

## **Analisis *IT Service Management (ITSM)* Menggunakan Framework ITIL V4 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**

**Theresia Chintia Herawati<sup>1</sup>, Dicky Pratama<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Multi Data Palembang

theresiachintiaherawati\_2226240068@mhs.mdp.ac.id<sup>1</sup>, dqpratama@mdp.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the management of information technology services at the Department of Population and Civil Registration of Palembang City using the Information Technology Service Management (ITSM) approach based on the ITIL V4 framework. The IT services analyzed include the Population Administration Information System (SIAK) and Digital Population Identity (IKD), which support public service delivery. This research employs a descriptive analytical method with a mixed methods approach, combining qualitative and quantitative techniques. Data were collected through literature studies, direct observation, interviews, and questionnaire distribution to relevant stakeholders determined through RACI mapping. Data analysis was conducted using SWOT analysis, fishbone analysis to identify root causes of problems, maturity level measurement, and gap analysis. The research focuses on the Service Management Practices domain of ITIL V4, namely Incident Management, Problem Management, and Service Continuity Management. The results indicate that the maturity level of IT service management in all three practices is at Level 4 (Managed), demonstrating that IT service processes have been implemented effectively and are systematically managed. However, minor gaps remain, particularly in documentation, root cause analysis, procedure standardization, and service continuity planning. Therefore, this study provides improvement recommendations to enhance sustainable IT service management and support the improvement of public service quality.*

**Keywords:** *ITSM, ITIL V4, maturity level, incident management, IT services*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan layanan teknologi informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan menggunakan pendekatan Information Technology Service Management (ITSM) berbasis framework ITIL V4. Layanan teknologi informasi yang dianalisis meliputi sistem Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang digunakan dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan pendekatan mixed methods, yaitu menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada stakeholder terkait yang ditentukan berdasarkan pemetaan RACI. Analisis data dilakukan menggunakan analisis SWOT, analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar permasalahan, pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*), serta analisis kesenjangan (*gap analysis*). Fokus penelitian diarahkan pada domain Service Management Practices dalam ITIL V4, yaitu Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan pengelolaan layanan TI pada ketiga praktik tersebut berada pada Level 4 (Managed), yang menandakan bahwa proses layanan TI telah berjalan dengan baik dan terkelola secara sistematis. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan kecil terutama pada aspek

dokumentasi, analisis akar masalah, standarisasi prosedur, dan perencanaan keberlanjutan layanan. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI secara berkelanjutan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** ITSM, ITIL V4, maturity level, incident management, layanan TI

## **PENDAHULUAN**

Teknologi Informasi adalah suatu perangkat elektronik yang berfungsi untuk mengolah data sehingga dapat memproses, menyimpan informasi bahkan mengirimkan informasi dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, sehingga dapat digunakan untuk keperluan pribadi, pendidikan, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan (Rahma dkk., 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang (DISDUKCAPIL) merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di bidang pengelolaan administrasi kependudukan dan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik, dinas ini sudah memanfaatkan layanan Teknologi Informasi (TI) seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). SIAK dimanfaatkan untuk melakukan layanan administrasi kependudukan, dimulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, penerbitan dokumen kependudukan, pengelolaan data dan sebagainya. Sedangkan IKD (Identitas Kependudukan Digital) merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk menyimpan dokumen digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dan melakukan verifikasi data kependudukan.

Meskipun aplikasi SIAK dan IKD menawarkan berbagai kemudahan dalam memberikan pelayanan publik, tentunya masih ditemui beberapa kendala yang terjadi dalam penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara kendala tersebut antara lain adalah adanya gangguan pada jaringan komunikasi data yang menyebabkan terlambatnya sinkronisasi sehingga menyebabkan adanya data ganda, data tidak sinkron, terjadinya server *down*. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) untuk pengelolaan TI masih terbatas, kegiatan *monitoring* terhadap sistem dan jaringan masih kurang, ketergantungan pada infrastruktur fisik yang kurang memadai. Faktor lain yang mempengaruhi adalah keterbatasan anggaran, serta layanan TI yang digunakan saat ini belum terstandarisasi. Kemudian, terjadinya bug pada aplikasi terutama saat proses pengenalan wajah (*face recognition*) yang menimbulkan ketidaknyamanan kepada pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa pengelolaan layanan TI di DISDUKCAPIL Kota Palembang belum menerapkan *IT Service Management (ITSM)* yang sistematis dan terstandarisasi.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan sebuah pendekatan *IT Service Management (ITSM)* yang sistematis dan terstandarisasi. ITSM dipilih karena dapat membantu organisasi dalam melakukan pengelolaan layanan TI secara menyeluruh, baik dari sisi teknis maupun dari sisi proses, kualitas layanan dan keterlibatan pengguna. Dengan pendekatan *ITSM* ini, diharapkan dapat memastikan pengelolaan

layanan TI dapat berjalan dengan efektif dan memberikan dampak yang baik kepada institusi (Hastini & Cholil, 2021). *ITSM* menawarkan beberapa kerangka kerja yaitu *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*, *Control Objective for Information and Related Technology (COBIT)*, *ISO 27001*, *The Open Group Architecture Framework (TOGAF)*, *Control Objective for Information and Related Technology (COSO)* dan lain sebagainya.

*Framework ITIL V4* merupakan solusi yang tepat untuk diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Hal ini didasari oleh penelitian yang dilakukan oleh (Setyaningsih dkk., 2023) yang menyatakan bahwa *ITIL V4* memberikan panduan yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern, yang dirancang untuk memastikan sistem tersebut fleksibel, terkoordinasi dan terintegrasi untuk tata kelola dan manajemen yang efektif dari layanan yang mendukung teknologi informasi. *ITIL V4* juga merupakan versi terbaru dari *ITIL* yang berfokus pada pengalaman pelanggan dan transformasi digital dan komponen utama dari *ITIL V4* ini adalah *Service Value System (SVS)* yang menunjukkan bagaimana seluruh komponen dapat bekerja dengan baik untuk menciptakan nilai layanan, dan *Service Value Chain (SVC)* sebagai siklus hidup implementasi (Hasanah dkk., 2024).

Dengan penerapan *ITIL V4* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang diharapkan dapat memberikan peningkatan terhadap efektivitas dalam pengelolaan teknologi informasi. Pada penelitian ini, akan menggunakan kerangka kerja *ITIL V4* dengan fokus pada domain *Service Value System (SVS)* karena *SVS* merupakan bagian penting dari *ITIL V4* yang menggambarkan seluruh komponen dan aktivitas organisasi saling bekerja sama untuk menciptakan nilai. Selain itu, penelitian ini akan berfokus pada domain *Service Management Practices*, dengan tiga praktik yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Continuity Management*.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan efektivitas dalam penerapan *ITIL V4*, seperti yang dilakukan oleh (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023) yang bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola layanan TI dengan *framework ITIL V4* di Universitas IVET Semarang memberikan hasil *maturity level 2 (Managed)* menurut *ITIL Maturity Model* dan *level 3 (Defined)* menurut *Agile Capability Model*. Sementara itu, penelitian lain yang juga menggunakan *framework ITIL V4* untuk menganalisis *maturity level* layanan teknologi informasi pada Tangerang LIVE yang berfokus pada praktik *Incident Management*, *Service Desk* menunjukkan bahwa *maturity level* berada di level 1.5 (*Management Intent*), sedangkan *Problem Management* berada pada level 1 (*Pre-Requisites*) (Sekti & Kholifah, 2024).

## TINJAUAN LITERATUR

Tabel 2. 1 Penelitian Terkait

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1	Analisis Incident Management E-Court pada Pengadilan Negeri Salatigas Menggunakan Framework ITIL V4 (Ayuh & Chernovita, 2021)	Aplikasi E-Court sebagai sistem layanan perkara belum memiliki pengelolaan insiden TI yang terstruktur dan penanganan insiden belum optimal	Metode yang digunakan adalah pendekatan observasi dan wawancara terhadap staf IT dan admin E-Court	Hasil menunjukkan pengelolaan insiden belum terdokumentasi dan tidak memiliki SOP	Menggunakan ITIL V4 untuk melakukan analisis pengelolaan insiden layanan TI
2	Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim (Ilyasa & Bisma, 2022)	Pengelolaan insiden dan problem TI belum terdokumentasi dan belum mengikuti standar manajemen layanan	Metode yang digunakan adalah pendekatan dengan wawancara dan observasi tim TI dan menggunakan kerangka kerja ITIL V4	Pengelolaan insiden belum terstruktur dan memberikan rekomendasi penerapan ITIL V4 pada incident dan problem management	Menjadi acuan penerapan ITIL V4 dalam evaluasi layanan TI di instansi pemerintah
3	Analisis Layanan Smart Library	Diperlukan adanya evaluasi terkait	Metode yang digunakan adalah	Hasil menunjukkan bahwa layanan	Menggunakan ITIL V4 untuk melakukan analisis

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
	Menggunakan Framework ITIL V4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang (Ahmad Kurniawan dkk., 2024)	manajemen layanan TI pada sistem Self Loan dan Book Drop karena masih sering terjadi gangguan	pendekatan dengan wawancara, kuisisioner kepada karyawan dan mahasiswa	tersebut masih diperlukan peningkatan dalam hal kesadaran pengguna, integrasi sistem dan manajemen insiden	
4	Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto dengan Menggunakan Framework ITIL V4 (Hasanah dkk., 2024)	Website Student Amikom sering terjadi kendala saat validasi presensi dan downtime saat mengisi KRS	Metode yang digunakan adalah dengan penyebaran kuisisioner kepada pengguna dan diukur dengan maturity level berdasarkan 4 praktik ITIL V4	Hasil menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan berada pada level 4 (Managed) dan diperlukan peningkatan prosedur, infrastruktur dan SOP	Menggunakan ITIL V4 untuk mengukur maturity level
5	Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik	Dispendukcapil Kediri mengalami kendala insiden TI seperti error sistem, gangguan login dan data yang tidak	Metode yang digunakan adalah pendekatan dengan wawancara dan observasi, kuisisioner dengan	Hasil menunjukkan sudah berada di level 3 (defined) dan tetap diperlukan peningkatan SOP dalam menangani insiden dan	Menggunakan framework ITIL V4 dan berfokus pada evaluasi layanan publik

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
	Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri) (Putri & Nuryana, 2024)	tersinkronisasi	framework ITIL V4	peningkatan kompetensi SDM	
6	Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE Dalam Mengelola Incident Management , Problem Management , Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4 (Seki & Kholifah, 2024)	Terdapat kendala seperti kesulitan akses, bug dan keluhan terhadap layanan helpdesk	Metode yang digunakan adalah melakukan wawancara dan kuisisioner kepada pihak internal dan eksternal	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses yang dijalankan belum optimal dan belum terdokumentasi dengan baik	Menggunakan ITIL V4 dengan domain Service Management Practices
7	Analisis Implementasi Framework	Melakukan identifikasi terkait	Metode yang digunakan	Penerapan ITIL V4 memberikan	Menggunakan ITL V4 dan berfokus pada

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
	ITIL V.4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan di Aplikasi MyTelkomse l  (Syahrul Fathan dkk., 2024)	tantangan, manfaat dan peluang perbaikan yang ada dalam manajemen layanan	adalah wawancara kepada manajer TI, tim operasional dan staf, observasi dan analisis dokumentasi dan menggunakan pendekatan ITIL V4 dengan fokus pada Incident Management, Problem Management, Change Enablement dan Continual Service Improvement	dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan	domain yang sama
8	Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada Layanan Ticketing Dyandra	Terdapat kendala pada layanan ticketing yaitu duplikasi barcode, jadwal tiket yang tidak konsisten dan adanya	Metodologi yang digunakan adalah pendekatan dengan wawancara dan kuisioner kepada staf pusat informasi, st	Hasil penelitian menunjukkan pada Dyandra sudah memiliki prosedur namun belum terdokumentasi dan konsisten	Menggambarkan penerapan ITIL V4 pada layanan publik

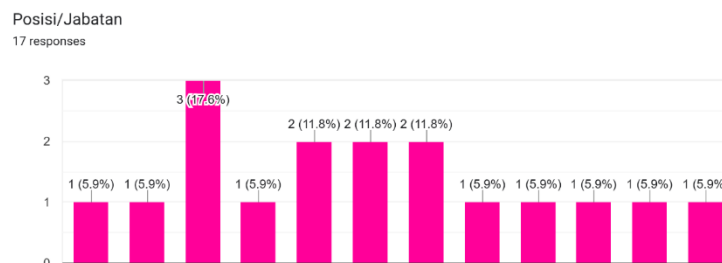
No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
	Global Edutainment (Putri Zahara, 2024)	perbedaan informasi	af ticketing dan pelanggan serta menggunakan ITIL V4 Service Value System		
9	Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy PT.ASDP Indonesia Ferry (Ashra Nisa, 2024)	Terdapat masalah pada aplikasi Ferizy yaitu error saat melakukan pemesanan tiket dan tampilan rumit	Metode yang digunakan adalah wawancara dengan karyawan PT. ASDP Ferry	Diperlukan adanya perbaikan pada aplikasi agar tidak terjadi error dan memberikan sebuah rekomendasi untuk mengembangkan layanan	Menggunakan ITIL V4
10	Analisis Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V4	Mengalami kendala server error pada aplikasi dan antarmuka pengguna yang kurang optimal	Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner dan mengukur tingkat	Hasil menunjukkan bahwa tingkat kematangan aplikasi roblox berada di level 4 (Managed)	Menggunakan ITIL V4 untuk menilai efektivitas layanan TI dalam konteks peningkatan kualitas dan efisiensi

No	Judul	Latar Belakang	Metodologi	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
.	(Fitri Aulia dkk., 2024)		kematangan menggunakan framework ITIL V4		

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami kondisi pengelolaan layanan teknologi informasi yang berjalan, mengidentifikasi permasalahan, serta menganalisis proses layanan TI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, khususnya pada sistem SIAK dan IKD. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) pengelolaan layanan TI berdasarkan framework ITIL V4. Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan layanan TI, dengan penentuan responden mengacu pada pemetaan RACI agar sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis SWOT untuk mengevaluasi kondisi eksisting layanan TI serta analisis fishbone untuk mengidentifikasi akar permasalahan dari berbagai aspek. Selanjutnya, hasil analisis dipetakan ke dalam domain Service Management Practices pada ITIL V4, dengan fokus pada Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management. Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada staf dan operator layaan TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang berjumlah 17 responden untuk mengukur kualitas layanan TI



Gambar 1. Responden Kuisisioner

Data kuesioner diolah untuk menghitung tingkat kematangan layanan TI, yang kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Berdasarkan hasil tersebut, disusun rekomendasi perbaikan dan peningkatan pengelolaan layanan teknologi informasi yang terstruktur dan selaras dengan prinsip ITIL V4 guna mendukung peningkatan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pemetaan Diagram RACI**

Pada framework *ITIL V4*, diagram RACI berfungsi untuk mengidentifikasi dan memperjelas peran dan tanggung jawab dari pihak yang terlibat dalam aktivitas layanan TI. Diagram ini menggambarkan pihak yang melaksanakan aktivitas (*Responsible*), pihak yang bertanggung jawab (*Accountable*), pihak yang memberikan masukan (*Consulted*), dan pihak yang menerima informasi terkait aktivitas yang dilakukan (*Informed*). Berikut adalah tabel RACI:

**Tabel 2. Diagram RACI**

Aktivitas	Kepala Bidang	Staf TI	Pegawai Layanan
Pengelolaan operasional	A	R	C
Penanganan gangguan layanan TI	C	R	I
Analisis dan penentuan prioritas gangguan	A	R	I
Pencatatan dan dokumentasi insiden	I	R	I
Pemeliharaan rutin sistem dan infrastruktur TI	I	R	I
Evaluasi dan audit rutin system	A	C	C
Identifikasi gangguan berulang	I	R	C
Analisis akar penyebab gangguan	C	R	I
Backup data dan pemulihan layanan	C	R	I
Pelaporan hasil penanganan gangguan	A	C	I

### **Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran kuisisioner kepada staf dan operator layanan TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang berjumlah 17 responden untuk mengukur kualitas layanan TI

## Perhitungan *Maturity level*

Pada tahapan ini, dilakukan perhitungan tingkat kematangan (*Maturity Level*) layanan TI dengan 3 praktik utama yaitu *Incident Management*, *Problem Management* dan *Service Continuity Management* berdasarkan hasil kuisisioner yang telah dikumpulkan. Hasil dari perhitungan ini digunakan sebagai acuan untuk menyusun rekomendasi perbaikan.

### *Incident Management*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner yang didapatkan dari responden, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Incident Management*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 3. *Maturity Level Incident Management***

Pertanyaan	Current	Target	Gap
IM 1	4,06	5	0,94
IM2	4,06	5	0,94
IM 3	3,47	4	0,53
IM 4	3,88	4	0,12
IM 5	4,06	5	0,94

Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Incident Management*, diperoleh nilai kondisi saat ini yang berada pada rentang 3,47-4,06 dan termasuk pada *Level 4 (Managed)*. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan insiden telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk mencapai tingkat kematangan optimal.

### *Problem Management*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner yang didapatkan dari responden, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Problem Management*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4. *Maturity Level Problem Management***

Pertanyaan	Current	Target	Gap
PM 1	3,82	4	0,18
PM 2	4,12	5	0,88
PM 3	4,12	5	0,88

PM 4	3,65	4	0,35
PM 5	3,94	4	0,06

Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Problem Management*, didapatkan nilai tingkat kematangan yang berada pada rentang 3,65-4,12 dan termasuk pada *Level 4 (Managed)*. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan masalah sudah dilakukan secara terstruktur, namun peningkatan masih harus tetap dilakukan terutama dalam aspek analisis dan pencegahan masalah.

### Service Continuity Management

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisisioner yang didapatkan dari responden, dilakukan analisis tingkat kematangan (*maturity level*) pada proses *Service Continuity Management*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 5. Maturity Level Service Continuity Management**

Pertanyaan	Current	Target	Gap
SCM 1	3,57	4	0,43
SCM 2	3,93	4	0,12
SCM 3	4,29	5	0,71
SCM 4	4,07	5	0,93
SCM 5	3,76	4	0,24

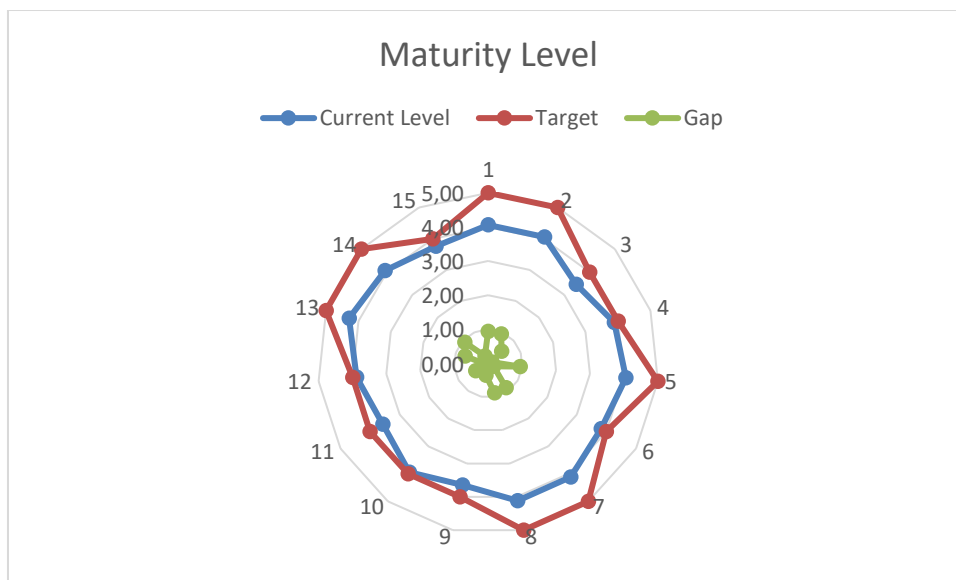
Berdasarkan hasil perhitungan *maturity level* pada praktik *Service Continuity Management*, diperoleh nilai kondisi saat ini yang berada pada rentang 3,57-4,29 dan termasuk pada *Level 4 (Managed)*. Hal ini menunjukkan bahwa proses sebagian proses keberlanjutan layanan sudah dilakukan dengan baik dan terdokumentasi. Namun, masih perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan terutama dalam aspek keberlangsungan layanan saat terjadi insiden dan ketersediaan SOP formal.

### Analisis GAP

Setelah dilakukan evaluasi terhadap tingkat kematangan layanan TI pada setiap praktik, selanjutnya dilakukan analisis kesenjangan (*gap*) antara kondisi aktual dengan target yang ingin dicapai. Analisis *GAP* dilakukan dengan membandingkan nilai kematangan layanan TI saat ini dengan nilai target yang sudah ditetapkan. Hasil analisis *GAP* digunakan untuk menentukan prioritas area yang membutuhkan peningkatan, sehingga langkah perbaikan dapat dilakukan dengan efektif dan terarah untuk mencapai tingkat kematangan yang optimal.

**Tabel 5. Tabel Analisis GAP Maturity Level**

Praktik	Current	Target	Gap	Level
Incident Management	3,91	4	0,09	<i>Level 4 - Managed</i>
Problem Management	3,93	4	0,07	<i>Level 4 - Managed</i>
Service Continuity Management	3,92	4	0,08	<i>Level 4 - Managed</i>



**Gambar 2. Maturity Level**

Hasil analisis *GAP* menunjukkan kesenjangan antara kondisi layanan TI saat ini dengan target yang ingin dicapai. Pada praktik *Incident Management* dengan nilai kesenjangan sebesar 0,09 yang artinya proses penanganan insiden sudah dikelola dengan baik tetapi masih diperlukan peningkatan, *Problem Management* dengan nilai kesenjangan 0,07 dapat diartikan bahwa proses pengelolaan masalah sudah berjalan baik dan terstruktur. Sementara itu, *Service Continuity Management* dengan nilai kesenjangan 0,08 menunjukkan bahwa proses keberlangsungan layanan TI sudah diterapkan dengan baik. Meskipun semua praktik sudah mendapatkan nilai kesenjangan yang baik, tetap diperlukan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan.

### **Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan hasil analisis *GAP*, terdapat beberapa area yang perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penyusunan rekomendasi ini berdasarkan hasil *maturity level* yang didapatkan melalui kuisisioner, wawancara dan observasi langsung. Tabel berikut merupakan rekomendasi perbaikan yang disusun untuk mendukung peningkatan *maturity level* layanan TI

<i>Maturity Level</i>	Rekomendasi
<p>Setelah melakukan evaluasi, Sebagian besar praktik berada pada <i>Level 4 (Managed)</i>, meskipun sudah dilakukan dengan baik, tetapi masih ada beberapa area yang perlu adanya perbaikan. Berikut adalah rekomendasi perbaikan yang diperlukan :</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan analisis akar penyebab masalah (<i>Root Cause Analysis</i>) terhadap insiden yang terjadi secara berulang.</li> <li>2. Menyusun dokumen perencanaan keberlanjutan layanan TI (<i>IT Service Continuity Plan</i>) dan menentukan skenario pemulihan layanan jika terjadi gangguan, agar layanan TI tetap berjalan dengan baik.</li> <li>3. Melakukan penentuan prioritas insiden berdasarkan tingkat urgensi dan pengaruhnya terhadap layanan TI.</li> <li>4. Menintegrasikan sistem pelaporan insiden secara digital dan terintegrasi agar dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi secara berkala.</li> </ol>
Analisis <i>SWOT</i>	Rekomendasi
<p>Berdasarkan hasil analisis <i>SWOT</i> yang telah dilakukan, Dinas memiliki kekuatan seperti adanya dukungan dari pemerintah, layanan digital, dan ketersediaan infrastruktur TI. Tetapi masih ada beberapa hal yang diperlu dimanfaatkan dan diperbaiki :</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan kebijakan dari pemerintah untuk mengoptimalkan pengelolaan infrastruktur TI untuk mendukung peningkatan kualitas layanan.</li> <li>2. Meningkatkan kompetensi SDM TI dalam pengelolaan layanan TI dengan melakukan pelatihan secara berkala.</li> <li>3. Meningkatkan pengelolaan terhadap layanan TI dengan melakukan dokumentasi insiden, evaluasi secara berkala, menetapkan standarisasi dalam layanan TI untuk memastikan konsistensi dan efektivitas layanan.</li> </ol>
<i>RACI</i>	Rekomendasi
<p>Berdasarkan tabel <i>RACI</i>, pembagian peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI sudah tersusun</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diperlukan keterlibatan aktif dari pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola layanan TI agar proses</li> </ol>

dengan jelas. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dan penegasan peran untuk mendorong koordinasi secara lebih efektif	operasional dapat berjalan sesuai dengan ketentuan  2. Melakukan penyesuaian terhadap pembagian wewenang dengan kebutuhan operasional layanan TI.  3. Meningkatkan koordinasi dan evaluasi secara berkala terhadap pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI.
--	--

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis IT Service Management dengan menggunakan framework ITIL V4 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, dapat disimpulkan bahwa praktik Incident Management, Problem Management dan Service Continuity Management berada pada Level 4 (Managed). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI telah berjalan dengan baik dan terkelola secara sistematis, namun berdasarkan hasil analisis gap masih diperlukan adanya peningkatan terhadap beberapa aspek, terutama dalam hal dokumentasi, evaluasi, koordinasi dan standarisasi proses, hal ini bertujuan agar pengelolaan layanan TI dapat mencapai tingkat yang lebih optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Ahmad Kurniawan, K., Aswadi, M., Apriza, D., & Sutabri, T. (2024). Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *IJCCS*, 18, No.1, 1–5. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.11043848>
- Ashra Nisa, F. (2024). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy Pt.Asdp Indonesia Ferry. 2(Vol. 2 No. 3 (2024)). <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>
- Axelos. (2019). *ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition 2*. <https://www.axelos.com>
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.901>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. (2025). *Portal Layanan Publik Disdukcapil Kota Palembang*. Disdukcapil Kota Palembang. <https://disdukcapil.palembang.go.id/>
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis

- Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- Fitri Aulia, A., Alisyahbana, T., Sutabri, T., Informatika, T., Bina Darma, U., Jenderal Ahmad Yani No, J., Seberang Ulu, K. I., Palembang, K., Selatan, S., & Korespondensi, P. (2024). *Jurnal Restikom: Riset Teknik Informatika dan Komputer Analisa Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V.4*. 6(1), 68–74. <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- Hasanah, L. U., Inayatun, U., Amelia, T., & Setiawan, I. (2024). Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto Dengan Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, 913–920.
- Hastini, S., & Cholil, W. (2021). Analisa Komponen ITSM Pada E-learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3. *Jurnal Tekno Kompak*, 15(1), 79. <https://doi.org/10.33365/jtk.v15i1.955>
- 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. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(1), 50–58. <https://doi.org/10.26740/jeisbi.v3i1.44376>
- Ketut Tri Andika Ariana, Anak Agung Ngurah Hary Susila, & Putu Veda Andreyana. (2025). Audit Layanan Berbasis ITIL V4 Domain Service Desk, Incident, Dan Problem Management Pada Pt XYZ. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 7(3), 802–812. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v7i3.496>
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- M Aswadi, Tata Sutabri, & Zena Lusi. (2024). Analisis Problem Management Pada IT Helpdesk Uin Raden Fatah Dengan Implementasi ITSM. *Jurnal Informatika Dan Tekonologi Komputer (JITEK)*, 4(1), 124–135. <https://doi.org/10.55606/jitek.v4i1.2999>
- Mujiyani, M. (2023). Implementasi Perencanaan Strategi Dengan Analisis SWOT Pada Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 174–181. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i1.853>
- Negara, E. S., & Nugraha, W. (2021). Analisis Layanan Ti Pada Domain Service Operation Dengan Menggunakan Framework ITIL V3. Dalam *Jurnal Sistem Informasi Musirawas Winata Nugraha* (Vol. 6, Nomor 2).
- Putri, I. R. D., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4. *Journal of Emerging Information System and Business*

- Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 173–181.  
<https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.59108>
- Putri Zahara, A. (2024). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Layanan Ticketing Dyandra Global Edutainment. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 2(Vol. 2 No. 3 (2024)).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3785/kohesi.v2i3.1990>
- Rahma, M., Yulis, E., Pratiwi, N., Susanto, R., Syofyan, H., Keguruan, F., Pendidikan, I., Guru, P., & Dasar, S. (2021). Eduscience : Jurnal Ilmu Pendidikan. *Jurnal Eduscience*, 6.
- Rahmana, M. Y., & Mulyati. (2025). Evaluasi Penerapan IT Service Management (ITSM) Dengan Framework ITIL V3 Di Universitas XYZ. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.7196>
- Sahir, L., & Wijayanti, R. A. (2022). Faktor Penyebab Pending Claim Ranap JKN Dengan Fishbone Diagram Di Rsup Dr Kariadi. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(2), 190. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v10i2.480>
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 10(1), 187–202. <https://doi.org/10.37012/jtik.v10i1.2078>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(1), 160–173.  
<https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Evaluasi Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif: Sebuah Studi Pustaka. *Journal of Education Research*, 5(4), 5599–5609. <https://doi.org/10.37985/jer.v5i4.1747>
- Syahrul Fathan, M. R., Hikmah, N. T., Deswanto, Z. M., & Sularno, S. (2024). Analisis Implementasi Framework ITIL V.4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel. *Jurnal Sains dan Teknologi (JSIT)*, 4(3), 338–344.  
<https://doi.org/10.47233/jsit.v4i3.2456>