

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan terkait perancangan dan implementasi Support System di Rumah Sakit Rapha Theresia dengan menggunakan metode Scrum dan ITIL Framework sebagai berikut:

1. Penelitian ini merancang sebuah *Support System* berbasis website yang mampu mendokumentasikan seluruh aktivitas permintaan layanan, laporan gangguan, hingga proses penyelesaian layanan TI dengan baik. Sistem ini mempermudah tim TI dalam mencatat, memantau, dan menindaklanjuti setiap permintaan maupun perbaikan layanan TI secara sistematis dan terdokumentasi.
2. Metode Scrum dan kerangka kerja ITIL berhasil diimplementasikan dalam pengembangan dan pengelolaan layanan TI di RS Rapha Theresia. Penggunaan prinsip-prinsip Scrum seperti *sprint*, *product backlog*, dan *daily meeting*, dikombinasikan dengan proses ITIL seperti *Incident Management*, *Request Fulfillment*, dan *Service Desk*, memberikan dampak positif terhadap peningkatan respons layanan TI, serta kepatuhan terhadap tata kelola layanan TI yang baik.
3. Sistem yang dikembangkan telah menyediakan laporan kinerja layanan TI secara terukur dan terdokumentasi. Laporan ini menjadi dasar bagi

manajemen rumah sakit dalam melakukan evaluasi, pengambilan keputusan, serta upaya peningkatan layanan TI secara berkelanjutan, sehingga mendukung terciptanya layanan TI yang efektif, transparan, dan akuntabel.

4. Implementasi *Support System* berbasis Scrum dan ITIL tidak hanya meningkatkan operasional layanan TI, tetapi juga mendorong budaya kerja kolaboratif di lingkungan tim TI Rumah Sakit Rapha Theresia. Hal ini terbukti dari meningkatnya koordinasi, transparansi proses, serta kecepatan penyelesaian layanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap keandalan layanan TI rumah sakit secara keseluruhan

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk pengembangan dan peningkatan *Support System* di Rumah Sakit Rapha Theresia ke depannya, sebagai berikut:

1. Peningkatan Kapasitas sumber daya manusia (SDM)
Perlu dilakukan pelatihan rutin bagi pengguna terkait penggunaan *Support System* serta pemahaman lebih mendalam mengenai prinsip-prinsip Scrum dan ITIL. Dengan begitu, proses layanan dapat berjalan lebih efektif, dan seluruh pihak memahami peran serta alur kerja sistem.
2. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan
Disarankan agar dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem dan proses layanan TI menggunakan *feedback* dari pengguna serta analisis data layanan. Evaluasi ini menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan, sejalan

dengan prinsip *continuous improvement* dalam ITIL dan iterasi dalam Scrum.

3. Integrasi dengan Sistem Rumah Sakit Lainnya

Untuk meningkatkan efisiensi layanan, sistem *Support System* dapat diintegrasikan dengan sistem informasi rumah sakit lainnya, seperti sistem manajemen aset, sistem kepegawaian, maupun sistem informasi rekam medis. Integrasi ini akan memberikan informasi yang lebih komprehensif dan meminimalisir proses manual.