

Analisis Kinerja Layanan SIMRS di RSUD Siti Fatimah Palembang Menggunakan Pendekatan ITIL V4

¹Mgs. Arya Cannavaro, ²Adya Duta Maulaya, ³M Ghalyndra Perdana, ⁴Fenny Purwani

¹²³⁴Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

23021450036_uin@radenfatah.ac.id¹, adyadutamaulaya_23021450038@radenfatah.ac.id²,
ghlyndraperdana@gmail.com³, fennypurwani_uin@radenfatah.ac.id⁴

Abstract

Hospitals are increasingly dependent on information systems to support clinical and administrative operations. RSUD Siti Fatimah Palembang has implemented a self-developed Hospital Management Information System (SIMRS) based on the Laravel framework since September 2023. However, the IT Service Management (ITSM) governance supporting it still requires comprehensive evaluation to ensure service value and regulatory compliance. This study aims to evaluate the current state of ITSM at RSUD Siti Fatimah using the ITIL v4 and ISO/IEC 20000 frameworks, map business processes using BPMN 2.0 notation, conduct an ITSM audit using the COBIT 2019 maturity model, and provide strategic recommendations. Field surveys and in-depth interviews revealed that overall ITSM maturity is at level 1-2 (Ad-hoc to Managed), with critical gaps in Incident Management, Knowledge Management, Backup & Disaster Recovery, and data encryption. Strategic recommendations include implementing GLPI as a formal ticketing system, establishing Backup & DRP procedures, enforcing HTTPS/TLS encryption, and building a digital knowledge base using BookStack. With the structured implementation of open-source tools, RSUD Siti Fatimah can achieve ITSM maturity level 3 within 12 months without significant financial investment.

Keywords: ITIL V4, IT Service Management, SIMRS, COBIT 2019, Incident Management.

Abstrak

Rumah sakit semakin bergantung pada sistem informasi untuk menunjang operasional klinis dan administratif. RSUD Siti Fatimah Palembang telah mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mandiri berbasis framework Laravel sejak September 2023. Namun, tata kelola manajemen layanan TI (IT Service Management/ITSM) yang menopangnya masih memerlukan evaluasi menyeluruh guna menjamin nilai layanan dan kepatuhan regulasi. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kondisi ITSM eksisting menggunakan kerangka ITIL v4 dan ISO/IEC 20000, memetakan proses bisnis menggunakan notasi BPMN 2.0, melaksanakan audit ITSM menggunakan model kematangan COBIT 2019, serta memberikan rekomendasi strategis. Survei lapangan dan wawancara mendalam mengungkapkan bahwa tingkat kematangan ITSM secara keseluruhan berada di level 1-2 (Ad-hoc hingga Managed), dengan gap kritis pada Incident Management, Knowledge Management, Backup & Disaster Recovery, dan enkripsi data. Rekomendasi strategis meliputi implementasi GLPI sebagai sistem ticketing formal, penyusunan prosedur Backup & DRP, penerapan enkripsi HTTPS/TLS, serta pembangunan knowledge base digital menggunakan BookStack. Dengan implementasi terstruktur menggunakan tools open-source, RSUD Siti Fatimah dapat meningkatkan tingkat kematangan ITSM ke level 3 dalam 12 bulan tanpa investasi finansial yang besar.

Kata Kunci: ITIL V4, Manajemen Layanan TI, SIMRS, COBIT 2019, Manajemen Insiden.

A. PENDAHULUAN

RSUD Siti Fatimah Palembang merupakan institusi pelayanan kesehatan publik yang memiliki peran vital dalam menyediakan layanan medis bagi masyarakat di Sumatera Selatan. Seiring dengan tuntutan transformasi digital, rumah sakit ini sangat bergantung pada sistem informasi digital untuk menunjang operasional klinis maupun administratif guna menjamin kualitas layanan yang efektif dan efisien. Tata kelola teknologi informasi

(TI) yang baik menjadi prasyarat mutlak bagi organisasi untuk memperoleh manfaat optimal dari investasi teknologinya (School Of Management et al., 2004). Dalam upaya meningkatkan kemandirian teknologi, RSUD Siti Fatimah telah mengambil langkah strategis dengan mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mandiri berbasis *framework* Laravel sejak September 2023. Langkah ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel (WALIKOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN, n.d.). Penguasaan penuh atas kode sumber (*source code*) memberikan keunggulan strategis bagi mitra untuk melakukan kustomisasi sistem secara presisi sesuai kebutuhan layanan kesehatan tanpa ketergantungan pada vendor pihak ketiga.

Meskipun SIMRS telah berjalan secara fungsional, analisis situasi menunjukkan bahwa manajemen layanan TI yang menopangnya masih menghadapi tantangan serius. Permasalahan utama yang menjadi prioritas adalah praktik manajemen layanan yang masih bersifat reaktif dan belum mengacu pada standar industri yang baku. Saat ini, manajemen insiden dilakukan secara *ad-hoc* melalui grup WhatsApp tanpa sistem *ticketing* formal, sehingga pelaporan tidak terstruktur dan sulit dilacak akuntabilitasnya. Kondisi ini diperparah dengan ketiadaan *Service Level Agreement* (SLA) yang jelas serta belum adanya basis pengetahuan (*knowledge base*) digital, yang mengakibatkan beban kerja tim IT didominasi oleh perbaikan *human error* harian hingga menyita lebih dari 50% waktu kerja. Selain itu, ditemukan celah kritis pada aspek keamanan informasi, yaitu belum adanya prosedur pencadangan (*backup*) dan *Disaster Recovery Plan* (DRP) yang formal, serta belum terkonfirmasinya enkripsi data sensitif pasien. Hal ini berisiko tinggi terhadap pelanggaran Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) (Persetujuan Bersama, n.d.). Audit awal menunjukkan tingkat kematangan manajemen layanan TI mitra berada pada Level 1-2 (*Initial/Managed*), yang berarti proses masih sangat bergantung pada individu dan belum terstandarisasi.

Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, diusulkan transformasi manajemen layanan TI berbasis kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4 untuk menciptakan nilai (*value co-creation*) yang berkelanjutan bagi rumah sakit. Teknologi yang ditawarkan meliputi implementasi aplikasi *open-source* GLPI sebagai sistem *ticketing* insiden formal untuk menjamin akuntabilitas, serta pembangunan *digital knowledge base* menggunakan BookStack guna mengurangi risiko ketergantungan pada staf kunci (*bus factor*). Prosedur kerja yang diusulkan mencakup evaluasi kondisi eksisting menggunakan standar ITIL V4 dan ISO/IEC 27001, pemetaan proses bisnis layanan TI dengan notasi BPMN 2.0, serta audit sistem menggunakan kerangka COBIT 2019. Kegiatan yang akan dilakukan meliputi survei lapangan, wawancara mendalam dengan 8 staf IT (programmer dan teknisi jaringan), observasi langsung alur operasional, serta penyusunan *roadmap* implementasi selama 12 bulan.

Pelaksanaan kegiatan ini melibatkan peran aktif mitra melalui pembentukan *IT Steering Committee* yang terdiri dari jajaran Direksi dan Kepala IT untuk menyelaraskan strategi TI dengan rencana bisnis rumah sakit. Luaran yang dihasilkan dari program ini mencakup luaran manajemen

berupa dokumen *IT Strategic Plan* 3 tahun, prosedur operasional standar (SOP) *Change Management*, dan dokumen DRP formal. Selain itu, dihasilkan luaran jasa berupa pelatihan kompetensi *ITIL V4 Foundation* bagi tim IT serta *Security Awareness Training* bagi seluruh staf rumah sakit untuk memitigasi risiko keamanan siber. Melalui implementasi rekomendasi strategis yang terstruktur ini, diharapkan RSUD Siti Fatimah dapat meningkatkan tingkat kematangan layanan TI ke Level 3 (*Defined*) dalam 12 bulan, sehingga mampu menyediakan layanan kesehatan digital yang lebih handal, aman, dan patuh terhadap regulasi nasional.

B. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di RSUD Siti Fatimah Palembang dengan fokus pada evaluasi dan transformasi manajemen layanan teknologi informasi (TI) pada sistem SIMRS. Peserta yang terlibat dalam kegiatan ini adalah seluruh personel tim IT internal RSUD Siti Fatimah yang berjumlah 8 orang, terdiri atas 4 orang programmer dan 4 orang staf jaringan. Pelaksanaan evaluasi dan pendampingan dilakukan secara intensif dengan meninjau operasional Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis Laravel yang telah diimplementasikan sejak September 2023.

Metode pengabdian yang diterapkan menggabungkan beberapa pendekatan sistematis, yaitu pelatihan (training), penyadaran (*awareness*), serta konsultasi dan pendampingan teknis. Prosedur kerja dimulai dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode studi kasus untuk menggambarkan kondisi tata kelola TI secara mendalam. Data dikumpulkan melalui survei lapangan, observasi langsung alur operasional di unit-unit pelayanan, serta wawancara mendalam dengan tim IT dan tenaga kesehatan selaku pengguna sistem guna mengidentifikasi hambatan nyata dalam alur kerja klinis maupun administratif.

Materi kegiatan disusun berdasarkan integrasi tiga kerangka kerja internasional: (1) kerangka ITIL v4 Service Value Chain untuk menelaah aktivitas penciptaan nilai layanan dari tahap perencanaan hingga dukungan operasional; (2) standar ISO/IEC 27001:2022 untuk evaluasi manajemen keamanan informasi; dan (3) model kematangan COBIT 2019 dengan skala CMMI 1-5 untuk mengukur tingkat kapabilitas per domain layanan TI saat ini. Pemetaan proses bisnis operasional dilakukan menggunakan notasi BPMN 2.0 (Business Process Model and Notation) untuk memvisualisasikan kondisi proses saat ini (As-Is) dan merancang usulan perbaikan (To-Be) yang lebih efisien.

Sebagai bagian dari solusi teknologi, dilakukan simulasi dan pendampingan implementasi stack teknologi berbasis *open-source* yang meliputi aplikasi GLPI untuk manajemen insiden dan aset, Zabbix atau Grafana untuk sistem monitoring jaringan terpusat, serta BookStack untuk pembangunan basis pengetahuan (*knowledge base*) digital (Neysa Tifania Diyandi et al., 2025). Selain pendampingan

teknis, dilaksanakan pula kegiatan pendidikan berkelanjutan berupa pelatihan kompetensi ITIL v4 Foundation bagi tim IT serta sesi penyadaran keamanan siber (Security Awareness Training) bagi seluruh staf rumah sakit. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap perlindungan data sensitif pasien sesuai dengan regulasi Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Seluruh rangkaian kegiatan ini diakhiri dengan penyusunan roadmap implementasi strategis selama 12 bulan guna menjamin keberlanjutan peningkatan kualitas layanan TI di rumah sakit.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Solusi Manajemen Layanan TI Transformasi tata kelola layanan Teknologi Informasi (TI) di RSUD Siti Fatimah Palembang dilaksanakan melalui penerapan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4 sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) (Fajriah et al., 2025). Implementasi ini dilakukan sebagai respons terhadap kondisi layanan TI yang sebelumnya masih bersifat reaktif, dimana penanganan insiden lebih banyak dilakukan setelah terjadi gangguan tanpa adanya mekanisme pencatatan, pelacakan, maupun evaluasi yang terstruktur.

Salah satu solusi utama yang diterapkan adalah implementasi aplikasi GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) sebagai platform manajemen layanan TI berbasis *ticketing system* (Harjanto & Aji, 2024). Sebelum implementasi dilakukan, pelaporan gangguan SIMRS umumnya disampaikan melalui grup WhatsApp yang menyebabkan dokumentasi insiden tidak terdokumentasi dengan baik, sulit dilakukan pemantauan status penyelesaian, serta tidak tersedia data historis yang dapat digunakan untuk analisis tren gangguan layanan. Dengan penerapan GLPI, setiap insiden yang dilaporkan oleh unit pelayanan dapat dicatat secara formal, diberikan nomor tiket unik, dikategorikan berdasarkan tingkat prioritas, serta dipantau progres penyelesaiannya sesuai target *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan.

Selain penguatan pada praktik *Incident Management*, pengembangan *Knowledge Management* juga dilakukan melalui implementasi platform *BookStack* sebagai repositori pengetahuan digital (Triwahono & Mulyati, 2026). Repositori ini digunakan untuk menyimpan dokumentasi konfigurasi sistem, prosedur operasional, panduan *troubleshooting*, serta dokumentasi perubahan sistem secara terpusat. Implementasi repositori pengetahuan bertujuan untuk mengurangi ketergantungan organisasi terhadap individu tertentu (*bus factor risk*), meningkatkan efektivitas transfer pengetahuan antar staf TI, serta mempercepat proses penyelesaian insiden melalui pemanfaatan basis pengetahuan yang terdokumentasi dengan baik.

Implementasi kedua solusi tersebut sejalan dengan praktik ITIL V4 pada domain *Incident Management*, *Service Desk*, dan *Knowledge Management* yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan, peningkatan efisiensi operasional, serta penciptaan nilai layanan TI yang berkelanjutan bagi organisasi.

Tabel 1. Kondisi Infrastruktur SIMRS RSUD Siti Fatimah Palembang

Komponen Infrastruktur	Kondisi Eksisting	Risiko yang Ditemukan	Rekomendasi Perbaikan
Application Server	Laravel (PHP) berbasis On-Premise	Ketergantungan pada server lokal	Virtualisasi dan High Availability Server
Database Server	MySQL/MariaDB	Belum terdapat informasi patch management yang terdokumentasi	Audit versi database dan pembaruan berkala
Jaringan Komputer	LAN dan Wi-Fi	Gangguan Wi-Fi menyebabkan terhentinya akses SIMRS	Redundansi jaringan dan segmentasi VLAN
Backup & Recovery	Belum ditemukan prosedur formal	Risiko kehilangan data layanan medis	Penyusunan Backup Policy dan Disaster Recovery Plan
Monitoring Infrastruktur	Belum tersedia monitoring terpusat	Kegagalan layanan tidak terdeteksi secara dini	Implementasi Zabbix, Grafana atau Nagios
Helpdesk System	WhatsApp Group	Tidak terdokumentasi dan sulit ditelusuri	Implementasi GLPI Ticketing System
Knowledge Repository	Belum tersedia	Tingginya risiko kehilangan pengetahuan	Implementasi BookStack Knowledge Base

Luaran Pelaksanaan Solusi sebagai Indikator Keberhasilan

Pelaksanaan program transformasi IT *Service Management* menghasilkan berbagai luaran yang dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan implementasi. Luaran pertama berupa penyusunan dokumen tata kelola strategis yang berfungsi sebagai pedoman pengembangan layanan TI jangka menengah. Dokumen tersebut mencakup IT *Strategic Plan* periode tiga tahun yang dirancang untuk menyelaraskan pengembangan SIMRS dengan tujuan strategis rumah sakit, kebutuhan transformasi digital sektor kesehatan, serta kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (Sekti & Kholifah, 2024)

Luaran kedua berupa penyusunan *Disaster Recovery Plan* (DRP) yang berfungsi sebagai pedoman pemulihan layanan apabila terjadi gangguan besar, kegagalan sistem, ataupun bencana yang berpotensi mengganggu operasional pelayanan kesehatan. Keberadaan DRP menjadi penting mengingat SIMRS merupakan sistem kritikal yang mendukung pelayanan pasien secara langsung.

Selain itu, organisasi juga menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Change Management* yang mengatur proses perubahan sistem melalui mekanisme *Change Advisory Board* (CAB). Penerapan prosedur ini bertujuan

untuk meminimalkan risiko kegagalan perubahan sistem yang dapat mengganggu layanan rumah sakit.

Dari sisi peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pelaksanaan program juga menghasilkan luaran berupa pelatihan ITIL V4 *Foundation* bagi staf TI serta kegiatan *Security Awareness Training* bagi seluruh pegawai rumah sakit (Raja Faiz et al., 2024). Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman terhadap praktik terbaik pengelolaan layanan TI serta meningkatkan kesadaran terhadap keamanan informasi dan perlindungan data pasien sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

Tabel 2. Hasil Audit Tingkat Kematangan Layanan TI

Domain ITIL V4	Level Saat Ini	Target 12 Bulan	Gap	Prioritas
Incident Management	1 (Initial)	3 (Defined)	2	Sangat Tinggi
Problem Management	1 (Initial)	2 (Managed)	1	Tinggi
Service Request Management	1 (Initial)	3 (Defined)	2	Sangat Tinggi
Knowledge Management	1 (Initial)	2 (Managed)	1	Tinggi
Information Security Management	2 (Managed)	3 (Defined)	1	Tinggi
Change Enablement	1 (Initial)	3 (Defined)	2	Sangat Tinggi
Supplier Management	3 (Defined)	4 (Quantitatively Managed)	1	Sedang

Berdasarkan hasil audit tingkat kematangan, domain *Incident Management*, *Service Request Management*, dan *Change Enablement* menunjukkan kesenjangan terbesar dibandingkan target yang ingin dicapai (Santosa & Mulyana, 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa organisasi masih memerlukan standardisasi proses, dokumentasi prosedur, serta implementasi alat bantu manajemen layanan yang lebih terintegrasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program

Keberhasilan implementasi transformasi layanan TI di RSUD Siti Fatimah dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung. Faktor utama adalah adanya komitmen manajemen rumah sakit dalam mendukung program transformasi digital melalui penyediaan kebijakan, dukungan sumber daya, serta keterlibatan aktif dalam proses evaluasi layanan TI. Selain itu, penguasaan penuh tim internal terhadap *source code* SIMRS berbasis Laravel memberikan fleksibilitas dalam melakukan pengembangan sistem, integrasi layanan baru, maupun implementasi perangkat monitoring secara mandiri tanpa ketergantungan tinggi terhadap vendor eksternal.

Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor penghambat yang masih menjadi tantangan dalam implementasi. Salah satunya adalah tingginya proporsi pekerjaan operasional yang bersifat reaktif akibat kesalahan pengguna (*human*

error), yang menghabiskan sebagian besar waktu kerja staf TI. Selain itu, budaya pelaporan informal yang telah berlangsung dalam jangka waktu lama menyebabkan proses adaptasi menuju sistem ticketing formal memerlukan perubahan budaya organisasi, sosialisasi berkelanjutan, serta pengawasan implementasi secara konsisten.

Secara keseluruhan, implementasi praktik ITIL V4 menunjukkan potensi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan SIMRS, khususnya dalam aspek pengelolaan insiden, pengelolaan pengetahuan, serta peningkatan tata kelola layanan TI yang lebih terstruktur dan berkelanjutan.

Peta Jalan (Roadmap) Transformasi Manajemen Layanan TI

Untuk meningkatkan tingkat kematangan layanan TI dari Level 1–2 menuju Level 3 (*Defined*), disusun roadmap implementasi selama 12 bulan yang dibagi ke dalam tiga fase utama. *Roadmap* ini dirancang secara bertahap dengan mempertimbangkan prioritas perbaikan pada area kritis serta menjaga keberlangsungan operasional layanan rumah sakit.

Tabel 3. Roadmap Implementasi Rekomendasi Strategis

Rekomendasi	Fase 1 (0–3 Bulan)	Fase 2 (4–6 Bulan)	Fase 3 (7–12 Bulan)	Prioritas
Implementasi GLPI (Ticketing System)	Instalasi dan konfigurasi	Pelatihan dan sosialisasi	Evaluasi dan optimasi	Kritis
Backup dan Disaster Recovery Plan (DRP)	Assessment dan desain DRP	Implementasi backup otomatis	Simulasi dan pengujian DRP	Kritis
Enkripsi HTTPS/TLS dan Database	Audit konfigurasi keamanan	Implementasi enkripsi	Penetration testing	Kritis
Monitoring Infrastruktur (Zabbix/Grafana)	-	Instalasi dan konfigurasi alert	Dashboard dan reporting	Tinggi
Knowledge Base (BookStack)	-	Setup dan migrasi dokumentasi	Integrasi dan pelatihan pengguna	Tinggi
Change Management dan CAB	-	Penyusunan SOP	Implementasi CAB dan evaluasi	Sedang
Service Level Agreement (SLA)	-	Penyusunan dan negosiasi SLA	Monitoring dan evaluasi SLA	Sedang

Berdasarkan roadmap tersebut, fase pertama difokuskan pada penguatan pengelolaan insiden dan keamanan informasi melalui implementasi sistem ticketing, penyusunan *Disaster Recovery Plan* (DRP), serta peningkatan mekanisme perlindungan data. Fase kedua berfokus pada pengembangan kapabilitas layanan melalui implementasi sistem *monitoring* dan pembangunan repositori pengetahuan digital. Selanjutnya, fase ketiga diarahkan pada penguatan tata kelola layanan TI melalui penerapan *Change Management*, pembentukan *Change Advisory Board* (CAB), serta implementasi *Service Level*

Agreement (SLA) antara unit TI dan unit layanan rumah sakit.

Penerapan *roadmap* secara bertahap diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan SIMRS, memperkuat keamanan informasi, mengurangi waktu penanganan insiden, serta mendukung terciptanya tata kelola layanan TI yang lebih efektif dan berkelanjutan sesuai prinsip ITIL V4.

D. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan evaluasi dan audit yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) berbasis *framework* Laravel di RSUD Siti Fatimah Palembang telah berhasil mendukung proses pelayanan kesehatan secara terpadu sejak September 2023. Hasil pengukuran menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 dan ITIL v4 menunjukkan bahwa tingkat kematangan manajemen layanan TI mitra saat ini berada pada Level 1-2 (*Initial/Managed*), yang berarti proses operasional masih bersifat reaktif dan sangat bergantung pada individu. Kesenjangan kritis ditemukan pada aspek manajemen insiden yang masih menggunakan media WhatsApp, ketiadaan prosedur *backup* dan *Disaster Recovery Plan* (DRP) yang formal, serta belum terkonfirmasi enkripsi data medis pasien sesuai amanat UU No. 27 Tahun 2022. Faktor pendukung utama program ini adalah penguasaan penuh mitra terhadap *source code* sistem dan keberadaan tim IT internal yang kompeten. Namun, pelaksanaan kegiatan menghadapi hambatan berupa tingginya beban kerja pemeliharaan reaktif akibat *human error* pengguna yang menyita lebih dari 50% waktu kerja harian serta budaya pelaporan gangguan yang belum terstandarisasi

Saran

RSUD Siti Fatimah disarankan untuk segera memprioritaskan implementasi aplikasi *open-source* GLPI sebagai sistem *ticketing* formal guna menjamin akuntabilitas dan pelacakan SLA layanan dalam 90 hari pertama. Selain itu, penyusunan dan pengujian dokumen DRP serta prosedur pencadangan otomatis menggunakan solusi seperti Bacula atau Amanda menjadi langkah krusial untuk menjamin kontinuitas layanan medis. Untuk meningkatkan efisiensi operasional, disarankan penerapan sistem monitoring terpusat (Zabbix/Grafana) dan pembangunan *knowledge base* digital (BookStack) untuk mengurangi risiko kehilangan pengetahuan organisasi (*bus factor*). Terakhir, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan mengenai *ITIL v4 Foundation* dan *Security Awareness Training* perlu dilakukan secara periodik bagi seluruh staf guna memitigasi risiko keamanan informasi.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada jajaran Direksi dan Tim IT RSUD Siti Fatimah Palembang atas keterbukaan informasi dan kerja sama yang

diberikan selama proses evaluasi dan pendampingan ini berlangsung.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Fajriah, R., Meiyanti, R., Diterima, T., Revisi, T., & Disetujui, T. (2025). IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 2025–2051.
- Harjanto, A., & Aji, R. F. (2024). Improving IT Assets Management with ITIL 4 Framework. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Informasi*, 17(2), 127–143. <https://doi.org/10.21609/jiki.v17i2.1195>
- Neysa Tifania Diyandi, Arianti Arianti, Azkiatun Nisa, Riska Ayu Setiani, & Ito Setiawan. (2025). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 3(6), 268–282. <https://doi.org/10.61132/mercurius.v3i6.1199>
- Persetujuan Bersama, D. (n.d.). *FRESIDEN REPUBLIK INDONESIA 2-DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA dan PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA*.
- Raja Faiz, M., Ananda, R., & Syahril Aprialsyah, M. (2024). Evaluasi Layanan Mooc Aplikasi Pintar Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Pusdiklat Teknis Kemenag Sumbar. In *Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)* (Vol. 4, Number 3). <http://jurnal.minartis.com/index.php/jsit>
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). *INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage: www.joiv.org/index.php/joiv INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework. www.joiv.org/index.php/joiv*
- School Of Management, S., Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *CENTER FOR INFORMATION SYSTEMS RESEARCH IT Governance on One Page Massachusetts Institute of Technology Cambridge Massachusetts*. <http://web.mit.edu/cisr/www>
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam

Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 10(1), 187–202.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>

Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 6(1).

WALIKOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN. (n.d.).

Triwahono, M. V., & Mulyati, M. (2026). Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola