

**EVALUASI LAYANAN *INCIDENT MANAGEMENT* SIMRS RSUD
PALEMBANG BARI DENGAN PENDEKATAN *MATURITY*
*LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V3***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

M. Alan Saputra

NIM. 09031282126080

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI LAYANAN *INCIDENT MANAGEMENT* SIMRS RSUD
PALEMBANG BARI DENGAN PENDEKATAN *MATURITY*
*LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V3***

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di

Program Studi S1 Sistem Informasi

Oleh:

M. ALAN SAPUTRA

09031282126080

Pembimbing 1 : Allsela Meiriza, M.T.
NIP. 198305132023212026

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
1979102010121003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Alan Saputra
NIM : 09031282126080
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan *Incident Management* SIMRS RSUD
Palembang BARI Dengan Pendekatan *Maturity Level Self-Assessment ITIL V3*

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 17%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 4 Juli 2025

Penulis,



M. Alan Saputra

NIM. 09031282126080

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 13 Juni 2025
Nama : M. Alan Saputra
NIM : 09031282126080
Judul : Evaluasi Layanan *Incident Management* SIMRS RSUD
Palembang BARI Dengan Pendekatan *Maturity Level*
Self-Assessment ITIL V3

Komisi Penguji:

1. Ketua Penguji : Mgs. Afriyan Firdaus, S.SI., M.IT.
2. Penguji : Rizka Dhini Kurnia, M.Sc., Ph.D.
3. Pembimbing : Allsela Meiriza, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Infomasi



HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Work hard, play harder.”

“If it’s time to play, play hard; if it’s time to work, don’t play at all.”

“Half-effort daily is better than full-effort a day but burnouts the next few days.”

“Jogging everyday isn’t about the step count. It’s about building up the habits.”

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua, ketiga saudari, dan keluarga besar.
- ❖ Sahabat, teman, dan rekan seperjuangan.
- ❖ Pihak yang terlibat dalam pembuatan skripsi ini.
- ❖ *Myself. Of course.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT., Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan karunia-Nya serta dukungan dari orang terdekat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**EVALUASI LAYANAN INCIDENT MANAGEMENT SIMRS RSUD PALEMBANG BARI DENGAN PENDEKATAN MATURITY LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V3**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini disusun tentunya tidak lepas dari segala bimbingan, arahan, dukungan, saran, serta bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT.**, yang telah memberikan rahmat, anugrah, kesempatan, serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis diberikan kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini
2. **Keluarga Terkasih**, yang telah memberikan dukungan moral, doa, bantuan seiring perjalanan penulis selama penulisan skripsi ini.
3. **Ibu Allsela Meiriza M.T.** selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberi arahan, dukungan, bantuan, serta masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
4. **Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Sistem Informasi**, serta seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

5. **Pihak RSUD Palembang BARI** yang telah memberikan izin, akses, dan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. **Bapak Imron, A.Md.**, sebagai responden utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan wawasan berharga dalam penyelesaian penelitian ini.
7. **Teman dan Sahabat** sejak SMP dan SMA yang terus berhubungan baik dan memberikan cerita serta kenangan yang berharga.
8. **Rekan Seperjuangan** di Prodi Sistem Informasi, SIREG B 2021, dan HIMSI yang telah melewati lebih dari 3 tahun bersama dalam berbagi pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini belum sempurna dan memiliki kekurangan, baik dari isi maupun penulisan. Maka dari itu, kritik dan saran yang dapat membantu penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan bagi penulis. Akhir kata, penulis berharap agar karya ini dapat memberikan kontribusi yang positif, dan dapat menjadi landasan untuk perbaikan, peningkatan, ataupun penelitian selanjutnya.

Palembang, 30 Mei 2025
Penulis



M. Alan Saputra
NIM. 09031282126080

**EVALUASI LAYANAN *INCIDENT MANAGEMENT* SIMRS RSUD
PALEMBANG BARI DENGAN PENDEKATAN *MATURITY
LEVEL SELF-ASSESSMENT ITIL V3***

Oleh

M. Alan Saputra

09031282126080

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan komponen penting dalam pelayanan rumah sakit. Namun, dalam implementasinya, sering terjadi insiden yang dapat mengganggu layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan *incident management* pada SIMRS RSUD Palembang BARI menggunakan pendekatan *Maturity Level Self-Assessment ITIL v3*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan studi literatur, observasi langsung, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada Kepala Instalasi IT. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIMRS RSUD Palembang BARI mencapai level 4 (*Management Information*), yang berarti proses *incident management* telah terdefinisi dan didukung oleh informasi manajemen. Namun, sistem belum mencapai level 4.5 (*External Integration*) dan 5 (*Customer Interface*), yang menandakan kurangnya integrasi eksternal dan belum optimalnya pemanfaatan umpan balik pelanggan. Penelitian ini memberikan gambaran kapabilitas layanan *incident management* dan menjadi dasar rekomendasi untuk perbaikan di masa depan.

Kata Kunci: SIMRS, *Incident Management*, *ITIL v3*, *Maturity Level*, *Self-Assessment*, RSUD Palembang BARI, Evaluasi Layanan TI

***EVALUATION OF SIMRS INCIDENT MANAGEMENT SERVICES AT
RSUD PALEMBANG BARI USING THE ITIL V3 MATURITY LEVEL
SELF-ASSESSMENT APPROACH***

By

M. Alan Saputra

09031282126080

ABSTRACT

The Hospital Management Information System (SIMRS) is a critical component of hospital services. However, its implementation often encounters incidents that disrupt operations. This study aims to evaluate the incident management service of SIMRS at RSUD Palembang BARI using the ITIL v3 Maturity Level Self-Assessment approach. Data collection methods included literature studies, observation, interviews, and questionnaires conducted with the Head of the IT Installation. The evaluation results show that SIMRS reached level 4 (Management Information), indicating that the incident management process is well-defined and supported by management-level information. However, the system did not meet level 4.5 (External Integration) and level 5 (Customer Interface), highlighting a lack of external collaboration and limited customer feedback utilization. This study provides an overview of the incident management capability and serves as a basis for future improvements.

Keyword: SIMRS, Incident Management, ITIL v3, Maturity Level, Self-Assessment, RSUD Palembang BARI, IT Service Evaluation

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 RSUD Palembang BARI.....	5
2.1.1 Visi	5
2.1.2 Misi	5
2.1.3 Motto	5
2.1.4 Logo	6
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Evaluasi.....	6
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.....	6
2.2.3 <i>Information Technology Service Management</i>	7
2.2.4 <i>Framework ITIL v3</i>	7
2.2.5 <i>Incident</i> dalam <i>ITIL</i>	8
2.2.6 <i>Incident Management</i> dalam <i>ITIL</i>	8
2.3 Evaluasi <i>Maturity Level Self-Assessment</i> dalam <i>ITIL v3</i>	9

2.3.1	Responden Kuesioner.....	10
2.4	Penelitian Terdahulu	10
BAB III METODE PENELITIAN		13
3.1	Tahapan Penelitian	13
3.2	Metode Pengumpulan Data	14
3.2.1	Studi Literatur	14
3.2.2	Observasi.....	14
3.2.3	Wawancara.....	14
3.3	Evaluasi <i>Maturity Level</i>	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		20
4.1	Pengumpulan Data	20
4.2	Hasil dan Analisa <i>Maturity Level Self-Assessment</i>	22
BAB V PENUTUP.....		26
5.1	Kesimpulan	26
5.2	Saran.....	26
DAFTAR PUSTAKA.....		28
L A M P I R A N.....		30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Maturity Level Self-Assessment</i> dalam ITIL v3	9
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	15
Tabel 3.2 <i>ITIL v3 Maturity Level Self-Assessment Questionnaire</i>	17
Tabel 4.1 Hasil <i>Maturity Level Self-Assessment Questionnaire</i>	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo RSUD Palembang BARI.....	6
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	13
Gambar 4.1 Tampilan <i>Website Help Desk</i>	20
Gambar 4.2 Tampilan <i>Open Ticket</i> pada <i>Website Help Desk</i>	21
Gambar 4.3 Tampilan Admin Sistem <i>Ticket Help Desk</i>	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Keputusan Tugas Akhir	A-1
Lampiran B. Surat Kesediaan Membimbing	B-1
Lampiran C. Pengajuan Topik Skripsi	C-1
Lampiran D. Hasil Pengumpulan Data	D-1
Lampiran E. Dokumentasi Penelitian	E-1
Lampiran F. <i>Similarity Check</i>	F-1
Lampiran G. Kartu Konsultasi Pembimbing	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang terus mengalami perkembangan, sistem informasi menjadi salah satu komponen vital dalam pengelolaan organisasi modern, termasuk di sektor kesehatan. Sebagai institusi kesehatan yang berperan dalam pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional. Contoh penerapan teknologi informasi dalam rumah sakit adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Algiffary et al., 2023). SIMRS didesain khusus untuk membantu perencanaan dan pengelolaan program kesehatan. SIMRS memiliki peran yang krusial dalam pelayanan klinis dan administratif. SIMRS dirancang demi menjamin tersedianya informasi pasien secara komprehensif dan memaksimalkan efektivitas pelayanan (Kristanti & Ain, 2021).

Implementasi SIMRS memungkinkan integrasi layanan rumah sakit, yang didesain sedemikian rupa untuk membantu mengelola aspek administratif, klinis, keuangan, serta fasilitas lainnya yang memerlukan pertukaran informasi (Fadilla, 2021). Sebagai salah satu rumah sakit rujukan utama di Kota Palembang, RSUD Palembang BARI telah menerapkan SIMRS demi meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data serta pelayanan terhadap pasien. Namun, dalam implementasinya, sistem informasi yang kompleks seperti SIMRS tidak terlepas dari berbagai insiden, seperti gangguan teknis, kesalahan operasional, hingga kendala dalam akses data. Oleh karena itu, diperlukan sistem *incident management* yang baik untuk memastikan bahwa setiap permasalahan dapat ditangani dengan cepat dan tepat,

guna meminimalkan dampak negatif terhadap pelayanan rumah sakit (Adyrbai, 2021).

Meskipun telah dilakukan audit terhadap SIMRS RSUD Palembang BARI menggunakan framework COBIT 2019, audit tersebut lebih berfokus pada tata kelola keamanan informasi secara umum dan belum mencakup pelayanan terhadap IT, salah satunya yaitu aspek *incident management* (Algiffary et al., 2023). Padahal, *incident management* merupakan elemen krusial dalam memastikan kelangsungan layanan IT di rumah sakit, terutama dalam menangani gangguan yang dapat mempengaruhi proses pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan audit *maturity level* terhadap *incident management* dalam SIMRS RSUD Palembang BARI untuk menilai sejauh mana kesiapan dan kapabilitas rumah sakit dalam menangani insiden yang terjadi.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam evaluasi *incident management* adalah *Information Technology Service Management (ITSM)*, yang merupakan metode strategis dalam pengelolaan layanan IT guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Dalam konteks rumah sakit, *ITSM* memastikan bahwa IT, termasuk SIMRS, dapat memberikan peranan yang besar dalam menunjang pelayanan kesehatan maupun kegiatan operasional lainnya didalam lingkup rumah sakit (Arribe, 2023). *Framework ITIL* dikenal sebagai pendekatan *ITSM* yang paling banyak diterima di seluruh dunia, yang menguraikan sekumpulan *best practice* dari *ITSM*. Bahkan, ITIL dianggap oleh banyak orang sebagai standar de-facto dan terminologi yang digunakan telah digunakan dan dipahami secara luas (Fiqri & Sutabri, 2023).

Dalam penelitian ini, *framework ITIL* dipilih sebagai pendekatan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) dari *incident management* dalam SIMRS RSUD Palembang BARI. Meskipun telah terdapat versi terbaru dari *ITIL* yaitu *ITIL v4*, penulis memilih untuk menggunakan versi sebelumnya yaitu *ITIL v3* dikarenakan belum adanya penelitian terdahulu yang dapat menjadi landasan untuk penggunaan *ITIL v4* sebagai pendekatan untuk evaluasi. Menurut (Hidayat et al., 2024), evaluasi *maturity level* menggunakan pendekatan *ITIL v4* masih sulit dilakukan, dikarenakan ilmu yang berkaitan masih sedikit dan eksklusif.

Melalui evaluasi *maturity level*, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai kesiapan rumah sakit dalam menangani insiden terkait SIMRS serta rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi *incident management* di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memberikan wawasan bagi RSUD Palembang BARI untuk mengoptimalkan pengelolaan insiden dalam layanan IT guna mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana *maturity level* pada layanan *incident management* SIMRS RSUD Palembang BARI dengan pendekatan *maturity level self-assessment ITIL v3*?

1.3 Tujuan Penelitian

Melakukan evaluasi layanan *incident management* SIMRS RSUD Palembang BARI dengan pendekatan *maturity level self-assessment ITIL v3*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Memahami bagaimana *maturity level incident management* SIMRS RSUD Palembang BARI dengan pendekatan *maturity level self-assessment ITIL v3*.
2. Menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas *incident management* SIMRS RSUD Palembang BARI terhadap pengguna.

1.5 Batasan Masalah

1. Evaluasi *maturity level* dilakukan hanya pada *practice incident management* dengan pendekatan *maturity level self-assessment ITIL v3* pada SIMRS RSUD Palembang BARI.
2. Penelitian ini hanya melakukan wawancara dan evaluasi menggunakan kuesioner terhadap satu narasumber/responden yaitu Kepala Instalasi IT, yang bertanggungjawab atas keseluruhan SIMRS.

DAFTAR PUSTAKA

- Adyrbai, D. (2021). *ITIL Practices in 2000 words: Incident management, service desk and service request management*.
- Algiffary, A., Herdiansyah, M. I., & Kunang, Y. N. (2023). Audit Keamanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dengan Framework COBIT 2019 Pada RSUD Palembang BARI. *Journal of Applied Computer Science and Technology*, 4(1), 19–26.
- Arribe, E. (2023). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. *Journal of Software Engineering and Information System (SEIS)*, 36–42.
- Fadilla, N. M. (2021). Sistem informasi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi: mini literature review. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(1), 357–374.
- Felician, J., & Desanti, R. I. (2023). Rekomendasi manajemen INSIDEN Pada Divisi Helpdesk pt. X Dengan Menggunakan kerangka kerja itil V3. *Journal Information System Development (ISD)*, 8(2), 66–71.
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80.
- Hidayat, M. I., Putra, P., Fitriansyah, R. A., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assessment ITIL v4. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 9(1), 63–74.
- Kaniawati, E., Mardani, M. E., Lestari, S. N., Nurmilah, U., & Setiawan, U. (2023). Evaluasi Media Pembelajaran. *Journal of Student Research*, 1(2), 18–32.
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195.
- Kristanti, Y. E., & Ain, R. Q. (2021a). Sistem informasi manajemen rumah sakit: Literature review. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 179–193.
- Kristanti, Y. E., & Ain, R. Q. (2021b). Sistem informasi manajemen rumah sakit: Literature review. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 1(2), 179–193.

- Kurniawan, A., & Nugroho, R. E. (2021). Evaluation and Proposed Improvement of IT Service Management Based on DMAIC Method Using IT Infrastructure Library (ITIL) v. 3 Framework at PT XYZ. *International Journal of Research and Review*, 8(1), 531–545.
- Lubis, M., Annisyah, R. C., & Winiyanti, L. L. (2020). ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT. Inovasi Tjaraka Buana. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 847(1), 012077.
- Magdalena, I., Fauzi, H. N., & Putri, R. (2020). *Pentingnya evaluasi dalam pembelajaran dan akibat memanipulasinya*.
- Mambu, J. Y., Matindas, E., Adam, S., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Teknologi*, 9–18.
- Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT help desk and incident management: harnessing the power of the ITIL framework for enhanced efficiency in IT services. *Journal of Information Systems and Informatics*, 5(2), 683–695.
- Rizki, M., Kunang, S. O., & Komputer, F. I. (2020). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan SISFO Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 1–16.