

## ABSTRAK

Modul Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan bagian dari Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) yang digunakan oleh RSMM Jawa Timur untuk mendukung dokumentasi pelayanan di unit IGD. Namun, modul ini belum memiliki mekanisme evaluasi sistematis untuk memastikan kesesuaian layanan dengan kebutuhan organisasi dan proses bisnis. Akibatnya, berbagai permasalahan dalam penggunaan modul seringkali berulang tanpa solusi yang efektif, sehingga menimbulkan keluhan dari pengguna. Untuk mengidentifikasi kebutuhan perbaikan dan memastikan kualitas layanan IT yang sesuai harapan pengguna, dilakukan pengukuran menggunakan metode e-ServQual. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi e-ServQual, modul IGD belum memenuhi lima dimensi, yang menandakan adanya kesenjangan antara layanan yang diberikan dan standar kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan guna memastikan sistem dapat mendukung proses pelayanan di Unit IGD secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi perbaikan guna memperbaiki kualitas layanan IT di unit IGD dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dengan fokus *Continual Service*. Usulan perbaikan dilakukan melalui pendekatan *7-Step Improvement Process*, yang mencakup analisis sasaran, penerapan analisis SWOT untuk mengidentifikasi strategi perbaikan, serta evaluasi kepuasan pengguna guna merumuskan strategi perbaikan yang tepat. Informasi disini menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan yang aplikatif dan relevan dalam memperbaiki kualitas layanan IT di unit IGD.

Kata kunci— ***Continual Service*, ITILV3, Kualitas Layanan IT, Modul Instalasi Gawat Darurat (IGD), Rekomendasi Perbaikan**