



# Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara

Ernest Matindas<sup>1</sup>, Stenly Adam<sup>2</sup>, Joe Yuan Mambu<sup>3✉</sup>, Toetik Wulyatiningsih<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Universitas Klabat, Indonesia

[joe yuan.mambu@unklab.ac.id](mailto:joe yuan.mambu@unklab.ac.id)

## Abstrak

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing dengan merumuskan kebijakan-kebijakan strategis, termasuk efisiensi organisasi, manajemen, dan sumber daya manusia. Rumah Sakit Hermiana Lembean di wilayah Minahasa Utara memiliki visi untuk menjadi pusat pelayanan kesehatan terbaik di wilayahnya. Untuk meningkatkan layanan teknologi informasi, banyak rumah sakit menerapkan kerangka kerja ITIL sebagai panduan terbaik dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan teknologi informasi mereka. Sistem Manajemen Teknologi Informasi (ITSM) di rumah sakit menjadi semakin penting untuk memastikan layanan kesehatan yang efektif dan efisien. Jaminan ketersediaan layanan menjadi hal yang penting, dan penanganan insiden-insiden yang tepat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan TI tetap tersedia dan dapat mendukung pelayanan kesehatan lebih efektif. Salah satu insiden atau masalah yang biasanya terjadi adalah duplikasi data pada sistem dan server down, yang membutuhkan evaluasi untuk meningkatkan performa layanan TI dengan mengacu pada best practice yaitu framework ITIL V3. Penerapan kerangka kerja ITIL dapat membantu Rumah Sakit Hermiana Lembean dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan teknologi informasi mereka dengan lebih efektif. Dari hasil self-assessment menunjukkan bahwa institusi ini hanya mencapai level 1.5, sehingga disarankan agar perusahaan bisa membuat kebijakan perusahaan pada penggunaan level Prerequisites.

**Kata Kunci:** Rumah Sakit, Layanan, IT System Management, ITIL V3, Sistem Informasi Rumah Sakit.

*JIDT is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



## 1. Pendahuluan

Di era teknologi semua institusi dan organisasi diuntut untuk memanfaatkan teknologi termasuk institusi seperti rumah sakit yang dituntut untuk meningkatkan kinerja dan daya saing dan harus merumuskan kebijakan-kebijakan strategis antara lain efisiensi dari dalam (organisasi, management, serta SDM). Selain itu rumah sakit harus mampu dengan cepat dan tepat dalam mengambil keputusan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat agar dapat menjadi organisasi yang responsif, inovatif, efektif, efisien dan menguntungkan [1].

Rumah sakit Hermiana, Lembean, Sulawesi Utara, merupakan salah satu rumah sakit yang ada di wilayah Minahasa Utara. Berdiri sejak tanggal 28 Februari 1940, awalnya rumah sakit tersebut berstatus rumah sakit pembantu. Rumah Sakit Hermiana sendiri memiliki visi dan misi untuk menjadikan pusat pelayanan kesehatan terbaik di wilayah Minahasa Utara dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui standar pelayanan dengan tetap mengedepankan penghargaan akan nilai kemanusiaan, meningkatkan profesionalitas sumber daya manusia dengan tetap didasari moralitas yang tinggi, dan meningkatkan fasilitas pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat [2].

Saat ini rumah sakit tidak lepas dari berbagai tuntutan untuk melakukan tugas dan fungsinya dengan lebih baik, rumah sakit dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan kinerja yang ada, dan mampu juga dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi (TI). Salah satu cara atau standar untuk mengevaluasi layanan TI adalah dengan menggunakan kerja (framework) Information Technology Infrastructure Library (ITIL) [3][4]. ITIL versi 3 memiliki lima domain, yaitu service strategy, service design, service transition, service operation, dan continual service improvement [5].

Sistem Manajemen Teknologi Informasi (ITSM) di rumah sakit menjadi semakin penting untuk memastikan bahwa layanan kesehatan yang diberikan dapat berjalan dengan efektif dan efisien [6]. ITSM mencakup pengelolaan data pasien, sistem informasi medis, dan sistem informasi keuangan, serta manajemen risiko keamanan informasi dan pemulihan bencana. Untuk mencapai tujuan ini, banyak rumah sakit yang telah menerapkan kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) sebagai panduan terbaik dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan teknologi informasi mereka [7].

Jaminan ketersediaan layanan menjadi hal yang penting, mengingat layanan teknologi informasi tidak luput dari insiden yang dapat menyebabkan gangguan. penanganan insiden-insiden tersebut ditangani oleh para staf TI yang

terbatas tanpa ada panduan seperti kebijakan dan prosedur yang jelas sehingga membutuhkan waktu dan saling tumpang tindih. penanganan dan pengelolaan insiden yang tepat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa layanan TI tetap tersedia dan dapat mendukung pelayanan kesehatan lebih efektif. berdasarkan ITSM, suatu insiden idealnya tidak hanya ditanggapi tetapi juga harus dikelola[8].

Mengenai insiden yang terjadi, salah satu insiden atau masalah yang biasanya terjadi adalah data yang diinputkan berulang atau tidak sesuai dimana jika dilakukan secara berulang akan menjadi penyebab utama adalah duplikasi data pada system, server down selama beberapa jam pada beberapa unit tertentu, yang mengakibatkan kegiatan operasional rumah sakit dilakukan secara manual atau ikut menginput data pada unit lain yang layanannya berjalan normal. oleh karena itu diperlukannya evaluasi untuk meningkatkan performa layanan TI yang mengacu pada salah satu best practice yaitu framework ITIL V3. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan suatu kerangka kerja yang memuat konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi, ITIL berisikan best practices untuk mengelola layanan-layanan TI yang terintegrasi berdasarkan kumpulan proses[9].

Oleh karena itu Penerapan kerangka kerja ITIL dapat membantu Rumah Sakit Hermana Lembean dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan teknologi informasi mereka dengan lebih efektif. ITIL memberikan praktik-praktik terbaik yang telah diuji dalam industri, dan memberikan struktur yang solid untuk mengelola layanan TI agar dapat memberikan nilai bisnis yang optimal [10]. Dalam konteks rumah sakit, penerapan ITIL dapat membantu meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan melalui pengelolaan data pasien, sistem informasi medis, dan sistem informasi keuangan. Selain itu, ITIL juga dapat membantu dalam manajemen risiko keamanan informasi dan pemulihan bencana di rumah sakit. Melalui implementasi ITIL, rumah sakit dapat mengukur kualitas layanan teknologi informasi mereka dengan lebih efektif dan secara berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, efisiensi, dan efektivitas operasional rumah sakit secara keseluruhan [11] [12].

### **1.1. Penelitian Terkait**

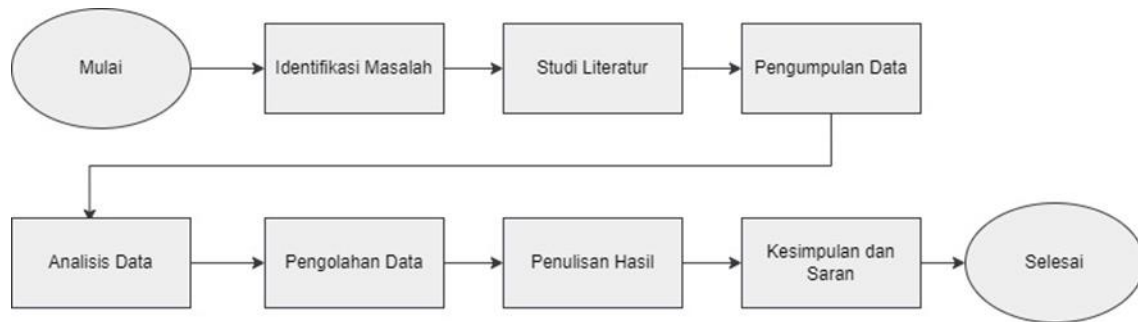
Adapun beberapa contoh penelitian serupa yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan project ini sebagai berikut. Pada penelitian [13], Rumah Sakit PHC Surabaya menggunakan Teknologi Informasi sebagai pendukung dan penyedia layanan, termasuk unit Sistem Informasi Manajemen. Namun, pengelolaan insiden belum jelas dan hanya bersifat reaktif, belum optimal. Dibutuhkan prosedur manajemen insiden agar penanganan insiden dapat berjalan baik dan minimal dampaknya. Langkah-langkah pembuatannya meliputi studi literatur, analisis informasi, pembuatan prosedur, verifikasi, dan validasi. Hasilnya adalah sebelas prosedur manajemen insiden berdasarkan ITIL v3 yang telah diverifikasi dengan COBIT 5 dan divalidasi menggunakan simulasi dengan notasi BPMN[14].

Di penelitian [15] Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah sistem teknologi informasi yang mengintegrasikan proses pelayanan, jaringan koordinasi, sistem pelaporan, dan prosedur administrasi untuk informasi yang tepat dan akurat. Penelitian ini mengimplementasikan kerangka kerja ITIL V3 pada proses Incident Management dan Problem Management dalam operasional SIMRS. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua proses tersebut berada pada level 2 (Repeatable), namun masih perlu standar operasional prosedur untuk meningkatkan kematangan. Rekomendasi diberikan untuk perbaikan operasional manajemen layanan TI pada SIMRS[16]. Sedangkan pada penelitian [17], penelitiannya menganalisis kualitas layanan manajemen TI Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 domain service operation. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut telah melakukan proses Service Operation dalam layanan, tetapi pendokumentasian dan komunikasi masih perlu ditingkatkan sesuai dengan prosedur standar. Selain itu, tindakan pencegahan masalah juga perlu dilakukan untuk meminimalisir terjadinya masalah[18]

## **2. Metode Penelitian**

Pada metode penelitian ini akan berisi beberapa hal yakni desain penelitian, metode pengumpulan data, metode kualitatif, metode pengolahan data dan kerangka konseptual project.

## 2.1. Desain Penelitian



Gambar 1. Desain Penelitian

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Metode Pengumpulan Data yang dipakai yaitu metode penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (natural setting), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya yang di lapangan studi [10]. pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara secara langsung di Rumah Sakit Hermana Lembean agar memudahkan peneliti untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan dengan penelitian tersebut.

## 2.3. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Maturity self-assessment. Metode Maturity self-assessment adalah suatu metode penilaian atau evaluasi yang dilakukan oleh organisasi untuk mengetahui sejauh mana organisasi tersebut telah mencapai tingkat kedewasaan dalam suatu bidang tertentu. Metode ini umumnya digunakan untuk mengevaluasi tingkat kedewasaan (maturity level) organisasi dalam penerapan suatu standar atau kerangka kerja tertentu. Metode Maturity self-assessment melibatkan pengumpulan data, analisis data, dan perumusan rekomendasi untuk memperbaiki atau meningkatkan tingkat kedewasaan organisasi [19][20]. Metode ini biasanya dilakukan oleh tim internal organisasi yang terdiri dari anggota yang berbeda-beda dari berbagai departemen dan level manajemen. Dalam melakukan Maturity self-assessment, organisasi harus memahami kriteria yang dibutuhkan untuk mencapai tingkat kedewasaan tertentu, seperti yang ditetapkan oleh standar atau kerangka kerja yang digunakan. Setelah organisasi menyelesaikan evaluasi, mereka dapat menetapkan rencana tindakan yang akan membantu mereka mencapai tujuan untuk meningkatkan tingkat kedewasaan organisasi [21]. pertanyaan yang ada pada metode ini berdasarkan setiap fungsi dan proses, sehingga mudah untuk di pahami. adapun penjelasan dari 9 area penilaian yang ada pada Maturity self-assessment, diantaranya adalah :

1. Level 1 - Pre – requisites  
Pada level ini akan memastikan tingkat minimum level dalam mendukung proses aktivitas
2. Level 1.5 - Management intent  
Pada level ini akan memastikan apakah terdapat kebijakan perusahaan pada penggunaan level Prerequisites.
3. Level 2 - Process Capability  
Pada level ini akan dilakukan pemeriksaan terhadap aktivitas yang sedang dilakukan, yang akan mengidentifikasi suatu aktivitas pada perusahaan.
4. Level 2.5 - Internal Integration  
Pada level ini akan memastikan kegiatan yang diintegrasikan dalam memenuhi tujuan proses pada perusahaan
5. Level 3 -Product  
Pada level ini memiliki tujuan untuk melakukan pemeriksaan terkait hasil dari proses, dan memastikan kesesuaian terkait produk yang diproduksi.
6. Level 3.5 - Quality Control  
Pada level ini memiliki kaitan dengan verifikasi dari output suatu proses, dengan tujuan memastikan kesesuaian kualitas produk.
7. Level 4 - Management Information  
Pada level ini memiliki kaitan dengan tata kelola proses, dan bertujuan untuk memastikan informasi yang tersedia dapat memadai dalam mendukung keputusan manajemen.
8. Level 4.5 - External Integration  
Pada level ini akan melakukan pemeriksaan terhadap hubungan eksternal dan hubungan proses diskrit dengan proses lain yang ada pada perusahaan.

### 9. Level 5 - User Interface

Pada level ini melakukan pemeriksaan eksternal, dan melakukan validasi terkait proses dalam memastikan proses tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penilaian dilakukan dengan menghitung kematangan jawaban berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan. Semua pertanyaan yang ada di setiap level akan dijawab dengan dua kemungkinan yaitu : “Ya” atau “Tidak”. Narasumber dapat menjawab “ Ya “ jika perusahaan memenuhi persyaratan dari pertanyaan yang ditanyakan disertakan dengan keterangan dan bukti yang terkait jawaban sebagai pertanggung jawaban. Peneliti dapat menentukan pass atau fail masing-masing level dari kriteria minimum pass berdasarkan dengan melakukan perhitungan ITIL Maturity Level Self-Assessment. Dan untuk jawaban Y (Ya) > N (No) dan dengan berdasarkan rumus minimum pass, maka akan mendapatkan hasil PASS.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Hasil

Berikut pertanyaan di setiap level, status “mandatory”-nya, serta jawabannya. Pertanyaan dalam bentuk open ended sehingga narasumber bebas bertanya bila ada hal yang kurang jelas dan pewawancara juga bebas menjelaskan atau menambah pertanyaan yang berkaitan. Narasumber untuk wawancara adalah Bapak Gusti Randa Bone yang bekerja sebagai IT Administrator di Rumah Sakit Hermana

Tabel 1. Wawancara. Bapak Gusti Randa Bone

Level 1 – Pre-Requisite			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah semua rekaman insiden yang dilaporkan telah dikelola?	Y
2		Apakah penilaian awal dan klasifikasi dilakukan terlebih dahulu oleh service desk sebelum melakukan eskalasi atau rujukan kepada bagian 2nd Layer Agent atau specialist?	Y
3		Apakah ada manajer insiden yang bertanggung jawab untuk mengelola insiden?	Y

Di Level 1, ditemukan bahwa semua rekaman insiden di Rumah Sakit dikelola dengan mengutamakan prioritas. Jika dalam satu hari terdapat tiga insiden, prioritas ditentukan untuk menyelesaikan yang paling penting terlebih dahulu. Jika memungkinkan, semua insiden diselesaikan dalam waktu tersebut, namun jika ada waktu yang terbatas, penyelesaian dapat dilanjutkan keesokan harinya, tergantung pada tingkat kepentingannya. Terdapat pula proyek jangka panjang seperti instalasi jaringan yang dikelola secara terpisah. Dalam menjawab pertanyaan kedua, jika terjadi kasus di mana update task tidak berjalan selama satu bulan terakhir, pihak internal Rumah Sakit tidak memiliki kewenangan untuk menangani hal tersebut. Hal ini menjadi tanggung jawab vendor dan pihak terkait yang terhubung dengan sistem Rumah Sakit. Jadi, pihak internal Rumah Sakit bergantung pada vendor untuk menyelesaikan kasus tersebut. Dalam menjawab pertanyaan ketiga, incident manager yang bertanggung jawab mengelola semua insiden terkait teknologi informasi di lingkungan Rumah Sakit adalah Bapak Gusti, seperti yang disampaikan dalam wawancara. Ia memegang peran penting dalam mengelola insiden yang terjadi di Rumah Sakit yang berhubungan dengan IT.

Tabel 2. Wawancara Insiden.

Level 1.5 – Management Intent			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah komitmen manajemen, anggaran, dan sumber daya telah tersedia untuk manajemen insiden?	Y
2		Apakah incident management telah mempunyai standar untuk menentukan prioritas insiden?	N
3		Apakah program edukasi dan pelatihan telah dilaksanakan untuk service desk dan incident management mengenai interface dan hubungan mereka satu sama lain?	Y

Di level berikutnya yaitu level 1.5, manajemen telah menunjukkan komitmennya dengan menyediakan anggaran dan sumber daya yang diperlukan untuk manajemen insiden. Namun, tidak ada standar yang ditetapkan dalam prosedur operasional yang menentukan prioritas insiden. Keputusan prioritas biasanya bergantung pada situasi di lapangan atau permintaan yang muncul. Sehubungan dengan edukasi dan pelatihan, telah dilakukan upaya untuk memberikan pemahaman kepada bagian-bagian terkait melalui pengiriman surat edaran yang menyoroti hubungan dan antarmuka antara service desk dan manajemen insiden.

Tabel 3. Wawancara service desk dan manajemen insiden

Level 1.5 – Management Intent			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah database insiden dipertahankan detail rekaman untuk semua insiden yang dilaporkan?	Y
2	M	Apakah semua insiden dikelola sesuai dengan prosedur yang didokumentasikan dalam SLA?	Y

3	M	Apakah ada prosedur untuk mengklasifikasikan insiden, dengan serangkaian klasifikasi, prioritas, dan kode dampak yang terperinci?	N
4	M	Apakah ada prosedur untuk menetapkan, memantau, dan mengkomunikasikan kemajuan dan penyelesaian ataupun tindak lanjut dari insiden?	Y
5	M	Apakah manajemen insiden memberikan updates status incident kepada service desk atau user?	Y
6	M	Apakah ada prosedur untuk closure incident?	N
7		Apakah manajemen insiden memberi service desk informasi manajemen dan rekomendasi untuk peningkatan layanan?	Y
8		Apakah manajer insiden dilibatkan dalam meningkatkan tingkat layanan kepada user dengan second line support and third-party suppliers?	Y
9		Apakah incident management berkoordinasi dengan problem management, support staff dan ITSM ketika incident besar terjadi?	Y
10		Apakah Study of workload mix telah dilakukan untuk menentukan tingkat staf yang diperlukan untuk jenis keterampilan, dan biaya terkait insiden manajemen?	N

Berikutnya di level 2, database insiden yang simpan memiliki detail rekaman untuk semua insiden yang dilaporkan, dan data tersebut disimpan dalam database yang di-backup secara berkala. Meskipun tidak ada prosedur yang secara khusus mendokumentasikan manajemen incident sesuai dengan SLA, semua incident didokumentasikan dengan baik, termasuk deskripsi masalah dan pelaku yang terlibat. Namun, belum ada prosedur yang jelas untuk mengklasifikasikan insiden dengan klasifikasi, prioritas, dan kode dampak yang terperinci. Meskipun demikian, ada evaluasi yang dilakukan saat penyelesaian masalah dan manajemen insiden memberikan pemberitahuan kepada service desk atau pengguna terkait status incident. Namun, prosedur untuk penutupan incident dan pemberian informasi manajemen dan rekomendasi kepada service desk untuk peningkatan layanan masih belum ada. Meskipun departemen IT memiliki tim yang terbatas, manajer insiden terlibat dalam meningkatkan tingkat layanan dengan mendiskusikan masalah yang belum terselesaikan dengan vendor pihak ketiga. Koordinasi antara manajemen insiden, problem management, dan staf pendukung lainnya masih belum dijelaskan dengan jelas, dan belum dilakukan studi untuk menentukan tingkat staf yang diperlukan untuk insiden manajemen.

Tabel 4. Wawancara Insiden Manajemen.

Level 2.5 – Internal Integration			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah manajemen insiden mencocokkan insiden dengan masalah dan basis data kesalahan yang diketahui ?	Y
2		Apakah incident management menginformasikan ke service desk mengenai pekerjaannya?	Y
3		Apakah insiden yang melanggar target tingkat layanan yang disepakati diidentifikasi dan tim resolusi insiden diberitahu tentang pelanggaran tersebut?	N

Untuk di level 2.5, manajemen insiden memiliki kegiatan untuk mencocokkan setiap insiden dengan masalah yang sesuai dan juga dengan basis data kesalahan yang diketahui. Meskipun tidak dijelaskan secara rinci mengenai prosedur atau metode yang digunakan dalam pencocokan tersebut, upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa insiden yang terjadi dapat dikaitkan dengan masalah yang relevan dan solusi yang tepat dapat diterapkan. Selain itu, manajemen insiden juga memiliki komunikasi yang dilakukan dengan service desk, di mana mereka memberikan informasi tentang pekerjaan yang sedang dilakukan terkait penanganan insiden. Meskipun detail mengenai jenis informasi yang disampaikan tidak dijabarkan, tujuan dari komunikasi ini mungkin termasuk memberikan pembaruan terkait status insiden dan tindakan yang telah diambil. Namun, belum dijelaskan mengenai apakah insiden yang melanggar target tingkat layanan yang disepakati diidentifikasi secara khusus dan apakah tim resolusi insiden diberitahu tentang pelanggaran tersebut. Informasi lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang diambil dalam menghadapi pelanggaran target tingkat layanan mungkin diperlukan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana manajemen insiden menangani situasi semacam ini.

Tabel 5. Wawancara Penanganan Situasi.

Level 3 – Product			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah catatan insiden dipelihara untuk semua insiden yang dilaporkan?	Y
2	M	Adakah standar performa yang tersedia untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan/pengguna?	N
3	M	Apakah laporan dibuat secara teratur untuk semua tim yang berkontribusi pada proses resolusi insiden?	Y
4		Apakah Analisa workload dibuat untuk membantu dalam tingkatan staff?	Y
5		Apakah tinjauan manajemen diadakan untuk menyoroti detail insiden yang meningkat?	Y

Lanjut di level 3, di dapat catatan insiden dibuat untuk semua insiden yang dilaporkan dalam bentuk laporan dan gambar, bahkan untuk insiden yang lebih serius, dokumen formal seperti berita acara dibuat sebagai dokumentasi. Meskipun tidak dijelaskan secara rinci mengenai standar performa yang ada untuk menangkap rincian dan identifikasi pelanggan/pengguna, upaya maksimal dilakukan dalam memastikan keselamatan dan kepuasan pelanggan, terutama karena organisasi bergerak di bidang kesehatan. Namun, belum ada penjelasan mendetail mengenai laporan yang dibuat secara teratur untuk semua tim yang berkontribusi dalam proses resolusi insiden. Kemudian, analisa workload dilakukan untuk membantu dalam penentuan tingkat staf yang diperlukan, namun tidak dijabarkan lebih lanjut mengenai metode atau prosedur yang digunakan dalam analisa tersebut. Terakhir, tinjauan manajemen diadakan untuk menyoroti detail insiden yang mengalami peningkatan, namun informasi lebih lanjut mengenai isi dan tujuan dari tinjauan tersebut perlu diketahui untuk pemahaman yang lebih komprehensif.

Tabel 6. Wawancara Detail Insiden.

Level 3.5 – Quality Control			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah standar dan kriteria kualitas lainnya berlaku untuk pendaftaran insiden dan penanganan panggilan dijelaskan kepada tim manajemen insiden?	Y
2	M	Apakah SLA tersedia dan dipahami oleh incident management?	Y
3	M	Apakah tim 2nd Layer Agent Mendapatkan pelatihan yang memadai?	Y
4		Apakah organisasi menetapkan dan meninjau target atau Tujuan untuk manajemen insiden?	Y
5		Apakah ada tools yang cocok untuk mendukung proses incident management?	N

Untuk Level 3.5, standar dan kriteria kualitas untuk pendaftaran insiden dan penanganan panggilan dijelaskan kepada tim manajemen insiden, dan tim IT akan mempertimbangkan informasi tersebut untuk membuat keputusan dan melakukan analisis apakah kasus tersebut memerlukan penanganan yang panjang atau dapat diselesaikan segera. Meskipun tidak ada penjelasan mengenai ketersediaan SLA (Service Level Agreement), namun tim manajemen insiden memahami pentingnya memiliki target atau tujuan yang ditetapkan dan direview untuk manajemen insiden, yang menjadi fokus utama berdasarkan pengalaman dengan insiden-insiden sebelumnya. Namun, tim 2nd Layer Agent yang merupakan vendor tidak mendapatkan pelatihan yang memadai dan saat ini, belum ada tools yang khusus digunakan untuk mendukung proses incident management.

Tabel 7. Wawancara incident management.

Level 4 – Management Information			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah Anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai analisis trend dalam kejadian dan resolusi insiden?	Y
2	M	Apakah Anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai insiden yang meningkat?	Y
3		Apakah anda memberikan manajemen informasi mengenai presentasi incident yang ditangani dalam tenggat waktu yang disetujui?	Y
4		Apakah Anda memberikan informasi kepada manajemen mengenai persentase insiden yang ditutup oleh Service Desk tanpa mengacu pada tingkat dukungan lainnya?	Y

Sedangkan pada Level 4, di tahap ini dijelaskan pihak IT memberikan informasi kepada manajemen mengenai analisis tren dalam kejadian dan resolusi insiden. Hal ini bertujuan agar manajemen dapat memahami perkembangan terkini dan mencari solusi untuk meminimalkan insiden yang mungkin terjadi dan berdampak negatif bagi rumah sakit. Selain itu, informasi juga diberikan kepada manajemen mengenai insiden yang mengalami peningkatan, sehingga manajemen dapat mengelola informasi tersebut dan membuat keputusan yang tepat. Selain itu, manajemen juga diberikan informasi mengenai presentasi incident yang ditangani dalam tenggat waktu yang disetujui, serta persentase insiden yang ditutup oleh Service Desk tanpa melibatkan tingkat dukungan lainnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan laporan yang komprehensif kepada manajemen tentang penanganan insiden secara keseluruhan.

Tabel 8. Wawancara Penanganan Insiden.

Level 4.5 – External Integration			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah Anda mengadakan pertemuan rutin dengan Service Desk untuk membahas insiden yang menonjol, berkembang, meningkat, dan ditutup?	Y
2	M	Apakah antarmuka antara Service Desk dan manajemen insiden telah ditentukan dan dikomunikasikan?	Y
3	M	Apakah manajemen insiden bertukar informasi dengan Manajemen Masalah mengenai masalah terkait dan/atau kesalahan yang diketahui?	Y
4		Apakah manajemen insiden bertukar informasi dengan Manajemen Konfigurasi mengenai kemudahan penggunaan catatan konfigurasi, anomali konfigurasi, dan potensi penandaan item konfigurasi?	Y

5	Apakah incident management menerima informasi dari bagian change management mengenai perubahan yang mendatang pada pelayanan?	Y
6	Apakah manajemen insiden bertukar informasi dengan Change Management mengenai perincian kemungkinan perubahan untuk menyelesaikan insiden/masalah tertentu?	Y
7	Apakah manajemen insiden bertukar informasi dengan Manajemen Tingkat Layanan (SLA) mengenai pelanggaran dalam perjanjian tingkat layanan dan komitmen layanan dan dukungan yang dikandungnya?	Y

Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, terdapat beberapa temuan. Pertama, ada pertemuan rutin yang diadakan dengan Service Desk setiap minggu dalam sesi bernama morning meeting. Kedua, antarmuka antara Service Desk dan manajemen insiden telah ditentukan dan dikomunikasikan, tergantung pada masalah yang muncul. Ketiga, manajemen insiden berkolaborasi dengan Manajemen Masalah, yang sepertinya menjadi bagian dari tim IT yang berbicara tentang sistem dan mengatasi masalah terkait. Keempat, informasi juga dipertukarkan dengan Manajemen Konfigurasi terkait dengan catatan konfigurasi, anomali konfigurasi, dan potensi penandaan item konfigurasi, yang juga dikelola oleh tim IT. Kelima, Incident Management menerima informasi dari bagian Change Management mengenai perubahan mendatang yang dapat mempengaruhi layanan. Keenam, terdapat pertukaran informasi dengan Change Management mengenai perincian kemungkinan perubahan yang dapat membantu menyelesaikan insiden atau masalah tertentu. Terakhir, manajemen insiden juga bertukar informasi dengan Manajemen Tingkat Layanan (SLA) terkait pelanggaran dalam perjanjian tingkat layanan dan komitmen layanan yang disepakati.

Tabel 9. Wawancara Tingkat Layanan dan Komitmen Layanan.

Level 5 – Customer Interface			
No	Mandatory	Pertanyaan	Score Yes or No
1	M	Apakah aktivitas yang dilakukan oleh Manajemen Insiden cukup mendukung kebutuhan bisnis?	Y
2	M	Apakah ada pemeriksaan terhadap user bahwa mereka senang dengan pelayanan yang diberikan?	Y
3	M	Apakah Anda secara aktif memantau tren kepuasan pelanggan?	Y
4	M	Apakah Anda memasukkan informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan layanan?	N
5	M	Apakah Anda memantau persepsi nilai pelanggan atas layanan yang diberikan kepada mereka?	N

Pada Level 5, dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, terdapat beberapa hal yang perlu dicatat. Pertama, aktivitas yang dilakukan oleh Manajemen Insiden telah terbukti mendukung kebutuhan bisnis, khususnya di rumah sakit Hermina. Kedua, ada pemeriksaan terhadap pengguna terkait kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan adanya upaya untuk memperhatikan masukan dan umpan balik dari pengguna. Ketiga, ada pemantauan aktif terhadap tren kepuasan pelanggan, menunjukkan kesadaran terhadap pentingnya memantau dan mengukur kepuasan pelanggan secara berkala. Namun, dalam hal ini, tidak ada informasi yang menyebutkan adanya inklusi informasi survei pelanggan ke dalam agenda peningkatan layanan. Terakhir, meskipun persepsi nilai pelanggan atas layanan yang diberikan dipantau, namun implementasi survei pelanggan tidak dilakukan secara user friendly kecuali jika ada inisiatif dari atasan.

#### 4. Kesimpulan.

Dari hasil yang telah didapatkan menjelaskan bahwa proses manajemen insiden Rumah Sakit Hermana Lembean telah berhasil melalui level 1 dan level 1.5 karena telah memenuhi persyaratan pre-requisites dan management intent. incident Rumah Sakit Hermana Lembean gagal memenuhi level 2 dikarenakan tidak memenuhi syarat minimum 6M+1 tapi Achievement yang didapat hanya 4M+3 sehingga statusnya FAIL pada tahap level 2. dikarenakan tidak memenuhi persyaratan process capability.

Dari hasil yang peneliti dapatkan menyebutkan bahwa tingkat kematangan Rumah Sakit Hermana Lembean adalah level 1.5 - management intent dalam evaluasi bertujuan untuk memberikan saran peningkatan dan perbaikan pada rumah sakit untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal dalam menunjang kinerja dari rumah sakit.

Tabel 10. Wawancara Kinerja Rumah Sakit.

Level	Minimum Pass	Achievement	Status
			PASS / FAIL
Level 1 - Pre-requisites	M+1	1M+2	PASS
Level 1.5 - Management Intent	2M+1	2M+1	PASS
Level 2 - Process Capability	6M+1	4M+3	FAIL
Level 2.5 - Internal Integration	M+1	M+1	PASS
Level 3 - Products	3M+1	2M+2	FAIL

Level 3.5 - Quality Control	3M+1	3M+1	PASS
Level 4- Management Informaton	2M+2	2M+2	PASS
Level 4.5 - External Integration	3M+2	3M+4	PASS
Level 5 - User Interface	5M	3M	FAIL

## 5. Saran

### 5.1. Level 1 – Pre-requisites

Pertama, disarankan untuk menambah personel yang bertanggung jawab dalam Incident Manager. Kedua, berkomunikasi dengan tim dan pemangku kepentingan secara efektif dan transparan untuk menghindari kebingungan. Terakhir, mempelajari persyaratan hukum dan kepatuhan terkait insiden. Dengan menerapkan saran-saran ini, seorang manajer insiden dapat memperkuat kemampuan Rumah Sakit dalam menghadapi dan mengatasi insiden.

### 5.2. Level 1.5 – Management Intent

Rekomendasi untuk level ini adalah apabila incident management tidak memiliki standar untuk menentukan prioritas incident karena dipisah oleh SOP, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan adalah pertama-tama, disarankan untuk mengintegrasikan SOP dan standar prioritas incident. Hal ini dapat dilakukan dengan menyelaraskan SOP dengan standar prioritas incident untuk memastikan bahwa setiap incident yang terjadi dapat diatur dengan benar. Selanjutnya, sebaiknya dibuat kategori incident berdasarkan tingkat keparahan dan dampaknya pada bisnis. Hal ini akan membantu incident management dalam menentukan prioritas dengan lebih jelas dan terstruktur. Incident management dapat menetapkan tim khusus yang bertanggung jawab untuk menentukan prioritas incident. Tim ini dapat terdiri dari para ahli di berbagai bidang untuk memastikan bahwa setiap incident dianalisis dari berbagai sudut pandang. Terakhir, saran yang bisa diberikan adalah untuk melakukan evaluasi dan revisi standar prioritas incident secara berkala. Hal ini akan membantu untuk memastikan bahwa standar yang digunakan selalu up-to-date dan dapat mengatasi berbagai jenis incident yang muncul.

### 5.3. Level 2 – Process Capability

Saran untuk jawaban “NO” pada no 3, 6, dan 10 dari IT Department RS Hermana Lembean. Yang pertama adalah untuk segera membuat prosedur yang jelas mengenai pengklasifikasian insiden dengan serangkaian klasifikasi, prioritas, dan kode dampak yang terperinci. Prosedur ini sebaiknya disusun dengan melibatkan berbagai pihak terkait seperti manajer insiden, tim teknis, dan pengguna layanan. Selain itu, Prosedur tersebut perlu disosialisasikan secara luas kepada seluruh anggota tim IT dan pengguna layanan agar dapat memahami dan mengimplementasikannya dengan baik. Hal ini penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan insiden serta meminimalkan dampak yang ditimbulkan. Dan untuk melakukan Study of workload mix meskipun jumlah staf yang tersedia saat ini sedikit. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi tingkat kebutuhan staf yang lebih jelas untuk masing-masing jenis keterampilan dan memastikan bahwa tidak ada kelebihan atau kekurangan staf di dalam departemen IT. Selain itu, dengan melakukan studi ini, dapat membantu dalam menentukan biaya yang terkait dengan insiden manajemen dan memberikan informasi yang lebih akurat kepada manajemen perusahaan. Jadi, disarankan untuk melakukan *study of workload mix* dan menyusun prosedur yang jelas dan terukur untuk mengelola kebutuhan staf dan biaya yang terkait dengan insiden manajemen.

### 5.4. Level 2.5 - Internal Integration

Di sarankan untuk menyediakan sarana untuk user melakukan permintaan insiden seperti perwakilan yang bekerja untuk memberikan informasi yang berguna agar mempermudah menghubungi perusahaan.

### 5.5. Level 3 - Products

Perlu adanya penyesuaian standar performa dengan kebutuhan bisnis. Setelah menemukan standar performa yang tepat, pastikan bahwa itu dapat diimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan. Jangan lupa untuk melakukan evaluasi dan pemantauan secara teratur untuk memastikan bahwa standar performa tetap relevan dan efektif

### 5.6. Level 3.5 - Quality Control

Disarankan untuk di sediakan tools yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan mulai implementasikan. Pastikan perusahaan itu memiliki dukungan teknis yang memadai dari vendor atau penyedia layanan, serta pastikan bahwa pengguna dapat menggunakan tools dengan efektif.



### 5.7. Level 4 - Management Information

Saran di bagian level 4 ini adalah manajer perlu memastikan bahwa mereka memiliki akses ke informasi yang akurat dan terbaru untuk mengambil keputusan yang tepat. Untuk itu, saran dalam pengelolaan informasi adalah penting. Manajer perlu memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan dapat memberikan informasi yang lengkap dan dapat diandalkan dalam situasi darurat. Selain itu, integrasi data dari berbagai sumber juga sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh adalah lengkap dan akurat. Manajer juga perlu melakukan analisis informasi dengan menggunakan teknik-teknik seperti analisis statistik atau machine learning untuk menghasilkan informasi yang lebih bermakna. Terakhir, keamanan informasi menjadi faktor penting dalam situasi insiden, sehingga manajer perlu melakukan evaluasi dan pengembangan keamanan informasi yang efektif. Dengan menerapkan saran-saran ini, manajer dapat mengoptimalkan penggunaan informasi dalam situasi insiden dan mengambil keputusan yang tepat dan efektif.

### 5.8. Level 4.5 - External Integration

Saran pada Rumah Sakit Hermana Lembean agar dapat mempertahankan kinerja yang mereka lakukan untuk jangka panjang.

### 5.9. Level 5 - User Interface

Perlu dilakukan survey dengan cara menggunakan google form atau pun media lain agar memberikan peluang untuk user memberikan pendapat atau keluhan yang bisa menjadi bahan evaluasi bagi Rumah Sakit Hermana Lembean.

### Daftar Rujukan

- [1] T. K. S. Budi, A. A. Wibawa, F. Abdussalaam, and I. Sari, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI SIRS HELPDESK DI RUMAH SAKIT JIWA DR. H. MARZOEKI MAHDI BOGOR," *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 2, no. 4, Art. no. 4, Dec. 2021, doi: 10.31004/jkt.v2i4.2904.
- [2] "Visi, Misi dan Moto," Rumah Sakit Hermana Lembean. <http://rshermana.com/tentang-kami/visi-misi-dan-moto/> (accessed May 14, 2023).
- [3] L. Safitri and D. I. Sensuse, "Kerangka Kerja Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Layanan TI Menggunakan COBIT 5 Dan ITIL V.3 (Studi Kasus : Sekolah Tinggi Teknologi Indonesia Tanjungpinang)," *Jurnal Bangkit Indonesia*, vol. 5, no. 2, pp. 1- 10, 2016, doi: <https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v5i2.73>
- [4] L. Khasanah and F. F. Imani, "Literature Review Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Dengan Metode Hot-Fit," *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, vol. 10, no. 1, pp. 1- 8, 2022, doi: <https://doi.org/10.47794/jkhws.v10i1.354>
- [5] G. Nusawakan, "Analisis Kualitas Layanan TI Menggunakan Service OperationITIL V.3 (Studi Kasus : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD Salatiga)," Doctoral dissertation, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, Salatiga, Indonesia, 2015. [Online]. Available: <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/14746>
- [6] A. Hoerbst, W. O. Hackl, R. Blomer and E. Ammenwerth, "The status of IT service management in health care - ITIL® in selected European countries," *BMC Medical Informatics and Decision Making*, vol. 11, no. 76, pp. 1- 12, 2011, doi: <https://doi.org/10.1186/1472-6947-11-76>
- [7] L. Lapão, "Organizational Challenges and Barriers to Implementing IT Governance in a Hospital," *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, vol. 14, no. 1, pp. 37- 45, 2011.
- [8] A. H. N. Ali, M. H. Ichsan, and H. Setiawan, "Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 pada Rumah Sakit PHC Surabaya," *Sisfo*, vol. 05, no. 04, Sep. 2015, doi: 10.24089/j.sisfo.2015.09.008.
- [9] "Evaluasi Incident Management Dan Problem Management Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang Menggunakan Framework ITIL V3 | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer." <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6557> (accessed May 14, 2023).
- [10] S. Liu, B. Dong and Y. Sun, "An ITIL-Based IT Service Management Model for Distance Education," *Proceedings of the 2013 the International Conference on Education Technology and Information System (ICETIS 2013)*, pp. 569-572, Atlantis Press, 2013, doi: 10.2991/icetis-13.2013.127
- [11] T. R. Eikebrokk and J. Iden, "Strategising IT service management through ITIL implementation: model and empirical test," *Total Quality Management & Business Excellence*, vol. 28, no. 3, pp. 238-265, 2019, doi: <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1075872>
- [12] Larasati, V.W., Murtini, S., Raharjanti, R., and Marliyati, M., "ITIL Framework 3: Analysis of Management Information Technology Services at XYZ Hospital in Semarang," *Asian Journal of Management, Entrepreneurship and Social Science*, vol. 3, no. 2, pp. 350-361, 2023
- [13] A. S. Anandityo, "Implementasi Manajemen Insiden dan Manajemen Masalah pada Operasional Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berdasarkan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL)" in *Proc Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Teknologi Informasi dan Komunikasi yang Berkesinambungan dan Berorientasi Layanan*,
- [14] "ANALISIS MATURITY SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3," *J. Softw. Eng. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, Dec. 2021, doi: 10.37859/seis.v3i1.4628.

- [15] H. E. Thonika, A. D. Manuputty, S. Kom, and M. Cs, “Analisa Layanan Manajemen Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus : Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga)”.
- [16] H. Handoko and C. Yang, “Penerapan Framework ITIL Untuk Manajemen Bencana dan Pemulihan pada Rumah Sakit ABC,” *J. SIFO Mikroskil*, vol. 21, no. 1, Art. no. 1, May 2020, doi: 10.55601/jsm.v21i1.687.
- [17] M. R. Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif,” vol. 21, no. 1, 2021.
- [18] A. Romadhon, H. T. Sukmana, and S. U. Masrurroh, “Mengukur Tingkat Kematangan Layanan IT dengan Framework ITIL V3 (Studi kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta),” *Konf. Nas. Sist. Inf. KNSI 2018*, no. 0, Art. no. 0, Mar. 2018, Accessed: May 14, 2023. [Online]. Available: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512>
- [19] M. Mullaly, “Longitudinal Analysis of Project Management Maturity,” *Project Management Journal*, vol. 37, no. 3, pp. 62-73, 2006, doi: <https://doi.org/10.1177/875697280603700307>
- [20] D. Y. Kim and G. Grant, “E-government maturity model using the capability maturity model integration,” *J. of Systems and Information Technology*, vol. 12, no. 3, pp. 230-244, 2010, doi: <https://doi.org/10.1108/13287261011070858>
- [21] A. Widiyanto and A. P. Subriadi, “IT service management evaluation method based on content, context, and process approach: A literature review,” *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, pp. 410–419, Jan. 2022, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.157.