan akan memberikan dampak buruk terhadap tujuan utama yang harus di laksanakan seperti layanan yang tidak efisien, kepuasan yang menurun dan proses operasional yang terganggu[1].

Pada pengelolaan TI yang diimplementasikan dengan ideal akan memberikan dampak yang terbaik pada proses operasional rumah sakit, hal ini bisa terwujud jika menerapkan framework yang sesuai dengan manajemen pelayanan teknologi informasi dimana salah satunya adalah perpustakaan infrastruktur teknologi informasi atau biasa disebut sebagai ITIL[2]. Framework tidak bisa dihilangkan begitu saja dalam kepentingan pelayanan yang berbasis perancangan TI. ITIL sudah menjadi panduan terstruktur yang terbaik dan populer digunakan dalam berbagai bidang khususnya pelayanan Teknologi Informasi, Kerangka kerja ini menerapkan tahapan yang mudah disesuaikan dan lengkap untuk memperbaiki dan memberikan kenaikan keunggulan dalam operasional layan teknologi informasi yang terarah dan dapat berlangsung tanpa henti[3]. Permasalahan yang sering menyerang pada bidang kesehatan seperti rumah sakit ini salah satunya adalah dengan perbekalan terhadap proses layanan teknologi informasi yang bisa bertahan secara terus menerus tanpa terjadinya kesalahan yang memberikan akibat buruk terhadap kepercayaan *user* kepada pihak rumah sakit serta pada perjalanan pelayanan rumah sakit kedepannya. Sehingga dalam penelitian ini bisa membantu dalam memberikan

ide berupa solusi melalui penyajian dan penilaian terhadap maturity layanan TI dalam konteks rumah sakit agar dapat memberikan arahan untuk pengembangan bagian yang perlu diperbaiki lagi terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Pada pelayanan rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas sebagai bentuk harapan yang diinginkan oleh pihak bersangkutan seperti pasien nyatanya masih sering yang mengalami kendala dalam pengoperasionalkan pelayanan berbasis teknologi ini[4]. Penelitian terdahulu yang seperti mardiana dan cholil telah melakukan penelitian terhadap pengelolaan layanan Teknologi informasi yang dilaksanakan di Kota Palembang LPSE menyatakan bahwa kerangka kerja ITIL V3 memberikan dampak yang baik dan keefektifan peningkatan mutu layanan TI dan juga terhadap pengelolaan kinerja organisasi[5]. Diteruskan hasil riset yang sudah dilaksanakan oleh Krismayanti dan juga Sutabri menginformasikan bahwa sub-domain ITIL V3 terhadap administrasi mahasiswa Di STIPER Sriwigama telah memberikan hasil maturity yang menunjukkan efektif[6]. Dan terakhir untuk penelitian yang diteliti oleh Bawono et al. telah membuktikan bahwa hubungan baik dapat memberikan factor kenaikan kepuasan pelayanan dalam operasional manajemen layanan teknologi informasi dengan pengimplemtasian kerangka kerja ITIL ini[7]. Layanan yang menginsyaratkan operasional yang baik yaitu dengan pengimplementasian yang terencana dan terstruktur. Pada keterhubungan antara sistem informasi, terkadang masih belum dilakukan penyelesaian dalam memberikan dukungan terhadap manajemen data dan masih memberikan informasi yang rancu terhadap tahapan-tahapan yang ada dalam pengelolaan insiden yang memberikan masalah yang memberikan hambatan bagi kesuksesan suatu layanan. Adanya selisih keterkaitan penelitian yang berupa gap terhadap harapan yang seharusnya terimplementasi dengan kenyataan yang tidak sesuai telah mendorong para pihak untuk segera memperbaiki dalam pengelolaan layanan TI yang dapat memberikan dukungan pada operasional rumah sakit secara lebih efektif dan juga efisien.

Seiringnya perkembangan IT penelitian yang menggunakan kerangka kerja ITIL V3 ini terhadap manajemen layanan Teknologi Informasi ini sudah semakin banyak untuk meningkatkan berbagai bidang salah satunya rumah sakit. Tapi pada beberapa proses kematangan pengelolaan layanan TI belum memberikan fokus pemetaan yang komprehensif[8]. Pada penelitian yang lain oleh Firdausi dan Setiawan yang memiliki konsentrasi terhadap tata Kelola manajemen insiden menyatakan bahwa operasional dapat memberikan layanan TI yang baik jika ITIL diterapkan dengan sesuai[9]. Pada arah yang lebih dominan, penelitian yang dilakukan oleh shidqi juga memberikan informasi bahwa semakin naik nilai kematangan dalam kinerja layanan maka hal ini menjadikan dasar untuk menganalisis Sistem Informais Manajemen Rumah Sakit Lebih lanjut lagi[10]. Selain itu peneliti lain juga telah melakukan evaluasi terhadap penerapan domain *service operation* dalam pengelolaan layanan TI di hotel dan hasilnya menunjukan bahwa domain dari kerangka kerja ITIL ini telah meberikan dampak signifikan terhadap memperbaiki kualitas layanan yang di berikan[11]. ITSM meliputi sistem keuangan, pengelolaan resiko terhadap *information security*, data pengelolaan pasien, data sistem informasi medis, strategi pemulihan bencana. Dalam mengupayakan pencapaian tujuan, penggunaan kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dipilih untuk menjadi dasar dalam perancangan, penerapan, dan pengelolaan layanan TI[12]. Penelitian yang ada seringkali belum membahas integrasi antara teknologi, prosedur operasional, dan pengalaman pengguna, yang merupakan faktor penting dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, masih ada celah yang perlu diisi untuk memberikan rekomendasi yang lebih holistik dalam meningkatkan kinerja SIMRS pada *hospital*.

Penelitian ini difokuskan untuk menelaah bentuk dan mutu layanan SIMRS menggunakan kerangka kerja ITIL V3 yang menggunakan *Service Operation* untuk mengevaluasi kematangan layanan teknologi informasi di Rumah Sakit Multazam. Penelitian ini akan mengidentifikasi masalah operasional yang terjadi serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat mengoptimalkan pengelolaan layanan TI, yang pada gilirannya akan meningkatkan mutu layanan terhadap pasien di rumah sakit multazam. Urgensi penelitian ini sangat tinggi, mengingat pentingnya efektivitas operasional rumah sakit di indonesia terhadap pemberian layanan yang memadai dan cepat bagi masyarakat, serta menciptakan proses layanan yang terstruktur dan berkelanjutan

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian

Pada riset yang telah dilakukan ini telah mengikuti pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *Service Operation* untuk mengevaluasi kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Adapun tahapan dalam riset yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Proses pengambilan data dilakukan dengan menggunakan dua teknik utama, antara lain:

1. Observasi

Observasi dilaksanakan secara langsung di Rumah Sakit Multazam untuk memahami secara mendalam bagaimana Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) diimplementasikan dalam operasional sehari-hari.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melibatkan pemilihan 30 tenaga kerja di rumah sakit Multazam sebagai responden yang memenuhi kriteria penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini terdiri dari berbagai tenaga medis dan non-medis yang aktif menggunakan SIMRS dalam operasional kerjanya.

b. Studi Pustaka

Kajian kepustakaan digunakan sebagai dasar untuk mendalami konsep-konsep teoritis yang mendasari penerapan ITIL dalam pengelolaan layanan TI rumah sakit.

2.2 Skala Pengukuran

Riset yang sudah dilakukan telah mengimplemtasikan *Summated rating scale* atau skala Likert dalam metode pengukuran. Dalam skala ordinal ini, setiap pernyataan disertai dengan pilihan respons yang tersusun secara sistematis, umumnya dengan penilaian yaitu "Sangat Setuju", "setuju", "tidak setuju", dan "Sangat Tidak Setuju". Pengukuran dengan penilaian seperti ini banyak diimplementasikan dalam menganalisis perilaku, pandangan, opini, dan prioritas. Paada riset ini, pilihan jawaban dari responden diarahkan untuk memberikan skor pada setiap pernyataan dengan penilaian dimulai dari 1 sampai 4, yang dapat diamati pada Tabel 1 sebagai penilaian skala Likert.

Tabel 1. Skala Likert

Kriteria	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Setuju (TS)	3
Sangat Setuju (SS)	4

2.3 Instrumen penelitian

Menata deklarasi kepada responden ini telah dikonfigurasi dengan padamonan kerangka kerja *ITIL V3* dalam area operasi layanan (*Service Operation*), dengan terdapat lima variabel yang ditetapkan sebagai acuan yang diantaranya termasuk manajemen acara (*event management*), manajemen insiden (*incident management*), pemenuhan permintaan (*request fulfillment*), manajemen masalah (*problem management*), dan manajemen akses (*access management*). Instrumen penelitian ini bisa diamati dalam Tabel 2 yang disajikan di bawah ini.

Tabel 2. Instrumen penelitian

Variabel	Kode	Indikator
Event Management	EM1	Proses pemantauan dan penanganan masalah pada sistem TI, seperti deteksi dan pelacakan gangguan <i>login</i> , sudah terorganisir dengan baik.
	EM2	Aturan untuk mendeteksi dan merespons kejadian atau masalah pada sistem sudah sangat jelas dan terdefinisi dengan baik.
	EM3	Aplikasi memberikan pemberitahuan melalui <i>popup</i> , <i>email</i> , atau notifikasi <i>dashboard</i> jika terjadi error.
	EM4	Saluran komunikasi seperti <i>WhatsApp</i> admin atau fitur 'laporkan masalah' dalam aplikasi selalu tersedia dan efektif dalam menyelesaikan masalah.
	EM5	Sebagian besar kejadian, baik normal maupun abnormal, dikelola dan tercatat dengan baik dalam aplikasi selama proses pelayanan.
	EM6	Setiap kejadian atau masalah tercatat dengan jelas, mencakup waktu, deskripsi, penyebab, penanganan, dan waktu penyelesaiannya.
Incident Management	ICM1	Terdapat prosedur yang jelas untuk menangani masalah, mulai dari penugasan tim, pemantauan kemajuan, hingga pemberitahuan penyelesaian masalah.
	ICM2	Penanganan masalah selalu sesuai dengan prosedur yang ada, dengan setiap masalah ditangani oleh tim yang tepat sesuai keahliannya.
	ICM3	Tim yang menangani masalah selalu memberi informasi terkini tentang masalah kepada <i>service desk</i> atau pengguna, seperti lewat <i>email</i> atau notifikasi.
	ICM4	Terdapat pertemuan rutin dengan <i>Service Desk</i> untuk membahas masalah penting, yang sedang berlangsung, dan yang sudah selesai.
	ICM5	Tim yang menangani masalah sepenuhnya memahami standar dan kriteria kualitas yang harus dipatuhi dalam menangani masalah atau panggilan.
	ICM6	Tim yang menangani masalah yang lebih kompleks sudah mendapatkan pelatihan yang baik untuk menyelesaikan masalah seperti <i>troubleshooting</i> SIMRS dan <i>recovery database</i> .
Request Fulfillment	RF1	Permintaan layanan selalu diproses dengan cepat dan sesuai prosedur yang ada.
	RF2	Semua permintaan layanan selalu diproses sesuai aturan yang jelas dan tepat waktu.
	RF3	Mengajukan permintaan lewat aplikasi sangat mudah dan cepat mendapatkan respons.
	RF4	Proses pemenuhan permintaan di rumah sakit bisa lebih cepat dan efisien dengan adanya otomatisasi sistem.

	RF5	Pengguna dengan mudah dapat mengajukan permintaan fasilitas seperti pendaftaran pasien, rawat inap, rujukan, dan ambulans melalui aplikasi tanpa harus datang ke rumah sakit.
	RF6	Aplikasi mengelola permintaan pasien dengan baik dan semuanya berjalan lancar.
Problem Management	PM1	Aplikasi rumah sakit dapat mendeteksi masalah lebih awal seperti stok obat yang menipis atau jadwal ganda dan memberikan notifikasi tepat waktu untuk mengatasinya.
	PM2	Proses menemukan dan menganalisis penyebab <i>error</i> pada aplikasi selalu teratur dan jelas.
	PM3	Teknologi yang digunakan untuk menangani masalah pelayanan sangat jelas dan efektif.
	PM4	Solusi untuk masalah yang sudah diketahui selalu tercatat dengan jelas dan terorganisir.
Access Management	AM1	Pengaturan siapa yang dapat mengakses sistem sangat jelas dan teratur, tidak ada kebingungan.
	AM2	Proses pemberian izin akses selalu dilakukan dengan teratur dan melalui persetujuan serta audit yang jelas.
	AM3	Aplikasi rumah sakit sangat efisien dalam mengelola biaya, menghitung tarif otomatis, dan memberikan informasi biaya yang jelas kepada pasien.
	AM4	Pengguna merasa yakin bahwa aplikasi dapat menjaga keamanan data dan mengatur siapa saja yang bisa mengakses informasi dengan tepat.
	AM5	Teknologi yang digunakan untuk mengatur siapa yang dapat mengakses layanan sudah dipilih dengan baik, seperti sistem <i>login</i> dan kontrol akses.
	AM6	Akses ke sistem rumah sakit diberikan berdasarkan peran dan tanggung jawab, sehingga hanya orang yang berwenang yang dapat mengakses informasi tertentu.

2.4 Uji Instrumen penelitian

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data kuesioner yang dibuat harus di pastikan sudah sesuai dan hal tersebut dapat dipercaya, maka dilakukanlah pengujian instrumen yang terdiri dari dua tahap,yaitu uji validitas dan uji realibilitas, dengan bantuan aplikasi SPSS[8]. SPSS adalah *tools* yang digunakan untuk menguji dan mengelola data penelitian

- a. Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap pernyataan dalam kuesioner benar sesuai deng tujuan penelitian. Caranya yaitu melalui perbandingan antara nilai r tabel dan juga r hitung. Apabila nilai r hitung melebihi r tabel, maka pertanyaan dianggap valid, sebaliknya jika r hitung lebih rendah dari r table dapat dinyatakan bahwa pernyataan dianggap belum layak dan harus diuji ulang.
- b. Uji realibilitas bertujuan untuk mengukur konsisten kuisioner sebagai alat penelitian. Kuesioner dianggap reliabel jika dapat mengukur variabel penelitian secara konsisten, meskipun dilakukan beberapa kali di lingkungan yang berbeda. Tingkat reliabilitas instrumen diukur melalui penerapan nilai *Cronbach's Alpha*, dengan bobot penilaian melebihi 0,70.

2.5 Analisa Statistika Deskriptif

Analisis deskriptif dipakai untuk memahami sejauh mana responden akan memberikan jawaban mengenai variabel-variabel dalam struktur kerja operasional layanan pada ITIL V3, seperti manajemen acara (*event management*), manajemen insiden (*incident management*), pemenuhan permintaan (*request fulfillment*), manajemen masalah (*problem management*), dan manajemen akses (*access management*). Selain itu hasil tanggapan dari responden akan diolah menggunakan pengukuran skala Likert 1 sampai 4 dalam mengetahui sejauh mana atau seberapa besar tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang telah diberikan[8].

Tabel 3. Rentang Hasil Tanggapan Responden dengan Skala Likert

Keterangan	Rentang
Sangat Tidak Setuju	0,00%-25,00%
Tidak Setuju	25,01%-50,00%
Setuju	50,01%-75,00%
Sangat Setuju	75,01%-100%

Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase tanggapan responden adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor Total} = (\sum STS \times 1) + \sum TS \times 2) + \sum S \times 3) + \sum SS \times 4) \dots\dots\dots(1)$$

$$\text{Skor Absolut} = (4 \times N) \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Absolut}} \times 100\% \dots\dots\dots(3)$$

Setelah itu, tanggapan dari responden akan di sesuaikan dengan skala indeks yang di tampilkan pada Tabel 4, agar lebih mudah mengetahui jawaban dari mereka.

Tabel 4. Indeks Rentang Jawaban Responden

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan tools SPSS dengan total 28 item pernyataan dan 30 responden. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui validnya kuesioner sebagai instrumen penelitian. Kuesioner diduga valid jika r hitung lebih besar dari r tabel atau nilai sig. (*2-tailed*) kurang dari atau sama dengan 0,05. Berdasarkan banyaknya sampel (N) dengan level signifikansi 0,05 atau setara 5%, sedangkan nilai untuk r tabel adalah 0,444. Data hasil uji validitas dapat ditemukan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas

Pernyataan	Kode	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Event Management</i>	EM1	0,766	0,361	Valid
	EM2	0,930	0,361	Valid
	EM3	0,678	0,361	Valid
	EM4	0,788	0,361	Valid
	EM5	0,733	0,361	Valid
	EM6	0,645	0,361	Valid
<i>Incident Management</i>	ICM1	0,648	0,361	Valid
	ICM2	0,716	0,361	Valid
	ICM3	0,821	0,361	Valid
	ICM4	0,728	0,361	Valid
	ICM5	0,895	0,361	Valid
	ICM6	0,895	0,361	Valid
<i>Request Fulfillment</i>	RF1	0,840	0,361	Valid
	RF2	0,858	0,361	Valid
	RF3	0,832	0,361	Valid
	RF4	0,869	0,361	Valid
	RF5	0,732	0,361	Valid
	RF7	0,843	0,361	Valid
<i>Problem Management</i>	PM1	0,681	0,361	Valid
	PM2	0,750	0,361	Valid
	PM3	0,808	0,361	Valid
	PM4	0,871	0,361	Valid
<i>Access Management</i>	AM1	0,879	0,361	Valid
	AM2	0,806	0,361	Valid
	AM3	0,789	0,361	Valid
	AM4	0,817	0,361	Valid

	AM5	0,708	0,361	Valid
	AM6	0,592	0,361	Valid

Tabel 5 menunjukkan hasil evaluasi uji validitas menggunakan aplikasi SPSS, di mana pengujian dilakukan dengan 30 tanggapan dari responden dan nilai signifikansi r tabel sebesar 0,361. Karena r hitung lebih besar daripada r tabel, hasil uji validitas dianggap valid.

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsistensi kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian. Kuesioner dinyatakan memiliki reliabel jika nilai *Cronbach' Alpha* melebihi nilai yaitu 0,70. Berdasarkan hasil dari perolehan reabilitas diamati table 6 di bawah ini.

Tabel 6. Hasil Uji Reabilitas

Kode	Variabel	Cronbach' Alpha	Keterangan
EM	Event Management	0,877	Realibel
IM	Incident Management	0,904	Realibel
RF	Request Fulfillment	0,927	Realibel
PM	Problem Management	0,895	Realibel
AM	Access Management	0,933	Realibel

Pada Tabel 6, dapat diamati bahwa hasil dari uji reabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* pada setiap pernyataan melebihi 0.70, sehingga seluruh pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat dianggap realibel.

3.2 Hasil Pengolahan Data ITIL V3 Domain Service Operation

3.2.1 Event Management

Tabel 7. Persentase Manajemen Acara (*Event Management*)

			80,13%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada subdomain event management ini memperoleh skor rata-rata 80,13% yang memberitahukan bahwa sebagian besar responden merasa layanan *event management* pada website sudah berjalan efektif, terutama dalam hal kemudahan pengguna dan komunikasi. Hal ini di perkuat oleh hasil uji validitas dari seluruh pernyataan (EM1 hingga EM6) yang dinyatakan valid, dan juga di buktikan dengan nilai korelasi tertinggi terdapat pada indikator EM2 sebesar 0,930 yang menandakan indikator ini sangat kuat untuk menggambarkan kemudahan komunikasi.

3.2.2 Incident Management

Tabel 8. Persentase Manajemen Insiden (*Incident Management*)

			81,11%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

Berdasarkan hasil pengolahan data pada subdomain incident management, memperoleh skor rata-rata yaitu 81,11% yang berarti sebagian besar pengguna merasa sistem penanganan insiden sudah memadai. Pada indikator pemberitahuan insiden dan ketersediaan aturan menjadi aspek yang paling menonjol, dengan nilai validasi pernyataan mencapai 0,895 untuk ICM5 dan ICM6, ini menunjukkan bahwa pengguna sudah merasa aman karena informasi dan arahan yang dibutuhkan tersedia dengan baik.

3.2.3 Request Fulfillment

Tabel 9. Persentase Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfillment*)

			80,55%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

Berdasarkan hasil pengolahan data pada subdomain Request Fulfillment memperoleh skor rata-rata yaitu 80,55% yang memperlihatkan bahwa pengguna merasa proses permintaan layanan berjalan lancar dan dapat diakses dengan mudah. Hal ini di dukung oleh hasil validitas pada pernyataan RF1 hingga RF6 yang semuanya dinyatakan valid, dengan nilai korelasi tertinggi mencapai 0,869 pada RF4, yang menjelaskan bahwa layanan ini memenuhi kebutuhan pengguna secara efisien dan tidak perlu rekomendasi perbaikan.

3.2.4 Problem Management

Tabel 10. Persentase Manajemen Masalah (Problem Management)

			80,20%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

Berdasarkan hasil pengolahan data pada subdomain Problem Management memperoleh skor rata-rata yaitu 80,55% yang menunjukkan bahwa responden menikahi proses penanganan masalah berjalan dengan baik. Pengguna merasa terbantu dengan adanya hasil pengujian yang di sediakan. Pada keempat variabel dalam indikator ini dinyatakan valid, di buktikan pada variabel PM4 memiliki nilai tertinggi sebesar 0,871 yang menyatakan bahwa instrumen ini tepat untuk mengukur efektivitas penyelesaian masalah.

3.2.5 Access Management

Tabel 11. Persentase Manajemen Akses (Access Management)

			82,50%
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
0,00%-25,00%	25,01%-50,00%	50,01%-75,00%	75,01%-100%

Berdasarkan hasil pengolahan data pada subdomain Access Management, memperoleh skor rata-rata yaitu 82,50%. Ini menyatakan bahwa akses aplikasi ini sangat di hargai oleh pengguna. Indikator seperti kemudahan login, navigasi dan pengalaman pengguna memperoleh respons sangat positif. Pada uji validitas ini terdapat enam variabel yang menyatakan semua item valid dengan nilai korelasi tertinggi pada AM1 sebesar 0,879. Yang menyatakan bahwa instrumen ini dapat menyelesaikan masalah pada variabel tersebut.

3.3 Hasil Maturity level

Dari hasil kuesioner yang di dapat bisa di simpulkan bahwa sebagian besar proses dalam sistem sudah berjalan dengan cukup baik dan memiliki aturan dan prosedur yang jelas. Rata-rata nilainya adalah 3,12 yang berarti sudah berada di tingkat kematangan level 3 (Defined).

Tabel 12. Hasil Pembahasan ITIL V3

Subdomain	Current maturity	Maturity Level
Event Management	3,20	3 (Defined)
Incident Management	2,72	3 (Defined)
Request Fulfillment	3,22	3 (Defined)
Problem Management	3,20	3 (Defined)
Access Management	3,30	3 (Defined)
Rata-Rata	3,13	

4. KESIMPULAN

Dalam riset yang telah dilaksanakan ini menunjukkan bahwa pengimplementasian ITIL Versi 3 dalam operasi layanan atau Service Operation pada Rumah Sakit Multazam memberikan hasil pemetaan yang menyeluruh dan mendalam terkait level kedewasaan atau kematangan Sistem informasi untuk manajemen rumah sakit yang telah di jalankan selama kurang lebih 6 tahun ini. namun keterhubungan pada beberapa layanan operasional rumah sakit, ada beberapa area yang perlu diperbaiki seperti pengelolaan insiden dan permintaan layanan. Penelitian ini telah berhasil menunjukkan bahwa rumah sakit Multazam telah cukup baik dalam beberapa subdomain seperti manajemen insiden dan manajemen akses, proses lainnya, seperti manajemen peristiwa (*event management*) dan pemenuhan permintaan (*request fulfillment*), masih memerlukan perbaikan lebih lanjut untuk mencapai standar yang optimal.

Dalam Penggunaan kerangka kerja ITIL V3 bisa membantu dalam memanfaatkan metode paling efektif dalam manajemen layanan TI rumah sakit, meningkatkan ketersediaan layanan, dan memastikan sistem dapat mendukung kelancaran operasional rumah sakit dengan lebih efisien. namun dalam penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, masih ada kebutuhan untuk memperkuat prosedur operasional, memperbaiki koordinasi antar tim, dan meningkatkan keterampilan SDM dalam menangani berbagai insiden yang terjadi. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan TI Implementasi di rumah sakit ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan bagi para pasien. Penelitian ini memberikan rekomendasi yang diharapkan menjadi panduan bagi Rumah Sakit Multazam, serta rumah sakit lain, dalam memperbaiki dan mengembangkan proses Teknologi Informasi (TI), khususnya dalam mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) melalui penerapan ITIL V3, yang telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan TI di fasilitas kesehatan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terutama kepada rekan-rekan tenaga kerja di Rumah Sakit Multazam yang telah memberikan informasi dan dukungan dalam penelitian ini. Peran mereka sangat penting dalam pengumpulan data yang akurat terkait layanan kesehatan di Rumah Sakit Multazam. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada tenaga non-medis, khususnya Tenaga Administrasi, yang telah mendukung kegiatan administratif dalam pelayanan kesehatan, serta memastikan kelancaran proses administrasi selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Surya Darmawan and S. Laksono, "The New Leadership Paradigm in Digital Health and Its Relations to Hospital Services," *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 12, no. 2, pp. 89–103, 2021, doi: 10.26553/jikm.2021.12.2.89-103.
- [2] W. Adam, R. B. Agung, and D. Komarudin, "Menghitung Tingkat Kematangan Tata Kelola TI Memakai Framework ITIL V.3," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 1, pp. 37–45, 2020, doi: <https://doi.org/10.30591/jpit.v5i1.2924>.
- [3] Eka Sifatul Fitri, "Evaluasi Kematangan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Tipe C di Kota Malang)," Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023. [Online]. Available: <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/51217>
- [4] J. Y. Mambu, E. Matindas, S. Adam, and T. Wulyatiningsih, "Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara," *J. Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 2, pp. 9–18, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i2.319.
- [5] D. Mardiana and W. Cholil, "Analisis Information Technology Service Management (ITSM) LPSE Kota Palembang Berdasarkan Framework ITIL V3," *J. Intelekt. Keislaman, Sos. dan Sains*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, 2020, doi: doi.org/10.19109.
- [6] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, doi: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>.
- [7] M. W. A. Bawono, M. A. Soetomo, and T. Apriatin, "Analysis correlation of the Implementation Framework COBIT 5, ITIL V3 and ISO 27001 for ISO 10002 Customer satisfaction," *Proc. Annu. Conf. Manag. Inf. Technol.*, vol. 7, no. 1, pp. 31–46, 2020, doi: 10.33555/acmit.v7i1.105.
- [8] A. S. Azhar, R. A. S. Prayoga, and M. I. Alhari, "Analisa Layanan pada Aplikasi Kesehatan dengan Framework ITIL V3 Domain Service Operation dan Standar SKM (Studi Kasus: Puskesmas Klampis)," *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 10, no. 1, pp. 699–710, 2025, doi: <https://doi.org/10.29100/jupi.v10i1.6050>.
- [9] S. Firdausi and M. A. Setiawan, "ITIL v3 Framework Application to Design Information Technology Incident Management Governance," *J. Ilm. Tek. Elektro Komput. dan Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 128–135, 2022, doi: 10.26555/jiteki.v8i1.23632.
- [10] S. A. Shidqi *et al.*, "Analysis of Information Technology Service Management Using ITIL V3 Domain Service Operation at Company XYZ," *Int. J. Informatics Inf. Syst.*, vol. 6, no. 4, pp. 159–168, 2023, doi: 10.47738/ijjis.v6i4.174.
- [11] N. H. Assobarry, F. N. Sabila, and S. Mukaromah, "Analysis Of Information Technology Services Management Using ITIL V3 Domain Service Operation (Case Study: Hotel Sinar Sidoarjo)," *Ijconsist Journals*, vol. 3, no. 2, pp. 30–33, 2022, doi: 10.33005/ijconsist.v3i2.60.
- [12] A. A. Pratiwi, A. Tanfitra, A. A. Umar, and I. Setiawan, "Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (Studi Kasus : Rumah Sakit Amanah Sumpiuh)," *Merkurius J. Ris. Sist. Inf. dan Tek. Inform.*, vol. 2, no. 6, pp. 322–333, 2024, doi: <https://doi.org/10.61132/merkurius.v2i6.479>.