


Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi
<https://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/index>
 Jl. Ahmad Yani, K.M. 33,5 - Kampus STMIK Banjarbaru
 Loktabat – Banjarbaru (Tlp. 0511 4782881), e-mail: puslit.stmikbjb@gmail.com
 e-ISSN: 2685-0893

Analisis IT Service Management Menggunakan Framework ITIL V4 pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v15i3.3719>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC) 

Dedi Ferdinan Manalu^{1*}, Dicky Pratama²

Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia

*e-mail *Corresponding Author*: dediferdinanmanalu_2226240123@mhs.mdp.ac.id

Abstract

Information Technology Service Management plays a crucial role in supporting effective and sustainable hospital operations. Dr. Mohammad Hoesin General Hospital, Palembang City, still faces several IT service challenges, such as system and network disruptions, and suboptimal service management. This study aims to analyze the maturity level of IT services using the ITIL V4 Framework in Incident Management, Problem Management, and Service Continuity Management practices. The study used a mixed methods approach with observation, interviews, literature studies, and questionnaires. The results showed that the maturity level of Incident Management practices was 4.1, Problem Management was 4.04, and Service Continuity Management was 3.94, which are at Level 4 (Managed). This study resulted in recommendations for the development of IT service SOPs, improved system monitoring, and strengthened documentation and backup recovery processes.

Keywords: *IT Service Management; ITIL V4; Incident Management; Problem Management; Service Continuity Management.*

Abstrak

Pengelolaan layanan teknologi informasi memiliki peranan penting dalam mendukung operasional rumah sakit agar berjalan efektif dan berkelanjutan. RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang masih menghadapi beberapa kendala layanan TI seperti gangguan sistem, jaringan, dan pengelolaan layanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan TI menggunakan *Framework ITIL V4* pada praktik *Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management*. Penelitian menggunakan pendekatan *mixed methods* dengan teknik observasi, wawancara, studi literatur, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai *maturity level* pada praktik *Incident Management* sebesar 4,1, *Problem Management* sebesar 4,04, dan *Service Continuity Management* sebesar 3,94 yang berada pada Level 4 (*Managed*). Penelitian ini menghasilkan rekomendasi berupa penyusunan SOP layanan TI, peningkatan monitoring sistem, serta penguatan dokumentasi dan proses *backup recovery*.

Kata kunci: *IT Service Management; ITIL V4; Incident Management; Problem Management; Service Continuity Management.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan sistem yang terintegrasi dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dalam sektor kesehatan, teknologi informasi berperan penting dalam mendukung proses pelayanan medis maupun administratif agar berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan [1], [2]. Demi menjamin aspek ketersediaan, keandalan, serta kontribusi nilai bagi institusi, tata kelola layanan yang sistematis mutlak diperlukan seiring dengan tingginya dependensi organisasi terhadap infrastruktur teknologi informasi [3]. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan *Information Technology Service Management (ITSM)* sebagai upaya mengelola

layanan teknologi informasi secara menyeluruh agar selaras dengan tujuan organisasi dan kebutuhan pengguna [4]. Orientasi pada kreasi nilai layanan lewat mekanisme *Service Value System* (SVS) serta fleksibilitas tata kelola terhadap era digital modern menjadi keunggulan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4, salah satu kerangka kerja yang diadopsi secara luas dalam ekosistem ITSM [5].

Pemanfaatan ekosistem digital, khususnya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang terhubung ke seluruh lini pelayanan, menjadi pilar penting bagi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang. Implementasi teknologi informasi ini diaplikasikan guna mengawal kelancaran operasional pada pusat layanan kesehatan terpadu berskala rujukan nasional tersebut. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan staf teknologi informasi, Sejumlah kendala operasional dalam ekosistem teknologi informasi berhasil diidentifikasi, yang di antaranya meliputi terjadinya *server down*, gangguan jaringan, dan kondisi koneksi *intermittent* yang menyebabkan peningkatan *latency* secara tidak stabil. Permasalahan tersebut berdampak pada lambatnya proses input maupun akses data sehingga berpotensi mengganggu aktivitas pelayanan rumah sakit. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap pengelolaan layanan TI agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan risiko gangguan layanan dapat diminimalkan.

Penelitian mengenai pengelolaan layanan teknologi informasi pada rumah sakit telah banyak dilakukan menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). Anandityo, Mursityo, dan Suprpto (2019) [6] mengadopsi standar kerangka kerja ITIL V3, penelitian ini diarahkan untuk mengaudit tata kelola *Incident Management* serta *Problem Management* pada platform SIMRS yang berjalan di RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Penelitian tersebut bertujuan mengevaluasi pengelolaan layanan TI melalui analisis tingkat kematangan proses *Incident Management* dan *Problem Management*. Evaluasi mendalam berhasil mengungkapkan temuan bahwa pengelolaan layanan masih memerlukan perbaikan pada aspek prosedur dan dokumentasi layanan TI. Selanjutnya, Mambu, Matindas, Adam, dan Wulyatiningsih (2023) [7] melakukan penelitian pada Rumah Sakit Hermina Lembean memanfaatkan kerangka kerja ITIL V4 yang difokuskan secara spesifik pada domain *Incident Management*. Penelitian dilakukan menggunakan metode *self-assessment* untuk mengukur kondisi layanan TI rumah sakit. Output analisis yang diperoleh mengarah pada kesimpulan bahwa efisiensi manajemen operasional teknologi informasi dinilai masih membutuhkan eskalasi signifikan pengendalian layanan agar dapat mendukung operasional rumah sakit secara lebih optimal. Penelitian lain dilakukan oleh Gubali dan Utina (2025) [8] pada Rumah Sakit Multazam menggunakan *Framework* ITIL V3 domain *Service Operation*. Variabel yang dianalisis meliputi *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Access Management*, dan *Request Fulfillment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa proses layanan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat area yang memerlukan peningkatan, terutama pada *Event Management* dan *Request Fulfillment*. Aryanto dan Arribe (2023) [9] juga melakukan analisis tingkat kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) menggunakan *Framework* ITIL V3 pada domain *Service Operation*. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur kesiapan layanan TI rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan nilai *maturity level* sebesar 3,17 yang berada pada level *Defined*, sehingga masih diperlukan peningkatan menuju level *Managed*. Selain itu, Wardani (2019) [10] melakukan penelitian mengenai perancangan tata kelola Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) di RSUD Kota Kediri menggunakan *Framework* ITIL V3 dan *Service Desk Standard*. Penelitian tersebut menggunakan analisis *gap capability* level untuk merancang tata kelola layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. Keluaran dari riset ini memformulasikan rekonstruksi struktur organisasi TI, standardisasi prosedur layanan, hingga penyusunan berkas kebijakan tata kelola. Seluruh dokumen ini dapat diadopsi sebagai panduan regulatif dalam mengendalikan manajemen operasional teknologi informasi rumah sakit. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian. Sebagian besar penelitian berfokus pada *Incident Management*, *Problem Management*, atau domain *Service Operation* secara umum, sedangkan aspek *Service Continuity Management* belum banyak dianalisis pada lingkungan rumah sakit. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya hanya menekankan pada evaluasi proses layanan, pengukuran tingkat kematangan, atau perancangan tata kelola layanan TI secara terpisah. Belum banyak penelitian yang mengintegrasikan pengukuran *maturity level*, analisis kesenjangan (*gap analysis*), serta penyusunan rekomendasi perbaikan berdasarkan praktik ITIL V4 dalam satu kerangka evaluasi yang komprehensif. Oleh karena itu, Evaluasi

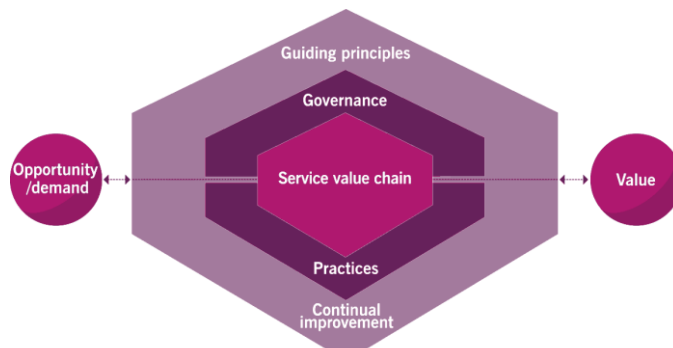
mendalam terhadap derajat kematangan infrastruktur teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang diselenggarakan dalam penelitian ini. Dengan menyandarkan analisis pada standar kerangka kerja ITIL V4, investigasi difokuskan secara spesifik guna membedah pilar *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management* sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan TI yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini menggunakan *Framework* ITIL V4 untuk memetakan kualitas pengelolaan layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Pemilihan *framework* ini didasarkan pada kemampuannya dalam mendukung peningkatan kualitas layanan melalui praktik yang terstruktur dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Penelitian oleh Dewi Puspita Sari et al. (2025) [11] menunjukkan bahwa ITIL V4 efektif digunakan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan melalui pendekatan *maturity level* dan *gap analysis*. Selain itu, penelitian Diyandi et al. (2025) [12] menjelaskan bahwa penerapan ITIL V4 mampu meningkatkan tata kelola layanan, dokumentasi, serta pengendalian layanan melalui penerapan praktik yang terintegrasi. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya mengevaluasi satu atau dua praktik layanan, penelitian ini mengintegrasikan *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management* dengan pengukuran *maturity level* dan *gap analysis*. Integrasi tersebut diproyeksikan mampu menyajikan potret yang jauh lebih utuh dan mendalam terkait mengenai kondisi layanan TI sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan operasional rumah sakit.

2. Metodologi

2.1 Konsep *Framework* ITIL V4

Guna mengukur sejauh mana kematangan tata kelola teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang, studi ini mengadopsi kerangka ITIL V4. Penelitian ini menitikberatkan pada implementasi *Service Value System* (SVS), sebuah konsep inti yang menjelaskan bagaimana sinergi antara elemen dan aktivitas lembaga mampu menghasilkan nilai tambah bagi penerima manfaat layanan [13].



Gambar 1 *Service Value System* ITIL V4

Tiga praktik manajemen layanan dalam *Service Value System* (SVS) menjadi perhatian utama dalam penelitian ini. Pengujian mencakup *Incident Management* yang berfungsi meminimalkan efek gangguan dengan memulihkan operasional secepat mungkin. Selanjutnya, analisis dilakukan pada *Problem Management* untuk mengidentifikasi sekaligus mengatasi sumber masalah agar kekacauan serupa tidak terulang. Sementara itu, aspek *Service Continuity Management* dievaluasi untuk menjamin kontinuitas dan resiliensi infrastruktur TI ketika dihadapkan pada gangguan yang berisiko melumpuhkan aktivitas organisasi [14].

Temuan di lapangan melalui kegiatan wawancara serta observasi mengindikasikan adanya kendala pada operasional TI rumah sakit, seperti *error* pada server, koneksi jaringan yang fluktuatif, hingga ancaman terhadap kontinuitas sistem. Oleh karena itu, *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management* dinilai sebagai praktik yang paling relevan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

2.2 Instrumen, Skala Pengukuran, dan Responden Penelitian

Rancang bangun instrumen penelitian ini berpijak pada tiga domain ITIL V4 yang diadopsi, mencakup *Incident Management*, *Problem Management*, serta *Service Continuity Management*. Penyusunan kuesioner mengacu pada konsep dan praktik ITIL V4 yang disesuaikan dengan kondisi layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Parameter yang dievaluasi dalam studi ini dirinci sebagai berikut:

- 1) *Incident Management*: pelaporan insiden, pencatatan dan dokumentasi insiden, klasifikasi dan prioritas insiden, penanganan dan penyelesaian insiden, hingga pengawasan serta peninjauan kembali setiap insiden yang terjadi.
- 2) *Problem Management*: mencakup tahapan deteksi masalah, analisis akar penyebab (*root cause analysis*), dokumentasi masalah, pengelolaan *known error*, penyusunan solusi permanen, dan evaluasi masalah berulang.
- 3) *Service Continuity Management*: pengelolaan *backup* data, prosedur *recovery* layanan, pengujian pemulihan layanan, penyusunan *service continuity plan*, serta monitoring keberlangsungan layanan teknologi informasi.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI berdasarkan persepsi responden. Di sisi lain, penggalian informasi secara mendalam mengenai kondisi riil manajemen layanan TI di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang diwujudkan melalui kombinasi metode pengamatan langsung dan wawancara terstruktur.

Guna memetakan kondisi tata kelola pada masing-masing praktik ITIL V4, evaluasi dilakukan lewat pendekatan *maturity level*. Nilai *maturity level* diperoleh dari rata-rata hasil penilaian responden terhadap setiap indikator yang diukur. Tingkat kematangan kemudian diklasifikasikan ke dalam enam level, mulai dari *Non-existent* (Level 0), *Initial* (Level 1), *Repeatable* (Level 2), *Defined* (Level 3), *Managed* (Level 4), dan *Optimized* (Level 5).

Tabel 1 *Maturity level*

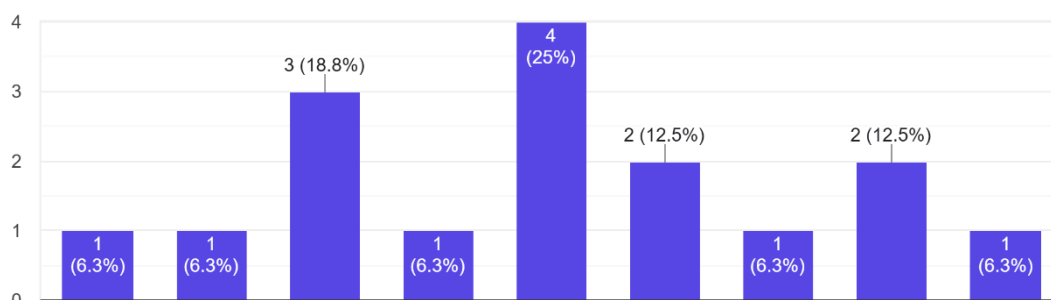
Skala Indeks	Level
0.00 – 0.50	0 (<i>Non-existent</i>)
0.51 – 1.50	1 (<i>Initial</i>)
1.51 – 2.50	2 (<i>Repeatable</i>)
2.51 – 3.50	3 (<i>Defined</i>)
3.51 – 4.50	4 (<i>Managed</i>)
4.51 – 5.00	5 (<i>Optimized</i>)

Tahapan berikutnya melibatkan implementasi *gap analysis* untuk memetakan margin antara kondisi kematangan eksisting (*current maturity*) dengan ekspektasi performa yang ditargetkan (*expected maturity*). Output dari identifikasi deviasi ini selanjutnya dijadikan rujukan utama dalam merancang cetak biru rekomendasi korektif demi mendongkrak mutu layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Responden penelitian ditentukan berdasarkan pemetaan RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*) terhadap praktik *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management*. Pemetaan ini dilakukan untuk mengidentifikasi pihak-pihak yang memiliki tanggung jawab, kewenangan, serta keterlibatan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang. Sebanyak 16 responden yang mengisi kuesioner untuk mengukur kualitas layanan TI.

Posisi/Jabatan

16 responses



Gambar 2 Responden Kuesioner

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Praktik ITIL V4 dalam Penelitian

Evaluasi pada penelitian ini bertumpu pada tiga lini manajemen layanan dari ITIL V4, diantaranya *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management*. Pemilihan ketiga praktik tersebut didasarkan pada hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan adanya permasalahan terkait penanganan insiden, pengelolaan masalah, dan keberlangsungan layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Kota Palembang.

Masing-masing domain ini membawa karakteristik alur kerja dan *output* yang distingtif demi mencapai sasaran tata kelola yang diharapkan. Rincian mengenai mekanisme proses beserta luaran dari tiap-tiap praktik tersebut disajikan secara komparatif pada Tabel 2.

Tabel 2 Proses dan Luaran Praktik ITIL V4

Praktik ITIL V4	Proses Utama	Luaran
<i>Incident Management</i>	Pelaporan, pencatatan, klasifikasi, dan penyelesaian insiden.	Pemulihan layanan secara cepat.
<i>Problem Management</i>	Identifikasi dan analisis akar masalah.	Berkurangnya insiden berulang.
<i>Service Continuity Management</i>	Backup, recovery, dan pengujian layanan.	Terjaganya keberlangsungan layanan

Merujuk pada data di Tabel 2, ketiga instrumen manajemen tersebut diadopsi sebagai pilar utama untuk menguji tingkat kematangan layanan teknologi informasi yang sedang berjalan.

3.2 Matriks Raci

Guna menghindari ambiguitas dalam pembagian tugas dan kewenangan operasional tata kelola TI, penelitian ini mengimplementasikan pemetaan matriks RACI yang diselaraskan dengan kerangka ITIL V4. Dengan adanya RACI, organisasi dapat memahami siapa yang bertugas melaksanakan suatu aktivitas (*Responsible*), siapa yang memegang tanggung jawab utama sekaligus kewenangan dalam pengambilan keputusan (*Accountable*), siapa saja yang perlu diajak berdiskusi atau dimintai masukan (*Consulted*), serta pihak yang perlu memperoleh informasi mengenai pelaksanaan aktivitas tersebut (*Informed*). Berikut merupakan tabel raci:

Tabel 3 RACI

Aktivitas	Kepala Bidang	Staf TI	Pengguna Sistem
Pelaporan insiden layanan TI	I	C	R
Pencatatan dan dokumentasi insiden	A	R	C
Klasifikasi dan prioritas insiden	A	R	I
Analisis penyebab masalah	A	R	C
Penanganan dan penyelesaian insiden	A	R	I
Monitoring layanan TI	A	R	I

Aktivitas	Kepala Bidang	Staf TI	Pengguna Sistem
Penyusunan solusi perbaikan	A	R	C
Pengelolaan backup dan recovery data	A	R	I
Evaluasi kualitas layanan TI	A	R	C
Penyusunan laporan layanan TI	A	R	I

3.3 Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan

Data yang dihimpun melalui instrumen kuesioner menjadi basis utama dalam mengalkulasi indeks kematangan (*maturity level*) layanan TI pada fase ini. Proses penghitungan difokuskan secara spesifik pada tiga pilar inti, mencakup *Incident Management*, dilanjutkan dengan *Problem Management*, serta *Service Continuity Management*. Perhitungan ini dilakukan berdasarkan hasil kuesioner yang telah didapat. Hasil dari perhitungan ini akan digunakan sebagai pedoman untuk rekomendasi perbaikan.

3.3.1 Incident Management

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden, selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) pada praktik *Incident Management*. Rincian mengenai output dari analisis tersebut dipaparkan pada bagian di bawah ini:

Tabel 4 Maturity level Incident Management

Pertanyaan	Current	Target	Gap
IM 1	4,19	5	0,81
IM 2	4,06	5	0,94
IM 3	4,19	5	0,81
IM 4	4,13	5	0,87
IM 5	3,94	4	0,06

Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Incident Management*, diperoleh nilai kondisi eksisting yang berada pada kisaran 3,94-4,19 sehingga masuk ke dalam Level 4 (*Managed*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses penanganan insiden telah dilaksanakan secara cukup baik dan terkelola. Kendati demikian, sejumlah dimensi masih memerlukan pembenahan berkelanjutan guna mengeskalasi derajat kematangan menuju level yang lebih ideal.

3.3.2 Problem Management

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden, selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) pada praktik *Problem Management*. Hasil analisis tersebut dapat dilihat sebagai berikut ini:

Tabel 5 Maturity level Problem Management

Pertanyaan	Current	Target	Gap
PM 1	4	5	1
PM 2	4,06	5	0,94
PM 3	4,06	5	0,94
PM 4	4,06	5	0,94
PM 5	4	5	1

Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Problem Management*, diperoleh nilai kondisi eksisting yang berada pada kisaran 4-4,06 sehingga masuk ke dalam Level 4 (*Managed*). Pelaksanaan manajemen problem yang terstruktur serta terorientasi dengan baik tercermin dari adanya situasi tersebut. Namun demikian, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan, khususnya pada aspek analisis serta pencegahan terjadinya masalah.

3.3.3 Service Continuity Management

Berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan dari responden, selanjutnya dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) pada praktik *Server*

Continuity Management. Gambaran komprehensif terkait temuan analisis ini diuraikan pada bagian berikut:

Tabel 6 *Maturity level Service Continuity Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
SCM 1	3,81	4	0,19
SCM 2	4,13	5	0,87
SCM 3	3,88	4	0,12
SCM 4	3,88	4	0,12
SCM 5	4	5	1

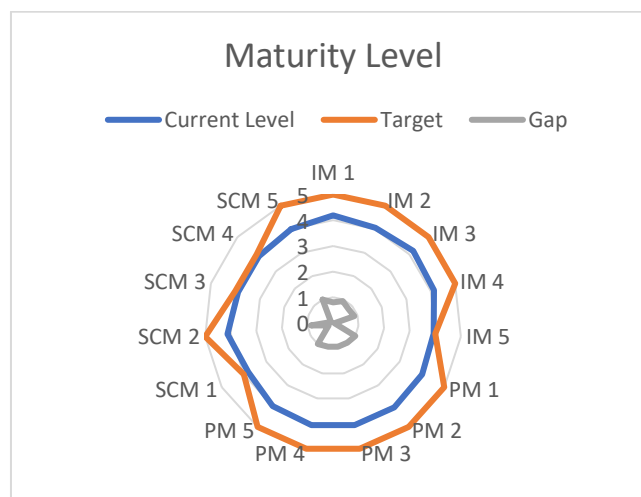
Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Service Continuity Management*, diperoleh nilai kondisi eksisting yang berada pada kisaran 3,81-4,13 sehingga masuk ke dalam Level 4 (*Managed*). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian proses keberlanjutan layanan telah dijalankan dengan baik serta memiliki dokumentasi yang cukup jelas. Akan tetapi, perbaikan secara berkelanjutan masih diperlukan, terutama pada aspek menjaga keberlangsungan layanan ketika terjadi insiden serta penyediaan SOP yang lebih formal dan terstruktur.

3.4 Analisis Gap

Pasca evaluasi derajat kematangan pada masing-masing domain rampung, langkah berikutnya diwujudkan melalui komparasi kesenjangan (*gap analysis*). Prosedur ini dijalankan dengan membandingkan secara matematis antara skor riil tata kelola eksisting terhadap capaian target yang telah ditetapkan sebelumnya. Output dari identifikasi deviasi ini diproyeksikan sebagai instrumen penentu dalam memetakan area krusial yang mendesak untuk dibenahi. Melalui skema tersebut, formulasi langkah korektif dapat dieksekusi secara lebih taktis, tepat sasaran, serta berorientasi pada pencapaian level kematangan yang ideal.

Tabel 7 *Analisis Gap Maturity level*

Praktik	Current	Target	Gap	Level
<i>Incident Management</i>	4,1	5	0,9	<i>Level 4 – Managed</i>
<i>Problem Management</i>	4,04	5	0,96	<i>Level 4 – Managed</i>
<i>Service Continuity Management</i>	3,94	4	0,06	<i>Level 4 – Managed</i>



Gambar 3 *Maturity level*

Hasil analisis *gap* menunjukkan adanya selisih antara kondisi layanan TI saat ini dengan target yang telah ditetapkan. Pada praktik *Incident Management* diperoleh nilai kesenjangan sebesar 0,9, yang menunjukkan bahwa proses penanganan insiden telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan pada beberapa aspek untuk mencapai target yang diharapkan. Praktik *Problem Management* memiliki nilai kesenjangan sebesar 0,96, yang merupakan nilai kesenjangan terbesar, sehingga mengindikasikan bahwa proses pengelolaan

masalah sudah berjalan secara baik dan terstruktur, tetapi masih membutuhkan upaya peningkatan yang lebih signifikan dibandingkan praktik lainnya. Sementara itu, *Service Continuity Management* memiliki nilai kesenjangan sebesar 0,06, yang menunjukkan bahwa proses keberlangsungan layanan TI sudah sangat mendekati target dan telah diterapkan dengan sangat baik. Meskipun seluruh praktik berada pada kategori yang baik, tetap diperlukan rekomendasi perbaikan guna mendukung peningkatan kualitas layanan TI secara berkelanjutan.

3.5 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis *gap*, terdapat sejumlah area yang memerlukan peningkatan guna meningkatkan kualitas layanan TI di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Penyusunan rekomendasi ini didasarkan pada hasil pengukuran *maturity level* yang diperoleh melalui kuesioner. Tabel berikut menyajikan rekomendasi perbaikan yang dirumuskan untuk mendukung peningkatan tingkat kematangan (*maturity level*) layanan TI.

Praktik	Rekomendasi
<i>Incident Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun mekanisme dokumentasi dan pencatatan insiden secara terstruktur dan terpusat. 2. Menetapkan prosedur monitoring dan evaluasi insiden secara berkala. 3. Menyusun SOP penanganan insiden yang mencakup pelaporan, klasifikasi, eskalasi, dan penyelesaian insiden. 4. Meningkatkan koordinasi antara pengguna layanan dan staf TI dalam proses penanganan insiden.
<i>Problem Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun SOP <i>Problem Management</i> yang mencakup identifikasi masalah, analisis akar penyebab, dan tindakan pencegahan. 2. Menyelidiki faktor fundamental (<i>root cause analysis</i>) yang memicu terjadinya anomali atau gangguan sejenis secara berkesinambungan. 3. Mengembangkan <i>knowledge base</i> untuk mendokumentasikan permasalahan dan solusi yang telah diterapkan. 4. Melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas penyelesaian masalah untuk mencegah terjadinya insiden berulang.
<i>Service Continuity Management</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun dan menerapkan prosedur <i>backup</i> dan <i>recovery</i> data yang terdokumentasi. 2. Melakukan pengujian berkala terhadap mekanisme pemulihan layanan TI. 3. Menyusun rencana keberlangsungan layanan (<i>service continuity plan</i>) untuk menghadapi gangguan layanan TI. 4. Meningkatkan monitoring terhadap infrastruktur TI guna meminimalkan risiko gangguan layanan.

Rekomendasi perbaikan yang diusulkan didukung oleh penelitian terdahulu yang relevan sebagai acuan penelitian. Pada praktik *Incident Management*, rekomendasi penyusunan SOP penanganan insiden, penguatan dokumentasi insiden, serta peningkatan monitoring layanan selaras dengan riset terdahulu oleh Diyandi et al, (2025) [12] yang mengindikasikan secara jelas bahwa dokumentasi digital yang terstruktur, pencatatan insiden yang konsisten, dan penerapan tata kelola layanan berbasis ITIL V4 dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI serta mempercepat proses penanganan insiden. Selain itu, penelitian Abad dan Chairuddin (2025) [15] menunjukkan bahwa implementasi *Incident Management* yang terstruktur berpengaruh positif

terhadap pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) sehingga kualitas layanan dapat lebih terjaga.

Pada praktik *Problem Management*, rekomendasi penerapan *root cause analysis*, dokumentasi solusi, dan pengembangan *knowledge base* didukung oleh penelitian Triwahono dan Mulyati (2026) [16] yang menekankan pentingnya pengelolaan masalah secara sistematis, dokumentasi terpusat, dan identifikasi akar penyebab untuk mengurangi terjadinya insiden berulang.

Sementara itu, pada praktik *Service Continuity Management*, rekomendasi penyusunan prosedur *backup* dan *recovery*, pengujian pemulihan layanan secara berkala, serta penyusunan *service continuity plan* didukung oleh penelitian Fathan et al, (2025) [17] yang menunjukkan bahwa penerapan praktik ITIL V4 pada manajemen layanan dapat meningkatkan keandalan layanan dan mendukung keberlangsungan operasional organisasi ketika terjadi gangguan layanan.

3.6 Pembahasan

Evaluasi terhadap performa teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang ini diselenggarakan guna menakar indeks kematangan sistem yang ada. Bersandarkan pada metodologi ITIL V4, analisis difokuskan pada tiga pilar utama, antara lain *Incident Management*, *Problem Management*, beserta *Service Continuity Management*. Hasil kalkulasi empiris mengonfirmasi bahwa ketiga domain tersebut sukses menembus Level 4 (*Managed*). Pencapaian indeks ini mengindikasikan bahwa tata kelola operasional TI telah dieksekusi berbasis parameter yang terukur, terdokumentasi, serta di bawah kendali manajerial yang solid. Dengan demikian, target studi untuk memetakan kapasitas sekaligus menyaring area krusial yang membutuhkan optimalisasi telah terpenuhi sepenuhnya.

Jika dibedah dari perspektif teori ITIL V4, data lapangan membuktikan bahwa prinsip-prinsip manajemen layanan TI telah diadopsi secara memadai oleh institusi. Secara operasional, *Incident Management* diorientasikan penuh pada akselerasi pemulihan sistem pasca-terjadinya anomali. Sementara itu, *Problem Management* difungsikan sebagai instrumen investigatif untuk melacak sekaligus mengeliminasi hulu persoalan sistemik. Di sisi lain, *Service Continuity Management* bertindak sebagai jaminan resiliensi layanan agar operasional rumah sakit tetap tangguh saat menghadapi kendala teknis. Keberadaan ketiga praktik ini pada Level 4 menegaskan adanya konsistensi dan tata kelola yang teratur, walaupun ruang penyempurnaan tetap terbuka demi mewujudkan performa ekosistem digital yang jauh lebih ideal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [13] dan [19] yang menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 pada layanan TI mampu menghasilkan tingkat kematangan yang baik serta membantu organisasi dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Selain itu, penelitian Sekti dan Kholifah (2024) [18] juga menunjukkan bahwa praktik *Incident Management* dan *Problem Management* yang diterapkan secara terstruktur dapat meningkatkan kualitas layanan TI. Konklusi yang diperoleh dari studi ini memperkuat argumen serta temuan empiris yang sebelumnya telah dipublikasikan oleh Suryanto dan Mulyati (2025) [14] di mana argumen tersebut menegaskan bahwa penerapan praktik ITIL V4 dapat membantu organisasi meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan TI dan menjaga keberlangsungan layanan.

Meskipun seluruh praktik berada pada kategori *Managed*, hasil *gap analysis* menunjukkan bahwa *Problem Management* memiliki kesenjangan terbesar dibandingkan praktik lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aspek organisasi masih menyisakan ruang pembenahan yang cukup besar dalam hal pembedahan masalah sistemik, penyusunan panduan solusi, dan strategi penanganan insiden repetitif. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan masalah yang sistematis berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan TI. Penelitian ini berkontribusi dalam memberikan gambaran tingkat kematangan layanan TI di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan *Framework* ITIL V4 serta menghasilkan rekomendasi perbaikan yang diorientasikan sebagai pijakan dasar bagi organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan TI.

Penelitian ini masih terbatas pada tiga praktik ITIL V4, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management*. Atas dasar realitas tersebut, agenda riset di masa mendatang membuka peluang besar untuk mengevaluasi domain yang lebih luas, seperti praktik yang dianalisis, menambah jumlah responden, atau mengombinasikan ITIL V4 dengan *framework* lain seperti COBIT 2019 untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

4. Simpulan

Penelitian ini berhasil menganalisis tingkat kematangan layanan teknologi informasi di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang menggunakan *Framework* ITIL V4 pada praktik *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga praktik tersebut berada pada Level 4 (*Managed*), yang mengindikasikan bahwa mekanisme operasional teknologi informasi telah diterapkan secara terukur, tersusun, dan dikelola dengan baik dalam mendukung operasional rumah sakit.

Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa praktik *Problem Management* memiliki nilai kesenjangan terbesar sebesar 0,96, diikuti *Incident Management* sebesar 0,90, sedangkan *Service Continuity Management* memiliki nilai kesenjangan terkecil sebesar 0,06. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek pengelolaan masalah, khususnya analisis akar penyebab dan pencegahan masalah berulang, masih memerlukan peningkatan dibandingkan praktik lainnya.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh rekomendasi perbaikan yang difokuskan pada tiga praktik ITIL V4 yang dievaluasi. Pada praktik *Incident Management*, rekomendasi diarahkan pada penguatan dokumentasi insiden, penyusunan SOP penanganan insiden, serta peningkatan monitoring dan koordinasi layanan. Pada praktik *Problem Management*, rekomendasi difokuskan pada penyusunan SOP, penerapan *root cause analysis*, pengembangan *knowledge base*, dan evaluasi penyelesaian masalah secara berkala. Sementara itu, pada praktik *Service Continuity Management*, rekomendasi meliputi penyusunan prosedur *backup* dan *recovery*, pengujian pemulihan layanan secara berkala, penyusunan *service continuity plan*, serta peningkatan monitoring infrastruktur TI. Implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan TI dan mendukung peningkatan tingkat kematangan layanan di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Daftar Referensi

- [1] S. Hadiyani, S. Insani, and A. N. Al Fadillah, "Analisis Efektivitas Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Pelayanan Kesehatan," *Jurnal Komputer, Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2025, doi: 10.53697/jkomitek.v5i1.40.
- [2] R. S. D. Binuko, N. F. Fauziah, A. Alfajri, B. Hernawan, and H. N. Syifa, "Dampak Integrasi Teknologi Informasi dan Clinical Pathway terhadap Efisiensi Operasional di Rumah Sakit X: Studi Mixed-Methods," *Jurnal Promotif Preventif*, vol. 8, no. 4, pp. 975–983, Jul. 2025, [Online]. Available: <http://journal.unpacti.ac.id/index.php/JPP>
- [3] A. C. Rahmasari, A. F. Santoso, and D. Praditya, "Implementation of IT Service Management (ITSM) in Service Level Management and Capacity and Performance Management Processes," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, vol. 6, no. 2, pp. 803–816, Feb. 2025, [Online]. Available: <http://jst.publikasiindonesia.id/>
- [4] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3," *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, May 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.149.
- [5] A. Budiman and Y. F. A. Lubis, "Perbandingan Framework COBIT 2019 dan ITIL 4 dalam Tata Kelola Teknologi Informasi," *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknik Informatika*, vol. 1, no. 2, pp. 52–57, Jul. 2025, doi: 10.64803/juikti.v1i2.50.
- [6] A. Salsabila Anandityo, Y. Tyroni Mursityo, and Suprpto, "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*, vol. 3, no. 10, pp. 9950–9958, Oct. 2019, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [7] E. Matindas, S. Adam, J. Mampu, and T. Wulyatiningsih, "Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina, Lembean, Sulawesi Utara," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, vol. 5, no. 2, pp. 9–18, Jun. 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i1.319.
- [8] J. Fahira Gubali and S. Rahmawaty Utina, "Analisis Layanan SIMRS Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation di Rumah Sakit Multazam," *Jurnal Sistem Informasi TGD*, vol. 4, no. 4, pp. 981–988, Jul. 2025, [Online]. Available: <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsi>
- [9] Aryanto and E. Arribe, "Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework ITIL V3," *Jurnal Software Engineering and Information*

- Systems (SEIS)*, vol. 3, no. 1, pp. 36–42, Jan. 2023, Accessed: Jun. 07, 2026. [Online]. Available: <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/SEIS/article/view/4628/2153>
- [10] A. S. Wardani, “Perancangan Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Berbasis ITIL V3 & Service Desk Standart (Studi Kasus : RSUD Kota Keditri),” *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, vol. 5, no. 1, pp. 127–132, Jul. 2019, [Online]. Available: www.unpkediri.ac.id
- [11] D. P. Sari, I. Amaliana, L. Nugraha, S. Seftiawan, and H. Dzulfikar, “Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Framework ITIL V4 Pada Sistem E-Presensi BKPSDM Kabupaten Ciamis,” *Jurnal Ilmiah Informatika*, vol. 10, no. 2, pp. 112–125, Dec. 2025, doi: 10.35316/jimi.v10i2.112-125.
- [12] N. T. Diyandi, Arianti, A. Nisa, R. A. Setiani, and I. Setiawan, “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif,” *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, vol. 3, no. 6, pp. 268–282, 2025, doi: 10.61132/merkurius.v3i6.1199.
- [13] T. C. Herawati and D. Pratama, “Analisis IT Service Management (ITSM) Menggunakan Framework ITIL V4 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang,” *Journal of Basic Educational Studies*, vol. 5, no. 3, pp. 1662–1678, 2025.
- [14] C. Suryanto and Mulyati, “Analisis IT Service Management (ITSM) dengan Framework ITILV4 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,” *Journal of Basic Educational Studies*, vol. 5, no. 3, pp. 1679–1693, 2025.
- [15] D. A. Abad and Chairuddin, “Pengaruh Implementasi Incident Management Berbasis ITIL V4 Terhadap Pencapaian SLA,” *Jurnal SIMETRIS*, vol. 17, no. 1, pp. 57–64, Apr. 2026.
- [16] M. V. Triwahono and M. Mulyati, “Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka,” *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 6, no. 1, pp. 220–231, 2026.
- [17] M. R. S. F. Fathan, N. T. Hikmah, Z. M. Deswanto, and Sularno, “Analisis Implementasi Framework ITIL V.4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel,” *Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)*, vol. 4, no. 3, pp. 338–344, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.minartis.com/index.php/jsit>
- [18] B. A. Sekti and S. N. Kholifah, “Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4,” *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 187–202, Mar. 2024, doi: 10.37012/jtik.v10i1.2078.
- [19] Z.S. Maharrani, L.P. Sumirat, & Y. Kristyawan, “Pengukuran kinerja sistem e-learning UNITOMO menggunakan framework ITIL v4. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, vol. 20, no. 1, pp. 529-539, 2024.