

repository.ub.ac.id

**PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN RUMAH SAKIT (SIMRS) BERDASARKAN KERANGKA  
KERJA INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)  
VERSI 3  
(STUDI KASUS: DIVISI SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT  
PERKEBUNAN JEMBER)**

**Tri Prasetyo Adi Nugroho<sup>1)</sup>, Suprpto, S.T, M.T<sup>2)</sup>,**

**Ari Kusyanti, S.T, M.Sc<sup>3)</sup>**

Program Studi Sistem Informasi

Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer

Universitas Brawijaya, Malang 65145, Indonesia

email: triprasetyo424[at] gmail.com<sup>1)</sup>, praptomlg[at] yahoo.com<sup>2)</sup>,

ari.kusyanti[at] ub.ac.id<sup>3)</sup>

**ABSTRAK**

Berkaitan dengan kewajiban rumah sakit melaksanakan SIRS, Rumah Sakit Jember menggunakan Sistem Informasi Teknologi (IT) yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). Dalam usaha pemanfaatannya SIMRS berjalan dengan baik, namun ada sedikit masalah yang mengganggu seperti kelambatan akses pengiputan pada suatu event tertentu dimana banyak pengguna mengakses bersamaan, kesalahan informasi yang dikeluarkan, dan perubahan yang belum terstandarisasi. *IT Governance* dipercaya sebagai solusi untuk memastikan TI dapat mendukung tujuan organisasi agar dapat selaras dengan strategi bisnis para pemangku kepentingan. Tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Perkebunan Kabupaten Jember dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3. Tindakan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) kemudian menghasilkan analisa kesenjangan dan rekomendasi untuk peningkatan manajemen layanan. Pengukuran tingkat kematangan pada layanan SIMRS dianalisis dengan melakukan wawancara, observasi serta kuesioner pada 1 orang Kepala Pusat Sistem Informasi Manajemen, 1 orang Bidang Software dan Database dan 1 orang Bidang Hardware dan Jaringan. Tingkat kematangan manajemen layanan SIMRS dari hasil kuesioner kepada mencapai nilai 2,79 terkait domain *Service Operation* dan 2,24 terkait domain *Continual Service Improvement*. Tingkat kematangan yang diharapkan oleh divisi sistem informasi berada pada skala 3 hingga 4 dari skala 0 hingga 5. Terdapat rekomendasi yang harus dilakukan oleh divisi sistem informasi Rumah Sakit Perkebunan Jember untuk mencapai level yang diharapkan, salah satunya membuat dokumentasi berupa manual prosedur baru setiap terjadi perubahan pada SIMRS serta melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap prosedur yang sudah ada sehingga apabila terjadi penyimpangan dapat ditanggulangi dengan cepat.

**Kata kunci:** *ITIL v3, level of maturity, SIMRS, hospital information systems division plantation jember*

**ABSTRACT**

*In connection with the obligation to implement SIRS hospital, uses Jember Hospital Information Systems Technology (IT), known as the Hospital Management Information System (SIMRS). In an effort to use was SIMRS run with less good, but there is little nagging problems like slowness pengiputan access to a particular event in which many users access simultaneously, misinformation issued, and the changes have not been standardized. IT Governance is believed to be the solution to ensure IT can support the organization's goals to be aligned with business strategy stakeholders. The purpose of this study was to measure the maturity level of Hospital Management Information System Plantation Jember using the ITIL framework, version 3. The act of measurement level of maturity (maturity level) then produce a gap analysis and recommendations for improving the management of the service. Measuring the level of maturity in service SIMRS analyzed by conducting interviews, observations and questionnaires at 1 Head*

of Information Systems Management, 1 Field Software and Database and 1 Field hardware and Networks. SIMRS service management maturity level of the results of a questionnaire to reach a value of 2.79 related domain associated 2,24 Service Operation and Continual Service Improvement domain. Level of maturity expected by the division of information systems that are in a scale of 3 to 4 on a scale of 0 to 5. There is a recommendation to be made by the hospital information system division Plantation Jember to achieve the expected level, one of which makes the new procedures manual documentation of any changes on SIMRS as well as the measurement and monitoring of existing procedures so that in case of irregularities can be overcome quickly.

**Keywords:** ITIL v3, level of maturity, SIMRS, hospital information systems division plantation jember.

## 1. PENDAHULUAN

Berbagai aspek kehidupan manusia mengalami perubahan seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era globalisasi. Perusahaan / institusi juga ikut berkembang guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerjanya mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja melalui penghematan waktu, biaya dan tenaga, institusi menciptakan dan menerapkan strategi inovasi guna bersaing dengan institusi lainnya. Penggunaan teknologi informasi terkadang tidak sesuai dengan harapan, dimana inovasi teknologi informasi yang semakin besar ternyata tidak diikuti dengan dukungan yang semakin besar pula terhadap pencapaian tujuan dan strategi institusi.

Berdasarkan study pendahuluan yang dilakukan kepada kepala divisi pemasaran dan pengembangan bisnis, SIMRS telah beroperasi dengan prinsip membantu kegiatan penyediaan informasi, terutama tentang pasien, dalam cara yang benar, relevan dan terbaru, mudah diakses oleh orang yang tepat pada tempat/lokasi yang berbeda. Masalah terjadi pada bagian front office saat melakukan pemesanan tempat tidur dan kamar pasien sesuai dengan nomor pasien dan yang telah di approve mengalami kegagalan, yang disebabkan karena deadlock dan rerun transaction.

Dengan melakukan evaluasi pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit masalah tersebut dapat diatasi. audit teknologi informasi adalah metode evaluasi yang tepat, dengan melakukan audit dapat diketahui tingkat kematangan dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit, dan rekomendasi yang dapat diberikan agar permasalahan yang ada dapat ditangani dengan baik.

Sebelum dilakukan penelitian, terdapat referensi yang mengarah pada pentingnya melakukan proses audit layanan sistem informasi yang telah ada di sebuah rumah sakit. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Husnul Khotimah pada RSIA Cempaka Putih Permata Surabaya adalah Pengukuran Tingkat Kematangan manajemen layanan sistem informasi administrasi pasien rawat jalan

menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3 dengan Domain SO dan CSI. Berdasarkan hasil audit, nilai rata-rata maturity level adalah 0,57 yang berarti ada pada level 1. berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan langkah selanjutnya memberikan rekomendasi untuk tiap-tiap proses untuk bagian front office agar tata kelola layanan TI dapat lebih ditingkatkan. (Hotimah, 2015).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Husnul dilakukan pada bagian front office saja bukan pada Sistem Informasi Rumah sakit secara keseluruhan dalam penelitian ini juga menyertakan mengenai analisis SWOT membantu manajer meringkas fakta-fakta yang relevan dan penting dari analisis eksternal dan internal yang dilakukan.

Penelitian ini menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) dengan sub domain Service Operation (SO) dan Continual Service Improvement (CSI). ITIL menyediakan pendekatan manajemen dari layanan Teknologi Informasi (TI), mulai dari desain, implementasi, pengoperasian, sampai perbaikan secara berkala.

Rumah Sakit Perkebunan Jember memiliki sistem yang dapat mempermudah jalannya proses bisnis perusahaan, namun demikian perusahaan ini belum pernah dilakukan proses audit pada teknologi informasinya. Data yang diinputkan oleh sistem contohnya adalah data mengenai pasien masuk sampai pasien pulang, baik catatan rekam medisnya, jenis tindakan yang diterima, kamar pasien rawat jalan dan sebagainya.

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang ada di Rumah Sakit Perkebunan Jember ini cocok di audit menggunakan framework ITIL v3 dengan sub domain Service Operation dan Continual Service Improvement, karena Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang ada di Rumah Sakit Perkebunan Jember sudah berjalan dan digunakan untuk kegiatan operasional, framework ITIL v3 lebih berfokus pada audit layanan, pengelolaan layanan, dan peningkatan mutu layanan sehingga bisa memberikan

rekomendasi untuk peningkatan mutu layanan teknologi informasinya.

Proses perbaikan sistem dilakukan jika ada suatu unit yang mengeluhkan tentang layanan IT (Information Technology) di bagiannya, pengaduan secara tertulis dengan menggunakan surat, masalah yang sering muncul adalah koneksi jaringan / internet yang kadang terganggu, kalau penyelesaiannya tidak membutuhkan dana yang besar maka unit IT tidak akan membuat dokumen laporannya, namun jika kerusakan yang ada membutuhkan biaya perbaikan atau bahkan penggantian yang membutuhkan dana yang besar maka unit IT akan membuat laporan tentang perbaikan tersebut secara tertulis di dalam dokumen sesuai dengan format yang sudah ada.

Dengan melakukan penelitian tata kelola/audit layanan SIMRS Rumah Sakit Perkebunan Jember dengan framework ITIL versi 3 ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sistem agar tercapai kinerja layanan yang maksimal. Dan juga dengan adanya proses pengukuran ini, diharapkan kinerja layanan SIMRS akan lebih bermanfaat bagi user dan dapat memberikan rekomendasi yang sesuai untuk pengembangan layanan.

## 2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

Penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini adalah penelitian dari Kresna Anggi S.Kom; pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah provinsi Jawa Tengah tingkat kematangan pada level 3.16 atau berada pada Defined Process yang diharapkan dapat ditingkatkan pada level 4. Penelitian lain yang terkait adalah penelitian Husnul Khotimah S.Kom; pada RSIA Cempaka Putih Permata Surabaya dengan nilai rata - rata maturity level adalah 0,57 yang berarti ada pada level 1.

### 2.1 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sebuah sistem informasi yang terintegrasi yang disiapkan untuk menangani keseluruhan proses manajemen Rumah Sakit, mulai dari pelayanan diagnosa dan tindakan untuk pasien, medical record, apotek, gudang farmasi, penagihan, database personalia, penggajian karyawan, proses akuntansi sampai dengan pengendalian oleh manajemen.

### 2.2 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL merupakan suatu framework yang digunakan untuk mengaudit layanan teknologi informasi di suatu perusahaan. ITIL adalah singkatan dari Information Technology Infrastructure Library. ITIL berfokus pada perhitungan terus – menerus dan peningkatan kualitas TI, baik dari segi pelanggan maupun pelaku bisnis (Cartlidge, 2014).

### 2.3 RACI (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) Matriks

RACI merupakan matriks yang di dalamnya menunjukkan pembagian peran pihak – pihak di dalam menyelesaikan pekerjaan di dalam suatu proses bisnis. RACI adalah kependekan dari *responsible, accountable, consulted, informed* yang memiliki pengertian berikut ini :

- Responsible* adalah pihak yang memiliki tanggungjawab untuk mengerjakan suatu pekerjaan.
- Accountable* adalah pihak yang memiliki kekuasaan dan wewenang untuk mengambil keputusan.
- Consulted* adalah pihak yang memiliki peran untuk dimintai nasihat atau saran dan konsultasi atas suatu aktivitas.
- Informed* adalah pihak yang perlu diberi informasi setelah suatu tindakan atau keputusan diambil. (IT Process Maps, 2016)

### 2.4 Maturity Model

ITIL mempunyai model kematangan (*maturity models*) untuk mengontrol proses – proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala dari 0 sampai 5 untuk memperbaiki, waktu perbaikan, dan dana yang dikeluarkan untuk proses perbaikan.

### 2.5 Analisa Kesenjangan (Gap Analysis)

Oleh karena itu, dengan permasalahan yang ada di Metode *gap analysis* merupakan alat evaluasi bisnis yang menitikberatkan pada kesenjangan kinerja perusahaan saat ini dengan kinerja yang sudah ditargetkan misalnya yang sudah tercantum pada rencana strategi pada masing-masing instansi. (Budi, 2015)

### 2.6 Analisa SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*) (Rangkuti, 2004).

## 3. METODOLOGI

### 3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *framework* ITIL versi 3 pada sistem informasi manajemen Rumah Sakit Perkebunan Jember Di Jember.

### 3.2 Studi Literatur dan Observasi

Subjek penelitian ini adalah tata kelola TI di bidang SIMRS Rumah Sakit Jember Perkebunan Jember Di Jember. Objek yang akan diteliti adalah layanan tata kelola teknologi informasi yang ada di Divisi Sistem Informasi dalam mendukung proses bisnisnya. Mengetahui kondisi teknologi informasi yang sedang berjalan dan kondisi teknologi

informasi yang diharapkan oleh perusahaan dan mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kondisi teknologi informasi yang ada dengan kondisi teknologi informasi yang ideal.

### 3.3 Survey dan Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati secara langsung dari objek penelitian, wawancara dan pembagian kuesioner. Dalam melakukan pembagian kuesioner sebelumnya harus ditentukan terlebih dahulu siapa saja pihak yang tepat mengisi kuesioner menurut Pemetaan RACI. Kuisisioner yang ada dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*). Pengambilan data melalui kuisisioner akan diisi oleh Kepala Divisi SIMRS, dan 2 Staf Divisi Sistem Informasi Rumah Sakit Perkebunan Jember. Data yang telah didapatkan dari kuesioner divalidasi dengan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Divisi SIMRS.

### 3.4 Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perhitungan *maturity level*. Analisa yang dilakukan adalah analisa *maturity level*, analisa SWOT, dan analisa *gap* (kesenjangan).

### 3.5 Kesimpulan

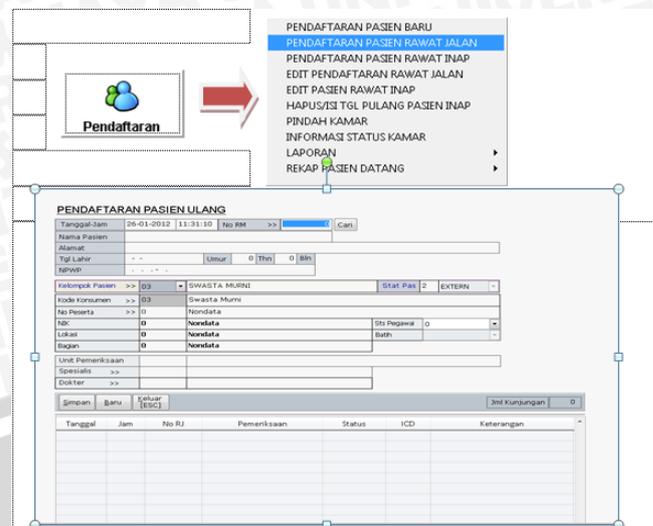
Berdasarkan pengumpulan data dan analisis data, dapat diambil keputusan mengenai tata kelola teknologi informasi pada Divisi Sistem Informasi Rumah Sakit Perkebunan Jember.

## 4. SURVEY DAN PENGUMPULAN DATA

Berisi data yang di dapat dari kuesioner, observasi dan wawancara. Terdapat juga perhitungan dari kuesioner *maturity level*.

### 4.1 Hasil Pengamatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah sistem yang berbasis desktop, dipegang oleh operator disetiap divisi di dalam rumah sakit dan terdapat administrator yang dipegang oleh Divisi IT yang dapat menampung semua data yang diinput oleh operator. Tujuan dibuatnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah untuk memonitor semua kegiatan didalam rumah sakit seperti apoteker, pendaftaran pasien, ketersediaan bed pada rawat jalan. *Input* data yang akan ditampilkan pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit berasal dari Sistem yang diinput oleh manusia / operator, selanjutnya data yang masuk ke dalam sistem akan ditampilkan di layar monitor Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. Berikut adalah divisi front office yang menginputkan pasien baru yang akan berobat rawat jalan di Rumah Sakit Perkebunan Jember. Berikut tampilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit :



Gambar 1 Tampilan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit

### 4.2 Pemetaan RACI

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan kepala Divisi SIMRS, diketahui bahwa yang sesuai untuk mengisi kuesioner adalah Kepala Divisi SIMRS, *Programmer(Software)*, dan staf Jaringan(*Hardware*).

### 4.3 Hasil Wawancara

Menurut narasumber, Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit adalah suatu sistem berbasis web yang memonitor semua kegiatan yang terdapat didalam rumah sakit, dari sistem ini diharapkan *stakeholder* atau pemangku kebutuhan evaluasi dari setiap kegiatan perbaikan perlu dilakukan agar meminimalisir sistem eror atau sistem tidak berjalan dengan maksimal. Perlu didokumentasikan agar semua divisi mengetahui dana ada pedoman penggunaan sistem yang sudah dievaluasi.

### 4.4 Hasil Maturity Level

#### 1. Service Operation

Hasil maturity level dari domain *Service Operation* (SO) yang berdasarkan area pada *framework* ITIL versi 3 dalam kuesioner terlampir yang sudah diisi oleh responden terhadap Sistem Informasi Monitoring. Domain *Service Operation* (SO) yang terdiri dari beberapa subdomain yang dapat menggambarkan setiap proses yang berkaitan dengan operasi yang baik dari sebuah layanan TI menurut ITIL versi 3, dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Maturity Level Service Operation**

Maturity Level Service Operation	Bobot Nilai					Total Respon	Maturity Level	Maturity Level Current	
	0	1	2	3	4				5
Service Management as a Practice	0	0	5	27	4	0	36	2,97	2
Service Operation Principles	0	0	6	48	6	0	60	3	1,91
Service Operation Processes	0	0	12	36	0	0	48	2,75	1,5
Common Service Operation Activities	0	0	6	48	0	0	54	2,89	1,65
Organising Service Operation	0	0	7	28	1	0	36	2,83	2,02
Service Operation Technology Considerations	0	0	9	24	0	0	33	2,73	2,27
Implementing Service Operation	0	0	6	12	0	0	18	2,38	2,39
<b>Total</b>							<b>40,71</b>	<b>2,79</b>	<b>1,96</b>

**2. Continual Service Improvement**

Hasil maturity level dari domain Continual Service Improvement (CSI) yang terdiri dari beberapa sub domain yang dapat menggambarkan setiap proses yang berkaitan dengan perbaikan layanan demi mendukung peningkatan kualitas dari layanan menurut ITIL versi 3, berikut adalah tabel maturity level CSI :

**Tabel 2. Maturity Level Continual Service Operation**

Maturity Level Continual Service Improvement	Bobot Nilai					Total Respon	Maturity Level	Maturity Level Current	
	0	1	2	3	4				5
Service Management as a Practice	0	0	1	21	5	0	27	3,15	2,22
Continual Service Improvement Principles	0	0	6	35	1	0	42	2,88	2,02
Continual Service Improvement Processes	0	0	39	24	0	0	63	2,39	2,38
Continual Service Improvement Methods and Techniques	0	0	6	48	0	0	54	2,89	1,93
Organising for Continual Service Improvement	0	0	6	24	0	0	30	2,8	2,05
Continual Service Improvement Technology Consideration	0	0	24	15	0	0	39	2,38	2,38
Implementing Continual Service Improvement	0	0	15	6	0	0	21	2,29	2,29

**4.5 Temuan Hasil Audit**

Beberapa temuan hasil dari audit yang dilakukan dengan proses observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara pada Divisi SIMRS Rumah Sakit Perkebunan Jember

-Belum pernah dilakukan audit mengenai tata kelola manajemen layanan teknologi informasi pada Divisi SIMRS

-Divisi SIMRS Rumah Sakit Perkebunan Jember belum mengetahui pengelolaan manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan framework ITIL versi 3

-Sering mengalami down server karena data pada server penuh akibat proses penginputan data atau penggunaanya dilakukan secara bersamaan.

**5. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

**5.1 Analisa Maturity Level**

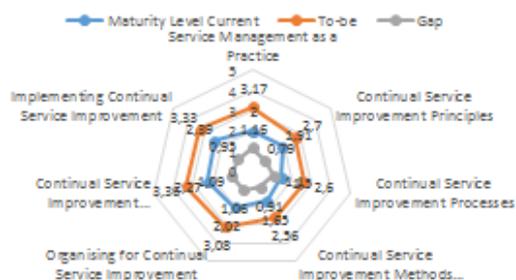
Di dalam bab ini akan ada istilah kesenjangan atau gap, kesenjangan berarti perbedaan yang ada diantara perhitungan isian kuesioner dengan hasil wawancara harapan nilai maturity level yang ingin dicapai oleh pihak manajemen perusahaan.

**Tabel 3 Analisa Maturity Level SO**

Sub domain	Maturity Level Current	To-be	Gap
Service Management as a Practice	2	3,17	1,16
Continual Service Improvement Principles	1,91	2,7	0,79
Continual Service Improvement Processes	1,5	2,6	1,1
Continual Service Improvement Methods and Techniques	1,65	2,56	0,91
Organising for Continual Service Improvement	2,02	3,08	1,06
Continual Service Improvement Technology Consideration	2,27	3,36	1,09
Implementing Continual Service Improvement	2,39	3,33	0,95
<b>Rata - rata</b>	<b>1,96</b>	<b>2,97</b>	<b>1,01</b>

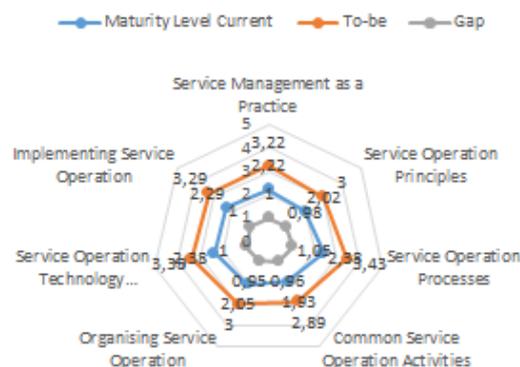
Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa rata – rata nilai maturity leve Current adalah 1,96 rata – rata nilai maturity level to be harapan adalah 2,97 dan rata – rata kesenjangannya adalah 1,01. Dibawah ini adalah grafik domain SO :

**Analisa Maturity Level Domain Continual Service Improvement**



**Gambar 2 Grafik Analisa Service Operation**

**Analisa Maturity Level Domain Service Operation**



**Gambar 3 Grafik Analisa Domain CSI**

Analisa *Maturity Level* CSI sebagai berikut :

**Tabel 4 Analisa Maturity Level CSI**

Sub Domain	Maturity Level Current	To-be	Gap
Service Management as a Practice	2,22	3,22	1
Service Operation Principles	2,02	3	0,98
Service Operation Processes	2,38	3,43	1,05
Common Service Operation Activities	1,93	2,89	0,96
Organising Service Operation	2,05	3	0,95
Service Operation Technology Considerations	2,38	3,38	1
Implementing Service Operation	2,29	3,29	1
Rata - rata	2,18	3,17	0,99

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa rata – rata nilai maturity level untuk Domain *Continual Service Improvement* adalah 2,18, rata – rata nilai maturity level harapan adalah 3,17 sedangkan rata – rata kesenjangan yang ada adalah 0,99. Berikut adalah gambar grafik dari hasil analisa pengolahan data pada domain *CSI*:

## 5.2 Analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*)

Analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dari Divisi SIMRS yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Divisi SIMRS. Analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) dapat digunakan sebagai salah satu panduan untuk penyusunan rekomendasi. Pembahasan analisa SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) ini dilakukan setiap sub domain, jadi total akan ada 14 sub domain yang dianalisa.

## 5.3 Rekomendasi

Berdasarkan analisa *maturity level*, *gap*, dan SWOT, dapat diberikan rekomendasi untuk perbaikan mutu layanan. Berikut adalah rekomendasi – rekomendasi yang ada :

1. Domain SO
  - a. Sub domain *Service Management as a Practice, SO Processes, SO Principles, Common SO Activities, Organising SO*, dan *SO Technology Considerations* memiliki nilai *maturity level* harapan 4, maka rekomendasi yang diberikan adalah menerapkan , mendokumentasikan dan mengevaluasi seluruh aktivitas manajemen layanan yang ada pada sub domain tersebut .
  - b. Sub domain *Implementing SO* memiliki nilai *maturity level* harapan 4, maka rekomendasi yang diberikan adalah Divisi SIMRS melakukan proses yang ada pada sub domain *Implementing SO*, mendokumentasikan dan melakukan evaluasi pada kegiatan tersebut.
2. Domain CSI
 

Sub domain *Service Management as a Practice, CSI Principles, CSI Processes, CSI Methods and Techniques, Organising for CSI, CSI Technology Consideration, Implementing CSI* memiliki nilai *maturity level* harapan 3, maka rekomendasi yang diberikan adalah melakukan seluruh proses

peningkatan layanan berkelanjutan dan mendokumentasikannya.

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, pengumpulan data, dan analisa yang dilakukan pada layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Perkebunan Jember diambil kesimpulan :

1. *Maturity level* manajemen layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit terkini untuk domain SO adalah 1,96 dan untuk domain CSI adalah 2,18.
2. Nilai kesenjangan yang ada setelah dilakukan analisa *maturity level* yang diharapkan dengan *maturity level* saat ini terhadap pengelolaan layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit yang dilakukan oleh Divisi SIMRS untuk domain SO adalah 1,01 dan untuk domain CSI 0,99.
3. Dalam meningkatkan layanan secara berkelanjutan dilakukan pembuatan prosedur dalam menentukan metode, teknik serta melakukan analisis kesenjangan dan mengenali analisis SWOT. Hasil analisis SWOT menunjukkan Strength yang dimiliki SIMRS yaitu Pihak Divisi Sistem Informasi Rumah Sakit Perkebunan Jember untuk menyadari pentingnya memahami konsep dari layanan Aplikasi dan keterlibatan semua pihak turut mendukung berjalannya SIMRS. Weakness dari manajemen SIMRS adalah rata-rata dari semua domain belum ada pendefinisian yang jelas mengenai skala pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada layanan. Opportunities yang dapat dilakukan SIMRS dalam menutupi kekurangan antara lain membuat standart dan pendefinisian yang jelas mengenai skala pengukuran terhadap keberhasilan perubahan yang dilakukan pada layanan. Threats yang dapat terjadi adalah tidak terdetekasinya pemicu setiap perubahan dikarenakan tidak ada monitoring dan pengukuran yang jelas dapat menimbulkan hacker yang mencuri data atau merusak system.
4. Rekomendasi yang dihasilkan untuk menutupi kesenjangan nilai pada setiap proses yang berhubungan dengan *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* sebanyak 12 untuk domain *Service Operation* dan 8 untuk domain *Continual Service Improvement*. Secara umum rekomendasinya adalah dengan membuat dokumentasi – dokumentasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan dan peningkatan mutu layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit oleh Divisi Sistem Informasi.

### 6.2 Saran

Saran yang diberikan untuk Divisi Sistem Informasi sebagai pengembang dan pengelola layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit sebagai berikut :

1. Untuk penelitian selanjutnya mengenai ITSM (*Information Technology Service Management*) dapat menggunakan *framework* ITIL dengan versi yang lebih baru (jika ada) dan bisa dikolaborasi dengan *framework* ISO 20000 dan COBIT.

2. Untuk penelitian selanjutnya di dalam penyusunan kuesioner, menggunakan bahasa sehari – hari yang lebih mudah untuk dipahami oleh responden, dan jika ada kata- kata sulit dipahami oleh responden diberikan penjelasan yang detil dan jelas kepada responden, apakah maksud dari kata – kata tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cartlidge, A., et al., 2007. *An Introductory Overview of ITIL V3, A High Level Overview of the IT Infrastructure Library, itSMF*, 2007.
- UCISA, *ITIL Introducing Service Strategy*, UCISA. 2014. <https://www.ucisa.co.uk/representation/activities/ITIL/servicestrategy.aspx> [3 Oktober 2015]
- Budi Hermana, *Teknik Analisis Masalah: Gap Analysis dan SWOT Analysis*. 2015 <http://pena.gunadarma.ac.id/teknik-analisis-masalah-gap-analysis-dan-swot-analysis/> [10 Februari 2016]
- BMC, 2016. *ITIL Service Operation – Learn about ITIL Service Operation and related processes*. [online] Tersedia di : <<http://www.bmc.com/guides/itil-service-operation.html>> [Diakses pada 10 Maret 2016]
- Orand, B. 2011. *Foundation of IT Service Management with ITIL 2011*. USA]
- BMC, 2015. *ITIL Acces Management – Learn about ITIL Acces Management and related processes*. [online] Tersedia di : <<http://www.bmc.com/guides/itil-access-management.html>> [Diakses pada 11 Maret 2016]
- BMC, 2015. *ITIL Problem Management – Learn about ITIL Problem Management and related processes*. [online] Tersedia di : <<http://www.bmc.com/guides/itil-problem-management.html>> [Diakses pada 11 Maret 2016]
- UCISA, *ITIL Introducing Service Strategy*, UCISA. 2014. <https://www.ucisa.co.uk/representation/activities/ITIL/servicestrategy.aspx> [3 Oktober 2015]
- UCISA, *ITIL Introduction Service Design*, UCISA. 2014. <https://www.ucisa.co.uk/representation/activities/ITIL/service%20design.aspx> [3 Oktober 2015]
- Axelos, *ITIL Intermediate Module – Service Transition*, Axelos. 2014. <https://www.axelos.com/qualifications/itil-qualifications/itil-intermediate-level/service-transition/> [3 Oktober 2015]
- Rangkuti Freddy. (2002). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis, Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis Untuk Menghadapi Abad 21*. Jakarta: PT. Gramedia
- Winter AF, (2001) Ammenwerth E, Bott OJ, Brigl B, Buchauer A, Grber S, et al. Strategic information management plans: the basis for systematic information management in hospitals. *International Journal of Medical Informatics* [Internet]. 2001;64(2-3):99–109. <http://www.sciencedirect.com/science/article/B6T7S->