

ABSTRAK

RSUD Dr. Soetomo adalah sebuah rumah sakit daerah yang mengoperasikan layanan Teknologi Informasi (TI) dalam proses bisnisnya. Rumah sakit ini telah menerapkan layanan TI sebagai penunjang operasionalnya. Pemanfaatan TI dapat mendukung RSUD DR. Soetomo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Pada pembelian obat di rumah sakit ini telah menerapkan aplikasi Sistem Manajemen Informasi Rumah Sakit (SIMRS). Instalasi farmasi pada rumah sakit merupakan unit yang dipimpin oleh apoteker sebagai proses bisnis penyelenggaraan kegiatan jual-beli obat. Pada sistem ini terdapat permasalahan keterlambatan pelayanan atau *respons time* yang membuat proses bisnis pada farmasi belum bisa berjalan dengan optimal, hal ini menyebabkan proses diterimanya obat kepada pasien telat yang mengakibatkan membludaknya antrian. Evaluasi teknologi informasi saat ini sangat diperlukan, karena teknologi informasi (TI) memiliki peran yang dapat berpengaruh terhadap kinerja suatu perusahaan atau instansi dan juga bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan terhadap TI. Kesesuaian teknologi informasi yang diterapkan harus memenuhi tujuan organisasi atau lembaga. Maka dari itu, layanan dapat TI sesuai dengan yang diharapkan, diperlukan adanya analisis terkait *Information Technology Service Management* (ITSM) karena metode ini memiliki pengelolaan sistem IT yang berpusat pada perspektif konsumen layanan IT terhadap bisnis perusahaan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kematangan pada suatu layanan teknologi informasi, terdapat salah satu kerangka kerja yang cocok adalah ITIL. Framework ini berfokus dalam penilaian terhadap pelayanan teknologi informasi. Pada penelitian ini menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dengan tujuan untuk mengukur sejauh mana kualitas layanan yang diberikan. Dalam framework ITIL V3 terdapat 5 domain salah satunya yaitu *Service operation* yang berfungsi sebagai mengkoordinasikan dan melakukan proses yang memberikan serta mengelola layanan pada tingkat yang disepakati baik dari sisi pelanggan maupun pengguna bisnis. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pengumpulan data secara kuesioner sebagai bahan penelitian. Penelitian ini menggunakan ITIL *maturity model* dan *self-assesment* yang terdiri dari 5 level kematangan yaitu, level 1 (*Pre-requisites*), level 1.5 (*Management Intent*), level 2 (*Process Capability*), level 2.5 (*Internal Integration*), level 3 (*Product*), level 3.5 (*Quality Control*), level 4 (*Management Information*), level 4.5 (*External Integration*), dan level 5 (*User Interface*). Terdapat *tools* Maturity Level yang bertujuan untuk menentukan atau mengukur

kematangan dalam pengelolaan TI instansi. *Maturity level* (tingkat kematangan) akan mengacu pada tingkat kemampuan dan kedewasaan dalam suatu organisasi dengan mengimplementasikan dan mengelola praktik bisnis atau proses tertentu. Rekomendasi dari penelitian ini merupakan tingkat kematangan layanan TI yang berasal dari *expert respondents* dan *user*. Pengukuran ini akan menghasilkan dokumen rekomendasi dan kematangan layanan berdasarkan ITIL V3. Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kematangan *site service desk level 2: Process Capability*, *site incident management level 4: Management Information*, dan *site problem management Level 3.5: Quality Control*. Kepuasan layanan SIMRS modul farmasi apotek berdasarkan kuesioner berjumlah 125 point atau 69%, skor ideal terletak pada posisi baik. Pada penelitian ini juga menghasilkan *related evidence* berdasarkan hasil wawancara dan rekomendasi dari hasil analisis kuesioner ITIL *self-assessment maturity level*.

Kata kunci—*ITIL V3, ITSM, Self-assessment, Maturity Level*