



## Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Rumah Sakit Menggunakan Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (Studi Kasus : Rumah Sakit Amanah Sumpiuh)

Aniec Anafisah Pratiwi<sup>1\*</sup>, Adhim Tanfitra<sup>2</sup>, Umar Abdul Abid<sup>3</sup>, Ito Setiawan<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl. Letjend Pol. Soemarto No.127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53127

Korespondensi penulis: [aniecanafisah@gmail.com](mailto:aniecanafisah@gmail.com)

**Abstract.** Hospital Information System (HIS) is an important component in supporting effective and efficient health services. Evaluation of the maturity of information systems is needed to ensure that the implementation of SIRS is in accordance with the standards and needs of the organization. This study aims to evaluate the maturity level of information systems at Amanah Hospital using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 framework, specifically in the Service Operation domain. The research method uses a quantitative approach with data collection through questionnaires distributed to respondents involved in managing information systems. The evaluation was carried out on five subdomains, namely Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, and Access Management. The results showed that the maturity level of the Amanah Hospital information system was at level 3.81 (Managed), with the highest value in the Incident Management and Access Management subdomains (4.00), while the lowest value in Event Management and Request Fulfillment (3.66). Based on these results, several improvements are recommended including the development of an integrated monitoring system, strengthening operational procedures, improving HR competencies, and implementing more structured periodic evaluations to achieve an optimal level of maturity.

**Keywords:** Hospital Information System, ITIL v3, Maturity Level, Service Operation, Governance

**Abstrak.** Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) merupakan komponen penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Evaluasi kematangan sistem informasi diperlukan untuk memastikan bahwa implementasi SIRS telah sesuai dengan standar dan kebutuhan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan sistem informasi di Rumah Sakit Amanah menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3, khususnya pada domain Service Operation. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang terlibat dalam pengelolaan sistem informasi. Evaluasi dilakukan terhadap lima subdomain yaitu Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan sistem informasi Rumah Sakit Amanah berada pada level 3,81 (Managed), dengan nilai tertinggi pada subdomain Incident Management dan Access Management (4,00), sedangkan nilai terendah pada Event Management dan Request Fulfillment (3,66). Berdasarkan hasil tersebut, direkomendasikan beberapa perbaikan meliputi pengembangan sistem monitoring terintegrasi, penguatan prosedur operasional, peningkatan kompetensi SDM, serta implementasi evaluasi berkala yang lebih terstruktur untuk mencapai level kematangan yang optimal.

**Kata kunci:** Sistem Informasi Rumah Sakit, ITIL v3, Maturity Level, Service Operation, Tata Kelola TI

### 1. LATAR BELAKANG

Adanya perkembangan teknologi informasi saat ini, banyak dimanfaatkan sebagai penunjang dalam memperoleh nilai yang kompetitif sehingga memberikan dampak dan pengaruh yang luar biasa terhadap pengambilan keputusan. Dalam era digital yang terus berkembang, sistem manajemen informasi rumah sakit (SIMRS) menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung operasional pelayanan kesehatan (Effendy, 2024). Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) adalah salah satu penerapan teknologi untuk mengelola berbagai aktivitas di rumah sakit, seperti layanan rawat jalan, rawat inap, farmasi, gizi, logistik,

dan aktivitas lainnya (Febriana, 2021). Pengelolaan SIMRS dilakukan oleh departemen IT, sementara pengoperasiannya dijalankan oleh para pegawai. SIMRS dapat membantu rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan terintegrasi, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pasien (Suriani et al., 2023). Namun, keberhasilan implementasi SIMRS sangat bergantung pada kematangan infrastruktur teknologi informasi yang mendukungnya (Putri Indra & Arista Putri Pertiwi, 2022). Kematangan sistem ini perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa teknologi informasi yang digunakan mampu mendukung kebutuhan rumah sakit secara optimal.

RSU Amanah Sumpiuh merupakan usaha swasta dalam bidang kesehatan yang dalam pengelolaannya bertanggung jawab kepada Pimpinan Yayasan Amanah Sumpiuh. Yang saat ini tingkat pelayanan RSU Amanah Sumpiuh selalu mengembangkan strategi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Sejauh pengamatan peneliti dengan melakukan observasi terhadap penggunaan SIMRS di RSU Amanah Sumpiuh telah memberikan beberapa unit pelayanan seperti Rawat Inap, Rawat Jalan, Fasilitas Umum serta Sumber Daya Pendukung.

Manajemen Teknologi Informasi (ITSM) di rumah sakit semakin penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien (Mambu et al., 2023). ITSM melibatkan pengelolaan data pasien, sistem informasi medis, sistem keuangan, serta manajemen risiko keamanan informasi dan pemulihan bencana. Untuk mencapai tujuan tersebut, banyak rumah sakit mengadopsi kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) sebagai panduan dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengelola layanan TI. ITIL merupakan konsep kebijakan untuk mengelola teknologi informasi agar dapat mengintegrasikan proses bisnis instansi (Safitri et al., 2021). ITIL, yang merupakan Best Practice dari ITSM, sangat populer sebagai framework yang membantu analis bisnis dalam merancang roadmap bisnis dan infrastruktur TI secara konsisten dan komprehensif, sehingga TI dan bisnis dapat selaras untuk mendukung layanan TI yang berkualitas.

Menjamin ketersediaan layanan menjadi sangat penting, mengingat layanan teknologi informasi rentan terhadap insiden yang dapat menyebabkan gangguan. Penanganan insiden-insiden ini sering kali dilakukan oleh staf TI yang terbatas, tanpa adanya panduan berupa kebijakan dan prosedur yang jelas, sehingga memerlukan waktu lebih lama dan terkadang terjadi tumpang tindih. Pengelolaan dan penanganan insiden yang tepat sangat dibutuhkan untuk memastikan layanan TI tetap berjalan dan mendukung pelayanan kesehatan secara lebih efektif. Menurut ITSM, insiden seharusnya tidak hanya direspons tetapi juga dikelola dengan

baik. Salah satu insiden yang sering terjadi adalah adanya data yang diinput secara berulang atau tidak sesuai, yang dapat menyebabkan duplikasi data dalam sistem. Selain itu, server yang down selama beberapa jam dapat menyebabkan operasional rumah sakit dilakukan secara manual. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja layanan TI dengan merujuk pada salah satu best practice, yaitu framework ITIL V3.

Proses evaluasi yang dilakukan agar dapat membandingkan proses TI yang sesuai dengan Information Technology Service Management (ITSM) atau biasa disebut dengan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan memberikan nilai standar agar perbaikan yang dilakukan akan dapat jauh lebih maksimal (Purnamasari et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kematangan (maturity level) pemanfaatan layanan SIMRS pada Rumah Sakit Umum Amanah Sumpiuh. Salah Satu kerangka kerja untuk mengevaluasi sebuah layanan TI yaitu ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3 yang memberikan model proses serta fungsi yang best practice dalam pemberian layanan TI.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) merupakan konsep mengenai kebijakan dalam mengelola sebuah teknologi informasi sehingga dapat mengintegrasikan proses bisnis yang dimiliki di suatu instansi (Arribe et al. 2021).

Di dalam ITIL terdapat modul Service Lifecycle yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Siklus Layanan ITIL

ITIL juga mempunyai lima domain yang pertama Service Strategy, kedua Service Design, ketiga Service Transition, keempat Service Operation dan yang terakhir Continual Service Improvement. Pada penelitian ini berfokus di Service Operation yang mana melayani operasional dalam keseharian di manajemen layanan TI. Service Operation juga memiliki tanggung jawab dalam mengoperasikan dan menjaga layanan TI agar tetap hidup dan diharapkan dapat bekerja sesuai kebutuhan pengguna atau pelanggan (Putri & Sutabri, 2023). Tujuan dari Service Operation adalah dapat berkoordinasi dan menjalankan proses atau kegiatan yang dibutuhkan dalam memberikan layanan TI terhadap pengguna maupun

pelanggan. Adanya Service Operation dapat memberikan sebuah panduan yang mana layanan TI dapat dikelola dengan efisien dan efektif, dan menjamin peningkatan kinerja yang telah disepakati (Putri et al, 2024). Service Operation memiliki proses-proses sebagai berikut (Arribe et al., 2021) :

- 1) Event Management adalah memastikan Configuration Item (CI) pada layanan TI yang sedang berjalan selalu termonitor, mengkategorikan serta memfilter apa-apa saja yang ada di events (kondisi) pada layanan TI agar dapat mengambil tindakan.
- 2) Incident Management adalah mengelola pada setiap insiden yang terjadi di layanan TI sehingga layanan TI dapat segera pulih bagi penanganan.
- 3) Problem Management adalah proses dalam menyelesaikan akar permasalahan yang disebabkan oleh incident.
- 4) Request Fulfillment adalah proses yang memiliki tanggung jawab dalam
- 5) Access Management adalah proses yang memberikan dan mengelola hak akses pengguna dalam layanan TI.

Dalam mengukur tingkat kematangan yang ada pada penelitian ini digunakan suatu tools yaitu Maturity Level yang bertujuan untuk mencari atau mengukur tingkat kematangan dalam pengelolaan teknologi informasi pada suatu instansi (Anam et al., 2019). Terdapat 6 level tingkat kematangan yaitu level 0 (Non – Existent), level 1 (Initial/Ad Hoc), level 2 (Repeatable), level 3 (Defined), level 4 (Managed) dan level 5 (Optimised). Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kematangan (maturity level) di SIMRS agar dapat mengetahui rekomendasi untuk dapat meningkatkan level sehingga bisa mendorong kemajuan dari SIMRS rumah sakit RSU Amanah Sumpiuh.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Sistem Informasi Rumah Sakit**

Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) merupakan suatu sistem teknologi informasi komunikasi yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses pelayanan rumah sakit dalam bentuk jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi untuk memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat (Wijoyo, 2023). SIRS menjadi komponen penting dalam mendukung pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien dengan mengintegrasikan berbagai aspek seperti administrasi, keuangan, rekam medis, farmasi, laboratorium, dan layanan lainnya dalam satu sistem yang terpadu (Sukmawati et al., 2024).

Menurut (Radjab et al., 2021) implementasi SIRS memberikan berbagai manfaat antara lain:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pasien
2. Mempercepat proses administrasi dan pelaporan
3. Mengurangi kesalahan dalam pencatatan dan pengolahan data
4. Memudahkan akses informasi bagi stakeholder
5. Mendukung pengambilan keputusan berbasis data

### **Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3**

ITIL v3 adalah kerangka kerja yang menyediakan panduan praktik terbaik untuk manajemen layanan teknologi informasi (ITSM). ITIL v3 terdiri dari 5 fase siklus hidup layanan (Krismayanti & Sutabri, 2023):

#### **Service Strategy**

Fase ini berfokus pada penyelarasan strategi TI dengan tujuan bisnis organisasi. Service strategi mencakup Manajemen strategi untuk layanan TI, Manajemen portofolio layanan, Manajemen permintaan dan Manajemen keuangan

#### **Service Design**

Dalam Service Design memiliki Fase perancangan layanan TI yang mencakup Manajemen katalog layanan, Manajemen tingkat layanan, Manajemen kapasitas, Manajemen ketersediaan, Manajemen keamanan informasi

#### **Service Transition**

Dalam Service Transition memiliki Fase implementasi layanan yang meliputi Manajemen perubahan, Manajemen aset dan konfigurasi, Manajemen rilis dan deployment, Validasi dan pengujian layanan

#### **Service Operation**

Dalam Service Operation memiliki Fase operasional layanan sehari-hari Manajemen insiden, Manajemen masalah, Manajemen akses, Manajemen event

#### **Continual Service Improvement**

Dalam Continual Service Improvement memiliki Fase peningkatan berkelanjutan yang fokus pada Pengukuran layanan, Pelaporan layanan, Peningkatan proses

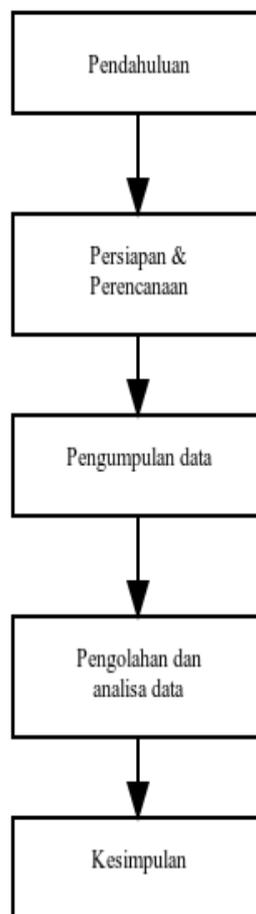
### **Evaluasi Kematangan Sistem Informasi**

Evaluasi kematangan sistem informasi merupakan penilaian terhadap tingkat kedewasaan dan kemampuan proses TI dalam suatu organisasi. (Adam et al., 2020) menyatakan bahwa evaluasi kematangan membantu organisasi dalam:

1. Mengidentifikasi kondisi existing sistem
2. Menentukan target level kematangan yang diinginkan
3. Menganalisis gap antara kondisi existing dan target
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan

### 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan framework ITIL Versi 3. Dengan melakukan pendekatan terhadap masalah-masalah yang ada di RSUD Amanah Sumpiuh. Sebuah analisis dilakukan dengan mendapatkan solusi dari suatu permasalahan yang ada berupa rekomendasi-rekomendasi serta kesimpulan yang telah diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada. Dalam melakukan penelitian ini menggunakan pengisian kuesioner yang mana akan disebarakan kepada staf rumah sakit khususnya bagian IT department serta para pengguna SIMRS sehingga akan memberikan hasil yang lebih valid nantinya. Metode penelitian yang dilakukan adalah :



Gambar 2. Desain Penelitian

Metodologi penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Tahap Studi Literatur merupakan tahap dimana mempelajari literasi-literasi mengenai framework ITIL V3. Studi Literatur dilakukan dengan mendapatkan sumber informasi dari buku dan penelitian terdahulu seperti jurnal, artikel, skripsi dan sebagainya.
2. Tahap persiapan merupakan tahap ditentukannya instrumen penelitian yang akan digunakan. Instrumen kuesioner dibuat dalam bentuk pertanyaan atau soal yang dapat dipahami oleh responden menggunakan google form.
3. Tahap pengumpulan data merupakan tahap dimana digunakannya beberapa metode pengumpulan data oleh peneliti, yaitu wawancara yang dilakukan oleh staff IT, observasi yang mana melihat secara langsung di lapangan objek penelitian secara nyata dan dokumen.
4. Tahap pengolahan dan analisa data merupakan tahap perhitungan jawaban kuesioner dari para responden menggunakan skala maturity level yaitu:
  - 0.00 – 0.83 di level 0 (Non Existent)
  - 0.84 – 1.66 di level 1 (Initial/AdHoc)
  - 1.67 – 2.49 di level 2 (Repeatable)
  - 2.50–3.32 di level 3 (Defined)
  - 3.33 – 4.15 di level 4 (Managed)
  - 4.16 – 5.00 di level 5 (Optimized)

Untuk pengukuran yang dilakukan, digunakan kuesioner dalam mengumpulkan data yang akan mempunyai nilai indeks pada setiap kriteria.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Penyebaran Kuesioner dilakukan kepada staf rumah sakit khususnya IT Department dan pihak kepala ruangan sebanyak 3 responden. Kuesioner yang disebarakan dibuat berdasarkan framework ITIL V3 domain Service Operation yang terdiri dari 5 sub domain. Dari hasil Kuisisioner yang telah didapatkan maka akan dilakukan pengolahan dan perhitungan maturity level guna mengetahui nilai kematangannya ada setiap proses. Dari pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form, data dalam bentuk kuantitatif didapatkan dan dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Tabel 1. Hasil Rekap Kuesioner Service Operation dengan 5 Sub Domain**

	Even Management			Incident Management			Request Fulfillment			Problem Management			Acess Managemen		
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3
Responden 1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
Responden 2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Hasil	3,666666667			4			3,666666667			3,777777778			4		

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh tingkat kematangan (maturity level) untuk setiap subdomain pada Service Operation ITIL v3 di Rumah Sakit Amanah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Kuisioner**

Sub Domain	Hasil	Keterangan
Event Management	3,66	Managed
Incident Management	4	Managed
Request Fulfillment	3,66	Managed
Problem Management	3,77	Managed
Access Management	4	Managed
Rata-Rata	3,81	Managed

Dari kelima subdomain tersebut, diperoleh nilai rata-rata tingkat kematangan sebesar 3,81 yang mengindikasikan bahwa tata kelola TI di Rumah Sakit Amanah secara keseluruhan berada pada level Managed.

## Pembahasan

### Analisis Event Management (Nilai 3,66)

Event Management di RS Amanah telah mencapai level Managed, menunjukkan bahwa:

1. Proses pemantauan dan pengelolaan kejadian TI telah terstruktur
2. Terdapat prosedur standar dalam mendeteksi dan merespon event
3. Dokumentasi event sudah dilakukan secara sistematis
4. Masih diperlukan peningkatan dalam otomatisasi pengelolaan event

### **Analisis Incident Management (Nilai 4,00)**

Pencapaian nilai tertinggi pada Incident Management mengindikasikan:

1. Penanganan insiden telah mengikuti prosedur yang terstandarisasi
2. Terdapat klasifikasi dan prioritas penanganan insiden yang jelas
3. Proses eskalasi insiden berjalan dengan baik
4. Pencatatan dan dokumentasi insiden dilakukan secara konsisten
5. Terdapat pengukuran kinerja dalam penanganan insiden

### **Analisis Request Fulfillment (Nilai 3,66)**

Pada subdomain Request Fulfillment, nilai 3,66 menggambarkan bahwa:

1. Manajemen permintaan layanan telah terorganisir dengan baik
2. Terdapat prosedur standar dalam menangani permintaan
3. Proses approval berjalan sesuai dengan hierarki yang ditetapkan
4. Perlu peningkatan dalam aspek otomatisasi pemenuhan permintaan

### **Analisis Problem Management (Nilai 3,77)**

Problem Management mencapai nilai 3,77 yang mengindikasikan:

1. Identifikasi dan analisis akar masalah dilakukan secara sistematis
2. Terdapat proses pencegahan masalah yang proaktif
3. Dokumentasi solusi dan known error sudah terlaksana dengan baik
4. Diperlukan optimalisasi dalam proses evaluasi penanganan masalah

### **Analisis Access Management (Nilai 4,00)**

Access Management mencapai nilai maksimal 4,00 yang menunjukkan:

1. Pengelolaan hak akses telah terstandarisasi dengan baik
2. Proses verifikasi dan otorisasi berjalan secara sistematis
3. Monitoring akses dilakukan secara reguler
4. Terdapat prosedur audit akses yang jelas
5. Keamanan informasi menjadi prioritas dalam pengelolaan akses

### **Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil evaluasi, beberapa rekomendasi untuk peningkatan kematangan sistem adalah:

1. Event Management:
  - a. Implementasi sistem monitoring otomatis
  - b. Pengembangan dashboard realtime untuk pemantauan event
  - c. Peningkatan integrasi antar sistem monitoring

2. Request Fulfillment:
  - a. Pengembangan sistem self-service untuk permintaan standar
  - b. Otomatisasi approval workflow
  - c. Implementasi knowledge base untuk penanganan permintaan umum
3. Problem Management:
  - a. Penguatan analisis trend masalah
  - b. Peningkatan dokumentasi lessons learned
  - c. Implementasi sistem knowledge management yang lebih komprehensif

Meskipun secara keseluruhan tata kelola TI telah mencapai level Managed (3,81), masih terdapat ruang untuk peningkatan menuju level Optimized (5,00) melalui implementasi perbaikan berkelanjutan dan otomatisasi proses.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi kematangan sistem informasi rumah sakit menggunakan framework ITIL v3 di Rumah Sakit Amanah, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan (maturity level) tata kelola teknologi informasi secara keseluruhan berada pada level 3,81 atau termasuk dalam kategori Managed. Pencapaian ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah memiliki prosedur pengelolaan layanan TI yang terstandarisasi dan terukur. Dari lima subdomain yang dievaluasi, Incident Management dan Access Management memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,00 (Managed), yang mengindikasikan bahwa proses penanganan insiden dan pengelolaan akses sistem telah diimplementasikan dengan baik dan terkontrol. Sementara itu, Event Management dan Request Fulfillment mendapatkan nilai terendah yaitu 3,66, meskipun masih dalam kategori Managed, menunjukkan adanya kebutuhan optimalisasi dalam pengelolaan event dan pemenuhan permintaan layanan TI. Problem Management berada pada nilai 3,77 yang mencerminkan bahwa proses identifikasi dan penyelesaian masalah TI telah dilakukan secara sistematis. Hasil ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah menerapkan pendekatan proaktif dalam mengelola permasalahan TI, meskipun masih memerlukan peningkatan untuk mencapai level Optimized.

Untuk mencapai peningkatan level kematangan yang lebih tinggi, Rumah Sakit Amanah perlu melakukan beberapa perbaikan seperti pengembangan sistem monitoring terintegrasi, penguatan prosedur operasional, peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan dan sertifikasi, serta implementasi evaluasi berkala yang lebih terstruktur. Dengan demikian, diharapkan pengelolaan layanan TI dapat mencapai level Optimized dan memberikan dukungan optimal terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit.

**DAFTAR REFERENSI**

- Adam, W., Agung, R. B., & Komarudin, D. (2020). MENGUKUR TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3 (Studi Kasus : PT Wijaya Karya ). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 5(1), 37–45. <https://doi.org/10.30591/jpit.v5i1.2924>
- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- 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*, 3(1), 36–42. <https://doi.org/10.37859/seis.v3i1.4628>
- Effendy. (2024). *TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN KINERJA RUMAH SAKIT ( KAJIAN LITERATUR )*. 7, 13479–13489.
- Febriana, S. (2021). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) pada ruangan perawatan rawat inap di Rumah Sakit TK.IV Madiun. *Jurnal Karya Tulis Ilmiah*, 201807042, 1–72. <https://repository.stikes-bhm.ac.id/1189/>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: [https://journal Analisis IT Service Management \(ITSM\) Pada L. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1\(3\), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149](https://journal Analisis IT Service Management (ITSM) Pada L. Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika, 1(3), 190–195. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149)
- 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*, 5(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i2.319>
- Purnamasari, N., Karini, Z., Waluyo, R., & Informasi, S. (2021). Evaluasi Pelayanan TI di RSIA Bunda Arif Menggunakan IT Infrastructure Library. *Ejournal.Stmik-Sumedang.Ac.Id*, 15(1), 59–64. <https://ejournal.stmik-sumedang.ac.id/index.php/infomans/article/view/162>
- 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. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>
- Putri Indra, S., & Arista Putri Pertiwi, A. (2022). *Strategi Implementasi Sitem Informasi untuk Meningkatkan Animo Pengguna di Rumah Sakit*. 5, 3634–3644.
- Radjab, E., Mandasari, N. F., Bisnis, J. A., Negeri, P., & Pandang, U. (2021). Paradigma: Jurnal Masalah Sosial, Politik, dan Kebijakan Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Rumah

Sakit (SIMRS) Pada RS. IBNUSINA YW-UMI Makassar. *Jurnal Masalah Sosial, Politik Dan Kebijakan*, 25(1), 118–135.  
<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/paradigma/index>

Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. *Jurnal JUPITER*, 13(1), 134–144.

Sukmawati, W. S., Agniya Adzima, E., & Shafira, A. (2024). Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Lira Medika. *Simtek : Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer*, 9(1), 32–36. <https://doi.org/10.51876/simtek.v9i1.351>

Suriani, S., Ketaren, O., & Hutajulu, J. (2023). Studi Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS). *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 245–253. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i1.5322>

Wijoyo, L. (2023). Dalam Manajemen Mutu Informasi Kesehatan III Pendokumentasian Rekam Medis (hal. 55). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. *JORAPI : Journal of Research and Publication Innovation*, 1(1), 108–115.