

Perancangan Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden di RS. XYZ berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3

Designing Incident Management Standard Operating Procedures at XYZ Hospital based on the ITIL V3 Framework

¹Syachla Malikha Putri*, ²Siti Mukaromah, ³Arista Pratama

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

^{1,2,3}Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294, Indonesia

*e-mail: syachlamalikhaputri@gmail.com

(received: 7 October 2024, revised: 12 October 2024, accepted: 12 October 2024)

Abstrak

Peraturan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013 menetapkan bahwa setiap rumah sakit wajib mengimplementasikan SIMRS, berdasarkan peraturan tersebut maka RS.XYZ mengimplementasikan teknologi informasi dalam bentuk SIMRS. RS.XYZ menyediakan SOP SIMRS yang digunakan sebagai panduan Unit Sistem Informasi Manajemen dalam mengelola kendala atau insiden SIMRS, namun SOP yang digunakan saat ini belum sesuai dengan standar *best practice* manajemen layanan TI yaitu ITIL, selain itu tidak semua pelaporan yang masuk terkait insiden SIMRS dilakukan pencatatan dengan rinci untuk setiap informasinya sehingga informasi yang diterima antar pihak yang terlibat dalam menangani insiden SIMRS menjadi tidak akurat. Oleh karena itu, penelitian ini dibuat dengan tujuan merancang dokumen SOP Penanganan Insiden berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 yang dipilih karena mencakup rincian aktivitas untuk melakukan penanganan insiden layanan TI yang seharusnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis kesenjangan dengan memetakan kondisi terkini proses pengelolaan insiden SIMRS terhadap kondisi ideal manajemen insiden sesuai ITIL V3. Hasil dari penelitian ini yaitu satu dokumen SOP Penanganan Insiden disertai dokumen pendukung berupa formulir yang berguna memudahkan dalam menjalankan aktivitas didalam SOP. Diharapkan dengan adanya rancangan SOP Penanganan Insiden sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3 dapat menjadi acuan, meningkatkan kinerja, dan memberikan kemudahan menangani kendala SIMRS sesuai standar *best practice* manajemen layanan TI.

Kata kunci: SOP, manajemen insiden, ITIL V3, analisis kesenjangan

Abstract

Minister of Health Regulation No.82 of 2013 stipulates that every hospital must implement SIMRS, based on this regulation, XYZ Hospital implements information technology in the form of SIMRS. XYZ Hospital provides an SOP for the Hospital Management Information System (SIMRS) that guides the Management Information Systems Unit in managing SIMRS issues or incidents. However, the current SOP is not yet aligned with the best practices in ITIL, not all reports related to SIMRS incidents are recorded, which leads to inaccuracies in the information received by the parties involved in handling the SIMRS incidents. Therefore, this research was created to design an incident management SOP document based on the ITIL V3 framework because it includes detailed activities regulating how to handle IT service incidents properly. GAP analysis method was used to map the current conditions of the incident SIMRS management process to ideal conditions according to ITIL V3. The results of this research are an incident management SOP document accompanied by supporting documents in proper forms that make it easier to carry out activities in the SOP. The design of an incident management SOP by the ITIL framework can serve as a reference, improve performance, and provide convenience for the functional units of XYZ Hospital in handling SIMRS issues more systematically and aligned with best practices in IT service management.

Keywords: SOP, Incident Management, ITIL V3, GAP Analysis.

1 Pendahuluan

Berkembangnya teknologi informasi yang pesat menjadi kunci utama untuk mendukung tujuan organisasi dari berbagai sektor [1]. Peraturan Menteri Kesehatan No.82 tahun 2013 menetapkan bahwa setiap rumah sakit wajib mengimplementasikan SIMRS dan memperhatikan pengelolaannya dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalisme, kinerja, akses, dan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit [2]. SIMRS atau Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit merupakan suatu sistem komputer yang menyatukan seluruh alur proses bisnis layanan kesehatan melalui suatu jaringan koordinasi, pelaporan, dan prosedur administrasi [3]. Peraturan menteri kesehatan tersebut mendorong setiap rumah sakit untuk mengimplementasikan SIMRS dengan manajemen layanan TI yang baik. Manajemen layanan TI merupakan kerangka kerja yang mendukung bisnis dengan meningkatkan kualitas dari layanan TI [4]. Fokus utama dari manajemen layanan TI adalah mengelola layanan TI [5] dan memberi kemudahan pengguna layanan dalam menggunakan TI [6]. Manajemen layanan TI akan memberikan manfaat kepada organisasi ketika implementasinya telah diterapkan dengan baik [7].

ITIL (*IT Infrastructure Library*) adalah standar praktik terbaik untuk manajemen layanan TI. ITIL dapat memberikan pedoman komprehensif untuk organisasi dalam merancang, menetapkan, dan memelihara layanan TI yang efisien dan efektif [8]. ITIL menjadikan stakeholder melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan saat menyediakan layanan TI untuk mendukung dan mengotimalkan layanan TI rumah sakit [9]. Rumah Sakit XYZ adalah rumah sakit yang mengimplementasikan TI dalam bentuk penerapan SIMRS. Dengan berjalannya implementasi SIMRS, Rumah Sakit XYZ memiliki suatu unit fungsional bernama Unit Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menjadi titik kontak pengguna ketika melaporkan insiden atau kendala SIMRS. Unit SIM bertugas menjalankan fungsi operasional SIMRS, menangani berbagai aktivitas SIMRS seperti mencatat dan mengelola penyelesaian terhadap semua insiden SIMRS. Dalam menjalankan fungsinya, Unit SIM mengikuti SOP SIMRS yang dikeluarkan RS. XYZ. Namun, SOP yang ada belum menerapkan standar layanan TI yang sesuai dengan *best practice* manajemen layanan TI yaitu ITIL, tidak semua pelaporan yang masuk terkait insiden SIMRS dilakukan pencatatan dengan rinci untuk setiap informasinya sehingga informasi yang diterima antar pihak yang terlibat dalam penanganan insiden menjadi tidak akurat dan dapat meningkatkan resiko kesalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan Standar Operasional Prosedur Penanganan Insiden berdasarkan kerangka kerja ITIL V3, dengan menganalisis kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi ideal menurut ITIL V3. Panduan berupa SOP dan template form kerja sangat penting untuk mencapai proses TI yang baik [9]. SOP berisi serangkaian aktivitas wajib yang dirancang untuk mengurangi potensi kesalahan, menstandarisasi aktivitas, dan mempercepat respons dalam keadaan darurat [8]. Tanpa SOP, aktivitas menjadi tidak terarah. ITIL V3 dipilih karena relevan untuk pembuatan SOP dimana mencakup kegiatan operasional harian yang detail dalam mengelola layanan TI secara efisien dan efektif [10]. Dengan adanya rancangan SOP manajemen insiden sesuai ITIL V3, diharapkan Unit SIM dapat bekerja dengan prosedur yang lebih sistematis, jelas, dan sesuai dengan *best practice* manajemen layanan TI, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan.

2 Tinjauan Literatur

ITIL telah banyak digunakan oleh perusahaan dan telah terbukti dapat meningkatkan mutu layanan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan [11]. Penelitian ini mengacu kepada beberapa jurnal terkait penyusunan SOP *incident management* sesuai ITIL V3. Penelitian pertama yang menjadi acuan yaitu penelitian yang dilakukan di PT.RST dan PT.XYZ [12]. Penelitian dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi penanganan insiden pada PT.RST dan PT.XYZ jika mengacu kepada *best practice* ITIL V3. Penyusunan SOP *incident management* pada PT.RST dan PT.XYZ mengacu kepada kelengkapan ITIL V3 agar kondisi terkini penanganan insiden dapat mencapai kondisi ideal sesuai standar penanganan insiden ITIL V3. Penelitian pertama yang menjadi acuan ini menghasilkan SOP *Incident management* disertai dengan form pendukung yaitu form pencatatan insiden, form eskalasi insiden, dan form kepuasan user.

Penelitian kedua yang menjadi acuan dilakukan di RSUD Kota Kediri dengan tujuan merancang tata kelola TI untuk SIMRS berdasarkan ITIL V3. Penelitian di RSUD Kota Kediri dilakukan melalui metode *assessment* tingkat kapabilitas proses TI dan analisa kesenjangan. Hasil penelitian di RSUD Kota Kediri menunjukkan bahwa proses TI belum dilakukan atau mencapai level 0 sehingga

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

dilakukan upaya menghilangkan kesenjangan dengan dibentuknya struktur organisasi TI agar memenuhi kondisi sesuai peraturan menteri yang mewajibkan RS untuk memiliki unit TI, dibentuknya dokumen SOP insiden dan permasalahan layanan TI, SOP manajemen akses layanan TI, panduan pemeliharaan infrastruktur TI, dan panduan pengembangan aplikasi TI. [9].

Kedua penelitian di atas menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian ini, penelitian pertama berfokus kepada penyusunan SOP incident management menggunakan pendekatan langsung mengacu kepada ITIL sementara penelitian kedua memiliki fokus lebih luas yaitu menyusun dokumen tata kelola TI salah satunya dokumen SOP penanganan insiden serta merancang struktur organisasi TI menggunakan metode assessment untuk mengukur tingkat kapabilitas dan analisis kesenjangan untuk menemukan GAP berdasarkan kondisi ideal ITIL V3.

Penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan dengan mengacu kepada kondisi ideal sesuai standar incident management ITIL V3 yang didapat melalui buku [13] terdapat sembilan aktivitas dalam melakukan incident management sesuai ITIL V3 yang dapat dilihat pada Tabel 1:

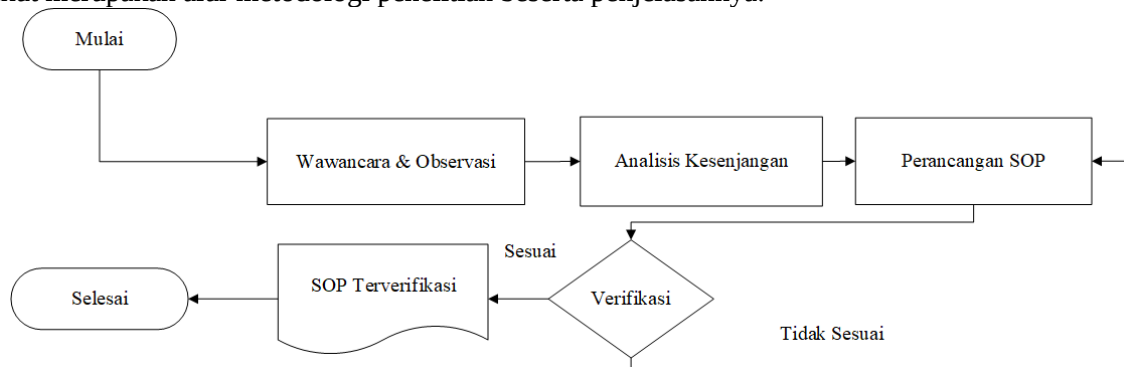
Tabel 1. Kondisi ideal manajemen insiden ITIL V3

Aktivitas Manajemen Insiden	Kondisi Ideal Manajemen Insiden ITIL
Incident Identification	Mengidentifikasi insiden melalui pelaporan pengguna layanan TI via email, telephone, atau web
Incident Logging	Mencatat informasi insiden dengan informasi berikut: ID insiden, kategori insiden, urgensi insiden, dampak insiden, prioritas insiden, tanggal insiden dicatat, nama orang yang melaporkan insiden dan departmennya, metode pelaporan, deskripsi insiden, status insiden, insiden yang berhubungan sebelumnya, aktivitas yang dilakukan dalam menyelesaikan insiden, tanggal penutupan insiden.
Incident Categorization	Berdasarkan jenis layanan, spesifik insiden sesuai dengan kebutuhan organisasi
Incident Priorization	Berdasarkan dampak dan urgensi insiden dan sejalan dengan pendefinisian kode prioritas ITIL V3
Initial Diagnosis	Mengumpulkan informasi dasar tentang insiden. Solusi sementara diberikan jika memungkinkan dan harus dicatat dalam log insiden
Incident Escalation	Eskalasi dapat dilakukan secara fungsional dimana insiden akan diserahkan ke tim teknis pihak ketiga. eskalasi juga dapat dilakukan ke pihak manajemen. Service desk memastikan catatan insiden diperbaharui sesuai tindakan yang dilakukan secara lengkap.
Investigation and Diagnosis	Melakukan pemahaman terhadap insiden untuk penanganan lebih lanjut dengan memperhatikan kronologis insiden, mengidentifikasi pemicu insiden, memastikan dampak insiden. Setiap tindakan dicatat dalam formulir insiden sebagai data historis penanganan insiden.
Resolution and Recovery	Menerapkan solusi insiden dan melakukan pengujian yang cukup. Catatan insiden diperbaharui dengan informasi penyelesaian insiden yang relevan
Incident Closure	Menginformasikan pengguna layanan yang melakukan pelaporan insiden bahwa insiden telah selesai ditangani, memastikan pengguna menyetujui insiden akan ditutup, memeriksa kelengkapan pencatatan insiden.

Dari hasil analisis didapatkan perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian ini tidak hanya mengacu kepada ITIL V3 namun juga mengacu kepada kebutuhan dan regulasi rumah sakit sesuai dengan Surat Edaran Direktur Pelayanan Medik Spesialistik nomer YM.00.02.2.2.837 tertanggal 1 Juni 2001 perihal syarat penyusunan dokumen SOP Rumah Sakit. Hal ini dilakukan agar SOP yang dihasilkan dapat menjadi acuan bagi Unit SIM RS.XYZ untuk menangani insiden layanan TI dalam lingkungan rumah sakit.

3 Metode Penelitian

Metodologi penelitian bertujuan untuk menjelaskan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan alur metodologi penelitian beserta penjelasannya:



Gambar 1. Alur penelitian

Wawancara dan Observasi

Pengambilan data dilakukan dengan Wawancara. Pertanyaan wawancara mengacu kepada proses ITIL dan observasi dilakukan melalui pengamatan dokumen SOP yang digunakan untuk mengelola SIMRS saat ini di RS.XYZ. Tahapan ini bertujuan mendapatkan data mengenai kondisi terkini dari pengelolaan SIMRS di rumah sakit XYZ. Hasil dari tahapan ini berupa data mengenai keadaan terkini proses manajemen insiden SIMRS di RS.XYZ.

Analisis Kesenjangan Kondisi Terkini dengan Kondisi Ideal

Analisis kesenjangan dilakukan dengan memetakan kondisi terkini proses pengelolaan SIMRS dalam lingkup manajemen insiden di RS.XYZ terhadap kondisi ideal sesuai ITIL V3 [12]. Hasil kesenjangan diperoleh dari perbedaan kondisi saat ini dengan kondisi ideal. Analisis kesenjangan juga dapat mengidentifikasi proses yang kurang efektif sehingga dapat mengurangi kesenjangan agar tercapai kondisi yang diharapkan [14].

Perancangan Dokumen SOP

Perancangan dokumen SOP dirancang berdasarkan hasil analisis kesenjangan dan disesuaikan dengan Surat Edaran Direktur Pelayanan Medik Spesialistik nomer YM.00.02.2.2.837 tertanggal 1 juni 2001, tentang bentuk SOP sesuai Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) [15]. Hasil dari tahapan ini adalah rancangan dokumen SOP beserta formulir untuk proses *incident management* sesuai dengan standar ITIL V3.

Verifikasi Dokumen SOP

Verifikasi dilakukan dengan menjelaskan dokumen SOP dan melakukan wawancara kepada Unit SIM. Tahapan verifikasi bertujuan untuk memastikan kesesuaian informasi didalam SOP [14]. Verifikasi juga memastikan SOP sesuai dengan standar penyusunan SOP rumah sakit. Unit SIM dapat memberikan tanggapan atas wawancara dan memberikan revisi yang diperlukan. Jika terdapat revisi maka dilakukan perbaikan dan hasil revisi diajukan kembali ke Unit SIM untuk disetujui dan diverifikasi. Hasil dari tahap verifikasi yaitu terdapat dokumen SOP dan formulir SOP yang telah terverifikasi.

4 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta membahas temuan yang diperoleh termasuk kondisi terkini penanganan insiden di RS.XYZ yang menjadi temuan dari proses wawancara dan observasi, membahas apa saja kesenjangan yang ditemukan dari proses analisis kesenjangan mengacu kepada ITIL V3, memaparkan dokumen SOP yang telah dibuat mengacu kepada ITIL dan memastikan dokumen SOP yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan kebutuhan dan sesuai dengan standar penyusunan dokumen SOP rumah sakit, sebagai berikut:

Wawancara dan Observasi

Tahap wawancara dan observasi menghasilkan data berupa kondisi terkini penanganan SIMRS di RS.XYZ dalam lingkup manajemen insiden. Kondisi terkini dikelompokkan berdasarkan aktivitas manajemen insiden sesuai ITIL V3 yaitu terdapat sembilan aktivitas dalam melakukan manajemen insiden yaitu *Incident identification*, *Incident logging*, *Incident Categorization*,

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Incident Priorization, Initial Diagnosis, Incident Escalation, Investigation and Diagnosis, Resolution and Recovery, dan Incident Closure yang dapat dilihat pada Tabel 2,

Tabel 2. Kondisi terkini manajemen insiden SIMRS di RS.xyz

Aktivitas Manajemen Insiden ITIL V3	Kondisi Terkini Manajemen Insiden di RS.XYZ
Incident Identification	Pelaporan insiden diterima melalui telephone
Incident Logging	Pencatatan insiden belum dilakukan secara konsisten untuk semua insiden yang dilaporkan. Informasi pencatatan yang dilakukan hanya berupa deskripsi dan tanggal insiden dicatat..
Incident Categorization	Dikategorikan menjadi hardware, software, dan jaringan.
Incident Priorization	Jika insiden berhubungan dengan layanan yang diberikan kepada pasien maka akan diprioritaskan.
Initial Diagnosis	Melakukan upaya langsung untuk menangani insiden segera setelah menerima informasi insiden melalui keluhan pengguna.
Incident Escalation	Insiden yang tidak dapat ditangani oleh Unit SIM maka akan dieskalasikan kepada pihak ketiga
Investigation and Diagnosis	Memastikan insiden SIMRS yang masuk dengan melakukan pemeriksaan lebih lanjut
Resolution and Recovery	Perbaikan dan pengujian fungsional dilakukan untuk memastikan bahwa layanan kembali normal
Incident Closure	Menginformasikan kepada pengguna. Untuk insiden yang sebelumnya telah dicatat, petugas SIM meminta tanda tangan pada formulir yang berisi deskripsi penanganan insiden sebagai bukti bahwa insiden tersebut telah diselesaikan

Hasil Analisis Kesenjangan Kondisi Terkini dengan Kondisi Ideal

Analisis kesenjangan dilakukan untuk mengetahui kekurangan dari kondisi terkini penanganan insiden mengacu kepada kondisi ideal ITIL V3. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan dapat diidentifikasi usulan solusi yang dapat dibuat untuk mencapai kelengkapan ITIL pada proses manajemen insiden. Hasil analisis kesenjangan dan identifikasi solusi dapat dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3. Analisis kesenjangan

Proses	Analisis Kesenjangan	Solusi
Manajemen Insiden	Pencatatan tidak dilakukan secara konsisten dan tidak lengkap untuk semua item yang seharusnya dicatat	Membuat SOP Penanganan Insiden mencakup aktivitas pencatatan insiden
		Membuat formulir pencatatan insiden
	Tidak ada prosedur yang secara lengkap menjelaskan proses eskalasi insiden dan dokumentasinya.	Membuat SOP Penanganan Insiden mencakup aktivitas eskalasi insiden
		Membuat formulir eskalasi insiden
	Tidak ada aktivitas penutupan insiden untuk memastikan kelengkapan informasi pencatatan insiden.	Membuat SOP Penanganan Insiden mencakup aktivitas penutupan insiden

Berdasarkan analisis kesenjangan dan identifikasi solusi maka dihasilkan daftar SOP dan formulir agar kondisi terkini pengelolaan SIMRS di RS.XYZ dapat mencapai kondisi ideal ITIL V3. Tabel 4 menjelaskan daftar SOP dan formulir yang dihasilkan. Terdapat formulir pencatatan insiden yang membantu untuk memudahkan Unit SIM dalam melakukan aktivitas pencatatan insiden yang dilaporkan oleh pengguna SIMRS. Selain itu terdapat formulir eskalasi yang berguna untuk memberikan informasi insiden secara lengkap kepada pihak ketiga dan memudahkan Unit SIM mengetahui solusi penanganan yang dilakukan selama proses eskalasi.

Tabel 4 SOP yang dihasilkan

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
SPO.SIM.01.07.2024	Penanganan Insiden	FORM.SIM.01.2024	Formulir Pencatatan Insiden
		FORM.SIM.02.2024	Formulir Eskalasi Insiden

Perancangan Dokumen SOP

Prosedur penanganan insiden menjelaskan mengenai aktivitas yang dilakukan untuk menangani kendala SIMRS dan dikelompokkan menjadi tiga aktivitas yaitu penanganan insiden, eskalasi insiden, hingga penutupan insiden, guna memberikan struktur yang jelas dan memudahkan dalam membaca serta memahami prosedur. Kelompok aktivitas satu dengan yang lainnya saling terkait membentuk alur penanganan insiden dari awal hingga insiden selesai ditangani sesuai standar ITIL V3. SOP penanganan insiden terdiri dari 4 pelaksana yakni pengguna SIMRS yang melaporkan insiden kepada Unit SIM, Unit SIM yang menerima pelaporan insiden dan menjadi pihak pertama dalam menangani insiden, Kepala Unit dan Vendor yang menjadi level support dalam penanganan insiden. Dalam SOP juga terdapat kolom kelengkapan yang menjelaskan dokumen yang diperlukan dalam menjalankan prosedur yaitu formulir pencatatan insiden, formulir eskalasi, dan dokumen acuan dalam menentukan kategori serta prioritas insiden. SOP penanganan insiden akan ditampilkan pada Gambar 2

 RS. XYZ	PENANGANAN INSIDEN SIMRS		
	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024	No Revisi: 0	Halaman / dari: 01/08
SPO	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022	Ditetapkan Direktur: Direksi R.S. XYZ	
Pengertian	Panduan dalam mengelola kendala SIMRS yang dilaporkan pengguna SIMRS kepada Unit SIM		
Tujuan	Menindaklanjuti kendala SIMRS agar kembali normal		
Kebijakan	Kebijakan RS mengenai pedoman pelayanan SIMRS menyesuaikan standar manajemen layanan TI		
Prosedur	Penanganan Insiden 1. Pengguna SIMRS melaporkan insiden yang terjadi kepada Petugas SIM 2. Petugas SIM mencatat informasi insiden pada form pencatatan insiden 3. Petugas SIM menentukan kategori insiden 4. Petugas SIM menentukan prioritas penanganan insiden 5. Petugas SIM menganalisis solusi yang tepat untuk menangani insiden 6. Petugas SIM memastikan jika insiden tidak dapat ditangani oleh Petugas SIM maka dilakukan eskalasi insiden. 7. Petugas SIM menyelesaikan insiden yang tidak dilakukan eskalasi 8. Petugas SIM mencatat solusi penanganan insiden pada form pencatatan insiden 9. Petugas SIM memastikan layanan kembali normal dan menutup penanganan insiden Eskalasi Insiden 10. Petugas SIM mengisi informasi insiden pada form eskalasi 11. Petugas SIM melakukan eskalasi insiden Jika insiden berkaitan dengan hal teknis maka dieskalasikan ke Vendor. Jika berkaitan dengan hal operasional maka dieskalasikan ke Kepala Unit SIM 12. Petugas SIM menyerahkan formulir eskalasi kepada Kepala Unit untuk insiden yang berkaitan dengan hal operasional 13. Kepala Unit menerima form eskalasi untuk memahami insiden dari informasi pada form 14. Kepala Unit mencari solusi insiden 15. Kepala Unit menyelesaikan insiden 16. Kepala Unit mencatat solusi pada form eskalasi 17. Kepala Unit memberikan formulir eskalasi kepada Petugas SIM 18. Petugas SIM menerima form eskalasi dari Kepala Unit dan melakukan penutupan insiden		

 RS. XYZ	PENANGANAN INSIDEN SIMRS		
	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024	No Revisi: 0	Halaman / dari: 01/08
SPO	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022	Ditetapkan Direktur: Direksi RS. XYZ	
Pengertian	Panduan dalam mengelola kendala SIMRS yang dilaporkan pengguna SIMRS kepada Unit SIM		
Tujuan	Menindaklanjuti kendala SIMRS agar kembali normal		
Kebijakan	Kebijakan RS mengenai pedoman pelayanan SIMRS menyesuaikan standar manajemen layanan TI		
Prosedur	Penanganan Insiden 1. Pengguna SIMRS melaporkan insiden yang terjadi kepada Petugas SIM 2. Petugas SIM mencatat informasi insiden pada form pencatatan insiden 3. Petugas SIM menentukan kategori insiden 4. Petugas SIM menentukan prioritas penanganan insiden 5. Petugas SIM menganalisis solusi yang tepat untuk menangani insiden 6. Petugas SIM memastikan jika insiden tidak dapat ditangani oleh Petugas SIM maka dilakukan eskalasi insiden. 7. Petugas SIM menyelesaikan insiden yang tidak dilakukan eskalasi 8. Petugas SIM mencatat solusi penanganan insiden pada form pencatatan insiden 9. Petugas SIM memastikan layanan kembali normal dan menutup penanganan insiden Eskalasi Insiden 10. Petugas SIM mengisi informasi insiden pada form eskalasi 11. Petugas SIM melakukan eskalasi insiden Jika insiden berkaitan dengan hal teknis maka dieskalasikan ke Vendor. Jika berkaitan dengan hal operasional maka dieskalasikan ke Kepala Unit SIM 12. Petugas SIM menyerahkan formulir eskalasi kepada Kepala Unit untuk insiden yang berkaitan dengan hal operasional 13. Kepala Unit menerima form eskalasi untuk memahami insiden dari informasi pada form 14. Kepala Unit mencari solusi insiden 15. Kepala Unit menyelesaikan insiden 16. Kepala Unit mencatat solusi pada form eskalasi 17. Kepala Unit memberikan formulir eskalasi kepada Petugas SIM 18. Petugas SIM menerima form eskalasi dari Kepala Unit dan melakukan penutupan insiden		

 RS. XYZ	PENANGANAN INSIDEN SIMRS				
	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024	No Revisi: 0	Halaman / dari: 02/08		
SPO	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022	Ditetapkan Direktur: Direksi RS. XYZ			
	19. Petugas SIM menyerahkan formulir eskalasi kepada Vendor untuk insiden yang berkaitan dengan hal teknis 20. Vendor menerima form eskalasi untuk memahami insiden dari informasi pada form 21. Vendor mencari solusi insiden 22. Vendor menyelesaikan insiden 23. Vendor mencatat solusi pada form eskalasi 24. Vendor memberikan formulir eskalasi kepada Petugas SIM 25. Petugas SIM menerima form eskalasi dari Vendor dan melakukan penutupan insiden Penutupan Insiden 26. Petugas SIM memberikan informasi kepada pengguna SIMRS bahwa insiden selesai dan memberikan surat perbaikan insiden kepada pengguna SIMRS 27. Pengguna SIMRS menandatangani surat perbaikan 28. Pengguna SIMRS mengembalikan surat perbaikan kepada Petugas SIM 29. Petugas SIM menerima surat perbaikan 30. Petugas SIM melakukan pengecekan pencatatan seluruh informasi insiden pada form pencatatan insiden 31. Petugas SIM menutup Insiden				
Diagram Alur:					
NO	Aktivitas	Pelaksana		Kelengkapan	
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	Vendor
PENANGANAN INSIDEN					
1	Melaporkan insiden yang terjadi				

	PENANGANAN INSIDEN SIMRS				
RS. XYZ	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024		No Revisi: 0		Halaman / dari: 03/08
SPO	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022		Ditetapkan Direktur: Direksi RS. XYZ		
NO	Aktivitas	Pelaksana			Kelengkapan
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	Vendor
PENANGANAN INSIDEN					
2	Mencatat informasi terkait insiden				Formulir pencatatan insiden
3	Menentukan kategori insiden				Daftar kategori insiden
4	Menentukan prioritas penanganan insiden				Acuan prioritas insiden
5	Menganalisis solusi yang tepat untuk menangani insiden				
					

	PENANGANAN INSIDEN SIMRS				
	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024		No Revisi: 0		Halaman / dari: 05/08
SPO	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022		Ditetapkan Direktur: Direksi RS. XYZ		
NO	Aktivitas	Pelaksana			Kelengkapan
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	
ESKALASI INSIDEN					
10	Mengisi informasi insiden pada form eskalasi				
11	Memastikan insiden berkaitan dengan hal teknis Jika YA berkaitan dengan hal teknis maka ke aktivitas 19 Jika TIDAK ke aktivitas 12				Formulir eskalasi
12	Menyerahkan formulir eskalasi				Formulir eskalasi
13	Menerima form eskalasi untuk memahami insiden melalui informasi pada form				Formulir eskalasi

NO	Aktivitas	Pelaksana				Kelengkapan
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	Vendor	
14	Mencari solusi insiden			13		
15	Menyelesaikan insiden					
16	Mencatat solusi pada formulir eskalasi					Formulir eskalasi
17	Memberikan formulir eskalasi					Formulir eskalasi
18	Menerima formulir eskalasi dan menutup insiden					Formulir eskalasi

NO	Aktivitas	Pelaksana				Kelengkapan
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	Vendor	
19	Menyerahkan formulir eskalasi kepada untuk insiden yang berkaitan dengan hal teknis		11			
20	Menerima form eskalasi untuk memahami insiden dari informasi pada form					
21	Mencari solusi insiden					
22	Menyelesaikan insiden					
23	Mencatat solusi pada form eskalasi					
24	Memberikan formulir eskalasi					
25	Menerima form eskalasi dan melakukan penutupan insiden					

PENANGANAN INSIDEN SIMRS					
RS. XYZ	Nomor Dokumen: SPO.SIM.01.07.2024		No Revisi: 0		Halaman / dari: 08/08
	Tanggal Terbit: 13 Juli 2022		Ditetapkan Direktur: Direksi RS. XYZ		
NO	Aktivitas	Pelaksana			Kelengkapan
		Pengguna	Petugas SIM	Kepala Unit SIM	Vendor
PENUTUPAN INSIDEN					
26	Memberikan informasi bahwa insiden selesai dan memberikan surat perbaikan				Surat perbaikan
27	Menandatangani surat perbaikan				
28	Mengembalikan surat perbaikan				
29	Menerima surat perbaikan				
30	Melakukan pengecekan pencatatan seluruh informasi insiden pada form pencatatan insiden				Formulir pencatatan insiden
31	Menutup insiden				

Gambar 2. SOP penanganan insiden

Pada Gambar 3 akan dipaparkan salah satu formulir yang dihasilkan yaitu Formulir pencatatan insiden. Formulir pencatatan insiden dibuat sesuai dengan standar ITIL dimana semua informasi relevan yang berkaitan dengan insiden harus dicatat secara lengkap agar semua insiden memiliki histori penanganan yang jelas.

FORMULIR PENCATATAN INSIDEN			
RS. XYZ	No.form	No Revisi:	
	FORM.SIM.01.2024	0	
	ID Insiden	Hari/Tanggal Pencatatan	
	011	Senin 10 Juli 2024	
IDENTITAS PENGGUNA/PELAPOR		INFORMASI INSIDEN	
Nama	Hamman	PIC Unit SIM	Abdul
Unit	JCU	Kategori	Software
Telepon	081905252219	Urgensi	High
		Dampak	High
Media	Telepon	Prioritas	☐ Critical ☐ Medium ☒ High ☐ Low
Deskripsi Insiden			
Downtime SIMRS seluruh sistem tidak dapat diakses			
Solusi Insiden			
Melakukan koordinasi dengan pihak ketiga untuk mencari penyebab dan perbaikan downtime sehingga didapatkan penyebab kegagalan konflik dan perbaikan rollback system			
Status	☐ Open ☐ In Progress ☒ Closed	Waktu Penyelesaian	60 menit
		Hari/ Tanggal	Senin 10 Juli 2024
		Penutupan insiden	

Gambar 3. Formulir pencatatan insiden

Verifikasi Dokumen SOP

Verifikasi dilakukan bertujuan untuk memastikan keakuratan data dan informasi dalam dokumen SOP dan memastikan bahwa dokumen SOP memenuhi persyaratan Standar Akreditasi Rumah Sakit serta sesuai dengan kebutuhan RS.XYZ. Verifikasi dilakukan kepada Kepala Unit SIM yang memiliki tugas memastikan pengelolaan SIMRS berjalan baik dengan tercapainya proses ideal dan terpenuhinya semua kebutuhan dalam pengelolaan SIMRS. Saat proses verifikasi berlangsung dengan menjelaskan dokumen SOP kepada Kepala Unit SIM dan melakukan wawancara kepada Kepala Unit SIM maka Kepala Unit SIM memberikan feedback yaitu semua informasi yang terdapat didalam SOP beserta formulirnya dapat dikonfirmasi kebenarannya dan jika disesuaikan dengan kebutuhan rumah sakit maka setiap formulir yang dibuat untuk mendukung jalannya aktivitas dalam SOP perlu diberikan contoh pengisian setiap itemnya sehingga Unit SIM dapat lebih mudah memahami tata cara pengisian formulir. Setelah dilakukan wawancara, maka SOP dan formulir direvisi sesuai dengan feedback yang diberikan Unit SIM, lalu hasil revisi diberikan kembali untuk disetujui dan dihasilkan SOP serta formulir yang terverifikasi.

5 Kesimpulan

Perancangan SOP dalam penelitian ini melalui tahap analisis kesenjangan dengan memetakan kondisi manajemen SIMRS saat ini di Rumah Sakit XYZ dengan kondisi ideal sesuai dengan standar acuan ITIL V3. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, SOP Penanganan Insiden dihasilkan sebagai solusi untuk perbaikan proses penanganan insiden SIMRS di RS XYZ agar dapat mencapai kondisi ideal sesuai dengan ITIL V3. Dokumen SOP ini dilengkapi dengan dokumen pendukung, yaitu formulir yang berguna untuk membantu pelaksanaan kegiatan dalam prosedur tersebut. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengeksplorasi bagaimana pengembangan versi ITIL dapat diimplementasikan dalam pembuatan SOP sehingga dapat menjadi acuan dan mempermudah pengelolaan layanan TI sesuai dengan standar praktik terbaik.

Referensi

- [1] N. M. Parera and J. J. C. Tambotoh, "Pengukuran Kapabilitas Tata Kelola Teknologi Informasi pada DISKOMINFO Salatiga Menggunakan COBIT 2019 Measuring IT Governance Capability at DISKOMINFO Salatiga using," *Sist. J. Sist. Inf.*, vol. 13, no. 1, pp. 324–334, 2024.
- [2] Menteri Kesehatan Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia," vol. 26, no. 4, pp. 1–37, 2013.
- [3] W. Handiwidjojo, "Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit," *J. Eksplor. Karya Sist. Inf. dan Sains*, vol. 2, no. 2, pp. 32–38, 2009, [Online]. Available: n-rumah-sakit/
- [4] B. H. Hayadi, H. T. Sukmana, E. Shafiera, and J.-M. Kim, "The Development of ITSM Research in Indonesia: A Systematic Literature Review," *Int. J. Artif. Intell. Res.*, vol. 5, no. 2, pp. 138–156, 2021, doi: 10.29099/ijair.v5i2.233.
- [5] J. Serrano, J. Faustino, D. Adriano, R. Pereira, and M. M. da Silva, "An IT Service Management Literature Review: Challenges, Benefits, Opportunities and Implementation Practices" *Inf.*, vol. 12, no. 3, 2021, doi: 10.3390/info12030111.
- [6] D. Herlinudinkhaji and A. F. Daru, "Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL)," *J. Inform. UPGRIS*, vol. 1, no. 2, pp. 110–121, 2015.
- [7] A. Cartlidge, *An Introductory Overview of ITIL® V3*. 2007.
- [8] P. M. Agam and T. Sutabri, "Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen

- Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual,” *J. Ilmu Data*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.xxxx/ijmst.xxxx.xxxx>
- [9] A. S. Wardani, “Perancangan Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Berbasis ITIL V3 & Service Desk Standart (Studi Kasus : Rsud Kota Kediri),” *JITK (Jurnal Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komputer)*, vol. 5, no. 1, pp. 127–132, 2019, doi: 10.33480/jitk.v5i1.710.
- [10] N. Tri Hariyanti, D. Jean Cross Sihombing, and A. Wirapraja, “Pemanfaatan Proses Pada Kerangka ITIL V3 dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi,” *J. Eksek.*, vol. 15, no. 2, pp. 388–403, 2018.
- [11] P. ELEPHANT, “The Benefits Of ITIL White Paper,” no. August, 2008, [Online]. Available: <https://www.pinkelephant.com/articles/TheBenefitsOfITILv26.pdf>
- [12] I. P. D. A. S. Prabowo, I. N. Rachmawati, and Y. Rahmawati, “Penyusunan SOP Incident Management pada PT. RST dan PT. XYZ Berdasarkan ITIL 3 Versi 2011,” *J. Eksplora Inform.*, vol. 10, no. 2, pp. 110–121, 2021, doi: 10.30864/eksplora.v10i2.478.
- [13] R. Steinberg, *ITIL Service Operation*. 2011. [Online]. Available: <http://books.google.com/books?id=w382YAAACAAJ&pgis=1>
- [14] W. R. Wicaksana, T. D. Susanto, and A. Herdiyanti, “Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Untuk Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002,” *Sisfo*, vol. 06, no. 01, pp. 105–120, 2016, doi: 10.24089/j.sisfo.2016.09.008.
- [15] KARS, “Panduan Penyusunan Dokumen Akreditasi Rumah Sakit,” *Www.Indonesian-Publichealth.Com*, pp. 29–30, 2012, [Online]. Available: <http://www.indonesian-publichealth.com/panduan-penyusunan-dokumen-akreditsi-puskesmas/protap>