

## Evaluasi *Incident Management* Dan *Problem Management* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang Menggunakan *Framework* ITIL V3

Athayya Salsabila Anandityo<sup>1</sup>, Yusi Tyroni Mursityo<sup>2</sup>, Suprpto<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya  
Email: <sup>1</sup>athayyas@student.ub.ac.id, <sup>2</sup>yusi\_tyro@ub.ac.id, <sup>3</sup>spttif@ub.ac.id

### Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang merupakan salah satu organisasi di bidang layanan kesehatan yang sudah memanfaatkan adanya teknologi informasi sebagai penunjang utama proses bisnisnya. Adapun penunjang tersebut salah satunya adalah Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang mengintegrasikan modul – modul di rumah sakit seperti rawat jalan, rawat inap, farmasi, rekam medik, dan lainnya. Dalam pelaksanaannya SIMRS sedang menerapkan *best practices* yang ada pada Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 namun masih belum sepenuhnya dilakukan dengan baik. Maka perlunya evaluasi untuk meningkatkan manajemen layanan TI. Belum adanya prosedur yang jelas terkait bagaimana penanganan insiden dan masalah layanan TI khususnya SIMRS menyebabkan penanganan tidak bisa dilakukan secara langsung, mengingat banyak sekali terjadi gangguan yang mempengaruhi performa layanan. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL V3 fokus proses *Incident Management* dan *Problem Management*. Hasil analisis yang didapatkan dalam kedua proses senilai 2 pada level *Repeatable* yang berarti beberapa aktivitas terkait manajemen insiden sudah dilakukan namun masih belum ada aturan baku sebagai landasan pelaksanaan aktivitas tersebut. Sehingga untuk mencapai nilai yang diharapkan peneliti menyusun rekomendasi – rekomendasi untuk meningkatkan manajemen layanan TI khususnya pada layanan SIMRS. Rekomendasi yang dianjurkan berfokus pada uraian aktivitas yang sebaiknya dilakukan serta melakukan dokumentasi agar dapat mencapai level yang diharapkan.

**Kata kunci:** manajemen layanan teknologi informasi, ITIL V3, tingkat kematangan, *incident management*, *problem management*

### Abstract

*Kanjuruhan Regional General Hospital, is one of the organizations in the health services that has utilized information technology as the main support for its business processes. One of the supports is the Hospital Management Information System (SIMRS) which integrates modules in hospitals such as outpatient, inpatient, pharmacy, medical records, and others. SIMRS is implementing the best practices in Minister of Health Regulation No. 82 of 2013 but still not done well. Accordingly, an evaluation is needed to improve the IT service management. The absence of clear procedures related to how to handle incidents and problems with IT services, especially in SIMRS, causes handling can not be done directly, considering that there are so many disruptions that affect service performance. This study uses the ITIL V3 framework that focuses on the Incident Management and Problem Management processes. The analysis results obtained in both processes are in level 2 Repeatable level which means that some activities related to incident management have been carried out but there are still no standard rules as the basis for the implementation of these activities. So as to achieve the expected value the researchers compiled recommendations to improve IT service management, especially on SIMRS services. The recommendations focus on describing the activities that should be carried out and making documentation in order to reach the expected level.*

**Keywords:** *information technology service management, ITIL, maturity level, incident management, problem management*

## 1. PENDAHULUAN

Seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi dapat diintegrasikan dan diproses dengan bantuan sebuah sistem komputer, dimana informasi secara cepat, tepat, dan akurat akan mudah untuk diperoleh (Handiwidjojo, 2009). Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Kabupaten Malang merupakan salah satu organisasi di bidang layanan kesehatan yang sudah memanfaatkan adanya teknologi informasi sebagai penunjang utama proses bisnisnya. SIMRS (Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit) merupakan bentuk pengelolaan proses bisnis rumah sakit yang meliputi aktivitas – aktivitas yang dikelola oleh bagian instalasi SIRS dan dioperasikan oleh pegawai tiap unitnya.

Pada layanan SIMRS sebagai salah satu layanan TI yang disediakan rumah sakit, sering terjadi insiden dan masalah seperti data yang diinputkan berulang atau tidak sesuai dimana jika dilakukan secara berulang akan menjadi penyebab utama adanya duplikasi data pada system, server down selama beberapa jam pada beberapa unit tertentu yang mengakibatkan kegiatan operasional rumah sakit dilakukan secara manual atau ikut menginputkan data pada unit lain yang layanannya berjalan normal. Insiden serta permasalahan yang terjadi pada layanan tersebut belum didokumentasikan secara jelas terkait mekanisme cara penanganannya. Sehingga dalam menangani insiden dan permasalahan yang terjadi tidak dapat ditindaklanjuti secara langsung melainkan harus menunggu pendelegasian terlebih dahulu oleh kepala instalasi untuk pihak yang menangani dan tindakan apa yang harus dilakukan. Selain itu, terbatasnya jumlah personil yang mengelola TI serta unit-unit pada rumah sakit yang menggunakan SIMRS yang kurang memahami teknologi menyebabkan pengelolaan permasalahan belum optimal.

Pengoperasian layanan SIMRS pada RSUD Kanjuruhan berjalan berdasarkan PERMENKES Nomor 82 tahun 2013, yang didalamnya merekomendasikan adanya tata kelola terkait SIMRS menggunakan kerangka kerja yang berisikan *best practices*. Dimana RSUD Kanjuruhan sedang menerapkan hal tersebut pada layanan SIMRS namun masih belum sepenuhnya dilakukan. Sehingga diperlukannya

evaluasi untuk meningkatkan performa manajemen layanan TI khususnya pada layanan SIMRS yang mengacu pada salah satu *best practice* yaitu *framework* ITIL V3. Evaluasi yang dilakukan pada instalasi SIRS dilakukan untuk mengukur tingkat maturitas dan mengetahui kesenjangan terhadap nilai saat ini dan nilai yang diharapkan.

Kemudian untuk pemilihan proses *incident management* dan *problem management* diharapkan untuk meminimalisir kendala pada layanan SIMRS, mengingat kendala yang terjadi apapun bentuknya dalam layanan SIMRS akan secara langsung atau tidak langsung merugikan pasien. Selain itu diharapkan dengan adanya penelitian ini akan diciptakan mekanisme penanganan insiden dan masalah yang lebih optimal mengingat RSUD Kanjuruhan juga belum memiliki alur penanganan gangguan baik sifatnya insiden atau masalah yang jelas.

## 2. LANDASAN KEPUSTAKAAN

*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 berbasiskan kumpulan proses. Menurut Yazici dkk (2015), hingga saat ini, ada 50.000 profesional ITIL bersertifikat di seluruh dunia dan 24,1% manajer TI di organisasi besar memiliki standar ITIL. Sehingga ITIL merupakan *best practices* yang cocok digunakan untuk penyesuaian manajemen layanan TI dengan tujuan bisnis perusahaan. ITIL sekarang sudah mencapai versi 4 keluaran terbaru tahun 2019, namun untuk penelitian ini menggunakan ITIL V3 yang di dalamnya mencakup siklus mulai dari *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

Beberapa referensi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu yang pertama oleh AlShatry (2016), menjelaskan proses manajemen insiden adalah prioritas tertinggi bagi organisasi karena merupakan gerbang utama antara layanan TI dan pengguna akhir yang dituju. Penelitian ini menguji kematangan proses manajemen insiden dari beberapa sampel organisasi di Arab Saudi menggunakan *maturity assesment tool*. Penelitian ini juga menyebutkan masih banyaknya organisasi yang mengabaikan

pentingnya proses dukungan langsung seperti *problem management dan change management*, dan yang tidak langsung seperti *release management* yang berdampak pada kematangan keseluruhan proses manajemen insiden suatu perusahaan.

Selanjutnya penelitian milik Punyatera et al (2014) menyebutkan bahwa dengan menggunakan proses *Incident Management* pada ITIL V3 dapat membantu mengurangi waktu untuk mengganggu operasi kegiatan bisnis atau untuk membuat hal-hal terjadi tanpa terduga kembali segera normal, dimana salah satu mekanisme untuk mencapai tujuan tersebut adalah menyediakan *Service Desk*, yang merupakan pusat komunikasi antara pengguna dan staf teknis. Adanya penerapan *Incident Management* memungkinkan untuk mendukung pemeriksaan, pencatatan, dan penindaklanjutan semua insiden yang dilaporkan oleh pelanggan secara efektif.

Penelitian ketiga milik Shalannanda dan Hakimi (2016), menyebutkan bahwa rumah sakit perlu menetapkan Tata Kelola TI untuk Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakitnya. Selain itu penerapan Tata Kelola Ti yang baik ditujukan untuk memastikan keberlanjutan dan kepatuhan sumber daya TI untuk mendukung manajemen rumah sakit. Pada referensi menggunakan gabungan dua kerangka kerja yaitu COBIT 5 dan ITIL V3.

Beberapa rumah sakit mempekerjakan pihak eksternal (*outsourcing*) untuk membantu mengimplementasikan dan memastikan aset layanannya berfungsi dengan baik. Dalam penelitian Joana (2014), disebutkan bahwa mengelola kontrak yang sudah dijalin dengan vendor atau pihak luar terkait manajemen layanan TI sebagai penunjang kebutuhan dari rumah sakit. Selain itu rumah sakit perlu untuk menetapkan metrik pemantauan yang membantu dalam evaluasi kualitas layanan dan memberikan informasi *real time* yang dapat menjaga hubungan baik antara dan vendor / klien.

*Incident management* merupakan bentuk rangkaian aktivitas untuk mengatasi gangguan yang dapat merugikan layanan TI serta bagaimana layanan tersebut berfungsi kembali sesuai tingkat layanan yang telah disepakati dalam suatu instansi (Susanto, 2017). Proses ini menanggapi segala bentuk laporan gangguan baik dari pengguna layanan, pengawas, dan pihak

manajerial. Pelaporan tersebut ditangani oleh pihak *service desk* yang bertanggungjawab dalam penanganan gangguan level 1.

*Problem Management* merupakan salah satu proses yang terdapat pada domain *Service Operation* ITIL V3. *Problem Management* dapat dikatakan suatu bentuk pengelolaan permasalahan yang termasuk mendiagnosis penyebab insiden, menentukan resolusi, dan memastikan bahwa resolusi tersebut diterapkan serta memelihara informasi tentang masalah dan penyelesaian serta penyelesaian yang tepat (Cartlidge dkk, 2007).

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Berikut merupakan diagram alir dari penelitian ini



Gambar 1 Diagram Alir Penelitian

Langkah pertama penelitian adalah melakukan wawancara dan observasi untuk menggali permasalahan awal yang terjadi pada obyek penelitian. Kemudian dilakukannya studi literatur untuk mendalami teori – teori pendukung terkait, Selanjutnya memetakan responden untuk penggalan data dengan memetakan RACI Chart. Setelah ditentukan

responden berdasarkan hasil RACI Chart, maka disebarnya kuisisioner yang sudah dibuat dan diterjemahkan berdasarkan UCISA. Kemudian setelah hasilnya didapatkan maka peneliti menghitung nilai kematangan instansi serta menganalisis hasil data yang sudah diperoleh. Dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan maka dibuat analisis kesenjangan berdasarkan nilai yang diharapkan instansi dengan nilai yang diperoleh. Dari hasil analisis kesenjangan tersebut dibuatlah rekomendasi – rekomendasi berdasarkan *best practices* ITILV3 untuk menutupi nilai kesenjangan dan mendapatkan nilai yang diharapkan instansi. Selanjutnya penulisan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### 4. PENGUMPULAN DATA

Dari hasil wawancara dan observasi kepada pihak instalasi SIRS peneliti memahami beberapa hal mulai dari struktur organisasi yang ada serta bagaimana peran masing – masing jabatannya. Peneliti juga memahami terkait bagaimana alur penanganan insiden dan masalah yang terjadi pada layanan SIMRS. Dimana pada intinya semua penanganan harus dilakukan berdasarkan keputusan dari kepala instalasi SIRS. Sehingga penanganan tidak bisa dilakukan secara langsung dari petugas atau staff instalasi SIRS, melainkan harus menunggu segala pendelegasian dan tindakan apa yang harus dilakukan. Kemudian sudah adanya aplikasi penunjang manajemen insiden dan masalah yaitu Aplikasi SIRS bagian Permintaan Perbaikan namun maish belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh pengguna SIMRS. Sehingga masih seringnya terjadi pendeteksian masalah yang terlambat. Belum adanya prosedur terkait manajemen insiden dan masalah layanan TI menyebabkan alur penanganan tidak bias ditangani langsung melainkan harus melalui keputusan kepala instalasi SIRS. Jika kepala instalasi tidak dapat hadir, maka perlu dirundingkan dengan petugas lain terkait siapa yang akan menangani dan tindakan apa yang harus dilakukan. Selanjutnya permasalahan yang seharusnya diselesaikan oleh pihak eksternal masih belum dilakukan karena terkendala minimnya biaya yang dianggarkan, sehingga solusi yang diimplementasikan masih kurang benar yang tepatnya ke akar permasalahan yang ada.

Kemudian pemetaan RACI dilakukan berdasarkan wawancara dan observasi terkait peran dan tanggungjawab masing – masing peran yang ada pada instalasi SIRS. Kepanjangan dari RACI Chart itu sendiri adalah *Responsible* (R) dimana berarti pihak eksekutor atau yang menjalankan proses dan bertanggungjawab, *Accountable* (A) berarti pihak yang berwenang dalam memberi keputusan, *Consulted* (C) merupakan pihak yang masukan dan sarannya dipertimbangkan. Dan *Informed* (I) adalah peran yang memerlukan informasi terkait keputusan yang sudah diambil. RACI Chart yang digunakan sebagai acuan penentuan responden adalah RACI Chart milik proses *incident management* dan *problem management* yang dimana pada *incident management* memiliki 16 aktivitas dan untuk *problem management* memiliki 12 aktivitas. Pemetaan RACI ini digunakan peneliti untuk menentukan responden yang cocok dan layak untuk mengisi kuisisioner terkait *incident management* dan *problem management* pada ITIL V3. Untuk pihak yang menjadi responden hanya petugas yang memiliki peran *Responsible* dan *Accountable* saja. Berdasarkan hasil pemetaan RACI yang sudah dilakukan didapatkan hasil yang tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pemetaan RACI Chart

Responden	Nama	Jabatan
1	Junaini Nuraningsih	Kepala Instalasi SIRS
2	Hari Susanto	Staff Pelaksana Analisis Sistem dan Pengolahan Data
3	Oni Tris Sandy	Staff Pelaksana Pemrograman

#### 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data berupa penyebaran kuisisioner terhadap ketiga responden yang sudah dipetakan berdasarkan RACI Chart dimana masing – masing *incident management* mencakup 4 sub proses dengan total pernyataan yang harus dijawab sejumlah 41. Kemudian untuk proses *problem management* terdiri dari 1 sub proses yang di dalamnya mencakup 21 pernyataan. Pernyataan – pernyataan yang sudah diisi oleh responden tersebut kemudian divalidasi oleh peneliti berdasarkan bukti atau

dokumen pendukung yang dimiliki oleh RSUD Kanjuruhan. Pernyataan yang bernilai di atas 2 harus disertakan bukti pendukung terkait. Jika responden menjawab nilai di atas 2 namun peneliti tidak menemukan bukti pendukungnya, maka peneliti menurunkan nilai tersebut sesuai dengan kondisi RSUD Kanjuruhan.

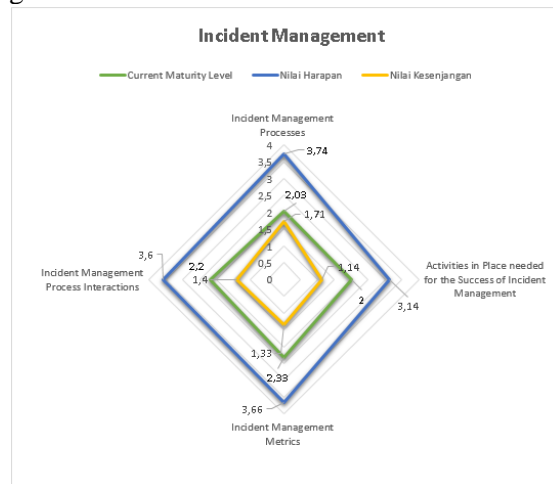
Untuk hasil yang diperoleh terdapat 4 nilai, yaitu *maturity level* responden yang merupakan jawaban dari kuisioner responden, *current maturity level* yang merupakan hasil wawancara dan validasi dengan bukti pendukung yang ada dengan responden, nilai harapan yang merupakan nilai target kedepannya, serta nilai kesenjangan yang ada berdasarkan selisih dari nilai harapan dan *current maturity level*. Untuk nilai kematangan yang digunakan adalah *current maturity level* karena untuk hasil responden ada beberapa nilai yang tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Sehingga untuk nilai yang digunakan adalah nilai kematangan yang menyesuaikan dengan kondisi lapangan berdasarkan bukti pendukungnya. Adapun hasil dari pengolahan data pada proses *incident management* tertera pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengolahan Data *Incident Management*

No.	Sub Proses <i>Incident Management</i>	Maturity Level Responden	Current Maturity Level	Harapan	Kesenjangan
1.	<i>Incident Management Processes</i>	2.44	2.03	3.74	1.33
2.	<i>Activities in Place needed for the Success of Incident Management</i>	2.38	2	3.14	1.14
3.	<i>Incident Management Metrics</i>	3.33	2.33	3.66	1.33

	<i>Incident Management</i>			
4.	<i>Process Interactions</i>	3.21	2.2	3.6
	<b>Rata-rata</b>	2.84	2.14	3.5

Menurut data yang dipaparkan pada tabel 2, hasil rata – rata nilai kematangan senilai 2.14. Kemudian untuk nilai yang diharapkan RSUD Kanjuruhan senilai 3.5. dimana dari kedua hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan dengan rata – rata nilai kesenjangan adalah 1.36. Berdasarkan hasil tersebut kemudian digambarkan pada grafik radar seperti pada gambar berikut:

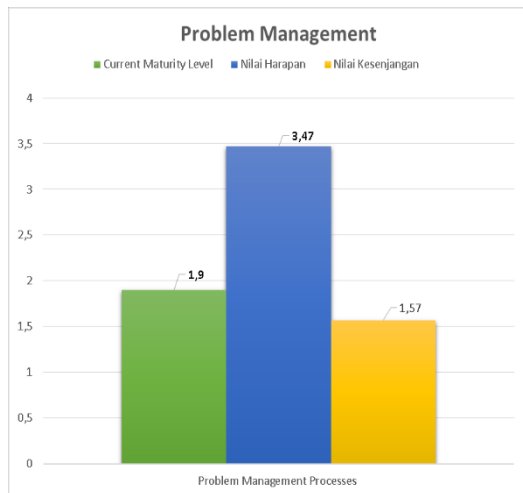


Gambar 2 Radar Chart *Incident Management*

Nilai kematangan yang didapatkan pada proses *incident management* adalah 2.14 dimana nilai tersebut termasuk ke dalam level *Repeatable* yang berarti beberapa aktivitas pengelolaan insiden layanan TI khususnya pada SIMRS sudah dilakukan oleh RSUD Kanjuruhan, namun beberapa masih belum didokumentasikan atau belum memiliki prosedur yang jelas.

Kemudian untuk proses *problem management* rata – rata nilai kematangan sebesar 1.9, dengan nilai yang diharapkan senilai 3.47, menyebabkan RSUD Kanjuruhan memiliki nilai kesenjangan sebesar 1.57 pada Gambar 3:





Gambar 3 Grafik *Problem Management*

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai kematangan pada proses *problem management* adalah sebesar 1.9, dimana nilai tersebut termasuk ke dalam level *Repeatable* yang berarti beberapa aktivitas terkait penanganan masalah layanan TI khususnya SIMRS sudah diterapkan, namun belum ada alur dan prosedur serta pendokumentasian yang jelas. Selain itu, RSUD Kanjuruhan juga belum menindaklanjuti gangguan yang sifatnya masalah ke akar permasalahannya. Sehingga masih sering terjadinya gangguan serupa yang berulang.

Tahap selanjutnya adalah menganalisis kesenjangan yang ada yaitu pada suproses pertama, proses – proses yang ada pada manajemen insiden memiliki nilai kematangan sebesar 2.03 karena pihak rumah sakit belum mendefinisikan sasaran, tujuan, serta kebijakan terkait manajemen insiden. Penanganan insiden terutama pada prioritas insiden suatu layanan kerap terjadi tabrakan antar satu petugas instalasi SIRS karena belum didefinisikannya dengan jelas terkait penanggungjawab setiap insidennya. Belum adanya prosedur eskalasi fungsional ke level berikutnya terkait bagaimana jika insiden tersebut tidak dapat ditangani oleh pihak level 1 (*Service Desk*), serta belum adanya prosedur dan indikator terkait bagaimana eskalasi hierarkis dilakukan ke pihak manajerial untuk menangani insiden layanan TI yang terjadi.

Untuk subproses aktivitas yang dibutuhkan guna mencapai suksesnya manajemen insiden dengan nilai kematangan sebesar 2, dikarenakan rumah sakit belum memiliki peran *Service Desk* sebagai pintu utama petugas instalasi SIRS dengan pengguna

layanan SIMRS, serta pihak ketiga belum turun tangan dalam menyelesaikan masalah yang ada pada SIMRS.

Kemudian subproses ketiga pengukuran manajemen insiden, mendapatkan nilai kematangan sebesar 2.33, karena rumah sakit belum memiliki *Key Performance Indikator* (KPI) terkait manajemen insiden sebagai bahan evaluasi peningkatan manajemen layanan yang dimiliki.

Lalu untuk subproses interaksi manajemen diperoleh nilai kematangan sebesar 2.2, karena pihak instalasi SIRS belum memahami terkait perbedaan insiden dan masalah pada layanan TI, serta belum adanya laporan dan dokumentasi terkait perubahan yang terjadi pada layanan untuk pihak – pihak yang membutuhkan informasi tersebut.

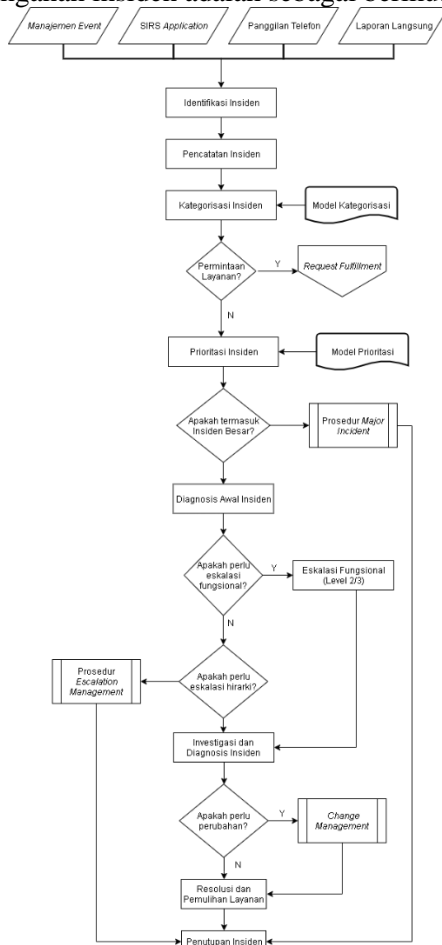
Pada proses *problem management* pihak rumah sakit mencapai nilai 1.9, hal tersebut dikarenakan instansi belum melakukan aktivitas – aktivitas terkait penanganan masalah seperti prioritas masalah, belum adanya tindakan proaktif untuk mencegah terjadinya masalah seperti kurangnya pengawasan terhadap pengguna yang mengoperasikan SIMRS, serta permasalahan yang ada tindakan reaktif yang dilakukan bukan dengan menelusuri akar permasalahannya.

## 6. REKOMENDASI

Berdasarkan analisis nilai kesenjangan yang dilakukan sebelumnya, kemudian dapat disusun rekomendasi untuk menutup nilai kesenjangan sehingga dapat mencapai nilai yang diharapkan. Rekomendasi ini nantinya akan menjadi acuan bagi instalasi SIRS RSUD Kanjuruhan untuk meningkatkan performanya dalam menangani suatu insiden atau masalah pada layanan SIMRS. Rekomendasi dibagi menjadi dua yaitu rekomendasi untuk proses *incident management* dan *problem management*.

Pada sub proses *incident management processes* perlunya mendefinisikan kebijakan yang mencakup pendefinisian pihak – pihak yang terlibat, yang bertanggungjawab atas pengelolaan insiden layanan TI, kemudian standar apa yang dianut dalam pengelolaan insiden layanan TI, serta bagaimana mengukur penerapan proses manajemen insiden yang sudah diterapkan instansi. Pendefinisian kebijakan ini dapat meminimalisir hilangnya pendapatan perusahaan, kerusakan pada produk

yang dimiliki perusahaan, serta untuk mempertahankan reputasi yang baik bagi perusahaan (Marx dan Mynhardt, 2012). Kemudian perlunya mendefinisikan alur terkait bagaimana mengembalikan layanan ke keadaan normal. Dalam penanganan insiden alur yang dilakukan RSUD Kanjuruhan sebenarnya sudah ada beberapa aktivitas yang dilakukan, namun ada juga beberapa aktivitas yang belum, sehingga direkomendasikan alur untuk penanganannya agar tindakan yang dilakukan dapat sesuai *best practices* ITIL V3. Selain itu pendefinisian alur juga ditujukan untuk pihak instalasi SIRS agar dalam menindaklanjuti insiden dapat langsung ditangani, tidak lagi menunggu dari kepala instalasi SIRS untuk menentukan apa dan siapa yang menanganinya. Di dalam alur tersebut mencakup aktivitas – aktivitas yang belum dilakukan oleh pihak instalasi SIRS seperti prioritas insiden yang terdefinisi dengan jelas, eskalasi fungsional dan hierarkis ke pihak manajerial, dan dokumentasi perubahan layanan jika ada. Adapun menurut (OGC, 2011) alur yang disarankan untuk penanganan insiden adalah sebagai berikut:



Gambar 4 Rekomendasi Alur Penanganan Insiden

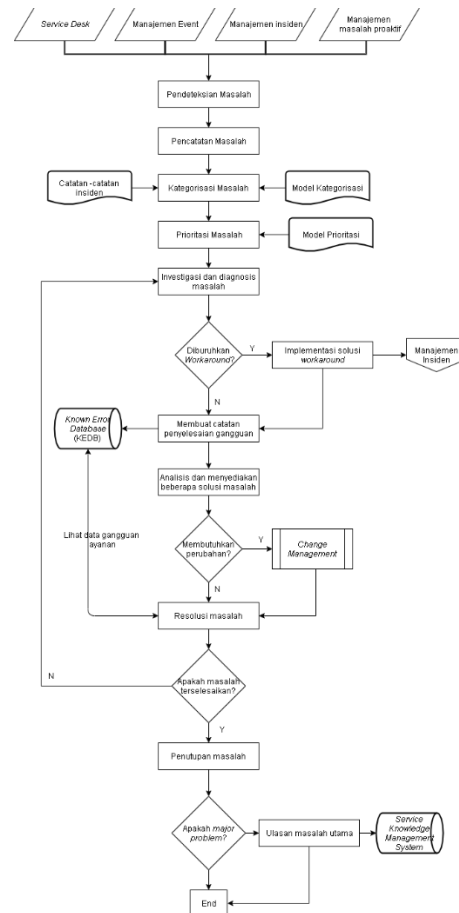
Selanjutnya untuk subproses aktivitas untuk kesuksesan manajemen insiden diperlukan pendefinisian peran *service desk* yang bertanggungjawab menangani proses manajemen insiden pada layanan SIMRS. Adapun kegiatannya termasuk menerima laporan, melakukan pencatatan, pengkategorian, memprioritaskan dan bagaimana insiden tersebut nantinya ditutup. Dengan didefinisikannya *service desk* memungkinkan untuk secara efektif memeriksa, mencatat, dan menindaklanjuti semua insiden yang dilaporkan oleh pelanggan (Punyateera dkk, 2014). Selain itu perlunya pihak instalasi SIRS dalam mengikutsertakan pihak ketiga atau vendor dalam menangani suatu insiden tertentu.

Lalu untuk subproses *incident management metrics* pihak instalasi SIRS harus memiliki indikator yang menandakan bahwa insiden tersebut adalah insiden besar. Kemudian perlunya pendefinisian *Key Performance Indikator* (KPI) terkait manajemen insiden sebagai bentuk ukuran pencapaian kesuksesan petugas instalasi SIRS. Karena penyusunan KPI ini juga dapat digunakan sebagai masukan atau input untuk *problem management* (OGC, 2011).

Untuk sub proses terakhir *incident management process interactions*, pihak instalasi SIRS perlu memberi pengetahuan dan pemahaman terkait perbedaan antara insiden dan permasalahan layanan TI terutama pada layanan SIMRS agar penanganan yang dilakukan lebih sesuai. Selain itu perlunya membuat dokumentasi terkait perubahan pada layanan SIMRS seperti penambahan, modifikasi, atau penghilangan *configuration items* (CI) yang dapat mempengaruhi layanan TI, dimana nantinya dokumentasi tersebut dapat dikelola lebih lanjut pada *change management*. Karena menurut (Susanto, 2017), perubahan dalam sistem TI harus terkontrol dengan baik, karena sekecil apapun perubahan dalam sistem TI sedikit banyak memiliki pengaruh terhadap layanan TI, yang akan berpengaruh juga terhadap bisnis perusahaan.

Kemudian untuk proses *problem management* pihak instalasi SIRS perlu mendefinisikan prinsip, kebijakan, serta ruang lingkup terkait manajemen masalah layanan TI. Menurut Strahonja dan Saletovic (2007), terkait prinsip, instansi perlu melakukan tindakan – tindakan reaktif dan proaktif sebagai cara untuk mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam menanggapi suatu masalah. Tindakan proaktif

yaitu tindakan pencegahan terjadinya masalah layanan TI, kemudian untuk tindakan reaktif merupakan tindakan yang tanggap dalam mengimplementasikan solusi masalah layanan TI dengan tepat. Selain itu perlunya melakukan aktivitas peninjauan kembali terkait penanganan masalah layanan TI khususnya pada SIMRS yang sudah dilakukan baik masalah besar atau kecil. Aktivitas ini dapat digunakan sebagai bagian dari kegiatan pelatihan dan penyadaran untuk staf pendukung - dan setiap pelajaran yang diambil harus didokumentasikan dalam prosedur yang sesuai (OGC, 2011). Kemudian dalam menangani insiden yang berulang pada layanan SIMRS yang pada akhirnya menjadi suatu masalah, pihak instalasi SIRS seharusnya menangani masalah tersebut ke akar penyebabnya. Karena salah satu tujuan dari proses *problem management* adalah menyelesaikan akar penyebab masalah dan mencegah terjadinya insiden yang berulang (Susanto, 2017). Lalu perlunya menambahkan pada laporan bulanan yang sudah dibuat oleh petugas instalasi SIRS terkait berapa masalah yang berhasil ditangani sesuai waktu target yang sudah ditentukan dan berapa masalah yang belum sesuai target. Kemudian perlunya pembuatan SOP terkait penggunaan layanan SIMRS yang disosialisasikan atau disebarikan ke petugas pada unit rumah sakit guna memandu petugas masing – masing unit di rumah sakit dalam pengoperasian layanan SIMRS, mengingat gangguan yang muncul pada layanan ini banyak disebabkan oleh petugas dari unit yang kurang paham cara pengoperasiannya. Kemudian, dikarenakan pihak instalasi SIRS belum memiliki alur atau prosedur yang jelas terkait bagaimana cara penanganan masalah yang ada pada layanan TI khususnya pada layanan SIMRS, maka perlu adanya pendefinisian tertulis terkait alurnya guna menghindari terjadinya tumpang tindih pekerjaan dan pelemparan tanggungjawab pengerjaan. Mengingat selama ini penanganan suatu masalah harus didelegasikan terlebih dahulu oleh kepala instalasi SIRS bagi pihak yang akan menanganinya. Adapun rekomendasi alur penanganan masalah menurut (OGC, 2011) adalah seperti gambar berikut:



Gambar 5 Rekomendasi Alur Penanganan Masalah

## 7. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka disimpulkan bahwa evaluasi *incident management* dan *problem management* menggunakan ITIL V3 pada layanan SIMRS menghasilkan nilai pada level 2 yaitu *Repeatable* dengan rincian masing – masing untuk *incident management* senilai 2.14 dan *problem management* senilai 1.9, yang berarti beberapa aktivitas terkait manajemen insiden sudah dilakukan namun masih belum ada aturan baku sebagai landasan pelaksanaan aktivitas tersebut. Selain itu aktivitas – aktivitas yang dilakukan juga belum sepenuhnya terdokumentasikan dengan jelas guna sebagai bahan evaluasi kedepannya untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI.

Nilai kesenjangan yang diperoleh pada subproses *incident management* adalah sebesar 1.3 dengan nilai yang diharapkan sebesar 3.5, yang artinya perlu beberapa aktivitas terkait penanganan insiden layanan SIMRS yang perlu dilakukan. Kemudian untuk proses *problem management* memiliki nilai kesenjangan sebesar



1.57 dengan nilai yang diharapkan instansi sebesar 3.47, yang artinya pihak rumah sakit terutama instalasi SIRS perlu menyelesaikan masalah yang ada pada layanan SIMRS berdasarkan akar permasalahan yang ada.

Penyusunan rekomendasi – rekomendasi terkait mencakup alur untuk penanganan, serta bentuk dari pengawasan yang harus dilakukan untuk meningkatkan manajemen layanan TI khususnya pada layanan SIMRS di RSUD Kanjuruhan.

Selanjutnya untuk saran yang akan diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah, penggunaan proses pada ITIL V3 lain seperti *request fulfillment* dan *change management*. Hal ini dikarenakan beberapa aktivitas tersebut sudah diterapkan oleh RSUD Kanjuruhan, namun masih belum didokumentasikan dengan jelas. Selain itu peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan domain *Continual Service Improvement* untuk peningkatan penyelarasan layanan TI dengan perubahan kebutuhan bisnis RSUD Kanjuruhan.

## 8. DAFTAR PUSTAKA

- AlShathry, O., 2016. Maturity Status of ITIL Incident Management Process among Saudi Arabian Organizations. *International Journal of Applied Science and Technology*, 6(1), pp. 1-7.
- Cartlidge, A. et al., 2007. *The IT Service Management Forum: An Introductory Overview of ITIL V3*. 1st penyunt. s.l.:The UK Chapter of the itSMF.
- Handiwidjojo, W., 2009. *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit*. [Online] Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/78723-ID-none.pdf> [Diakses 13 September 2019].
- Marx, J. & Mynhardt, R. H., 2012. INCIDENT RISK MANAGEMENT: THE CASE OF BANKS IN EAST AND WEST AFRICA. *Corporate Ownership & Control*, 9(3), pp. 254-261.
- OGC, 2007. *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. London: TSO (The Stationery Office).
- OGC, 2011. *Best Management Practice: ITIL Service Operation*. London: TSO (The Stationery Office).
- Punyateera, J., Leelasantitham, A., Kiattitsin, S. & Muttitanon, W., 2014. Study of Service Desk for NEdNet Using Incident Management (Service Operation) of ITIL V.3. *Signal and Information Processing Association Annual Summit and Conference*, pp. 1-6
- Shalannanda, W. & Hakimi, R., 2016. IT Governance Design for Hospital Management Information System Case Study: X Hospital. *IEEE Journal*, pp. 1-8.
- Strahonja, V. & Saletovic, K., 2007. PROACTIVE APPROACH TO THE INCIDENT AND PROBLEM MANAGEMENT IN COMMUNICATION NETWORKS. *Journal of information and organizational sciences*, 31(1), pp. 245-259
- Susanto, T. D., 2017. *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation*. 1st penyunt. Surabaya: Asosiasi Sistem Informasi Indonesia (AISINDO).
- Yazici, A., Mishra, A. & Kontogiorgis, P., 2015. IT Service Management (ITSM) Education and Research: Global View. *International Journal of Engineering Education*, 31(4), p. 1071–1080.