JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/

Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan menggunakan Framework ITIL V4

Muhammad Marshell Rivai[1], Dicky Pratama[2]
[1]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, neechan354@mhs.mdp.ac.id
[2]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, dqpratama@mdp.ac.id

Corresponding Author: neechan354@mhs.mdp.ac.id[1]

Abstract: *The development of information technology encourages government agencies to improve the quality of digital-based public services. The South Sumatra Province Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) has utilized various information systems, such as OSS, Sicantik, and Srikandi, to support licensing services. However, in its implementation, obstacles are still found in the management of information technology services, particularly related to incident reporting, service documentation, performance monitoring, and suboptimal service evaluation. This study aims to analyze the implementation of information technology service management at the South Sumatra Province DPMPTSP using the ITIL v4 framework and assess the Maturity Level of IT services. The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques in the form of observation, interviews, questionnaires, and documentation studies. The analysis was conducted on five ITIL v4 domains, namely Service Desk, Incident Management, Continual Improvement, Monitoring and Event Management, and IT Asset and Configuration Management. The results show that the Maturity Level of information technology services ranges from Level 3 (Defined) to Level 4 (Managed). Although the service process has been running quite well, there are still gaps between actual conditions and expected targets, especially in the Monitoring and Event Management domain. Therefore, this study produces recommendations for improvements that focus on increasing process standardization, centralized service recording, performance monitoring, and strengthening IT service management to improve the effectiveness of public services.*

Keywords: *ITIL v4, ITSM, Maturity Level,* DPMPTSP

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan telah memanfaatkan berbagai sistem informasi, seperti OSS, Sicantik, dan Srikandi, dalam mendukung pelayanan perizinan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala pada pengelolaan layanan teknologi informasi, khususnya terkait pelaporan insiden, dokumentasi layanan, pemantauan kinerja, serta evaluasi layanan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan

menggunakan framework ITIL v4 serta menilai tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan TI. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan pada lima domain ITIL v4, yaitu *Service Desk, Incident Management, Continual Improvement, Monitoring and Event Management, serta IT Asset and Configuration Management*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan teknologi informasi berada pada kisaran Level 3 (*Defined*) menuju Level 4 (*Managed*). Meskipun proses layanan telah berjalan dengan cukup baik, masih terdapat kesenjangan antara kondisi aktual dan target yang diharapkan, terutama pada domain *Monitoring and Event Management*. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berfokus pada peningkatan standardisasi proses, pencatatan layanan terpusat, pemantauan kinerja, serta penguatan pengelolaan layanan TI guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kata Kunci: *ITIL v4, ITSM,* Tingkat Kematangan TI, DPMPTSP

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam sistem pelayanan publik di instansi pemerintah. Penerapan teknologi dalam pelayanan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat (Sakir, 2024). Pemerintah Indonesia sendiri mendorong transformasi digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menuntut setiap instansi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Dalam konteks ini, pengelolaan layanan teknologi informasi menjadi faktor penting agar sistem pelayanan digital dapat berjalan efektif dan berkelanjutan(Suryana et al., 2025).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Selatan merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan nonperizinan di tingkat daerah(Eva Novaria et al., 2022). Dalam menjalankan fungsinya, DPMPTSP telah mengimplementasikan sejumlah sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, antara lain OSS (Online Single Submission), Sicantik (Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu), dan Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi).

OSS merupakan sistem nasional yang dikembangkan oleh Kementerian Investasi/BKPM untuk memfasilitasi pengurusan perizinan berusaha secara daring, mulai dari pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) hingga penerbitan izin operasional, sehingga proses menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan(Arifin et al., 2021). Sementara itu, Sicantik adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Kementerian Kominfo dan digunakan oleh DPMPTSP untuk mengelola berbagai jenis layanan perizinan dan nonperizinan daerah secara elektronik, termasuk pengajuan izin online, verifikasi berkas, hingga penerbitan izin dengan tanda tangan digital. Adapun Srikandi, yang dikembangkan oleh Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI) bersama KemenPANRB, Kominfo, dan BSSN, berfungsi sebagai sistem arsip digital untuk mengelola seluruh dokumen surat-menyurat dan perizinan agar tertata rapi, mudah diakses, dan aman secara elektronik. Ketiga sistem tersebut saling terhubung dan berfungsi untuk mempercepat proses pengelolaan perizinan, mendukung pengarsipan dokumen secara digital, serta mewujudkan pelayanan publik yang lebih transparan, efisien, dan terintegrasi secara elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) serta Standar Pelayanan (SP) DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan, diketahui bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi telah berjalan dengan cukup baik. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Proses pelaporan keluhan masyarakat maupun gangguan sistem masih

dilakukan secara manual melalui media seperti WhatsApp, surat, atau dengan datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, penanganan insiden sering kali memerlukan koordinasi dengan instansi pusat, seperti BKPM, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), serta Arsip Nasional Republik Indonesia (ANRI). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi *Service Desk* dan Incident Management pada DPMPTSP telah berjalan, namun belum sepenuhnya terstruktur dan terdokumentasi sesuai dengan prinsip manajemen layanan teknologi informasi (*IT Service Management*) yang ideal.

Meskipun DPMPTSP telah memiliki prosedur operasional standar (SOP) dalam menangani gangguan sistem, proses evaluasi dan pemantauan kinerja layanan teknologi informasi belum mengacu pada kerangka kerja best practice yang diakui secara internasional. Kompetensi sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan TI masih terbatas, termasuk belum adanya pelatihan khusus terkait ITSM atau ITIL v4 yang dapat memperkuat pemahaman dalam pengelolaan insiden maupun peningkatan kualitas layanan. Di sisi lain kegiatan evaluasi layanan TI belum berjalan optimal karena belum terdapat standar penilaian untuk mengukur tingkat kematangan layanan, sementara pengukuran kinerja layanan TI belum dilakukan secara berkala, serta keterbatasan alat pendukung evaluasi layanan TI.

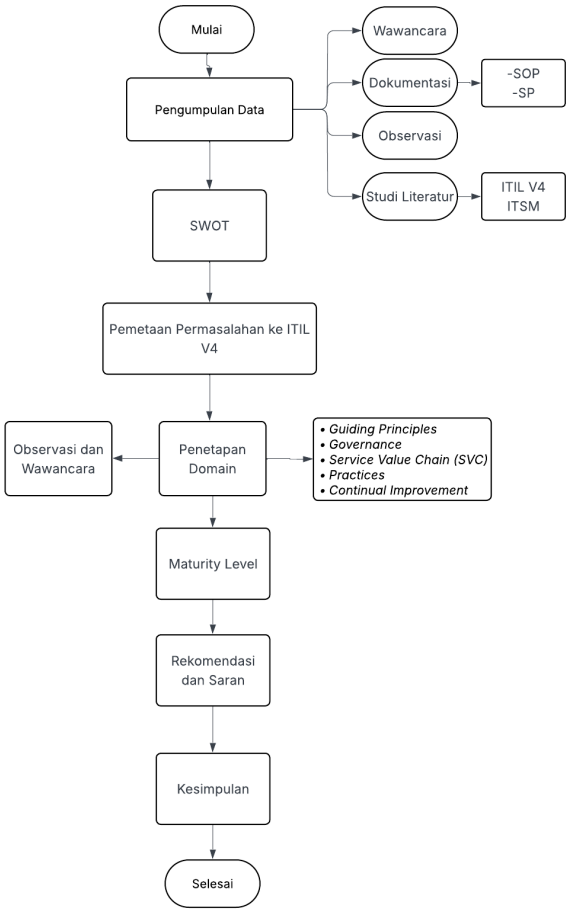
Selain itu, dukungan manajerial terhadap pengembangan dan evaluasi layanan TI belum sepenuhnya optimal, sehingga upaya perbaikan layanan belum berjalan berkelanjutan dan tidak terarah. Beberapa temuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI belum berjalan secara optimal, baik dari sisi proses operasional, sistem pencatatan insiden, maupun mekanisme penilaian kinerja layanan.

Oleh karena itu, diperlukan suatu analisis terhadap implementasi manajemen layanan teknologi informasi pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v4, Melalui analisis tersebut, diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai sejauh mana penerapan manajemen layanan teknologi informasi telah mendukung kinerja pelayanan publik berbasis digital di lingkungan DPMPTSP, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan guna mewujudkan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan(Ambar, 2023).

Melalui hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi yang berorientasi pada perbaikan dan penguatan tata kelola layanan teknologi informasi di lingkungan DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu mendukung terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang unggul, transparan, serta sejalan dengan prinsip-prinsip *IT Service Management* (ITSM) berdasarkan kerangka kerja *ITIL* versi 4 (ITIL v4).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Responden dalam penelitian ini berjumlah 19 orang, yang terdiri dari pegawai dengan berbagai jabatan dan peran yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Adapun rangkaian tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung mengenai proses operasional layanan teknologi informasi, mencakup interaksi antara petugas dan pengguna sistem, mekanisme pencatatan insiden, serta efektivitas alur penyelesaian layanan yang diterapkan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan *Back Office* DPMPTSP yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI. Pertanyaan difokuskan pada tata kelola layanan, prosedur penyelesaian insiden, serta pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung pelayanan publik.

c. Studi Literatur

Tahap ini dilakukan untuk memahami konsep teoritis dan praktik terbaik IT Service Management berdasarkan *framework* ITIL v4. Kajian difokuskan pada lima komponen utama ITIL v4, yaitu *Guiding Principles, Governance, Service Value Chain (SVC), Practices,* dan *Continual Improvement*

d. Dokumentasi

Dokumen-dokumen internal seperti *Standar Operasional Prosedur (SOP)* dan Standar Pelayan (SP) dikumpulkan untuk menganalisis sejauh mana pelaksanaan layanan TI telah mengikuti pedoman resmi dan praktik manajemen layanan yang berlaku.

SWOT

Tahapan ini dilakukan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal layanan teknologi informasi di DPMPTSP menggunakan metode SWOT. Melalui analisis ini, peneliti mengidentifikasi kekuatan yang dimiliki instansi seperti sumber daya dan infrastruktur layanan yang sudah berjalan, serta kelemahan seperti keterbatasan prosedur dan kurangnya standar

layanan. Selain itu, peluang dari kebijakan pemerintah dan perkembangan teknologi juga dipertimbangkan, begitu pula ancaman dari faktor eksternal yang dapat mempengaruhi efektivitas pengelolaan layanan(Irfani et al., 2021). Hasil dari analisis SWOT ini digunakan sebagai dasar untuk melakukan pemetaan kondisi layanan TI terhadap framework ITIL v4.

Pemetaan Permasalahan ke ITIL V4

Berdasarkan hasil analisis SWOT, tahap ini dilakukan untuk memetakan permasalahan yang ditemukan ke dalam struktur dan praktik yang terdapat pada framework ITIL v4. Pemetaan ini bertujuan mengetahui sejauh mana proses layanan TI di DPMPTSP telah sesuai dengan prinsip dan praktik terbaik ITIL v4. Beberapa area layanan seperti *Incident Management, Service Request Management, Change Enablement, dan Problem Management* menjadi fokus analisis dalam tahap ini. Dengan pemetaan tersebut, peneliti dapat menghubungkan permasalahan aktual yang terjadi di lapangan dengan domain-domain ITIL yang relevan untuk perbaikan pengelolaan layanan.

Observasi Dan Wawancara Lanjutan

Setelah dilakukan pemetaan ke ITIL v4, peneliti melaksanakan observasi dan wawancara lanjutan untuk memvalidasi hasil pemetaan. Tujuannya adalah memastikan bahwa setiap temuan yang diperoleh sesuai dengan kondisi aktual di lapangan, serta mengklarifikasi domain ITIL mana yang paling relevan untuk diterapkan di DPMPTSP.

Penetapan domain

Tahap ini bertujuan menentukan domain ITIL v4 yang menjadi fokus pengembangan dan analisis mendalam. Domain ditetapkan berdasarkan hasil pemetaan dan validasi sebelumnya serta mengacu pada lima elemen utama ITIL v4, yaitu:

1. *Guiding Principles* (prinsip panduan pengambilan keputusan),
2. *Governance* (tata kelola layanan),
3. *Service Value Chain (SVC)* (rantai nilai layanan),
4. *Practices* (praktik manajemen layanan),
5. *Continual Improvement* (perbaikan berkelanjutan).

Penetapan domain ini membantu memfokuskan penelitian pada aspek layanan TI yang paling berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan pengguna.

Maturity Level

Pada tahap ini, dilakukan penilaian terhadap tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan TI di DPMPTSP berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Penilaian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana penerapan IT Service Management telah sesuai dengan standar ITIL v4. Hasil asesmen menunjukkan posisi kematangan layanan TI pada level tertentu dan menggambarkan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Penilaian ini juga menjadi dasar dalam memberikan saran strategis untuk meningkatkan efektivitas, konsistensi, dan keberlanjutan layanan TI di instansi tersebut.

Rekomendasi dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan penilaian tingkat kematangan, peneliti menyusun rekomendasi untuk peningkatan layanan TI di DPMPTSP. Beberapa langkah yang disarankan meliputi penyesuaian SOP agar sesuai dengan praktik ITIL v4, penguatan tata kelola dan mekanisme pengawasan, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi. Selain itu, disarankan juga penerapan sistem ITSM yang dapat membantu otomasi proses dan memastikan kegiatan continual improvement berjalan secara berkelanjutan untuk mendukung layanan publik yang lebih efektif dan efisien.

Kesimpulan

Tahapan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran sistematis mengenai langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis manajemen layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian diawali dengan pengumpulan data untuk memahami kondisi aktual layanan teknologi informasi yang berjalan. Selanjutnya, data yang diperoleh dianalisis menggunakan kerangka kerja ITIL v4 guna mengidentifikasi tingkat kematangan layanan serta kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam penyusunan pembahasan dan rekomendasi perbaikan layanan teknologi informasi agar pengelolaannya dapat berjalan lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dimulai dengan penyajian hasil pengukuran tingkat kematangan(*Maturity Level)* manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan *framework ITIL v4* pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.

Hasil Perhitungan *Maturity Level*

Pengukuran *Maturity Level* dilakukan pada lima domain ITIL v4, yaitu *Service Desk, Incident Management, Continual Improvement, Monitoring and Event Management, serta IT Asset and Configuration Management.*

$$Maturity\ Level = \frac{\sum(Jumlah\ Nilai\ Jawaban)}{\sum(Jumlah\ Pertanyaan)}$$

Gambar 2. *Rumus Maturity Level*

Service Desk

Pada subdomain *Service Desk*, dilakukan perhitungan tingkat kematangan (*Maturity Level*) untuk mengetahui sejauh mana fungsi *Service Desk* telah diterapkan dalam mendukung pengelolaan layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian dilakukan berdasarkan beberapa indikator yang direpresentasikan dalam SD1 hingga SD5, yang mencerminkan aspek-aspek utama praktik *Service Desk* sesuai dengan framework ITIL v4. Hasil perhitungan tingkat kematangan, target yang diharapkan, serta nilai kesenjangan (gap) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Maturity Level Service Desk*

Pertanyaan	Current Level	Target	Gap
SD1	3,68	4	0,32
SD2	3,63	4	0,37
SD3	3,74	4	0,26
SD4	3,79	4	0,21
SD5	4,21	5	0,79

Berdasarkan hasil perhitungan pada subdomain *Service Desk*, diperoleh nilai current level yang berada pada rentang 3,63 hingga 4,21, yang menunjukkan bahwa fungsi *Service Desk* di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan secara umum telah berada pada level Managed. Hal ini mengindikasikan bahwa proses layanan sudah berjalan secara terkelola dan relatif konsisten, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Nilai gap yang masih muncul pada setiap indikator, terutama pada SD5 dengan nilai sebesar 0,79, menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi saat ini dengan target yang diharapkan. Kesenjangan tersebut mengindikasikan bahwa penerapan *Service Desk* masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam hal standardisasi proses, pencatatan layanan secara terpusat, serta penerapan perbaikan berkelanjutan agar dapat mencapai tingkat kematangan yang optimal sesuai dengan praktik ITIL v4.

Incident Management

Pada subdomain Incident Management, dilakukan perhitungan tingkat kematangan (*Maturity Level*) untuk menilai efektivitas proses penanganan insiden layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian ini mencakup beberapa indikator yang direpresentasikan dalam IM1 hingga IM5, yang menggambarkan tahapan utama dalam praktik Incident Management berdasarkan framework ITIL v4, mulai dari identifikasi hingga penyelesaian insiden. Hasil perhitungan tingkat kematangan saat ini, target yang diharapkan, serta nilai kesenjangan (gap) dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. ***Maturity Level Incident Management***

Pertanyaan	Current Level	Target	Gap
IM1	3,37	4	0,63
IM2	3,74	4	0,26
IM3	3,63	4	0,37
IM4	3,68	4	0,32
IM5	3,47	4	0,53

Berdasarkan hasil pengukuran pada subdomain Incident Management, nilai current level berada pada kisaran 3,37 hingga 3,74, yang mengindikasikan bahwa proses penanganan insiden di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah mencapai tingkat Defined hingga Managed. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan insiden telah diterapkan dan dipahami oleh pihak terkait, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya didukung oleh pengukuran kinerja dan dokumentasi yang sistematis.

Selain itu, masih terdapat nilai gap yang cukup signifikan, terutama pada indikator IM1 dan IM5 dengan selisih masing-masing sebesar 0,63 dan 0,53. Hal tersebut menandakan perlunya peningkatan pada aspek pencatatan insiden, penyeragaman alur penanganan, serta evaluasi terhadap penyelesaian insiden. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa penerapan praktik Incident Management masih memerlukan penguatan, khususnya melalui penyusunan prosedur baku dan pemanfaatan sistem pencatatan insiden yang terintegrasi agar selaras dengan praktik terbaik yang direkomendasikan dalam ITIL v4.

Continual Improvement

Pada subdomain Continual Improvement, dilakukan perhitungan tingkat kematangan (*Maturity Level*) untuk menilai sejauh mana proses perbaikan berkelanjutan telah diterapkan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian ini mencakup indikator CI1 hingga CI5 yang merepresentasikan aspek perencanaan, evaluasi, pelaksanaan, serta pemantauan peningkatan layanan sesuai dengan prinsip Continual Improvement pada framework ITIL v4. Hasil perhitungan tingkat kematangan saat ini, target yang diharapkan, serta nilai kesenjangan (gap) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. ***Maturity Level Continual Improvement***

Pertanyaan	Current Level	Target	Gap
CI1	3,58	4	0,42
CI2	3,95	4	0,05
CI3	3,68	4	0,32
CI4	3,74	4	0,26
CI5	3,63	4	0,37

Berdasarkan hasil pengukuran pada subdomain Continual Improvement, nilai current level berada pada kisaran 3,58 hingga 3,95, yang menunjukkan bahwa penerapan perbaikan berkelanjutan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah mencapai tingkat Defined hingga Managed. Temuan ini mengindikasikan bahwa kegiatan evaluasi serta upaya peningkatan layanan TI telah dilaksanakan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya konsisten dan belum didukung oleh pengukuran kinerja yang optimal.

Nilai gap yang masih muncul, khususnya pada indikator CI1 dengan selisih sebesar 0,42, menunjukkan bahwa proses identifikasi kebutuhan perbaikan serta perencanaan peningkatan layanan masih perlu ditingkatkan. Di sisi lain, kecilnya nilai gap pada indikator CI2 sebesar 0,05 menandakan bahwa beberapa aspek Continual Improvement telah mendekati kondisi yang diharapkan. Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan perlunya penguatan mekanisme evaluasi secara berkala serta pendokumentasian aktivitas perbaikan agar implementasi Continual Improvement dapat berjalan lebih efektif dan selaras dengan praktik terbaik ITIL v4.

Monitoring and Event Management

Pada subdomain Monitoring and Event Management, dilakukan pengukuran tingkat kematangan (*Maturity Level*) untuk mengevaluasi kapabilitas organisasi dalam memantau, mendeteksi, serta mengelola kejadian (event) pada layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian ini meliputi indikator MAM1 hingga MAM5 yang mencerminkan aspek pemantauan kinerja layanan, deteksi gangguan, pencatatan kejadian, serta respons terhadap event sesuai dengan praktik Monitoring and Event Management dalam kerangka kerja ITIL v4. Adapun hasil perhitungan tingkat kematangan kondisi saat ini, tingkat target yang diharapkan, dan nilai kesenjangan (gap) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. ***Maturity Level Monitoring and Event Management***

Pertanyaan	Current Level	Target	Gap
MAM1	3,56	4	0,44
MAM2	3,19	4	0,81
MAM3	3,56	4	0,44
MAM4	3,63	4	0,37
MAM5	3,63	4	0,37

Berdasarkan hasil analisis pada subdomain Monitoring and Event Management, nilai current level berada pada kisaran 3,19 hingga 3,63. Capaian ini menunjukkan bahwa proses pemantauan dan pengelolaan event layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah berada pada tingkat Defined hingga Managed. Artinya, aktivitas monitoring sudah dijalankan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya didukung oleh sistem serta mekanisme yang baku dan terstandarisasi.

Nilai kesenjangan paling besar terdapat pada indikator MAM2 dengan nilai 0,81, yang menandakan adanya kelemahan cukup signifikan pada aspek pemantauan dan pencatatan event secara terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi masih memerlukan peningkatan, terutama dalam penggunaan tools monitoring otomatis, penetapan indikator kinerja layanan yang jelas, serta penerapan mekanisme respons event secara real-time. Melalui perbaikan tersebut, implementasi Monitoring and Event Management diharapkan dapat berjalan lebih efektif dan sejalan dengan praktik terbaik ITIL v4.

IT Asset / Configuration Management

Pada subdomain IT Asset & Configuration Management, dilakukan pengukuran tingkat kematangan (*Maturity Level*) untuk mengevaluasi sejauh mana pengelolaan aset teknologi informasi dan konfigurasi sistem dalam mendukung layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan. Penilaian ini melibatkan indikator ICM1 hingga ICM5 yang mencerminkan aktivitas pendataan aset TI, pengelolaan konfigurasi sistem, pemutakhiran informasi aset, serta pengendalian perubahan konfigurasi. Seluruh aspek tersebut disesuaikan dengan praktik IT Asset & Configuration Management dalam framework ITIL v4. Adapun hasil perhitungan tingkat kematangan aktual, target yang diharapkan, dan nilai kesenjangan (gap) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. ***Maturity Level IT Asset / Configuration Management***

Pertanyaan	Current Level	Target	Gap
ICM1	4,00	5	1,00
ICM2	3,44	4	0,56
ICM3	3,63	4	0,37
ICM4	3,88	4	0,12
ICM5	3,69	4	0,31

Berdasarkan hasil pengukuran pada subdomain IT Asset & Configuration Management, nilai current level berada pada kisaran 3,44 hingga 4,00, yang mengindikasikan bahwa pengelolaan aset dan konfigurasi teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah mencapai tingkat Defined hingga Managed. Capaian tertinggi terdapat pada indikator ICM1 dengan nilai current level sebesar 4,00, yang menunjukkan bahwa penerapan proses dasar pengelolaan aset TI telah dilaksanakan dengan relatif baik.

Meskipun demikian, masih ditemukan nilai kesenjangan (gap), khususnya pada indikator ICM1 sebesar 1,00 dan ICM2 sebesar 0,56. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi eksisting dengan target yang ditetapkan, terutama terkait kelengkapan pendataan aset serta integrasi informasi konfigurasi. Temuan ini mengindikasikan perlunya penguatan melalui penerapan sistem pencatatan aset yang terpusat dan mekanisme pengendalian konfigurasi yang lebih sistematis, agar pengelolaan aset TI dapat berjalan lebih optimal dan mendukung peningkatan kualitas layanan TI secara menyeluruh sesuai dengan praktik terbaik ITIL v4.

Analisis *Gap*

Analisis gap dilakukan untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kematangan layanan teknologi informasi saat ini (current level) dengan tingkat kematangan yang diharapkan (target level) berdasarkan framework ITIL v4. Berdasarkan hasil perhitungan *Maturity Level* pada lima domain yang diteliti, diperoleh rekapitulasi nilai current level, target level, dan gap sebagaimana ditunjukkan pada tabel 6.

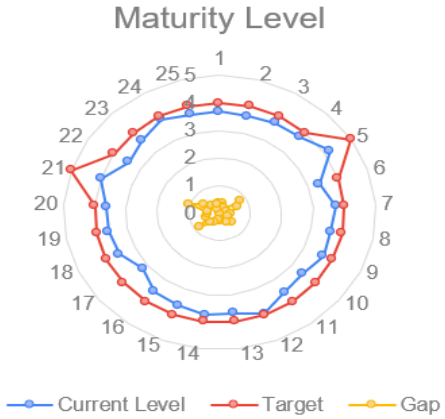
Tabel 6. Analisis Gap

Sub Domain	Current	Target	Gap	Level
Service Desk	3,81	4	0,19	*Level 4 - Managed*
Incident Managament	3,58	4	0,42	*Level 4 - Managed*
Continual Improvement	3,72	4	0,28	*Level 4 - Managed*
Monitoring And Event Management	3,51	4	0,49	*Level 4 - Managed*
IT Asset & Configuration Management	3,73	4	0,27	*Level 4 - Managed*

Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh domain memiliki target level sebesar 4 (Managed). Nilai current level berada pada rentang 3,51 hingga 3,81, yang menunjukkan bahwa secara umum manajemen layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah berada pada level Defined menuju Managed.

Domain *Service Desk* memiliki nilai current level tertinggi sebesar 3,81 dengan gap paling kecil yaitu 0,19, yang menunjukkan bahwa penerapan *Service Desk* relatif mendekati target yang diharapkan. Sebaliknya, domain Monitoring and Event Management memiliki nilai current level terendah sebesar 3,51 dengan gap terbesar yaitu 0,49, yang mengindikasikan bahwa domain ini memerlukan perhatian dan peningkatan lebih lanjut. Sementara itu, domain

Incident Management, Continual Improvement, serta IT Asset & Configuration Management menunjukkan nilai gap yang bervariasi namun masih berada di bawah 0,5, menandakan bahwa perbaikan yang diperlukan bersifat peningkatan dan penyempurnaan proses.



Gambar 3. *Maturity Level*

Berdasarkan Gambar 3. yang ditampilkan dalam bentuk radar chart, terlihat perbandingan antara current level, target level, dan gap pada masing-masing domain yang dianalisis. Garis current level (biru) menunjukkan kondisi aktual penerapan manajemen layanan TI, sedangkan garis target level (merah) menggambarkan tingkat kematangan yang diharapkan sesuai dengan framework ITIL v4. Adapun titik gap (kuning) menunjukkan besarnya kesenjangan antara kondisi saat ini dan target.

Secara umum, pola radar chart menunjukkan bahwa seluruh domain masih berada di bawah target level, namun jarak antara current level dan target level relatif tidak terlalu besar. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan manajemen layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah berjalan dengan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan agar seluruh domain dapat mencapai level Managed secara optimal dan konsisten. Domain dengan gap terbesar, yaitu Monitoring and Event Management, menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, terutama dalam aspek pemantauan layanan, pendeteksian kejadian, serta respons terhadap event secara terstruktur dan terintegrasi.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan dan analisis kesenjangan yang telah dilakukan sebelumnya, dapat diketahui bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan telah terlaksana dengan cukup baik. Meskipun demikian, masih ditemukan perbedaan antara kondisi yang berjalan saat ini dengan kondisi ideal yang diharapkan. Kesenjangan tersebut mengindikasikan adanya beberapa aspek layanan TI yang perlu ditingkatkan agar seluruh domain mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal sesuai dengan kerangka kerja ITIL v4.

Oleh karena itu, pada subbab ini disusun rekomendasi dan perbaikan yang bertujuan untuk menutup kesenjangan (gap) yang telah diidentifikasi. Rekomendasi dan perbaikan tersebut disusun berdasarkan hasil pengukuran *Maturity Level*, analisis SWOT, serta pemetaan peran dan tanggung jawab melalui Diagram RACI. Adapun rangkuman rekomendasi perbaikan manajemen layanan teknologi informasi disajikan pada Tabel 7. Rekomendasi Perbaikan, yang diharapkan dapat menjadi acuan dalam meningkatkan efektivitas, konsistensi, dan keberlanjutan pengelolaan layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 7. Rekomendasi Perbaikan

Maturity Level	Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengukuran *Maturity Level* menunjukkan bahwa sebagian besar domain layanan TI berada pada kisaran Level 3 (Defined) menuju Level 4 (Managed), yang menandakan bahwa proses telah berjalan namun belum sepenuhnya terukur dan konsisten.	1. Meningkatkan standardisasi proses layanan TI dengan menyusun dan memperbarui SOP yang mengacu pada praktik ITIL v4. 2. Menerapkan mekanisme pencatatan dan pelaporan layanan TI secara terpusat, sehingga seluruh aktivitas layanan dan insiden dapat dimonitor dan dievaluasi secara periodik. 3. Menetapkan indikator kinerja layanan TI (KPI) sebagai dasar pengukuran efektivitas layanan dan peningkatan *Maturity Level* secara berkelanjutan.
Analisis *SWOT*	Rekomendasi
Berdasarkan hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa organisasi memiliki kekuatan pada aspek infrastruktur dan dukungan kebijakan. Namun demikian, masih terdapat kelemahan pada sistem pelaporan, kelengkapan dokumentasi, serta keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Selain itu, organisasi juga menghadapi ancaman berupa ketergantungan terhadap sistem pusat serta potensi risiko gangguan layanan.	1. Memanfaatkan kekuatan infrastruktur dan dukungan kebijakan yang ada untuk mengembangkan pengelolaan layanan TI yang lebih terstruktur sesuai dengan framework ITIL v4. 2. Mengurangi kelemahan pada sistem pelaporan dan dokumentasi dengan mengimplementasikan proses layanan TI berbasis digital yang terdokumentasi secara sistematis. 3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan sosialisasi terkait manajemen layanan TI (ITSM) guna menghadapi potensi risiko gangguan layanan serta ketergantungan terhadap sistem pusat.
RACI	Rekomendasi
Berdasarkan Diagram RACI memperlihatkan bahwa pembagian peran dan tanggung jawab telah tersusun secara struktural, namun penerapannya belum berjalan optimal karena masih belum didukung oleh prosedur formal serta mekanisme koordinasi yang terdokumentasi dengan baik.	1. Menjadikan Diagram RACI sebagai pedoman resmi dalam pelaksanaan layanan TI serta mengintegrasikannya ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) internal organisasi. 2. Menegaskan pembagian dan batasan tanggung jawab antara Tim TI dan Operator Layanan, terutama dalam aktivitas penanganan insiden dan pemeliharaan sistem. 3. Melaksanakan koordinasi rutin antara pihak manajerial dan operasional guna memastikan kejelasan akuntabilitas serta meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan teknologi informasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai manajemen layanan teknologi informasi di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan menggunakan framework ITIL v4, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan layanan TI secara umum berada pada kisaran Level 3 (Defined) menuju Level 4 (Managed). Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan TI telah didefinisikan dan dijalankan secara konsisten, namun belum sepenuhnya terukur dan terstandarisasi secara optimal. Dari lima domain yang dianalisis, yaitu *Service Desk*, Incident Management, Continual Improvement, Monitoring and Event Management, serta IT Asset & Configuration Management, seluruhnya masih menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi aktual dan target yang diharapkan, dengan domain Monitoring and Event Management memiliki nilai gap terbesar. Hasil analisis gap mengindikasikan bahwa perbaikan masih diperlukan, khususnya pada aspek pencatatan layanan, dokumentasi insiden, pemantauan kinerja layanan, serta evaluasi berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan framework ITIL v4 dalam penelitian ini mampu memberikan gambaran kondisi aktual manajemen layanan teknologi informasi serta

menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan TI di DPMPTSP Provinsi Sumatera Selatan.

REFERENSI

Adhisyanda Aditya, M., Dicky Mulyana, R., Mulyawan, A., LIKMI Bandung, S., & Mardira Indonesia, S. (2019). Perbandingan Cobit 2019 Dan Itil V4 Sebagai Panduan Tata Kelola Dan Management It. *Jurnal Computech & Bisnis*, *13*(2), 100–105.

Aiman, M. H., & Nuruddin, M. (2023). *Analisis Kecacatan Produk Pada Mesin Pemotongan Dengan Menggunakan Metode FMEA di UD . Abdi Rakyat*. *x*(x), 1–11.

Alhari, M. I., Ramadan, A., Rahman, F., & Safitri, P. H. (2024). *Analisis Manajemen Layanan Domain Service Operation Itil V3 Pada Perusahaan Software House Service Management Analysis In Itil V3 Service Operation*. *17*(1), 50–58.

Ambar, F. S. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas). *Undergraduate Thesis Thesis, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.*, *9*(1), 160–173.

Arifin, Mustofa, A., Pramudiana, I. D., & Kamariyah, S. (2021). *Implementasi OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP*. *32*(3), 167–186.

AXELOS Limited. (2019). ITIL® Foundation Essentials – ITIL 4 Edition. In *ITIL® Foundation Essentials – ITIL 4 Edition*. TSO (The Stationery Office). https://doi.org/10.2307/j.ctvckq658

Eva Novaria, Semil, N., & Jimiaty. (2022). Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Bidang Promosi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, *II*(118), 245–249.

Faiz, M. R., Ananda, R., Aprialsyah, M. S., & Sularno, S. (2024). Evaluasi Layanan Mooc Aplikasi Pintar Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Pusdiklat Teknis Kemenag Sumbar. *Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)*, *4*(3), 318–324. https://doi.org/10.47233/jsit.v4i3.2471

Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). Implementasi Framework Itil V4 Pada Perancangan Electronic It Helpdesk Di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. *Jurnal Satya Informatika*, *10*(1), 26–40. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, *7*(1), 452–457. https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058

Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim*. *03*(01), 50–58.

Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). *MODEL ANALISIS SWOT DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DPMPTSP PROVINSI JAWA TIMUR SWOT ANALYSIS MODEL OF ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Indonesia dalam penyelenggaraan*. *27*(April).

Jessica Adelila Ayuh, Chernovita, H. P. (2021). *Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4*. *8*(2).

Lazuardi, M. Y., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Information Technology Service Management (ITSM) pada Sistem Informasi Narkotika (SIN) menggunakan Framework IT Infrastructure Library (ITIL) V3 pada BNN Provinsi SUMSEL*. *1*(3), 206–212.

Rahma, I., Putri, D., & Nuryana, I. K. D. (2024). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan*

Framework ITIL V4 (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri). *05*(01), 173–181.

Riski, R., Emi Rahmawati, U., & Karunia Farista Ananto, P. (2022). Mengoptimalkan Perencanaan Strategis Sistem Informasi Perusahaan untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi kasus: BUMN Pengelola Pelabuhan). *Journal of Information System,Graphics, Hospitality and Technology*, *4*(01), 39–45. https://doi.org/10.37823/insight.v4i01.219

Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *6*(2), 165–171. https://doi.org/10.36917/japabis.v6i2.170

Sasoko, D. M., & Mahrudi, I. (2023). *Teknik analisis swot dalam sebuah perencanaan kegiatan*. *22*(January).

Septriadi, R., Firdaus, F., & Cholil, W. (2019). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Simcobit, Studi Kasus pada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada Palembang. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, *10*(1), 44–49. https://doi.org/10.36982/jiig.v10i1.747

Suryana, T. B. M. F., Rahmawati, A. A., Ramdanti, N. S., & Safitri, A. N. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research*, *4*(1), 37–53. https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4944