

ABSTRAK

Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) memainkan peran penting dalam mendukung operasional klinis dan administratif rumah sakit. Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan SIMRS adalah bagaimana menangani insiden yang dapat mengganggu layanan dan operasional rumah sakit namun di rumah sakit XYZ belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan proses *incident management* pada SIMRS. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan proses *incident management* pada SIMRS di Rumah Sakit XYZ dengan menggunakan kerangka kerja ITIL versi 3, yang merupakan salah satu *best practice* dalam pengelolaan layanan TI. Pengukuran dilakukan menggunakan *ITIL Service Support Self-Assessment*, yang terdiri dari kuesioner yang dirancang untuk menilai tingkat kematangan berbagai aspek dari proses *incident management*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan pengisian kuesioner oleh responden terlibat dalam pengelolaan insiden pada SIMRS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan proses *incident management* di Rumah Sakit XYZ berada pada *level 1.5*, yang menunjukkan bahwa masih banyak area yang memerlukan perbaikan agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Berdasarkan temuan hasil kuesioner, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat kematangan proses *incident management*, antara lain dengan memperbaiki prosedur penanganan insiden, membuat program pelatihan bagi staf terkait, dan mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk mendukung proses *incident management*. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi panduan bagi Rumah Sakit XYZ dalam meningkatkan kualitas layanan TI mereka.

Kata kunci— *ITIL V3, Manajemen Insiden, SIMRS, Tingkat Kematangan, Self-Assessment*