

Analisis Incident Management dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4 pada Layanan KIR Dinas Perhubungan Kota Palembang

Andry Achmad Fadilla¹, Muhammad Rachmadi²

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia

Email : andryachmad82@mhs.mdp.ac.id, rachmadi@mdp.ac.id

Article Information

Article history

Received 19 April 2026

Revised 20 May 2026

Accepted 16 June 2026

Available 27 June 2026

Keywords

ITIL V4

Incident Management

Service Desk

IT Service Management

Maturity Level

Corresponding Author:

Andry Achmad Fadilla,
Universitas Multi Data Palembang,
Email:

andryachmad82@mhs.mdp.ac.id

Abstract

The rapid development of information technology has encouraged government institutions to continuously improve the quality of digital-based public services, including vehicle inspection (KIR) services at the Palembang City Transportation Agency. Based on observations and interviews, several challenges were identified in the management of information technology services, including the absence of well-documented Standard Operating Procedures (SOPs), incident handling processes that are still carried out manually, and the suboptimal performance of service functions in responding to user complaints. This study aims to evaluate IT service management using the ITIL V4 framework, focusing on the Incident Management and Service Desk practices. The research methods employed include observation, interviews, questionnaire distribution to 17 respondents, maturity level analysis, gap analysis, RACI analysis, and SWOT analysis. The results indicate that the maturity level of Incident Management is 1.69, while Service Desk achieves a score of 1.54, both of which fall within the Repeatable level. Furthermore, the gap analysis reveals a difference of 0.31 for Incident Management and 0.46 for Service Desk compared to the targeted maturity level. The SWOT analysis also shows that the implementation of the KIR application has contributed positively to improving the efficiency of public services. However, several weaknesses remain, including the lack of standardized SOPs, the absence of a ticketing system, and a high dependency on vendors for IT service management. Based on these findings, the recommended improvements include the development of SOPs, implementation of a ticketing system, establishment of a more structured Service Desk function, and enhancement of IT personnel competencies. This study contributes by providing an ITIL V4-based IT service evaluation model integrated with RACI and SWOT analyses to support the improvement of digital public service quality within government institutions.

Keywords : ITIL V4, Incident Management, Service Desk, IT Service Management, Maturity Level

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital, termasuk layanan pengujian kendaraan bermotor (KIR) pada Dinas Perhubungan Kota Palembang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa kendala dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, antara lain belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara jelas, proses penanganan insiden yang masih dilakukan secara manual, serta belum optimalnya fungsi layanan dalam menanggapi keluhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan layanan TI dengan menggunakan framework ITIL V4 yang berfokus pada praktik Incident Management dan Service Desk. Metode yang digunakan meliputi observasi, wawancara, penyebaran kuesioner kepada 17 responden, analisis maturity level, analisis gap, analisis RACI, dan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan pada domain Incident Management memperoleh nilai 1,69 dan Service Desk sebesar 1,54, yang keduanya berada pada kategori Repeatable. Analisis gap menunjukkan adanya selisih sebesar 0,31 pada Incident Management dan 0,46 pada Service Desk dibandingkan dengan target tingkat kematangan yang ditetapkan. Selain itu, hasil analisis SWOT mengidentifikasi bahwa penggunaan aplikasi KIR telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan publik, namun masih terdapat beberapa kelemahan, seperti belum adanya SOP yang terstandarisasi, belum diterapkannya sistem ticketing, serta tingginya ketergantungan terhadap vendor dalam pengelolaan layanan TI. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi perbaikan diarahkan pada penyusunan SOP, penerapan sistem ticketing, pembentukan fungsi Service Desk yang lebih terstruktur, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Penelitian ini berkontribusi dalam menyediakan model evaluasi layanan TI berbasis ITIL V4 yang terintegrasi dengan analisis RACI dan SWOT sebagai upaya mendukung peningkatan kualitas layanan publik digital pada instansi pemerintahan.

Kata Kunci : ITIL V4, Incident Management, Service Desk, IT Service Management, Maturity Level

Copyright©2026 Andry Achmad Fadilla, Muhammad Rachmadi
This is an open access article under the [CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.



1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) saat ini memberikan pengaruh besar terhadap perubahan di berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Instansi pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berbasis digital. Dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Ika Komalasari, Asha Nuril Jannah, Ariska Nurul Habibah, 2024).

Dinas Perhubungan Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang transportasi dan telah memanfaatkan teknologi informasi melalui penerapan aplikasi KIR Palembang. Aplikasi tersebut digunakan untuk mendukung proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor, seperti pendaftaran kendaraan secara daring, penjadwalan uji KIR, pengiriman notifikasi, hingga pencetakan dokumen secara mandiri. Penerapan aplikasi ini dinilai mampu membantu meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mengurangi antrean manual dan mempercepat proses pelayanan masyarakat.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR Palembang masih menghadapi beberapa kendala. Ketika terjadi gangguan atau kesalahan pada sistem, proses penanganan insiden belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, proses penyelesaian masalah masih dilakukan secara manual dan sangat bergantung pada pengalaman individu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian insiden menjadi tidak konsisten dan sulit diukur.

Selain itu, pencatatan insiden juga belum dilakukan secara sistematis karena belum tersedia sistem ticketing atau media pencatatan terpusat. Sebagian besar laporan gangguan masih disampaikan langsung kepada vendor tanpa dokumentasi yang terstruktur. Hal ini menyebabkan riwayat gangguan tidak tersimpan dengan baik sehingga menyulitkan proses evaluasi layanan maupun analisis penyebab utama permasalahan yang terjadi.

Permasalahan tersebut turut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam mengelola layanan dan sistem digital. Akibatnya, instansi masih memiliki ketergantungan yang cukup tinggi terhadap vendor, baik dalam proses pemeliharaan aplikasi, pembaruan sistem, maupun penanganan gangguan layanan. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan pengelolaan layanan TI yang terstruktur melalui penerapan *IT Service Management (ITSM)*. ITSM berperan dalam membantu organisasi mengelola layanan TI secara menyeluruh, baik dari sisi proses, teknologi, maupun kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna (Hastini and Cholil, 2021).

Salah satu framework yang dapat digunakan dalam penerapan ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4. Framework* ini dipilih karena

menyediakan panduan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan TI yang berorientasi pada penciptaan nilai layanan bagi pengguna. Selain itu, ITIL V4 menekankan integrasi layanan melalui konsep *Service Value System (SVS)* dan *Service Value Chain (SVC)*, sehingga dinilai lebih relevan dengan perkembangan teknologi saat ini dibandingkan versi sebelumnya (Fitri Aulia *et al.*, 2024).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Chintia Herawati and Pratama, 2025) menunjukkan bahwa penerapan *framework ITIL V4* pada instansi pemerintahan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI hingga mencapai tingkat kematangan *Level 4 (Managed)*. Namun, masih ditemukan beberapa kekurangan pada aspek dokumentasi, standarisasi prosedur kerja, serta pengelolaan insiden layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi tingkat kematangan layanan TI sangat penting dilakukan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Suryanto, 2025), meskipun penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *framework ITIL V4* efektif digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan TI, masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Penelitian (Chintia Herawati and Pratama, 2025) berfokus pada pengukuran tingkat kematangan layanan TI pada instansi pemerintahan, namun belum secara spesifik mengkaji fungsi *Service Desk* sebagai pusat layanan pengguna. Sementara itu, penelitian (Suryanto, 2025) lebih menitikberatkan pada pengukuran tingkat kematangan dan identifikasi kesenjangan layanan, tetapi belum mengintegrasikan analisis pembagian peran dan tanggung jawab organisasi maupun strategi pengembangan layanan secara komprehensif. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak dilakukan pada lingkungan pemerintahan dan organisasi umum, sedangkan penelitian pada layanan pengujian kendaraan bermotor (KIR) yang memiliki karakteristik operasional dan pelayanan publik yang berbeda masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait penerapan *framework ITIL V4* yang mengintegrasikan praktik *Incident Management* dan *Service Desk* dengan analisis RACI dan SWOT dalam satu model evaluasi layanan TI. Integrasi tersebut penting dilakukan karena tidak hanya mampu mengukur tingkat kematangan layanan, tetapi juga dapat mengidentifikasi pembagian tanggung jawab organisasi serta merumuskan strategi perbaikan layanan yang lebih terarah dan berkelanjutan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan *framework ITIL V4* yang dipadukan dengan analisis RACI dan SWOT untuk mengevaluasi layanan KIR pada Dinas Perhubungan Kota Palembang. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi layanan TI dilakukan secara lebih menyeluruh, mencakup aspek proses layanan, struktur tanggung jawab organisasi, serta strategi peningkatan layanan. Dengan demikian,

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa model evaluasi layanan TI yang lebih komprehensif dan dapat dijadikan referensi bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik berbasis digital.

2. Kajian Terdahulu

Tabel 1 Kajian Terdahulu

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi
1.	Analisis <i>IT Service Management (ITSM)</i> Menggunakan <i>Framework ITIL V4</i> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang (Herawati & Dicky Pratama, 2025).	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pengelolaan dalam menangani insiden dan permintaan layanan TI. Untuk meningkatkan kualitas layanan, digunakan kerangka kerja <i>ITIL V4</i> guna mengevaluasi tingkat kematangan layanan dan memberikan rekomendasi perbaikan.	Penelitian ini menggunakan metode pendekatan <i>ITIL</i> untuk menilai tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) pengelolaan layanan TI. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis untuk memberikan rekomendasi perbaikan layanan.	Proses sudah berjalan, namun masih terdapat kekurangan dalam standarisasi, dokumentasi, dan pengukuran kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan <i>ITIL V4</i> agar pengelolaan layanan TI dapat lebih terstruktur, konsisten, dan efektif.	Penelitian yang dilakukan oleh Theresia dan Diki memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian ini karena sama-sama menggunakan <i>framework ITIL V4</i> dalam pendekatan <i>IT Service Management (ITSM)</i> untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan penelitian ini juga menggunakan metode <i>maturity level</i> untuk mengukur tingkat kematangan layanan, mengidentifikasi kesenjangan, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Selain itu, kesamaan konteks penelitian pada instansi pemerintah di Palembang menjadikan penelitian tersebut relevan sebagai pembanding. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian, penelitian ini mencakup beberapa praktik seperti <i>Incident, Problem</i> , dan <i>Service Continuity</i> , sedangkan penelitian saya lebih menekankan pada <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> , sehingga memberikan analisis yang lebih

					spesifik dan mendalam.
2.	<p><i>Analisis IT Service Management (ITSM) dengan Framework ITIL V4</i> di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang (Citra Suryanto, Mulyati 2025)</p>	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh TI yang belum diimbangi dengan pengelolaan yang optimal. Munculnya kendala operasional seperti downtime sistem, kurangnya integrasi aplikasi, serta keterlambatan penanganan gangguan.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode pendekatan studi kasus dan data dikumpulkan melalui wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna dan pengelola layanan TI untuk mengukur tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) berdasarkan <i>framework ITIL V4</i>. Selain itu, dilakukan pemetaan masalah menggunakan analisis SWOT dan <i>Fishbone Diagram</i>, yang kemudian diikuti dengan analisis kesenjangan (<i>gap analysis</i>) untuk merumuskan rekomendasi perbaikan strategis bagi universitas</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan manajemen layanan TI mencapai Level 4 (Managed) dengan skor 3,985 (<i>Incident Management</i>) dan 3,85 (<i>Problem Management</i>). Meskipun sudah terstandarisasi, masih terdapat kesenjangan menuju level optimal karena masalah integrasi sistem, pemantauan yang belum real-time, dan kompetensi SDM. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada pembaruan SOP, pelatihan staf, serta penguatan infrastruktur keamanan.</p>	<p>Jurnal yang ditulis oleh Citra Suryanto dan Mulyati memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian saya karena sama-sama menggunakan <i>framework ITIL V4</i> dalam pendekatan <i>IT Service Management (ITSM)</i> untuk menganalisis pengelolaan layanan TI. Penelitian tersebut dilakukan di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang dengan fokus pada praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Problem Management</i>, serta menggunakan metode <i>maturity level</i> dan <i>gap analysis</i> untuk mengukur tingkat kematangan layanan dan mengidentifikasi kesenjangan. Kesamaan juga terlihat pada permasalahan yang diangkat, seperti gangguan layanan dan keterlambatan penanganan insiden. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian, di mana jurnal tersebut mencakup <i>Problem Management</i>, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i>, sehingga memberikan analisis yang lebih spesifik pada layanan front-line dalam</p>

					pengelolaan layanan TI.
3.	ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT (Zahara & Yulhendri, 2024)	Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sistem ticketing responsif, namun pada prakteknya masih ditemukan masalah operasional seperti duplikasi barcode, inkonsistensi informasi, dan manajemen waktu yang buruk pada penyelenggaraan konser.	Metodologi yang digunakan dalam jurnal ini adalah dengan pendekatan studi kasus dan data dikumpulkan melalui wawancara serta penyebaran kuesioner. Analisis dilakukan menggunakan <i>framework ITIL V4</i> untuk mengukur tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) serta melakukan analisis kesenjangan (<i>gap analysis</i>) terhadap prosedur operasional perusahaan.	Hasil penelitian menunjukkan manajemen layanan TI Dyandra Global Edutainment berada pada <i>Level 4 (Managed)</i> . Meski tata kelola sudah terukur, masih terdapat kesenjangan operasional terkait efisiensi dokumentasi SOP dan sistem pemantauan otomatis. Rekomendasi utama difokuskan pada penyempurnaan dokumen prosedur, pembaruan teknologi, dan integrasi sistem untuk mencegah insiden teknis di masa depan.	Jurnal yang ditulis oleh Zahara dan Yulhendri memiliki relevansi yang kuat dengan penelitian saya, baik dari segi tujuan, <i>framework</i> , maupun pendekatan yang digunakan. Kedua penelitian sama-sama bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan TI, mengukur tingkat kematangan (<i>maturity level</i>), serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan. Selain itu, keduanya menggunakan pendekatan <i>IT Service Management (ITSM)</i> dengan <i>framework ITIL V4</i> sebagai <i>best practice</i> dalam pengelolaan layanan TI. Dari sisi fokus analisis, penelitian ini dan jurnal tersebut sama-sama menitikberatkan pada praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> , sehingga permasalahan yang dikaji memiliki kesamaan jenis, yaitu terkait penanganan insiden dan layanan pengguna, meskipun diterapkan pada konteks yang berbeda. Dari sisi metodologi, keduanya juga menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan kuesioner, serta analisis <i>maturity level</i> dan <i>gap analysis</i> . Hasil yang diperoleh pun sejalan, yaitu berupa identifikasi

					<p>kesenjangan layanan dan penyusunan rekomendasi berbasis ITIL V4, khususnya dalam perbaikan SOP dan proses layanan. Oleh karena itu, jurnal tersebut dapat dijadikan sebagai referensi yang relevan dalam mendukung penelitian ini, baik sebagai landasan metodologi maupun sebagai pembanding hasil penelitian.</p>
4.	<p>Analisis <i>Incident Management</i> E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan <i>Framework ITIL V4</i> (Jessica Adelila Ayuh, 2021).</p>	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi oleh layanan E-Court di Pengadilan Negeri Salatiga yang masih menghadapi kendala teknis tanpa adanya standar operasional (SOP) yang terstruktur. Hal ini menyebabkan penanganan gangguan menjadi tidak optimal dan berdampak negatif pada kepuasan masyarakat.</p>	<p>Metodologi yang digunakan dalam jurnal mengenai Pengadilan Negeri Salatiga ini adalah dengan pendekatan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara serta studi pustaka. Analisis dilakukan menggunakan kerangka kerja <i>ITIL V4</i>, untuk mengevaluasi aktivitas penanganan gangguan mulai dari identifikasi hingga penyelesaian, serta melakukan analisis kesenjangan (gap analysis) guna menyusun</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan manajemen insiden aplikasi E-Court di Pengadilan Negeri Salatiga secara umum telah mengikuti alur dasar penanganan gangguan, namun efektivitasnya belum optimal karena belum adanya dokumen SOP resmi yang terstruktur.</p>	<p>Jurnal yang dibuat Jessica Adelila Ayuh dan Hanna Prillysca Chernovita memiliki relevansi yang sangat mendasar dan signifikan terhadap penelitian saya, terutama karena kesamaan penggunaan <i>framework ITIL V4</i> pada organisasi sektor publik. Relevansi utama terlihat pada aspek landasan teori, di mana penelitian saya menggunakan jurnal tersebut sebagai referensi untuk menjelaskan serta memvisualisasikan struktur <i>Service Value System (SVS)</i> dan <i>Service Value Chain (SVC)</i>. Selain memiliki kesamaan objek pada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik, kedua penelitian ini juga memusatkan perhatian pada praktik <i>Incident Management</i> guna menciptakan proses penyelesaian masalah yang lebih terstruktur melalui</p>

			rekomendasi perbaikan layanan E-Court.		rancangan SOP. Lebih lanjut, jurnal Jessica memberikan kontribusi metodologis bagi penelitian saya dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) layanan TI di Dinas Perhubungan, sehingga penelitian ini memiliki dasar evaluasi yang kuat dan tervalidasi oleh referensi terdahulu yang relevan.
5.	Analisa Komponen <i>IT Service Management (ITSM)</i> Pada Aplikasi Roblox Menggunakan <i>Framework ITIL V4</i> (Annisa Fitri Aulia, Takdir Alisyahbana, 2024)	Penelitian ini dilatar belakangi popularitas platform Roblox sebagai ruang virtual interaktif, yang di sisi lain juga menghadapi berbagai kendala layanan seperti masalah koneksi (<i>lag</i>), <i>bug</i> teknis, serta risiko keamanan data	Metodologi penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi literatur untuk mendalami teori manajemen layanan TI. Analisis dilakukan dengan membedah layanan Roblox berdasarkan empat dimensi <i>ITIL V4</i> , yang meliputi aspek organisasi dan SDM, kebutuhan teknologi dan informasi, peran mitra atau pemasok pihak ketiga, serta evaluasi alur nilai dan proses operasional.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan layanan pada platform Roblox telah terbukti efektif membantu Roblox mengelola kompleksitas dunia <i>metaverse</i> guna meminimalkan gangguan teknis dan meningkatkan kepuasan pengguna.	Jurnal yang disusun oleh Annisa dan Takdir memiliki peran krusial sebagai fondasi teoritis dalam penelitian saya, khususnya dalam memberikan validasi terhadap penggunaan <i>framework ITIL V4</i> . Melalui literatur tersebut, dengan penelitian tersebut bisa memperkuat argumen pemilihan <i>ITIL V4</i> sebagai panduan praktik terbaik yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan TI di instansi pemerintah. Selain itu, jurnal ini menjadi acuan dalam menentukan domain <i>Service Management Practices</i> sebagai fokus utama penelitian berdasarkan pemetaan masalah yang ditemukan. Keduanya memiliki kesamaan visi dalam menekankan pentingnya aspek operasional, seperti

					manajemen insiden dan <i>Service Desk</i> , sebagai pilar utama untuk menjaga stabilitas dan keberlangsungan layanan TI di Dinas Perhubungan Kota Palembang.
6.	Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola <i>Incident Management</i> , <i>Problem Management</i> , dan <i>Service Desk</i> Menggunakan <i>Framework ITIL V4</i> (Sekti & Kholifah, 2024).	Penelitian ini dilatarbelakangi upaya Pemerintah Kota Tangerang dalam mengoptimalkan layanan publik digital melalui aplikasi Tangerang LIVE, yang sayangnya masih menghadapi kendala teknis dan gangguan operasional dalam pelaksanaannya.	Metodologi penelitian ini menggunakan yang dimulai dengan studi pustaka dan identifikasi masalah operasional pada aplikasi Tangerang LIVE. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pihak pengelola TI untuk mengukur kondisi aktual, yang kemudian dianalisis untuk menentukan skor tingkat kematangan (<i>maturity level</i>) berdasarkan kerangka kerja <i>ITIL V4</i> . Terakhir, dilakukan analisis kesenjangan (<i>gap analysis</i>) guna membandingkan hasil saat ini dengan target organisasi untuk menyusun	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun pengelolaan layanan pada aplikasi Tangerang LIVE sudah berjalan, tapi masih diperlukan standarisasi prosedur operasional dan pengembangan basis data pengetahuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik digital secara berkelanjutan.	Jurnal karya Binastya Anggara Sekti dan Siti Nur Kholifah memiliki relevansi yang sangat signifikan terhadap penelitian saya karena kesamaan objek kajian pada ranah pemerintahan dan penggunaan <i>framework ITIL V4</i> . Jurnal tersebut menjadi referensi penting dalam membedah praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> , yang juga merupakan fokus utama dalam evaluasi layanan TI di Dinas Perhubungan Kota Palembang. Selain itu, metodologi yang digunakan dalam jurnal tersebut—khususnya dalam hal pengumpulan data melalui kuesioner dan pengukuran tingkat kematangan (<i>maturity level</i>)—memberikan panduan praktis bagi penelitian saya untuk mengukur sejauh mana efektivitas layanan yang sedang berjalan serta menyusun rekomendasi perbaikan yang terukur bagi instansi pemerintah.

			rekomendasi perbaikan yang tepat sasaran.		
7.	Analisis Implementasi <i>Framework ITIL V4</i> Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel (M. Rafly Syahrul Fathana, Nazil Tul Hikmah, Zikra Mulya Deswanto, 2024)	Penelitian ini dilatarbelakangi adalah tingginya ketergantungannya pelanggan sektor telekomunikasi terhadap aplikasi MyTelkomsel sebagai solusi layanan mandiri yang cepat dan andal. Meskipun menjadi platform utama, pengelolaan layanan MyTelkomsel masih menghadapi tantangan dalam menangani gangguan teknis, permintaan layanan, serta pencegahan masalah berulang yang berisiko menurunkan kepuasan pengguna.	Metodologi penelitian ini menggunakan mengevaluasi implementasi <i>ITIL V4</i> pada aplikasi MyTelkomsel. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, serta analisis dokumen guna memahami kondisi riil manajemen layanan di lapangan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>ITIL V4</i> pada aplikasi MyTelkomsel telah berhasil meningkatkan efisiensi respons terhadap insiden dan menjaga stabilitas layanan melalui pendekatan <i>Service Value System (SVS)</i> . Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa area yang memerlukan optimalisasi, seperti peningkatan sistem otomatisasi serta pengelolaan umpan balik pelanggan yang lebih terintegrasi. Secara keseluruhan, penerapan kerangka kerja ini membuktikan bahwa koordinasi yang lebih baik antara teknologi dan	Jurnal karya Fajriah dan Meiyanti memiliki relevansi sebagai fondasi teoritis dalam penelitian saya di Dinas Perhubungan Kota Palembang. Literatur ini digunakan untuk memvalidasi penggunaan <i>framework ITIL V4</i> sebagai standar internasional yang memberikan panduan praktik terbaik bagi organisasi dalam mencapai efisiensi pengelolaan layanan TI. Selain itu, karya Fajriah dkk. menjadi dasar bagi saya dalam menentukan domain <i>Service Management Practices</i> sebagai area evaluasi utama, dengan penekanan khusus pada praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> untuk menjamin stabilitas dan keberlangsungan operasional layanan publik.

				proses manajemen layanan dapat meminimalkan gangguan teknis serta secara signifikan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi.	
8.	AUDIT LAYANAN BERBASIS ITIL V4 DOMAIN SERVICE DESK, INCIDENT, DAN PROBLEM MANAGEMEN T PADA Maret XYZ (Tri & Ariana, 2025)	Penelitian ini dilatarbelakangi berfokus pada pentingnya TI yang Maret XYZ dalam meningkatkan efisiensi operasional perbankan melalui aplikasi Melody. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala teknis berupa penurunan performa aplikasi dan proses penanganan keluhan nasabah yang belum optimal, sehingga berisiko menurunkan kepercayaan pengguna.	Metodologi penelitian pada jurnal Maret XYZ menggunakan yang terstruktur mulai dari studi pustaka hingga analisis lapangan. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pihak terkait untuk menangkap kondisi riil pengelolaan aplikasi Melody.	Hasil penelitian pada Maret XYZ menyimpulkan bahwa tingkat <i>maturity</i> mencapai tingkat kematangan level 3 (<i>Defined</i>), tapi secara keseluruhan, terdapat kesenjangan signifikan yang memerlukan perbaikan melalui penyusunan SOP yang lebih komprehensif serta penguatan peran unit pendukung guna meningkatkan keandalan layanan aplikasi Melodi bagi nasabah.	Jurnal yang disusun oleh Tri dan Ariana sebagai landasan bagi penelitian saya di Dinas Perhubungan Kota Palembang. Literatur ini memberikan dukungan teoritis yang kuat dalam memvalidasi pemilihan ITIL V4 sebagai kerangka kerja utama untuk mencapai tata kelola TI yang lebih efisien melalui panduan praktik terbaik. Selain itu, membantu saya dalam menetapkan domain <i>Service Management Practices</i> sebagai fokus evaluasi penelitiannya. Dengan mengacu pada jurnal tersebut, penelitian ini menekankan bahwa penguatan pada aspek manajemen insiden dan unit layanan bantuan (<i>Service Desk</i>) sangat krusial untuk menjamin stabilitas operasional serta menjaga keberlangsungan layanan publik di bawah naungan Dinas Perhubungan.
9.	Analisis Manajemen	Penelitian ini dilatarbelakangi	Metodologi penelitian	Hasil penelitian	Penelitian yang saya lakukan memiliki

	<p>Insiden dan Masalah Pada <i>Helpdesk</i> Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan <i>Framework ITIL V4</i> (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri)(Rahma et al., 2024)</p>	<p>gi pada pentingnya peran Dispendukcapil Kota Kediri dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan yang andal bagi masyarakat melalui dukungan TI. Namun, fungsi <i>helpdesk</i> saat ini masih menghadapi tantangan dalam pengelolaan insiden dan masalah teknis yang sering kali masih bersifat manual atau belum memiliki prosedur operasional yang baku.</p>	<p>pada jurnal Dispendukcapil Kota Kediri dengan menggunakan identifikasi peran melalui RACI Model. Data dikumpulkan secara komprehensif melalui teknik observasi, wawancara mendalam, serta penyebaran kuesioner untuk menilai kondisi riil layanan <i>helpdesk</i>.</p>	<p>pada jurnal Dispendukcapil Kota Kediri menyimpulkan bahwa praktik manajemen insiden dan masalah pada layanan <i>helpdesk</i> sudah berjalan, namun adanya kesenjangan (<i>gap</i>) pada aspek dokumentasi prosedur serta peraturan internal yang belum memadai, sehingga pengelolaan gangguan masih bergantung pada kebijakan instansi lain.</p>	<p>relevansi dengan jurnal karya Intan Rahma Diana Putri. Karena keduanya mengkaji optimalisasi layanan TI di sektor publik menggunakan <i>framework ITIL V4</i>. Keterkaitan utama terletak pada metodologi evaluasi, di mana kedua studi ini melakukan analisis tingkat kematangan layanan untuk mengidentifikasi kendala pada operasional TI. Selain itu, jurnal tersebut menjadi referensi penting bagi saya dalam memahami implementasi praktik <i>Incident Management</i> pada instansi pemerintah, guna memberikan rekomendasi perbaikan yang konkret bagi Dinas Perhubungan Kota Palembang demi menjaga kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.</p>
10.	<p>Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan <i>ITIL V4 Service Value System</i> (Wahyuni & Saputri, 2025).</p>	<p>Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya masalah operasi seperti kelewatan menangani insiden, penyesuaian bagian yang lemah, dan kurangnya otomatisasi sistem.</p>	<p>Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan yang dimulai dari teknik observasi dan wawancara untuk memetakan kondisi operasional perusahaan .</p>	<p>Hasil penelitian pada jurnal perusahaan penyedia layanan internet di Purwokerto menyimpulkan bahwa manajemen layanan TI belum optimal karena adanya fragmentasi data dan rendahnya otomatisasi</p>	<p>Penelitian yang saya lakukan memiliki relevansi yang kuat dengan jurnal karya Irmawati Tri Wahyuni dkk. dalam hal penerapan kerangka kerja evaluasi manajemen layanan TI. Keduanya menggunakan pendekatan <i>Service Value System(SVS)</i> dari <i>framework ITIL V4</i> untuk mengidentifikasi hambatan operasional, seperti keterlambatan penanganan insiden</p>

				dalam penanganan gangguan teknis.	dan fragmentasi data. Jurnal tersebut menjadi referensi penting bagi saya dalam menerapkan metode analisis kesenjangan (gap analysis) guna mengukur sejauh mana praktik layanan di instansi publik, dalam hal ini Dinas Perhubungan, selaras dengan praktik terbaik internasional. Dengan demikian, jurnal ini berfungsi sebagai pembandingan dan landasan metodologis untuk merumuskan rekomendasi perbaikan layanan yang lebih efisien dan reliabel.
--	--	--	--	-----------------------------------	--

Tabel 2 Pembandingan

No	Peneliti dan Tahun	Objek Penelitian	Fokus Penelitian	Metode / Framework	Hasil	Perbedaan
1.	(Herawati & Dicky Pratama, 2025).	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang	<i>IT Service Management</i> pada instansi pemerintah (Disdukcapil Palembang)	Observasi, wawancara, kuesioner, <i>maturity level</i>	Layanan TI berjalan namun belum terstandarisasi dan dokumentasi masih kurang	Fokus pada banyak praktik, sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada dua praktik utama, yaitu <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> .
2.	(Citra Suryanto, Mulyati 2025)	Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang	<i>Incident Management</i> dan <i>Problem Management</i> di UIN Raden Fatah	Kuesioner, wawancara, <i>maturity level</i> , gap analysis	<i>Maturity level</i> mencapai Level 4 (<i>Managed</i>), namun masih terdapat gap pada integrasi sistem dan SDM	Tidak membahas <i>Service Desk</i> sebagai fokus utama, sedangkan penelitian ini menekankan pada praktik <i>Service Desk</i> .

3.	(Zahara & Yulhendri, 2024)	Dyandra Global Edutainment.	Manajemen layanan TI pada layanan ticketing (<i>Incident management & Service Desk</i>)	Wawancara, kuesioner, maturity level, gap analysis (<i>ITIL V4</i>)	Ditemukan masalah pada layanan <i>ticketing</i> , <i>maturity level</i> diukur, serta diberikan rekomendasi SOP untuk <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i>	Sama-sama menggunakan pengukuran <i>maturity level</i> dan gap analysis, namun penelitian ini lebih difokuskan pada praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> untuk menghasilkan rekomendasi yang lebih terarah.
4.	(Jessica Adelila Ayuh, 2021).	Pengadilan Negeri Salatiga	Incident Management pada E-Court	Observasi, wawancara (kualitatif, <i>ITIL V4</i>)	Belum ada SOP, penanganan insiden tidak terstruktur, dibuat rancangan SOP	Tidak membahas <i>Service Desk</i> dan tidak menggunakan pengukuran <i>maturity level</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan kedua pendekatan tersebut
5.	(Annisa Fitri Aulia, Takdir Alisyahbana, 2024)	Aplikasi Roblox	Analisis komponen <i>IT Service Management</i> (ITSM) pada aplikasi Roblox	Observasi, wawancara, kuesioner, <i>ITIL V4</i> , <i>maturity level</i> , gap analysis, <i>Agile Maturity Model</i>	<i>Maturity level</i> berada pada Level 4 (<i>Managed</i>) dan terdapat gap antara kondisi saat ini dan target	Penelitian ini menganalisis ITSM secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus secara spesifik pada praktik <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> pada layanan publik KIR.
6.	(Sekti & Kholifah, 2024)	Aplikasi Tangerang LIVE	<i>Incident Management</i> , <i>Service Desk</i> , dan <i>Problem Management</i> pada aplikasi	Kuesioner dan pengukuran <i>maturity level ITIL V4</i>	<i>Maturity level</i> masih rendah (Level 1–2), menunjukkan layanan belum optimal	Mencakup tiga praktik, sedangkan penelitian ini difokuskan pada dua praktik utama

			Tangerang LIVE			agar analisis lebih mendalam.
7.	(M. Rafly Syahrul Fathana, Nazil Tul Hikmah, Zikra Mulya Deswanto, 2024)	Aplikasi MyTelkomsel	<i>Incident Management, Problem Management, Service Request Management, dan Continual Service Improvement (CSI)</i>	<i>ITIL V4, Incident Management, Problem Management, Continual Service Improvement</i> , Manajemen Layanan,	Penerapan <i>ITIL V4</i> pada MyTelkomsel meningkatkan respons gangguan, mencegah insiden berulang, dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, masih perlu peningkatan pada otomatisasi notifikasi, dokumentasi, dan umpan balik untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan.	Penelitian tersebut mencakup <i>Incident Management, Problem Management, Service Request Management, dan Continual Service Improvement (CSI)</i> , sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada <i>Incident Management</i> dan <i>Service Desk</i> pada layanan publik KIR.
8.	(Tri & Ariana, 2025)	Maret XYZ	<i>Service Desk, Incident, dan Problem Management</i> pada perusahaan (Maret XYZ)	Observasi, wawancara, kuesioner	<i>Maturity level</i> berada pada Level 3 (<i>Defined</i>) dan masih membutuhkan peningkatan SOP	Objek penelitian pada perusahaan swasta, sedangkan penelitian ini dilakukan pada instansi pemerintah (layanan publik KIR).
9.	(Rahma et al., 2024)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri	<i>Incident dan Problem Management</i> pada layanan <i>helpdesk</i> Dispendukcapil Kediri	Observasi, wawancara, kuesioner (RACI Model)	Pengelolaan insiden sudah berjalan namun belum terdokumentasi dengan baik dan masih terdapat kekurangan dalam prosedur	Tidak membahas <i>Service Desk</i> secara spesifik dan tidak berfokus pada pengukuran <i>maturity level</i> , sedangkan penelitian ini menggunakan pengukuran tersebut.
10.	(Wahyuni & Saputri, 2025).	Perusahaan Penyedia	<i>SVS, Guiding Principles, Governance,</i>	Wawancara Observasi	Hasil penelitian menunjukkan	Penelitian tersebut berfokus pada

		Layanan Internet	<i>Service Value Chain, Practices, dan Continual Improvement</i>	Deskriptif kualitatif	bahwa beberapa prinsip ITIL V4 telah diterapkan sebagian, terutama yang berkaitan dengan fokus pada nilai pelanggan dan kesederhanaan operasional.	domain <i>Service Value System (SVS)</i> , sedangkan penelitian ini berfokus pada domain <i>Service Management Practices, khususnya Incident Management dan Service Desk</i> .
11.	Penelitian ini	Dinas Perhubungan Kota Palembang	<i>Incident Management dan Service Desk</i> pada layanan KIR Dishub Palembang	Observasi, wawancara, kuesioner, <i>maturity level</i> , gap analysis	Mengukur tingkat kematangan layanan TI dan memberikan rekomendasi perbaikan	Fokus pada layanan publik KIR, menggabungkan dua praktik utama, serta menghasilkan rekomendasi berbasis gap analysis

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dibahas, sebagian besar penelitian berfokus pada analisis pengelolaan layanan TI menggunakan *framework ITIL V4*, khususnya pada praktik *Incident Management* atau layanan *Service Desk* di berbagai sektor, seperti perguruan tinggi dan perusahaan swasta. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya hanya menitikberatkan pada satu praktik atau belum mengkaji secara spesifik kondisi layanan TI pada instansi pemerintahan daerah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu dengan mengkaji dua praktik utama dalam *ITIL V4* secara bersamaan, yaitu *Incident Management* dan *Service Desk*, serta menerapkannya pada layanan publik berbasis aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang. Selain itu, penelitian ini juga melakukan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dan analisis kesenjangan (*gap analysis*) sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan TI secara terstruktur.

Information Technology Service Management (ITSM)

Information Technology Service Management (ITSM) merupakan suatu pendekatan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi yang bertujuan untuk memastikan layanan TI dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menjadikan TI sebagai elemen penting dalam organisasi, terutama untuk mendukung kelancaran operasional di lingkungan bisnis yang semakin terdigitalisasi. Oleh karena itu, pendekatan tidak hanya berfokus pada aspek teknis semata, tetapi juga diarahkan pada penyediaan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.

Dalam mewujudkan layanan TI yang andal, diperlukan dukungan perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan layanan organisasi. Layanan TI mencakup seluruh infrastruktur teknologi informasi, termasuk aplikasi dan berbagai komponen pendukung lainnya. Dalam konteks ini, ITSM berfungsi sebagai penghubung antara pengguna layanan dengan penyedia layanan TI agar layanan yang diberikan dapat berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi (Fitri Aulia *et al.*, 2024).

Framework ITIL V4

Framework ITIL V4 merupakan pengembangan terbaru dari *ITIL* yang dirancang untuk menghadapi tantangan pengelolaan layanan TI pada organisasi yang semakin kompleks dan dinamis. Versi ini mengintegrasikan berbagai pendekatan modern, seperti *Agile*, *DevOps*, dan *Lean*, sehingga organisasi dapat menjadi lebih fleksibel, responsif, dan mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan bisnis yang terus berubah.

Berbeda dengan versi sebelumnya yang lebih berorientasi pada proses, *ITIL V4* menitikberatkan pada penciptaan nilai melalui kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *ITIL V4* dibangun berdasarkan konsep *Service Value System (SVS)*, yaitu suatu kerangka yang menggambarkan hubungan antara seluruh komponen dan aktivitas organisasi dalam menghasilkan nilai layanan TI secara menyeluruh. Dalam *SVS* terdapat beberapa elemen utama, meliputi *guiding principles* sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan, *governance* untuk memastikan pengendalian dan arah organisasi, *service value chain* sebagai rangkaian aktivitas pencipta nilai layanan, *practices* yang mendukung operasional layanan, serta *continual improvement* yang berfungsi untuk mendorong peningkatan layanan secara berkesinambungan.



Gambar 1. *Framework ITIL V4*
Sumber: (Ayuh and Chernovita, 2021)

Incident Management

Incident Management merupakan proses yang berkaitan dengan upaya organisasi dalam menangani insiden yang terjadi agar dampak negatif yang ditimbulkan dapat diminimalkan dan dikendalikan. Proses ini juga bertujuan untuk memastikan layanan operasional dapat dipulihkan kembali dalam waktu secepat mungkin setelah terjadinya gangguan (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

Dalam *ITIL V4*, *Incident Management* didefinisikan sebagai praktik yang berfokus pada penanganan insiden guna mengembalikan kondisi layanan ke keadaan normal sesegera mungkin serta mengurangi dampak gangguan terhadap aktivitas operasional organisasi (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

Adapun tahapan utama dalam *Incident Management* meliputi:

1. Identifikasi insiden
2. Pencatatan insiden (*logging*)
3. Klasifikasi dan penentuan prioritas
4. Investigasi dan diagnosis
5. Penyelesaian (*resolution*)
6. Penutupan insiden.

Service Desk

Service Desk berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengenali dan memahami kebutuhan pengguna, khususnya yang berhubungan dengan penanganan insiden maupun permintaan layanan yang diperlukan pengguna (Putri Zahara and Yulhendri, 2024). Dalam *ITIL V4*, *Service Desk* merupakan fungsi yang bertindak sebagai *Single Point of Contact (SPOC)* antara pengguna dan penyedia layanan TI, sehingga komunikasi dan koordinasi layanan dapat berjalan lebih efektif (Rahmana and Mulyati, 2025).

Adapun beberapa fungsi utama dari *Service Desk*, yaitu:

1. Menerima serta mencatat laporan dari pengguna
2. Memberikan informasi terkait layanan TI
3. Mengelola permintaan layanan (*service request*)
4. Melakukan eskalasi terhadap insiden
5. Menjaga komunikasi dan hubungan dengan pengguna.

Maturity Level

Maturity Level merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui tingkat kemampuan suatu organisasi atau sistem dalam menerapkan kerangka kerja tertentu sesuai dengan prosedur dan standar yang telah ditetapkan (Putri Zahara and Yulhendri, 2024). Pengukuran tingkat kematangan ini terdiri dari beberapa level, yaitu sebagai berikut:

1. *Level 1: Initial*

Pada level ini, organisasi telah mengetahui dan memahami kerangka kerja atau metode yang digunakan. Namun, pelaksanaan proses masih belum terstruktur dengan baik, bersifat tidak konsisten, belum terdokumentasi secara memadai, serta cakupan proses belum sepenuhnya tercapai (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

2. *Level 2: Repeatable*

Pada tahap ini, organisasi mulai mampu menjalankan proses secara berulang dan konsisten sesuai dengan kerangka kerja yang diterapkan. Proses yang dilakukan juga telah memiliki definisi yang lebih jelas serta didukung oleh dokumentasi yang memadai (Putri Zahara and Yulhendri, 2024)

3. *Level 3: Defined*

Pada level ini, organisasi telah menerapkan kerangka kerja yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Seluruh proses sudah didefinisikan secara jelas, distandarkan, dan dilaksanakan secara konsisten di seluruh bagian organisasi (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

4. *Level 4: Managed*

Pada tahap ini, organisasi telah mampu melakukan pengukuran dan pemantauan terhadap kinerja proses secara berkala. Hasil pengukuran tersebut dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas organisasi melalui evaluasi, pembaruan, serta perbaikan proses yang sedang berjalan (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

5. *Level 5: Optimized*

Level ini merupakan tingkat kematangan tertinggi, di mana organisasi telah mencapai penerapan kerangka kerja yang optimal dan terdokumentasi dengan sangat baik. Proses yang ada terus ditingkatkan secara berkelanjutan sehingga mampu memberikan manfaat dan nilai bisnis yang signifikan bagi organisasi (Putri Zahara and Yulhendri, 2024).

$$Indeks = \frac{\sum Total\ Jawaban}{\sum Jawaban\ Kuesioner}$$

Gambar 2. *Maturity Level*
 Sumber: (Rahmana and Mulyati, 2025)

Tabel 3. *Maturity Level*

Interval	<i>Maturity Level</i>
0,51-1,50	<i>Initial</i>
1,51-2,50	<i>Repeatable</i>
2,51-3,50	<i>Defined</i>
3,51-4,50	<i>Managed</i>
4,51-5,00	<i>Opmitized</i>

SWOT Analisis

Analisis *SWOT* pertama kali diperkenalkan oleh Albert Humphrey pada tahun 1960–1970. *SWOT* merupakan singkatan dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Menurut Freddy Rangkuti, analisis *SWOT* digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis sebagai dasar dalam penyusunan strategi organisasi yang efektif. Konsep utama dari analisis *SWOT* adalah memaksimalkan pemanfaatan kekuatan dan peluang yang dimiliki organisasi, sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman yang dapat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Dalam proses perumusan strategi, organisasi perlu menetapkan misi, tujuan, strategi, serta kebijakan dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal sebagai dasar dalam perencanaan strategis jangka panjang (Hanafiah and Junaedi, 2020).

RACI

RACI merupakan metode yang digunakan untuk menentukan serta mengidentifikasi pembagian peran dan tanggung jawab setiap pihak dalam suatu proses maupun aktivitas. Model ini terdiri dari beberapa kategori peran, yaitu *Responsible (R)* sebagai pihak yang bertugas menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan, *Accountable (A)* sebagai pihak yang memiliki tanggung jawab utama dalam pengambilan dan persetujuan keputusan, *Consulted (C)* sebagai pihak yang dilibatkan untuk memberikan saran atau masukan melalui komunikasi dua arah, serta *Informed (I)* sebagai pihak yang menerima informasi terkait hasil atau keputusan yang telah ditetapkan (Fitri Aulia *et al.*, 2024).

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR melalui kegiatan observasi dan wawancara. Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) layanan TI berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada responden.

Penelitian ini menerapkan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4* sebagai acuan dalam menganalisis pengelolaan layanan TI. Fokus penelitian diarahkan pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk* karena kedua praktik tersebut berkaitan langsung dengan proses penanganan gangguan dan pelayanan pengguna aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang.

Data

Data yang digunakan pada penelitian ada 2, yaitu :

1. Data Primer yang terdiri dari observasi, wawancara dan kuisioner
2. Data Sekunder yang terdiri dari buku, jurnal terkait dan dokumen dari instansi

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari :

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung untuk mengetahui kondisi layanan TI, alur kerja sistem, dan proses penanganan gangguan pada aplikasi KIR.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI guna memperoleh informasi secara lebih rinci mengenai kendala dan proses layanan yang sedang berjalan.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber referensi seperti jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *ITIL V4* dan pengelolaan layanan TI.

4. Kuesioner

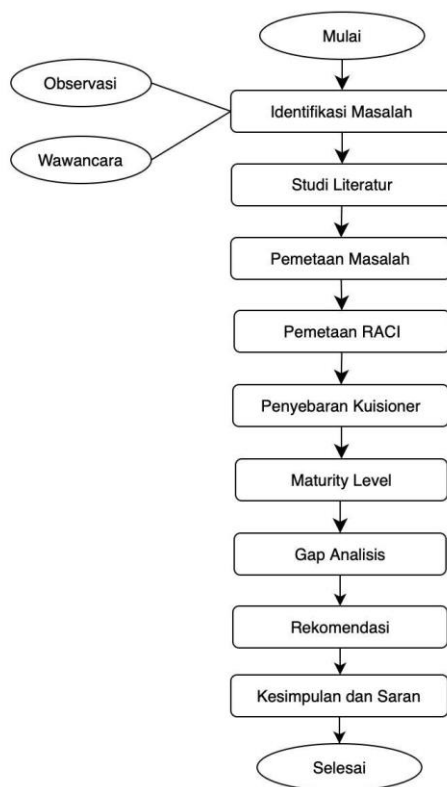
Kuesioner disusun berdasarkan praktik *ITIL V4* pada *domain Incident Management* dan *Service Desk*. Kuesioner tersebut kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh data yang digunakan dalam pengukuran tingkat kematangan layanan TI.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat dalam pengelolaan layanan aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun responden dalam penelitian ini terdiri dari:

1. KA. UPTD
2. KA. TU
3. Staff
4. Penguji

Tahapan Penelitian



Gambar 3. Tahapan penelitian

Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini terdiri dari beberapa metode, yaitu :

1. Maturity Level
Metode maturity level digunakan untuk mengetahui tingkat kematangan layanan TI berdasarkan *framework ITIL V4* pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk*.
2. Gap Analisis
Gap analisis digunakan untuk menganalisis perbedaan antara kondisi layanan TI saat ini dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan standar *ITIL V4*.
3. Analisis *SWOT*
Analisis *SWOT* digunakan untuk mengidentifikasi faktor kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam pengelolaan layanan TI.

4. Diagram RACI

Diagram RACI digunakan untuk menjelaskan pembagian peran dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI berdasarkan kategori *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kondisi pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang serta menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan TI berdasarkan *framework ITIL V4* agar kualitas layanan dapat menjadi lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Palembang, diketahui bahwa pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR masih menghadapi beberapa kendala operasional. Proses penanganan gangguan layanan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi secara jelas sehingga proses penyelesaian masalah masih dilakukan secara manual dan bergantung pada pengalaman individu.

Selain itu, pencatatan insiden belum dilakukan secara sistematis karena belum tersedia sistem ticketing atau media pencatatan terpusat. Laporan gangguan masih disampaikan secara langsung kepada vendor tanpa adanya dokumentasi yang terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan proses monitoring dan evaluasi layanan menjadi kurang optimal.

Hasil Pemetaan RACI

Pemetaan RACI dilakukan untuk mengetahui pembagian peran dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR.

Tabel 4. Diagram RACI

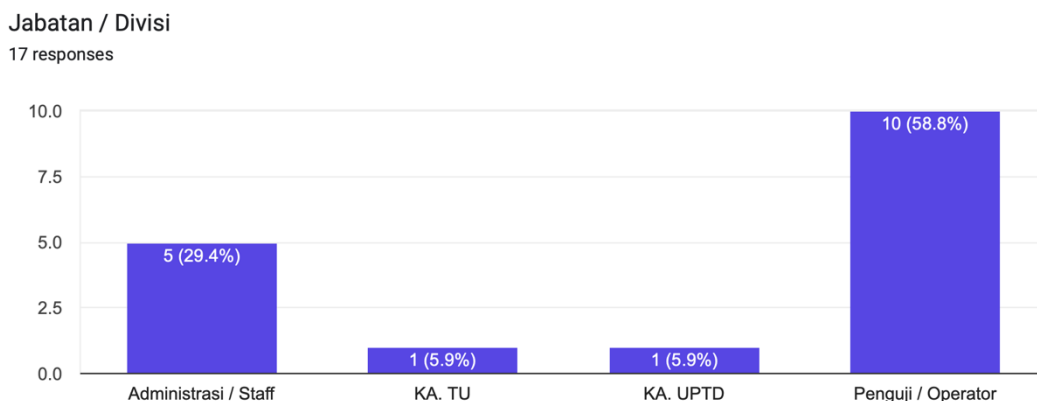
Aktivitas	KA. UPTD	KA. TU	Staf	Penguji
Perumusan kebijakan layanan TI	A	R	C	I
Perencanaan pengembangan sistem	A	R	R	I
Pengelolaan sistem aplikasi KIR	I	A	R	C
Monitoring kinerja sistem	I	R	A	C
Penanganan insiden (error/gangguan)	I	C	A	R
Pengelolaan data KIR	I	C	A	I
Input & operasional layanan KIR	I	R	C	R
Pelaporan layanan	I	I	C	R
Backup data dan pemulihan layanan	I	A	C	C
Evaluasi dan peningkatan layanan	A	R	C	I

Berdasarkan hasil pemetaan RACI, diketahui bahwa pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR melibatkan Kepala UPTD, Kepala Tata Usaha, staf, dan penguji dengan peran yang berbeda-beda. Kepala UPTD berperan sebagai *Accountable* pada aktivitas perumusan kebijakan layanan TI dan evaluasi peningkatan layanan. Kepala Tata Usaha memiliki peran *Responsible* pada sebagian besar aktivitas pengelolaan layanan, seperti perencanaan pengembangan sistem, monitoring layanan, dan pelaporan layanan. Sementara itu, staf dan penguji terlibat dalam aktivitas operasional, pengelolaan data, serta penanganan gangguan layanan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa pembagian tugas dan tanggung jawab telah tersedia, namun belum terdapat fungsi khusus yang bertindak sebagai *Service Desk* dalam mengelola laporan gangguan dan permintaan layanan pengguna. Kondisi ini sejalan dengan hasil observasi yang menunjukkan bahwa laporan gangguan masih disampaikan langsung kepada vendor dan belum melalui mekanisme layanan yang terstruktur. Akibatnya, proses dokumentasi, eskalasi, dan pemantauan penyelesaian insiden belum berjalan secara optimal.

Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada KA.UPTD, KA.TU, staf dan penguji layanan TI Dinas Perhubungan Kota Palembang yang berjumlah 17 responden untuk mengukur kualitas layanan TI



Gambar 4. Responden Kuisisioner

Hasil Perhitungan *Maturity Level*

Pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk* menggunakan *framework ITIL V4*.

Incident Management

Pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada praktik *Incident Management*, dan Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 5. *Maturity Level Incident Management*

No	Pertanyaan	Current	Target	Gap
1.	IM 1	1,65	2	0,35
2.	IM 2	1,65	2	0,35
3.	IM 3	1	2	1
4.	IM 4	1,65	2	0,35
5.	IM 5	1,76	2	0,24
6.	IM 6	1,65	2	0,35
7.	IM 7	2,53	3	0,47
8.	IM 8	1,65	2	0,35

Berdasarkan hasil pengukuran *maturity level* pada *domain Incident Management*, diketahui bahwa seluruh indikator masih berada di bawah target yang telah ditetapkan. Hasil ini menunjukkan bahwa proses penanganan insiden pada aplikasi KIR telah diterapkan, namun belum sepenuhnya berjalan secara terstandarisasi dan terdokumentasi sesuai dengan praktik terbaik *ITIL V4*.

Indikator mekanisme eskalasi insiden yang tidak dapat diselesaikan oleh staf TI (IM7) memperoleh nilai tertinggi sebesar 2,53. Hasil tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki mekanisme eskalasi ketika terjadi gangguan yang memerlukan penanganan lebih lanjut, terutama melalui koordinasi dengan vendor atau pihak yang memiliki kewenangan teknis lebih tinggi. Meskipun demikian, masih terdapat gap sebesar 0,47 terhadap target yang ditetapkan sehingga mekanisme eskalasi yang ada masih perlu disempurnakan agar proses penyelesaian insiden dapat berlangsung lebih cepat dan konsisten.

Sebaliknya, indikator klasifikasi insiden berdasarkan jenis, dampak, dan tingkat prioritas (IM3) memperoleh nilai terendah sebesar 1,00 dengan gap terbesar yaitu 1,00. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pengelompokan dan penentuan prioritas insiden belum dilakukan secara optimal. Akibatnya, organisasi berpotensi mengalami kesulitan dalam menentukan tingkat urgensi penanganan insiden sehingga proses penyelesaian gangguan dapat menjadi kurang efektif dan tidak terukur.

Selain itu, indikator terkait keberadaan SOP penanganan insiden (IM1), pencatatan insiden (IM2), target waktu respons dan penyelesaian insiden (IM4), dokumentasi insiden yang berulang sebagai bahan evaluasi (IM6), serta dokumentasi solusi penyelesaian insiden (IM8) masing-masing memperoleh nilai sebesar 1,65. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses-proses tersebut telah mulai diterapkan, namun pelaksanaannya masih belum dilakukan secara konsisten dan belum didukung oleh dokumentasi yang memadai. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi yang

menunjukkan bahwa proses penanganan gangguan masih dilakukan secara manual dan belum memiliki SOP yang terdokumentasi secara jelas.

Sementara itu, indikator monitoring ketercapaian waktu respons dan penyelesaian insiden (IM5) memperoleh nilai sebesar 1,76 dengan gap terkecil yaitu 0,24. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi telah melakukan upaya pemantauan terhadap proses penyelesaian insiden, meskipun mekanisme monitoring tersebut masih perlu ditingkatkan agar lebih terstruktur dan terukur.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa *domain Incident Management* memperoleh nilai rata-rata sebesar 1,69 dan berada pada *Level 2 (Repeatable)*. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses penanganan insiden telah dilakukan secara berulang dan telah menjadi bagian dari operasional layanan, namun masih memerlukan standarisasi prosedur, dokumentasi insiden yang lebih baik, serta mekanisme monitoring dan evaluasi yang lebih terstruktur. Berdasarkan perspektif *ITIL V4*, kondisi ini menunjukkan bahwa praktik *Incident Management* belum sepenuhnya mendukung prinsip *Continual Improvement* karena proses pembelajaran dari insiden dan pemanfaatan data insiden untuk perbaikan layanan masih belum berjalan secara optimal.

Service Desk

Pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada praktik *Service Desk*, dan Adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 5. *Maturity Level Service Desk*

No	Pertanyaan	Current	Target	Gap
1.	SD 1	2	3	1
2.	SD 2	1,94	2	0,06
3.	SD 3	1,88	2	0,12
4.	SD 4	1,47	2	0,53
5.	SD 5	1,06	2	0,94
6.	SD 6	1,12	3	0,88
7.	SD 7	1,12	2	0,88
8.	SD 8	1,71	2	0,29

Berdasarkan hasil pengukuran maturity level pada *domain Service Desk*, diketahui bahwa seluruh indikator masih berada di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi *Service Desk* pada aplikasi KIR Dinas Perhubungan Kota Palembang telah diterapkan, namun belum berjalan secara optimal sesuai praktik terbaik *ITIL V4*.

Indikator ketersediaan layanan resmi atau media khusus untuk pelaporan gangguan dan permintaan layanan TI (SD1) memperoleh nilai current tertinggi sebesar 2,00. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi telah menyediakan sarana bagi pengguna

untuk menyampaikan laporan gangguan maupun permintaan layanan. Selain itu, indikator kemudahan pengguna dalam menghubungi petugas layanan TI (SD2) memperoleh nilai 1,94 dan indikator pencatatan serta pemrosesan laporan pengguna (SD3) memperoleh nilai 1,88. Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek komunikasi dasar antara pengguna dan petugas layanan TI telah berjalan cukup baik dalam mendukung proses layanan.

Namun demikian, beberapa indikator masih menunjukkan nilai yang relatif rendah. Indikator pemberian informasi perkembangan penanganan insiden kepada pengguna secara berkala (SD5) memperoleh nilai terendah sebesar 1,06 dengan gap sebesar 0,94. Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi mengenai status penyelesaian insiden belum dilakukan secara konsisten sehingga pengguna belum memperoleh informasi yang memadai mengenai perkembangan laporan yang disampaikan.

Selain itu, indikator evaluasi kualitas layanan petugas TI (SD6) dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna (SD7) masing-masing memperoleh nilai sebesar 1,12 dengan gap sebesar 0,88. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi kualitas layanan masih belum dilakukan secara terstruktur. Padahal, pengukuran kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek penting dalam ITIL V4 untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Indikator pemanfaatan hasil monitoring dan evaluasi sebagai dasar peningkatan layanan (SD8) memperoleh nilai sebesar 1,71 dengan gap sebesar 0,29. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan layanan telah mulai dilakukan, namun masih memerlukan proses evaluasi yang lebih sistematis dan terdokumentasi. Secara keseluruhan, hasil pengukuran menunjukkan bahwa fungsi *Service Desk* masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek komunikasi layanan, evaluasi kualitas layanan, dan pengukuran kepuasan pengguna agar dapat mendukung proses peningkatan layanan secara berkelanjutan sesuai prinsip *Continual Improvement* pada *framework ITIL V4*.

Hasil Analisis GAP *Maturity Level*

Pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk* menggunakan *framework ITIL V4*.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Analisis GAP *Maturity Level*

Praktik	Current	Target	Gap	Level
<i>Incident Management</i>	1,69	2	0,31	Level 2 - Repeatable
<i>Service Desk</i>	1,54	2	0,46	Level 2 - Repeatable

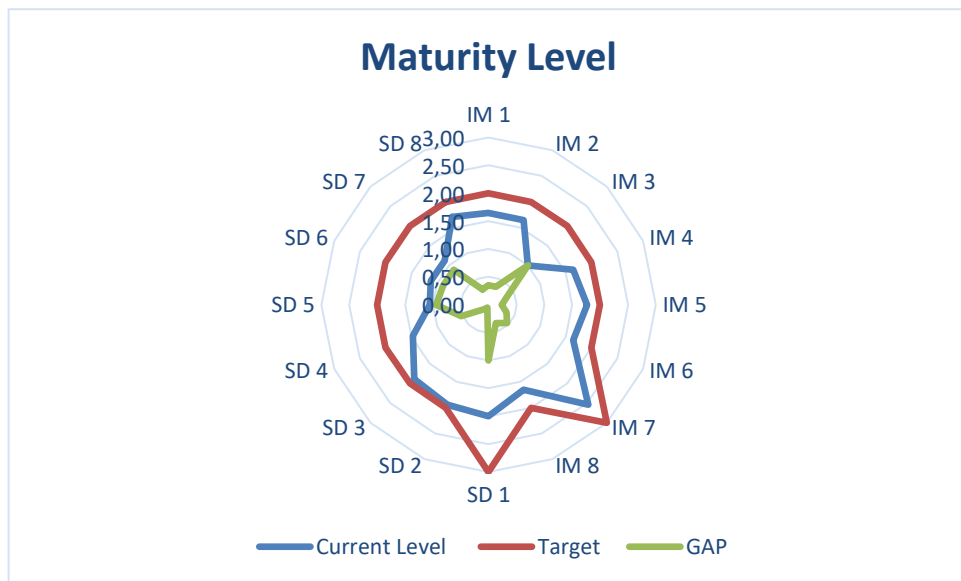
Berdasarkan Tabel 5. Hasil Pengukuran Analisis GAP *Maturity Level*, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kematangan layanan TI saat ini (*current level*) dengan tingkat kematangan yang ditargetkan (*target level*) pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk*. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kondisi layanan TI saat ini telah memenuhi target yang diharapkan oleh organisasi.

Pada praktik *Incident Management*, diperoleh nilai *current level* sebesar 1,69 dengan target level sebesar 2,00 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,31. Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses penanganan insiden pada aplikasi KIR telah diterapkan dan dilakukan secara berulang (*repeatable*), namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar seluruh proses dapat berjalan lebih konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Nilai gap yang relatif kecil menunjukkan bahwa kondisi saat ini sudah cukup mendekati target yang ditetapkan.

Sementara itu, pada praktik *Service Desk* diperoleh nilai *current level* sebesar 1,54 dengan target level sebesar 2,00 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,46. Nilai gap tersebut lebih besar dibandingkan dengan *Incident Management*, yang menunjukkan bahwa praktik *Service Desk* masih memerlukan perhatian dan perbaikan yang lebih besar untuk mencapai target yang diharapkan. Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan antara lain komunikasi layanan kepada pengguna, pengukuran tingkat kepuasan pengguna, serta evaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh petugas layanan TI.

Secara keseluruhan, kedua praktik berada pada *Level 2 (Repeatable)*. Hal ini menunjukkan bahwa proses layanan TI pada aplikasi KIR telah mulai diterapkan secara berulang dan terdapat kesadaran akan pentingnya pengelolaan layanan TI. Namun, proses yang ada masih memerlukan standarisasi, dokumentasi, monitoring, dan evaluasi yang lebih baik agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi sesuai dengan praktik terbaik *ITIL V4*.

Berdasarkan hasil analisis gap tersebut, dapat disimpulkan bahwa praktik *Incident Management* memiliki tingkat kematangan yang lebih baik dibandingkan praktik *Service Desk*. Meskipun demikian, kedua praktik masih memerlukan perbaikan secara berkelanjutan untuk mengurangi kesenjangan yang ada dan mencapai target tingkat kematangan yang telah ditetapkan oleh organisasi.



Gambar 5. *Maturity Level*

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa *Incident Management* memperoleh nilai *maturity level* sebesar 1,69 dengan gap sebesar 0,31, sedangkan *Service Desk* memperoleh nilai 1,54 dengan gap sebesar 0,46. Kedua praktik tersebut berada pada *Level 2 (Repeatable)*, yang menunjukkan bahwa proses layanan telah diterapkan dan dilakukan secara berulang, namun belum terdokumentasi dan terstandarisasi secara konsisten.

Pada domain *Incident Management*, nilai terendah terdapat pada indikator klasifikasi insiden berdasarkan jenis, dampak, dan prioritas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi belum memiliki mekanisme yang jelas dalam mengelompokkan dan menentukan tingkat prioritas insiden. Akibatnya, proses penanganan gangguan berpotensi tidak konsisten dan sulit dipantau efektivitasnya. Sementara itu, pada domain *Service Desk*, nilai terendah terdapat pada indikator penyampaian informasi perkembangan penanganan insiden, pengukuran kepuasan pengguna, dan evaluasi kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi layanan dan mekanisme evaluasi layanan masih belum berjalan secara optimal.

Hasil tersebut dipengaruhi oleh belum tersedianya SOP, tidak adanya sistem ticketing, dokumentasi insiden yang belum terstruktur, serta tingginya ketergantungan terhadap vendor yang juga ditemukan pada hasil observasi dan analisis SWOT. Dengan demikian, rendahnya tingkat kematangan layanan lebih banyak disebabkan oleh aspek tata kelola layanan dan sumber daya manusia dibandingkan oleh faktor teknologi.

Hasil Analisis *SWOT*

Analisis *SWOT* dilakukan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR.

Tabel 7. Hasil Analisis *SWOT*

Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)	Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemanfaatan TI Meningkatkan efisiensi pelayanan publik. 2. Layanan KIR Palembang Dapat mengurangi antrean dan menghemat waktu pelayanan. 3. Infrastruktur dasar TI seperti komputer, server dan jaringan sudah tersedia dan jaringan sudah tersedia untuk mendukung kegiatan dalam layanan public. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum adanya SOP dalam penanganan insiden pada sistem KIR. 2. Tidak tersedia sistem ticketing untuk pencatatan dan pelacakan gangguan. 3. Dokumentasi insiden dan riwayat gangguan belum terkelola dengan baik. 4. Penanganan gangguan masih bergantung pada vendor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya peluang penerapan <i>framework ITIL V4</i> untuk meningkatkan kualitas layanan TI 2. Dukungan transformasi digital dari pemerintah terhadap layanan publik berbasis TI. 3. Potensi peningkatan kualitas layanan melalui penerapan sistem manajemen layanan TI yang terstandarisasi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketergantungan terhadap vendor dapat menghambat saat terjadi gangguan 2. Risiko <i>downtime</i> sistem yang dapat mengganggu pelayanan publik 3. Ketidaksiapan SDM dalam mengelola layanan TI dapat menghambat implementasi perbaikan 4. Ancaman keamanan data jika pengelolaan layanan TI tidak terstandarisasi

Tabel 8. Hasil Strategi *SWOT*

Strategi SO (<i>Strenght-Opportunities</i>)	Strategi WO (<i>Weakness-Opportunities</i>)	Strategi ST (<i>Strenght-Threats</i>)	Strategi WT (<i>Weakness-Threats</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan infrastruktur TI yang sudah tersedia untuk mendukung penerapan praktik <i>ITIL V4</i> dalam 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun dan menerapkan SOP penanganan insiden berdasarkan praktik pada <i>ITIL V4</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan infrastruktur TI yang tersedia untuk meningkatkan sistem dan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyusun SOP dan alur penanganan insiden yang jelas untuk mengurangi keterlambatan saat terjadi gangguan.

pengelolaan layanan TI.	2. Mengembangkan sistem ticketing sebagai media pencatatan gangguan untuk meningkatkan layanan TI.	meminimalkan risiko layanan.	2. Membangun fungsi <i>Service Desk</i> sebagai pusat layanan pengguna untuk meningkatkan koordinasi dan respons terhadap insiden.
2. Memanfaatkan sistem KIR yang sudah berjalan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan standar manajemen layanan TI yang terstruktur.	3. Meningkatkan pengelolaan dokumentasi insiden secara terstruktur guna mendukung evaluasi dan perbaikan layanan	2. Mengoptimalkan sistem KIR untuk menjaga kontinuitas layanan meskipun terjadi gangguan.	3. Mengimplementasi sistem ticketing untuk menghindari kehilangan data insiden dan meningkatkan keamanan informasi.
3. Mengembangkan layanan KIR agar lebih efektif dan efisien dengan dukungan kebijakan transformasi digital dari pemerintah.	4. Mengurangi ketergantungan terhadap vendor dengan meningkatkan kemampuan SDM melalui pelatihan.	3. Memperkuat pengelolaan layanan TI dengan dukungan teknologi yang ada guna mengurangi dampak ketergantungan terhadap vendor.	4. Meningkatkan SDM dalam pengelolaan layanan TI guna mengurangi risiko kesalahan penanganan dan mengurangi ketergantungan pada vendor.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Kota Palembang telah memiliki beberapa faktor pendukung dalam pengelolaan layanan TI, seperti pemanfaatan aplikasi KIR untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, kemampuan aplikasi dalam mengurangi antrean layanan, serta tersedianya infrastruktur dasar berupa komputer, server, dan jaringan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki fondasi teknologi yang cukup baik untuk mendukung implementasi pengelolaan layanan TI berbasis *ITIL V4*.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan yang berdampak terhadap rendahnya tingkat kematangan layanan TI. Belum tersedianya SOP penanganan insiden, tidak adanya sistem ticketing, serta dokumentasi insiden yang belum terkelola dengan baik menyebabkan proses penanganan gangguan belum berjalan secara konsisten. Selain itu, ketergantungan terhadap vendor dalam proses pemeliharaan dan penyelesaian gangguan menunjukkan bahwa kemampuan internal organisasi dalam mengelola layanan TI masih perlu ditingkatkan.

Dari sisi eksternal, dukungan transformasi digital pemerintah serta peluang penerapan framework *ITIL V4* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas

layanan TI. Namun, organisasi juga menghadapi ancaman berupa risiko downtime sistem, ketergantungan terhadap vendor, keterbatasan kompetensi SDM, serta potensi ancaman keamanan data apabila layanan TI tidak dikelola secara terstandarisasi. Oleh karena itu, strategi prioritas yang perlu dilakukan adalah penyusunan SOP, implementasi sistem ticketing, peningkatan kompetensi SDM, dan pembentukan fungsi layanan yang lebih terstruktur.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu dan Kaitan dengan ITIL V4

Hasil penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Herawati dan Pratama (2025), yang menyatakan bahwa aspek dokumentasi layanan, standarisasi prosedur, serta pengelolaan insiden masih menjadi tantangan dalam penerapan *framework ITIL V4* pada instansi pemerintahan. Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian Suryanto (2025), yang mengungkapkan bahwa keberhasilan pengelolaan layanan TI tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas proses layanan, kelengkapan dokumentasi, dan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat.

Meskipun memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif melalui integrasi pengukuran *maturity level*, analisis RACI, dan analisis SWOT. Integrasi ketiga pendekatan tersebut memungkinkan identifikasi kondisi layanan TI secara lebih menyeluruh, baik dari aspek proses, pembagian tanggung jawab, maupun strategi pengembangan layanan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Ditinjau dari perspektif *ITIL V4*, hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik *Incident Management* dan *Service Desk* pada aplikasi KIR belum sepenuhnya memenuhi prinsip *Continual Improvement* serta *Optimize and Automate*. Hal ini terlihat dari belum tersedianya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi, belum diterapkannya sistem ticketing sebagai media pencatatan insiden, serta belum optimalnya proses monitoring dan evaluasi layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses layanan masih memerlukan standarisasi dan pengelolaan yang lebih terstruktur agar dapat mendukung peningkatan kualitas layanan secara konsisten.

Oleh karena itu, implementasi rekomendasi berupa penyusunan SOP, penerapan sistem ticketing, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan fungsi *Service Desk* diharapkan mampu mendukung penerapan praktik *ITIL V4* secara lebih optimal. Dengan demikian, tingkat kematangan layanan TI pada aplikasi KIR dapat meningkat dan mampu memberikan nilai layanan yang lebih baik bagi pengguna maupun organisasi.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang telah berjalan namun masih belum optimal pada beberapa aspek layanan. Permasalahan utama yang ditemukan meliputi belum adanya SOP yang terstruktur, proses penanganan insiden yang masih manual, serta belum tersedianya sistem pencatatan insiden secara terpusat.

Hasil pengukuran maturity level menunjukkan bahwa layanan TI berada pada *Level 2 (Repeatable)*, yang berarti proses layanan telah memiliki prosedur dasar namun implementasinya masih belum konsisten. Selain itu, hasil gap analysis menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi layanan saat ini dengan kondisi yang diharapkan berdasarkan *framework ITIL V4*.

Penerapan *framework ITIL V4* pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk* dinilai mampu membantu organisasi dalam meningkatkan kualitas layanan TI melalui penyusunan SOP, implementasi sistem ticketing, peningkatan monitoring layanan, serta pengembangan kompetensi SDM TI secara berkelanjutan. Sehingga akan dibuatkan rekomendasi perbaikan sebagai berikut :

Tabel 9. Tabel Rekomendasi

Rekomendasi Maturity Level	Rekomendasi Analisis SWOT	Rekomendasi RACI
1. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih sistematis berdasarkan ITIL V4 untuk proses penanganan insiden	1. Mengoptimalkan pemanfaatan infrastruktur TI yang telah tersedia guna mendukung implementasi ITIL V4 dan peningkatan kualitas layanan aplikasi KIR.	1. Memberikan pembagian tugas dan tanggung jawab yang lebih jelas kepada staf TI dalam pengelolaan layanan dan penanganan insiden.
2. Menggunakan sistem ticketing sebagai media pencatatan dan pengelolaan laporan gangguan aplikasi KIR.	2. Melakukan pengembangan kompetensi SDM serta penyusunan SOP agar pengelolaan layanan lebih tertata.	2. Pimpinan atau kepala bidang perlu melakukan pengawasan serta evaluasi rutin terhadap layanan TI.
3. Meningkatkan kemampuan dan kompetensi SDM TI melalui pelatihan terkait pengelolaan insiden layanan TI.	3. Menjalankan kegiatan monitoring dan maintenance infrastruktur TI secara berkala untuk menjaga kestabilan layanan.	3. Vendor dan pihak teknis terkait perlu dilibatkan untuk memberikan dukungan teknis

4. Mengembangkan sistem ticketing yang terpusat agar proses pencatatan dan penanganan insiden lebih terdokumentasi dengan baik.	4. dan masukan dalam pengembangan aplikasi KIR. Pengguna layanan dan pegawai perlu memperoleh informasi terkait prosedur pelaporan gangguan serta perkembangan penanganan insiden secara berkala.
---	---

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, analisis pengelolaan layanan TI pada aplikasi KIR di Dinas Perhubungan Kota Palembang menggunakan *framework ITIL V4* pada praktik *Incident Management* dan *Service Desk* menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan berada pada *Level 2 (Repeatable)*. Kondisi tersebut menandakan bahwa proses layanan TI sudah diterapkan dan dapat dijalankan secara berulang, namun masih terdapat beberapa kekurangan pada aspek standarisasi, dokumentasi, dan konsistensi proses layanan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain belum tersusunnya SOP penanganan insiden secara terstruktur, belum adanya sistem ticketing sebagai media pencatatan insiden, serta tingginya ketergantungan terhadap vendor dalam pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan beberapa rekomendasi perbaikan, seperti penyusunan SOP berbasis *ITIL V4*, penerapan sistem ticketing, peningkatan proses monitoring layanan, dan pengembangan kompetensi SDM TI agar kualitas layanan publik berbasis digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *IT Service Management*, khususnya terkait implementasi *framework ITIL V4* pada instansi pemerintahan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi organisasi atau instansi lain dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan TI. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian pada domain *ITIL V4* lainnya, seperti *Problem Management*, *Change Enablement*, maupun *Continual Improvement*, serta mengembangkan sistem layanan TI yang lebih terintegrasi untuk mendukung proses transformasi digital di lingkungan pemerintahan.

6. Ucapan Terima Kasih

Saya mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa serta terimakasih kepada semua pihak yang terlibat pada penelitian terutama Dinas Perhubungan Kota Palembang yang sudah mau membantu dalam penelitian ini, orang tua yang selalu memberikan penyemangat untuk terus bisa menyelesaikan penelitian ini, teman-teman yang tidak bisa diketik satu persatu yang sudah mau jadi penyemangat, pendukung, dan memberikan motivasinya dan yang paling utama untuk diri sendiri yang sering terbentur tapi lama kelamaan menjadi terbentuk sesosok orang yang penuh semangat dan pantang menyerah, serta pembimbing saya yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian dan yang terakhir Universitas Multi Data Palembang karena telah mendukung dalam penelitian ini.

7. Pernyataan Penulis

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait publikasi artikel ini. Penulis menyatakan bahwa data dan makalah bebas dari plagiarisme serta penulis bertanggung jawab secara penuh atas keaslian artikel.

Bibliografi

- Ayuh, J.A. and Chernovita, H.P. (2021) 'Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4', 8(2), pp. 585–598. Available at: <http://jurnal.mdp.ac.id>.
- Chintia Herawati, T. and Pratama, D. (2025) 'Analisis IT Service Management (ITSM) Menggunakan Framework ITIL V4 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang', *Journal of Basic Educational Studies*, 5(3), p. 1662.
- Fitri Aulia, A. *et al.* (2024) 'Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer Analisa Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V.4', 6(1), pp. 68–74. Available at: <https://restikom.nusaputra.ac.id>.
- Hanafiah, H. and Junaedi, E. (2020) 'Perencanaan Strategis Sistem Infomasi Dan Teknologi Informasi (Si/Ti) Perpustakaan Di Sma Negeri Satu Baleendah', 02, pp. 34–41.
- Hasanah, L.U. *et al.* (2024) 'Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto Dengan Menggunakan Framework Itil V4', *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, pp. 913–920.
- Hastini, S. and Cholil, W. (2021) 'Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3', 15(1).
- Ika Komalasari, Asha Nuril Jannah, Ariska Nurul Habibah, I.S. (2024) 'Strategi Peningkatan Efektivitas Operasional Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan ITIL V3 Pada Domain Service Operation (Studi Kasus: Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas)', *Jurnal Sistem Informasi (Teknofile)*, 124(3), pp. 358–363. Available at: <http://search.jamas.or.jp/link/ui/2014143423>.
- Putri Zahara, A. and Yulhendri (2024) 'analisis manajemen layanan teknologi informasi

- menggunakan framework itil v4 pada layanan ticketing dyandra global edutainment'. Available at: <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>.
- Rahmana, M.Y. and Mulyati (2025) 'evaluasi penerapan it service management (itsm) dengan framework itil v3 di universitas xyz', *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). Available at: <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.7196>.
- Suryanto, C. (2025) 'Analisis IT Service Management (ITSM) dengan Framework ITILV4 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang', *Journal of Basic Educational Studies*, 5(3), p. 1679.