

INTISARI

Rumah sakit merupakan pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dituntut melakukan tugas dan fungsinya dengan lebih baik serta meningkatkan kualitas dan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan, rumah sakit juga dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi untuk meningkatkan kinerja yang ada. Pelayanan TI yang digunakan diharapkan mampu menunjang serta memenuhi tujuan dari RSIA Bunda Arif sehingga untuk menentukan keselarasan serta pelayanan terhadap penerapan TI maka diperlukan suatu evaluasi untuk menilai apakah pelayanan yang ada saat ini sudah sesuai dengan tujuan organisasi atau belum, mengingat investasi teknologi informasi tidaklah murah. Pada penelitian ini framework yang akan digunakan dalam evaluasi pelayanan teknologi informasi adalah menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library Versi 3 dengan domain service operation. Hasil pengukuran maturity level di RSIA Bunda Arif dilakukan dengan cara memberikan kuesioner terkait domain yang terpilih kepada 10 responden, nilai pernyataan yang dibuat berdasarkan skala likert. Adapun hasil dari nilai maturity level yang didapat untuk masing-masing proses yaitu event management mendapatkan level 3, incident management mendapatkan level 2, problem management mendapatkan level 2, request fulfillment mendapatkan level 3, dan access management mendapatkan level 4.

Kata kunci: Evaluasi, IT Infrastructure Library, Service Operation

ABSTRACT

The hospital is a center of health services for people who are required to perform their duties and functions better and improve the quality and comfort in the services provided, the hospital is also required to follow technological developments to improve existing performance. IT services used are expected to be able to support and fulfill the purpose of RSIA Bunda Arif so as to determine alignment and service for IT implementation, an evaluation is needed to assess whether the existing services are in line with organizational goals or not, given that information technology investments are not cheap. In this study, the framework that will be used in the evaluation of information technology services is to use the Information Technology Infrastructure Library Version 3 framework with the domain service operation. The results of the measurement of maturity level at RSIA Bunda Arif were carried out by giving questionnaires related to the chosen domain to 10 respondents, the value of the statement made based on the Likert scale. The results of the maturity level values obtained for each process are event management getting level 3, incident management getting level 2, problem management getting level 2, requesting fulfillment getting level 3, and access management getting level 4.

Keywords: Evaluation, IT Infrastructure Library, Service Operation