

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN ITILV3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA
RSU PKU MUHAMMADIAH PURBALINGGA**

**Fadli Pratama Khoerurizki¹, Wahyu Subangun², Muhammad Abdul Aziz³,
Lisa Amalia⁴, Tarwoto⁵**

Universitas Amikom Purwokerto

E-mail: fadlirizky127@gmail.com¹, wahyusubangun076@gmail.com²,
muhammadabdulaziz173@gmail.com³, lisaamalia165@gmail.com⁴,
tarwoto@amikompurwokerto.ac.id⁵

Abstrak

Pesatnya kemajuan dalam teknologi informasi dan pelayanan teknologi yang efisien menjadi harapan bagi semua pihak, baik individu, organisasi, lembaga, maupun perguruan tinggi, untuk mendukung kegiatan, mempermudah aktivitas, dan meningkatkan proses bisnis mereka. Setiap organisasi perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini. Pengelolaan layanan TI merupakan suatu pendekatan yang terpusat pada perspektif konsumen terhadap layanan teknologi informasi yang mendukung bisnis perusahaan. RSUD Muhammadiyah Purbalingga telah menerapkan teknologi informasi yang memfasilitasi pengguna dalam melakukan manajemen layanan dan pengolahan data administrasi perusahaan. Fase operasional Service Operation mencakup semua kegiatan sehari-hari terkait manajemen layanan TI dalam siklus hidupnya. Melalui penelitian terhadap tiga proses, yaitu Event Management, Request Fulfilment, dan Problem Management, disimpulkan bahwa diperlukan peningkatan pada kebutuhan hardware, software, dan infrastruktur yang memadai untuk meningkatkan efektivitas kerja RSUD Muhammadiyah Purbalingga. Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan modul yang sesuai diharapkan dapat membantu karyawan agar lebih efisien dalam menggunakan teknologi informasi.

Kata Kunci — Layanan, Teknolofi Informasi, ITIL V3, Service Operation

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini sangat pesat yang mana berguna untuk membantu pekerjaan manusia sehingga menjadi lebih mudah dan efisien. Aspek bisnis, aset atau sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah instansi atau perusahaan. Penguasaan dan penerapan teknologi yang sesuai sangat penting bagi sebuah instansi atau perusahaan di era sat ini (Hasan Assobarry et al., 2022).

Teknologi informasi ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan

akurat. Teknologi informasi sudah banyak digunakan di lembaga pemerintahan atau pun perusahaan swasta dan institusi lainnya. Dan perkembangan teknologi informasi ini pun telah membuka babak baru di lingkungan masyarakat, termasuk di dunia bisnis, saat ini para entrepreneur memanfaatkan teknologi informasi ini untuk perkembangan bisnisnya itu sendiri (Purwantoro, 2019).

Audit di era saat ini sangat penting karena dimana teknologi informasi (TI) saat ini sangat mempengaruhi kinerja suatu perusahaan atau instansi dan tak menutup kemungkinan kualitas pelayanan terhadap TI serta kesesuaian teknologi informasi yang diterapkan harus dapat menunjang tujuan perusahaan atau instansi (Hasan Assobarry et al., 2022).

Rumah Sakit Umum Pembina Kesehatan Umat (RSU PKU) Muhammadiyah Purbalingga, merupakan sebuah instansi yang bergerak pada bidang Kesehatan Muhammadiyah Purbalingga didirikan pada tahun 2003 yang masih berbentuk klinik umum dan kemudian resmi diubah menjadi Rumah Sakit Umum Pembina Kesehatan Umat (RSU PKU) Muhammadiyah Purbalingga dan ditandai dengan penyerahan surat keterangan operasional dari Bupati Purbalingga kepada Direktur RSU PKU Muhammadiyah Purbalingga.

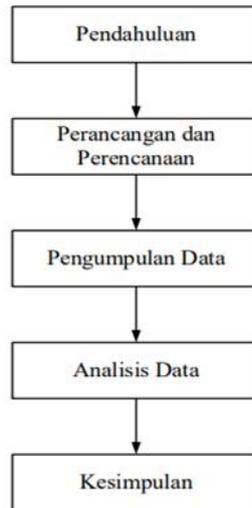
Penelitian ini akan melakukan analisis manajemen layanan terhadap Teknologi informasi menggunakan Framework ITIL V3. Penerapan framework ini dinilai tepat dikarenakan fokus dari permasalahan yaitu mengenai pelayanan terhadap Teknologi Informasi. Penelitian ini akan befokus pada domain yang ada dalam ITIL V3 yaitu domain Service Operation pada 2 (dua) proses yaitu Incident management dan Problem Management (Arifin & Hanafi, 2019). Dalam prosesnya, sebelumnya akan dilakukakan metode pengumpulan data untuk mendapatkan data yang valid dan benar sebelum diolah dan disesuaikan dengan kerangka kerja dari ITIL V3 pada domain Service Operation sehingga menghasilkan temuan yang sesuai. Tujuan dari analisis yang dilakukan yaitu untuk memberikan panduan untuk melakukan manajemen layanan TI mencakup kegiatan operasional pengelolaan layanan TI. Kegiatan audit yang nantinya akan menghasilkan temuan fakta, resiko temuan, dan rekomendasi solusi yang dapat diterapkan demi perbaikan dan evaluasi yang dapat diterapkan.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah suatu metode atau teknik yang dirancang secara teratur untuk mengumpulkan informasi dan data dalam rangka melakukan penelitian yang disesuaikan dengan objek atau subjek penelitian. Pendekatan induktif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan permasalahan yang muncul berdasarkan fakta yang ada, kemudian melakukan analisis untuk mengidentifikasi titik permasalahannya. Selanjutnya, memberikan rekomendasi dan menarik kesimpulan merupakan langkah-langkah yang dilakukan setelah analisis dilakukan.

Desain Penelitian

Rancangan penelitian yang dilakukan melibatkan beberapa langkah. Langkah awal dalam penelitian analisis manajemen layanan teknologi informasi di RSU PKU Muhammadiyah mencakup identifikasi masalah, yang bertujuan untuk mengenali dan menentukan permasalahan yang mungkin muncul dalam RSU PKU Muhammadiyah di Kota Purbalingga. Berikut adalah tahapan penelitian yang sedang berlangsung.



Gambar 1. Tahap Desain Penelitian

Langkah-langkah penelitian sebagai berikut:

Pendahuluan: Pada fase ini, peneliti mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam layanan teknologi informasi yang dimiliki oleh RSUD Muhammadiyah Purbalingga. Peneliti juga melakukan pengumpulan referensi penelitian yang relevan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.

Perancangan dan Perencanaan: Langkah selanjutnya melibatkan perancangan dan perencanaan untuk menentukan aktivitas yang akan dilaksanakan dalam penelitian Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation di perusahaan RSUD Muhammadiyah Purbalingga. Peneliti juga mengumpulkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada responden terkait penelitian.

Tahap berikutnya melibatkan analisis data hasil wawancara dan observasi yang akan diolah dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3, dengan Service Operation domain sebagai pedoman untuk mengevaluasi masalah yang dihadapi dan metode penanganannya.

Pada tahap ini, proses penyusunan temuan dan rekomendasi dilakukan sesuai dengan hasil pengolahan dan analisis data pada tahap sebelumnya. Dengan demikian, diharapkan rekomendasi ini dapat mendukung perbaikan kinerja serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem.

ITIL Versi 3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) merupakan kumpulan konsep dan praktik yang digunakan untuk mengelola layanan teknologi informasi, pengembangan, dan operasi teknologi informasi oleh Office of Government Commerce (OGC) (Sahputro et al., 2022). ITIL memberikan deskripsi yang sangat rinci tentang beberapa praktik penting dalam teknologi informasi dan menyajikan daftar lengkap tugas serta prosedur di dalamnya, yang dapat disesuaikan oleh setiap organisasi sesuai kebutuhan mereka sendiri. Tujuan utama dari ITIL adalah meningkatkan efisiensi dan mencapai pelayanan yang telah direncanakan oleh perusahaan (Arjunandi et al., 2023).

Pada tanggal 30 Juni 2007, OGC merilis ITIL V3 yang terdiri dari lima bagian, dengan penekanan yang lebih besar pada pengelolaan siklus hidup layanan yang diberikan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut meliputi: Strategi Layanan yang memberikan panduan kepada pelaksana IT Service Management (ITSM) tentang bagaimana melihat konsep ITSM lebih dari sekadar kemampuan informasi organisasi (mengomunikasikan, mengelola, dan mengoperasikan layanan teknologi), tetapi juga sebagai aset strategis dari perusahaan. Panduan ini disajikan dalam bentuk dasar konsep ITSM dan proses dasar yang

beroperasi di semua tahapan siklus hidup layanan ITIL. Topik yang dibahas dalam fase siklus hidup ini mencakup formasi pasar untuk penjualan layanan, jenis dan karakteristik penyedia layanan internal dan eksternal, aset layanan, portofolio konsep, dan strategi implementasi siklus hidup penuh layanan ITIL.

Domain Service Operation

Service Operation merupakan tahap siklus hidup yang mencakup semua kegiatan operasional sehari-hari dari manajemen layanan Teknologi Informasi. Dalam fase ini, terdapat berbagai pedoman tentang bagaimana mengelola layanan TI dengan efisiensi dan efektivitas, sambil memastikan pencapaian tingkat kinerja yang telah disepakati sebelumnya dengan pelanggan. Panduan-panduan tersebut menjelaskan cara menjaga agar layanan TI tetap aktif dan berjalan, serta mengelola perubahan dalam desain, skala, ruang lingkup, dan kinerja layanan TI (Arjunandi et al., 2023).

Service Operation juga bertanggung jawab atas pengoperasian dan pemeliharaan layanan TI untuk memastikan agar tetap berfungsi sesuai kebutuhan pengguna atau pelanggan. Tujuan dari Service Operation adalah untuk dapat mengkoordinasikan dan menjalankan proses atau kegiatan yang diperlukan dalam memberikan layanan TI kepada pengguna dan pelanggan (Fiqri et al., 2023). Keberadaan Service Operation memberikan panduan yang memungkinkan layanan TI dikelola dengan efisiensi dan efektivitas, serta menjamin peningkatan kinerja yang telah disepakati (Arribe et al., 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemajuan teknologi saat ini telah mencapai taraf globalisasi yang sangat mutakhir, mampu mendukung beragam kegiatan dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk menangani berbagai tantangan. Penerapan teknologi dalam suatu entitas bisnis telah membawa dampak signifikan pada berbagai aspek, seperti struktur organisasi, distribusi kekuasaan, tanggung jawab tugas, perkembangan karir karyawan, supervisi, dan tugas manajerial.

Rangkaian temuan dari penelitian ini disusun berdasarkan framework domain service operation dari ITIL V3. Pemilihan domain service operation dikarenakan domain tersebut memberikan standar untuk melakukan manajemen layanan TI yang mencakup semua aspek operasional dalam pengelolaan layanan TI dengan cara yang efektif dan efisien.

Penilaian tingkat kematangan dihitung dengan merinci hasil analisis wawancara pada setiap subdomain, yang kemudian diambil rata-rata dari masing-masing subdomain, mengacu pada hasil wawancara. Informasi terkait deskripsi tingkat kematangan untuk semua level dapat ditemukan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Deskripsi Maturity Model ITIL

Level	Deskripsi
Level 0 (<i>Non Existent</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada pengenalan terhadap proses TI yang teridentifikasi sama sekali. 2. Saat ini, perusahaan belum menyadari adanya isu yang perlu dibahas.
Level 1 (<i>Initial</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenalan terhadap proses teknologi informasi di perusahaan telah dimulai. 2. Standarisasi belum dilakukan, setiap hal dilakukan secara individu dan tidak terorganisasi. 3. Ada bukti yang menunjukkan bahwa perusahaan telah menyadari adanya isu yang memerlukan perhatian. 4. Pendekatan manajemen secara menyeluruh. Tidak ada proses yang tetap, sebaliknya diterapkan pendekatan khusus yang cenderung bervariasi setiap kasus.

Level 2 (<i>Repetable</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meskipun perusahaan telah mulai menerapkan prosedur dalam pengelolaan teknologi informasi, belum ada pelatihan dan komunikasi formal yang disampaikan mengenai prosedur standar tersebut. 2. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih ditanggung oleh individu, dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat tinggi, sehingga sering terjadi kesalahan.
Level 3 (<i>Defind Proses</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur di perusahaan telah diatur, didokumentasikan, dan disampaikan melalui pelatihan, tetapi penerapannya masih bergantung pada keputusan individu apakah mereka ingin mengikuti prosedur tersebut atau tidak. 2. Prosedur yang telah dibuat tidaklah kompleks, hanya merupakan formalisasi dari kegiatan yang sudah ada.
Level 4 (<i>Managed and Measureable</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan memiliki kemampuan untuk mengukur dan memantau langkah-langkah yang telah ada, sehingga mempermudah penanganan jika terjadi penyimpangan. 2. Implementasi proses saat ini berjalan dengan baik dan stabil. 3. Penggunaan otomatisasi dan perangkat teknologi informasi dibatasi.
Level 5 (<i>Optimized</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses yang diimplementasikan telah mencapai standar terbaik melalui upaya perbaikan yang berkelanjutan. 2. Pemanfaatan teknologi informasi yang telah terintegrasi secara menyeluruh telah meningkatkan otomatisasi dalam operasional perusahaan, membawa peningkatan pada kualitas, efektivitas, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan.

Service Operation Event Management

Event management merupakan perubahan pada suatu keadaan yang memiliki signifikansi dalam pengelolaan konfigurasi item pada layanan Teknologi Informasi (Hastini, S., & Cholil, W. 2021). Dalam proses ini, sistem akan mengidentifikasi pemberitahuan, sementara pengawasan akan memeriksa komponen bahkan ketika tidak ada kejadian terjadi.

Hasil analisis dari service operation event management menunjukkan bahwa ketersediaan jaringan internet sangat penting karena untuk mendukung kinerja yang lebih efektif, diperlukan koneksi yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara di RSUD Muhammadiyah Purbalingga, peningkatan koneksi jaringan diperlukan karena sering terjadi hambatan dalam transfer data yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Service Operation Request Fulfilment

Request fulfilment adalah kondisi di mana pengguna mengajukan permintaan untuk mengembangkan layanan, meminta informasi, memberikan saran terkait perubahan standar, atau meminta akses ke layanan TI yang perlu diatur (Pratama, Y., & Sutabri, T. 2023). Tujuan dari pemenuhan permintaan adalah untuk menjaga standarisasi pengguna dalam menerima dan menggunakan layanan yang terkait dengan pelaksanaan manajemen layanan teknologi informasi di RSUD Muhammadiyah Purbalingga.

Berdasarkan hasil wawancara di RSUD Muhammadiyah Purbalingga, terungkap bahwa terdapat permintaan untuk meningkatkan layanan pada teknologi informasi, baik dari segi fisik maupun non-fisik. Dalam hal fisik, peningkatan diperlukan pada perangkat keras infrastruktur dikarenakan sering terjadinya kerusakan hardware serta jaringan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan kinerja karyawan. Sementara itu, dalam aspek non-fisik, diperlukan pemeliharaan pada sistem yang sedang berjalan, seperti peningkatan kapasitas penyimpanan pada server dengan menggunakan penyimpanan cloud.

Service Operation Problem Management

Problem management merupakan suatu keadaan yang mengakibatkan terjadinya insiden atau serangkaian insiden karena pengguna (Putri, G. B., & Sutabri, T. 2023). Tujuan dari problem management adalah untuk mengurangi atau mencegah terjadinya insiden dan dampak yang mungkin timbul, sehingga insiden tersebut tidak berulang dan dapat dikelola

dengan baik.

Hasil wawancara di RSUD Muhammadiyah Purbalingga mengungkapkan permasalahan terkait problem management, seperti penggunaan teknologi informasi yang lama atau baru, di mana pihak rumah sakit kadang lupa memasukan data program kedalam sistem. Situasi ini dapat menyebabkan penurunan terhadap kinerja rumah sakit terutama dalam pelayanan kesehatan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa isu dalam struktur organisasi RSUD Muhammadiyah Purbalingga terkait layanan manajemen teknologi informasi. Penerapan sistem seringkali diabaikan, dan lebih banyak melakukan proses secara manual karena adanya masalah yang sering muncul dari penerapan sistem informasi tersebut. Dalam pengumpulan data yang telah dilakukan, akan dilakukan pemetaan masalah yang dihadapi, berikut ini rincian yang dapat ditemukan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tabel Pemetaan Permasalahan

No	Permasalahan	Kategori Domain
1	Perusahaan perlu meningkatkan kebutuhan jaringan dan kapasitas <i>bandwidth</i>	<i>Event Management</i>
2	Meningkatkan kebutuhan <i>hardware</i> dan kapasitas server menggunakan cloud	<i>Request fulfilment</i>
3	SDM yang tidak cukup mendapatkan pemahaman yang memadai dalam mengimplementasikan teknologi informasi	<i>Problem Management</i>

Rekomendasi ini diberikan melalui evaluasi hasil perhitungan yang telah dilakukan. Dalam menganalisis beberapa domain, dicari nilai terendah, yang selanjutnya diperinci dengan menelusuri pernyataan dan pertanyaan yang terkait dengan domain tersebut. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan beberapa rekomendasi berdasarkan perhitungan tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui metode wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Manajemen Layanan TI yang dilakukan belum berjalan dengan optimal dan sesuai. Dengan merujuk pada Framework ITIL V3, Domain Service Operation dianggap sebagai yang paling cocok untuk penerapan tiga proses, yaitu Event Management, Request Fulfilment, dan Problem Management. RSUD Muhammadiyah Purbalingga masih menghadapi kesulitan dalam mengelola insiden dan masalah, terlihat dari penanganan masalah yang lambat dan ketiadaan SOP atau kebijakan terkait prosedur manajemen TI.

Berdasarkan hasil dari penelitian terhadap tiga proses, yaitu Manajemen Acara, Pemenuhan Permintaan, dan Manajemen Masalah, diperlukan peningkatan dalam hal kebutuhan perangkat keras, perangkat lunak, dan infrastruktur yang memadai untuk mendukung kinerja RSUD Muhammadiyah Purbalingga secara lebih efisien. Selain itu, perlu memastikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan modul yang sesuai untuk para karyawan agar dapat menggunakan teknologi informasi dengan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arifin, A. M., & Hanafi, R. (2019). Sop Service Operation Pada Layanan Akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (Ipdn) Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3. 2, 53–58.
- [2] Hasan Assobarry, N., Nanda Sabila, F., & Mukaromah, S. (2022). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Itil V3 Domain Service Operation Pada Hotel Xyz Sidoarjo Analysis of Information Technology Services Management Using Itil V3 Domain Service Operation At Xyz H Otel Sidoarjo. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 15(2), 28–34.

- [3] Purwantoro. (2019). HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 1(2), 12–17.
- [4] Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., & Syaifulloh, M. (2023). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab. 8(1)
- [5] Arribe, E., Komputer, F. I., & Riau, U. M. (2021). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework Itil V3. Journal of Software Engineering and Information Systems,
- [6] 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.
- [7] Sahputro, S. C. E. (2022). PENGEMBANGAN PROTOTYPE SISTEM INFORMASI AKADEMIK BERDASARKAN ITIL V3 MENGGUNAKAN DOMAIN SERVICE OPERATION GUNA Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan. Scientia Regendi, 3(2), 68-79.
- [8] Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V. 3. Jurnal Tekno Kompak, 15(1), 79-91.
- [9] Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. Nuansa Informatika, 17(1), 169-178.
- [10] Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, 1(2), 162-167.