

Analisis *IT Service Management (ITSM)* dengan Framework ITILV4 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Citra Suryanto¹, Mulyati²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang
citrasuryanto_2226240100@mhs.mdp.ac.id¹, muliati@mdp.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Information Technology Service Management (ITSM) using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 4 framework at Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Along with the increasing reliance of higher education institutions on information technology to support academic and administrative activities, structured, effective, and value-oriented IT service management is essential. Common issues such as disruptions to information system services and delays in incident handling have become critical reasons for evaluating the existing IT service management practices. This research focuses on the Service Management Practice domain, particularly Incident Management and Problem Management practices, as both play a strategic role in maintaining service continuity and preventing the recurrence of similar disruptions. The research method employed is descriptive quantitative, with data collected through questionnaires distributed to students, lecturers, and information technology staff as users and managers of IT services. The collected data were then analyzed using maturity level measurements based on ITIL V4 and complemented by gap analysis to identify discrepancies between the current conditions and the expected conditions. The results indicate that the maturity level of IT service management is at Level 4 (Managed), suggesting that service processes are well-defined, managed, and monitored through clear performance indicators. Nevertheless, several aspects still require improvement to ensure that IT service management can achieve an optimal and sustainable level. Therefore, this study provides a set of strategic recommendations that are expected to serve as a reference for the university in enhancing the quality of IT services and strengthening overall information technology governance.

Keywords: *ITSM, ITIL V4, maturity level, incident management, problem management*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Information Technology Service Management (ITSM) dengan menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 4 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Seiring dengan meningkatnya ketergantungan perguruan tinggi terhadap teknologi informasi dalam mendukung kegiatan akademik dan administratif, diperlukan pengelolaan layanan TI yang terstruktur, efektif, dan berorientasi pada penciptaan nilai bagi pengguna. Permasalahan yang sering muncul, seperti gangguan layanan sistem informasi dan keterlambatan penanganan insiden, menjadi dasar penting dilakukannya evaluasi terhadap pengelolaan layanan TI yang ada. Penelitian ini difokuskan pada domain Service Management Practice, khususnya praktik Incident Management dan Problem Management, karena kedua praktik tersebut memiliki peran strategis dalam menjaga kontinuitas layanan dan mencegah terulangnya gangguan yang sama. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada

mahasiswa, dosen, serta staf teknologi informasi sebagai pengguna dan pengelola layanan TI. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan pengukuran tingkat kematangan (maturity level) berdasarkan ITIL V4 serta dilakukan gap analysis untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan pengelolaan layanan TI berada pada Level 4 (Managed), yang mengindikasikan bahwa proses layanan telah dijalankan secara terdefinisi, dikelola, serta dipantau melalui indikator kinerja yang jelas. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan agar pengelolaan layanan dapat mencapai tingkat optimal dan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini menghasilkan sejumlah rekomendasi strategis yang diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas layanan TI dan memperkuat tata kelola teknologi informasi secara menyeluruh.

Kata kunci: ITSM, ITIL V4, tingkat kematangan, manajemen insiden, manajemen masalah

PENDAHULUAN

Di era Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan mendasar dalam penyelenggaraan layanan di perguruan tinggi. Teknologi informasi tidak lagi dipandang sebatas sebagai alat bantu administratif, melainkan telah menjadi elemen strategis yang berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan institusi. Seluruh aktivitas akademik, mulai dari proses pembelajaran, pengelolaan data mahasiswa, evaluasi akademik, hingga layanan administratif dan pengambilan keputusan manajerial, sangat bergantung pada keandalan sistem dan layanan teknologi informasi. Oleh karena itu, pengelolaan layanan TI yang efektif, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna menjadi tuntutan utama agar pemanfaatan teknologi informasi benar-benar mampu memberikan nilai tambah bagi civitas akademika dan organisasi secara keseluruhan (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023).

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sebagai salah satu perguruan tinggi negeri telah memanfaatkan berbagai sistem informasi untuk mendukung aktivitas akademik dan non-akademik. Beberapa sistem yang telah diimplementasikan antara lain Sistem Informasi Akademik (SIMAK), e-learning, e-skripsi, serta layanan helpdesk berbasis digital melalui helpradenfatah. Keberadaan sistem-sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi proses kerja, mempercepat layanan, serta meningkatkan transparansi dan akurasi informasi. Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menghambat optimalisasi layanan TI, seperti terjadinya downtime sistem pada waktu tertentu, kurang optimalnya integrasi antar aplikasi, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada kinerja operasional, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan TI.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan suatu pendekatan pengelolaan layanan TI yang sistematis dan berorientasi pada peningkatan kualitas secara berkelanjutan. Penerapan Information Technology Service Management (ITSM) dengan menggunakan framework Information Technology Infrastructure

Library (ITIL) versi 4 menjadi salah satu pendekatan yang relevan dan banyak diadopsi oleh berbagai organisasi, termasuk institusi pendidikan tinggi. ITIL V4 menekankan konsep penciptaan nilai melalui Service Value System (SVS), yang mengintegrasikan praktik, prinsip, dan tata kelola layanan TI dengan kebutuhan bisnis dan pengguna. Selain itu, ITIL V4 juga menekankan pentingnya kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna layanan dalam seluruh siklus pengelolaan layanan (Al-Ashmoery et al., 2024).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan TI, meminimalkan gangguan layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna melalui layanan yang lebih terstruktur dan responsif (Setyaningsih et al., 2023; Hasanah et al., 2024). Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan teknologi informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang menggunakan framework ITIL V4. Selain itu, penelitian ini juga berupaya merumuskan rekomendasi perbaikan yang bersifat berkelanjutan guna mendukung peningkatan kualitas layanan TI agar selaras dengan kebutuhan pengguna dan tujuan strategis institusi.

TINJAUAN LITERATUR

Information Technology Service Management (ITSM)

Information Technology Service Management (ITSM) merupakan suatu pendekatan terstruktur yang digunakan untuk merancang, menyampaikan, mengelola, serta melakukan peningkatan berkelanjutan terhadap layanan teknologi informasi agar tetap selaras dengan kebutuhan bisnis dan harapan pengguna (Fitri Aulia et al., 2024). Melalui penerapan ITSM, organisasi tidak hanya berfokus pada pengelolaan infrastruktur atau teknologi semata, tetapi juga pada bagaimana layanan TI dapat memberikan nilai tambah secara nyata bagi proses bisnis. ITSM menempatkan layanan sebagai pusat pengelolaan TI dengan menekankan konsistensi kualitas, keandalan layanan, serta efektivitas dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pengguna, kualitas layanan, dan kemampuan layanan TI dalam mendukung tujuan organisasi menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan implementasi ITSM.

Framework ITIL V4

Framework ITIL V4 merupakan pengembangan terbaru dari ITIL yang dirancang untuk menjawab kebutuhan pengelolaan layanan TI di lingkungan organisasi yang semakin dinamis dan kompleks. Pembaruan ini mengintegrasikan berbagai praktik modern, seperti Agile, DevOps, dan Lean, sehingga memungkinkan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan bisnis secara lebih cepat dan fleksibel. Berbeda dengan versi sebelumnya, ITIL V4 tidak hanya berfokus pada proses, tetapi juga menekankan penciptaan nilai melalui kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna. ITIL V4 berlandaskan pada konsep Service Value System (SVS) yang menggambarkan bagaimana seluruh komponen dan

aktivitas dalam organisasi saling terhubung untuk menciptakan nilai layanan TI secara menyeluruh. SVS terdiri dari beberapa elemen utama, yaitu guiding principles sebagai pedoman pengambilan keputusan, governance untuk memastikan arah dan pengendalian organisasi, service value chain sebagai alur aktivitas penciptaan nilai, practices yang mendukung operasional layanan, serta continual improvement yang mendorong peningkatan layanan secara berkelanjutan (Al-Ashmoery et al., 2021). Dengan pendekatan ini, ITIL V4 membantu organisasi mengelola layanan TI secara lebih terintegrasi, adaptif, dan berorientasi pada nilai.

Incident Management dan Problem Management

Incident Management dan Problem Management merupakan dua praktik penting dalam pengelolaan layanan TI yang saling berkaitan dan saling melengkapi. Incident Management bertujuan untuk memulihkan layanan TI ke kondisi normal secepat mungkin ketika terjadi gangguan, sehingga dampak terhadap aktivitas pengguna dan operasional organisasi dapat diminimalkan. Fokus utama praktik ini adalah penanganan insiden secara cepat dan efektif, tanpa harus menunggu penyelesaian penyebab utama masalah, agar kontinuitas layanan tetap terjaga. Sementara itu, Problem Management memiliki fokus yang lebih strategis, yaitu mengidentifikasi, menganalisis, dan menangani akar penyebab dari satu atau lebih insiden yang terjadi. Melalui Problem Management, organisasi dapat mencegah terulangnya gangguan yang sama di masa mendatang dengan menerapkan solusi permanen atau tindakan pencegahan yang tepat. Dengan demikian, kombinasi antara Incident Management dan Problem Management tidak hanya memastikan layanan TI dapat segera dipulihkan saat terjadi gangguan, tetapi juga mendukung peningkatan stabilitas dan kualitas layanan TI secara berkelanjutan (Ayuh & Chernovita, 2021).

Maturity Level ITIL V4

Maturity level dalam ITIL V4 digunakan sebagai alat evaluasi untuk menilai sejauh mana penerapan proses IT Service Management telah berjalan secara sistematis, konsisten, dan terukur dalam suatu organisasi. Melalui model ini, organisasi dapat memahami kondisi aktual pengelolaan layanan TI, mengidentifikasi kesenjangan yang ada, serta menentukan langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pengukuran maturity level juga membantu manajemen dalam menilai efektivitas proses yang telah diterapkan, baik dari sisi dokumentasi, pengendalian, maupun penerapan praktik terbaik secara berkelanjutan.

Tabel 1. Skala Maturity Level ITIL V4

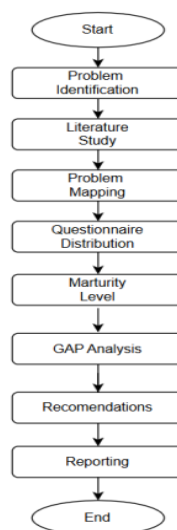
Skor	Level
0–0,50	Non-Existent
0,51–1,50	Initial
1,51–2,50	Repeatable
2,51–3,50	Defined

3,51–4,50	Managed
4,51–5,00	Optimized

Skala maturity pada ITIL V4 terdiri dari beberapa tingkatan, mulai dari level Non-Existent, di mana proses belum diterapkan atau masih bersifat ad hoc, hingga level Optimized, yang menunjukkan bahwa proses ITSM telah berjalan secara optimal, terintegrasi, dan didukung oleh perbaikan berkelanjutan. Setiap tingkatan mencerminkan tingkat kedewasaan proses yang berbeda dan dapat dijadikan acuan bagi organisasi untuk merencanakan strategi peningkatan layanan TI secara bertahap dan terarah (Ketut Tri Andika Ariana et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode deskriptif kuantitatif didasarkan pada tujuan penelitian, yaitu untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat kondisi penerapan Information Technology Service Management (ITSM) pada layanan teknologi informasi yang berjalan di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini mengolah data numerik yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden, sehingga memungkinkan dilakukan pengukuran tingkat kematangan (maturity level) layanan TI secara objektif dan terstruktur. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini difokuskan pada satu objek penelitian tertentu, yaitu Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pengelolaan layanan teknologi informasi yang telah diterapkan. Fokus penelitian diarahkan pada layanan TI yang paling sering digunakan oleh sivitas akademika, baik dalam kegiatan akademik maupun administratif, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu merepresentasikan kondisi aktual pengelolaan layanan TI di institusi tersebut.



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian

Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah, yaitu mengkaji kondisi awal pengelolaan layanan TI berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh dari pihak pengelola TI. Pada tahap ini dilakukan pemetaan permasalahan terkait insiden dan permasalahan layanan TI yang sering terjadi, seperti keterlambatan penanganan gangguan, kurangnya dokumentasi insiden, serta belum optimalnya proses evaluasi masalah berulang. Selanjutnya, dilakukan studi literatur dengan mengkaji berbagai referensi yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, prosiding, dan standar internasional yang berkaitan dengan ITSM dan framework ITIL V4. Studi literatur ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori serta menjadi acuan dalam penyusunan instrumen penelitian. Tahap berikutnya adalah pemetaan masalah menggunakan metode analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) dan Fishbone Diagram. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pengelolaan layanan TI di lingkungan universitas, sedangkan Fishbone Diagram digunakan untuk menelusuri akar penyebab permasalahan yang terjadi pada proses Incident Management dan Problem Management. Kombinasi kedua metode ini membantu peneliti dalam memahami permasalahan secara menyeluruh dan terstruktur. Setelah pemetaan masalah dilakukan, tahapan selanjutnya adalah penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan praktik terbaik (best practices) pada domain Incident Management dan Problem Management dalam framework ITIL V4. Setiap pernyataan dalam kuesioner dirancang untuk mengukur sejauh mana proses-proses tersebut telah diterapkan dan dijalankan secara konsisten oleh pengelola layanan TI. Instrumen penelitian kemudian disebarakan kepada responden yang terdiri dari pihak pengelola TI dan pengguna layanan TI yang memiliki keterlibatan langsung dengan layanan yang diteliti.

Pengukuran persepsi responden dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai tertentu, yang digunakan untuk menilai tingkat penerapan setiap indikator proses. Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya diolah dan dianalisis untuk menentukan tingkat kematangan (maturity level) layanan TI berdasarkan model kematangan ITIL V4. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui posisi aktual organisasi dalam mengelola layanan TI, mulai dari tingkat awal hingga tingkat optimal. Selain itu, dilakukan pula analisis kesenjangan (gap analysis), yaitu dengan membandingkan tingkat kematangan yang diperoleh dari hasil pengukuran dengan tingkat kematangan yang diharapkan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi selisih (gap) antara kondisi aktual dan kondisi ideal, sehingga dapat diketahui area mana saja yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Tahap akhir dari penelitian ini adalah penyusunan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan dan gap analysis, dengan mengacu pada praktik terbaik ITIL V4. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi pihak universitas dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI, khususnya pada proses Incident Management dan Problem Management, agar lebih efektif, terstruktur, dan berorientasi pada peningkatan nilai layanan bagi sivitas akademika. Seluruh tahapan penelitian ini dilakukan secara sistematis dan

terukur, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kematangan layanan TI serta menjadi dasar yang kuat dalam perumusan strategi peningkatan ITSM di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, sejalan dengan penelitian sebelumnya yang relevan (Fitri Aulia et al., 2024; Fajriah et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengukuran tingkat kematangan proses layanan teknologi informasi menunjukkan bahwa domain Incident Management memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,985, sedangkan Problem Management mencapai nilai rata-rata 3,85. Berdasarkan skala penilaian tingkat kematangan ITIL V4, kedua nilai tersebut berada pada Level 4 (Managed). Capaian ini mengindikasikan bahwa pengelolaan insiden dan masalah pada layanan TI telah dilaksanakan secara sistematis, terdokumentasi dengan baik, serta didukung oleh prosedur yang jelas dan terukur. Pada level ini, organisasi tidak hanya mampu menangani gangguan layanan secara reaktif, tetapi juga telah memiliki mekanisme pengendalian yang memungkinkan proses berjalan konsisten sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, aktivitas monitoring dan evaluasi terhadap kinerja layanan TI telah dilakukan secara berkala sehingga potensi gangguan dapat diminimalkan dan kualitas layanan dapat dipertahankan. Lebih lanjut, tingkat kematangan pada Level 4 juga mencerminkan bahwa organisasi telah mampu mengelola layanan TI secara terencana dengan memanfaatkan data historis sebagai dasar pengambilan keputusan. Setiap insiden yang terjadi dicatat, dianalisis, dan ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat prioritasnya, sementara permasalahan yang bersifat berulang telah mulai diidentifikasi akar penyebabnya untuk mencegah terjadinya insiden serupa di masa mendatang. Kondisi ini menunjukkan adanya kesinambungan antara proses operasional dan proses perbaikan berkelanjutan, meskipun optimalisasi secara menyeluruh masih memerlukan penguatan pada beberapa aspek strategis. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan kerangka kerja ITIL V4 pada organisasi pendidikan mampu meningkatkan stabilitas, keandalan, dan konsistensi layanan TI, sehingga mendukung kelancaran aktivitas akademik dan administratif secara keseluruhan (Ayuh & Chernovita, 2021; Hartono et al., 2025).

Dari sisi media dan sistem layanan TI, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang telah memanfaatkan berbagai aplikasi akademik dan administratif yang berfungsi sebagai sarana pendukung utama dalam proses pembelajaran, pengelolaan data mahasiswa, serta layanan administrasi lainnya. Digitalisasi layanan ini memberikan kemudahan akses informasi bagi sivitas akademika dan meningkatkan efisiensi proses kerja dibandingkan dengan sistem manual. Namun demikian, hasil analisis kesenjangan (gap analysis) menunjukkan masih adanya selisih antara kondisi eksisting dengan target tingkat kematangan Level 5 (Optimized). Kesenjangan tersebut menandakan bahwa meskipun sistem telah berjalan dengan baik, optimalisasi secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai. Gap yang teridentifikasi terutama berkaitan dengan aspek integrasi antar sistem yang masih belum

sepenuhnya terpadu, sehingga berpotensi menimbulkan redundansi data dan memperlambat alur layanan. Selain itu, mekanisme monitoring layanan secara real-time masih perlu ditingkatkan agar organisasi dapat merespons gangguan dengan lebih cepat dan akurat. Di sisi lain, penguatan kompetensi sumber daya manusia di bidang TI juga menjadi faktor penting, mengingat kemampuan adaptasi dan inovasi SDM sangat menentukan keberlanjutan layanan di tengah perkembangan teknologi yang dinamis. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis yang berkelanjutan, baik melalui pengembangan sistem, peningkatan kapasitas SDM, maupun penerapan praktik terbaik ITIL V4 secara lebih mendalam, agar layanan TI dapat bergerak menuju kondisi yang lebih optimal, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan (Putri Zahara, 2024; Usman et al., 2025).

Pengukuran Maturity Level

Hasil pengukuran tingkat kematangan (maturity level) menunjukkan bahwa praktik Incident Management memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,985, sedangkan Problem Management memperoleh nilai rata-rata 3,85. Berdasarkan skala maturity level ITIL V4, kedua nilai tersebut berada pada Level Managed. Capaian ini mengindikasikan bahwa proses pengelolaan layanan TI, khususnya dalam penanganan insiden dan masalah, telah diterapkan secara terstruktur dan berjalan dengan cukup konsisten di dalam organisasi.

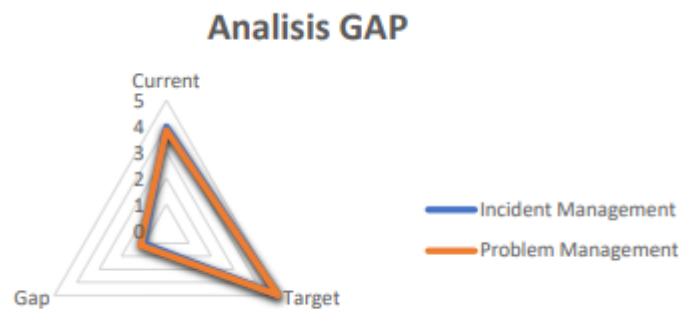
Tabel 2. Hasil Maturity Level

Domain	Nilai Rata-rata	Level
Incident Management	3,985	Managed
Problem Management	3,85	Managed

Pada praktik Incident Management, nilai rata-rata yang mendekati level optimal menunjukkan bahwa mekanisme penanganan gangguan layanan telah memiliki prosedur yang jelas, terdokumentasi, serta didukung oleh pengendalian dan pemantauan yang memadai. Proses pemulihan layanan dapat dilakukan secara sistematis sehingga dampak gangguan terhadap pengguna dapat diminimalkan. Hal ini mencerminkan kesiapan organisasi dalam menjaga kontinuitas layanan TI yang mendukung aktivitas operasional dan akademik. Sementara itu, hasil pengukuran Problem Management dengan nilai rata-rata 3,85 juga menunjukkan bahwa organisasi telah mampu mengelola permasalahan layanan secara terencana, termasuk dalam melakukan analisis akar penyebab dan upaya pencegahan terulangnya insiden. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam optimalisasi dokumentasi solusi permanen dan penerapan perbaikan berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil pengukuran maturity level ini memberikan gambaran bahwa pengelolaan layanan TI telah berada pada kondisi yang baik, namun tetap memerlukan pengembangan lanjutan agar dapat mencapai level yang lebih optimal.

Analisis Gap

Perbandingan antara kondisi tingkat kematangan saat ini dengan target Level 5 (Optimized) menunjukkan masih adanya kesenjangan (gap) yang perlu menjadi perhatian organisasi. Meskipun Incident Management dan Problem Management telah berada pada Level Managed, proses yang berjalan belum sepenuhnya mencapai tahap optimal, terutama dalam hal otomatisasi, integrasi antarsistem, dan penerapan perbaikan berkelanjutan secara menyeluruh. Gap ini mengindikasikan bahwa masih terdapat peluang untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI agar mampu memberikan nilai yang lebih maksimal bagi organisasi dan pengguna.



Gambar 2. Grafik Analisis GAP

Upaya penanganan gap tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan dan penyempurnaan prosedur kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan layanan. Selain itu, integrasi sistem informasi pendukung layanan TI perlu diperkuat agar proses pencatatan, pemantauan, dan pelaporan insiden maupun masalah dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Penguatan kompetensi sumber daya manusia juga menjadi faktor penting, baik melalui pelatihan teknis maupun pemahaman terhadap praktik terbaik ITIL V4, sehingga seluruh pihak yang terlibat mampu menjalankan proses layanan TI secara optimal dan konsisten. Pada Gambar 2. Grafik Analisis GAP menampilkan diagram batang yang membandingkan nilai current level dengan target level pada masing-masing domain. Grafik ini memberikan gambaran visual yang jelas mengenai selisih antara kondisi saat ini dan level yang diharapkan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan strategi peningkatan maturity level secara terarah dan berkelanjutan.

Pembahasan

e-modul Implementasi kerangka kerja ITIL V4 pada domain Incident Management dan Problem Management terbukti memberikan landasan yang terstruktur dan sistematis dalam pengelolaan gangguan layanan teknologi informasi. Melalui penerapan praktik Incident Management, organisasi mampu merespons setiap gangguan layanan secara lebih cepat, terarah, dan sesuai dengan tingkat prioritas yang telah ditetapkan. Proses ini tidak hanya berfokus pada pemulihan layanan dalam waktu sesingkat mungkin, tetapi juga memastikan bahwa setiap

insiden terdokumentasi dengan baik sebagai bahan evaluasi di masa mendatang. Sementara itu, Problem Management berperan penting dalam mengidentifikasi pola insiden yang berulang dan menganalisis akar penyebabnya, sehingga organisasi dapat mengambil langkah pencegahan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Sinergi antara kedua domain ini menjadikan pengelolaan layanan TI tidak bersifat reaktif semata, melainkan lebih proaktif dan berorientasi pada stabilitas jangka panjang. Lebih lanjut, penerapan ITIL V4 secara konsisten mendorong organisasi untuk menerapkan prinsip continual improvement yang menjadi inti dari kerangka kerja tersebut. Prinsip ini menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja layanan, baik dari sisi proses, teknologi, maupun sumber daya manusia. Setiap temuan dari penanganan insiden dan permasalahan dijadikan dasar dalam merumuskan perbaikan yang bersifat incremental dan berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, organisasi tidak hanya berupaya mempertahankan kualitas layanan yang ada, tetapi juga terus meningkatkan kapabilitasnya agar mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi yang semakin dinamis (Al-Ashmoery et al., 2021).

Selain mengandalkan praktik inti ITIL V4, pemanfaatan alat analisis seperti SWOT dan Fishbone memberikan nilai tambah dalam proses pengambilan keputusan strategis. Analisis SWOT membantu organisasi dalam memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan dengan pengelolaan layanan TI, sehingga arah perbaikan dapat disesuaikan dengan kondisi internal dan eksternal yang dihadapi. Di sisi lain, diagram Fishbone berfungsi sebagai alat bantu untuk menguraikan berbagai faktor penyebab terjadinya permasalahan secara lebih mendalam, baik yang bersumber dari aspek manusia, proses, teknologi, maupun kebijakan. Dengan mengombinasikan kedua metode analisis tersebut, organisasi dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai akar permasalahan serta menentukan prioritas perbaikan yang paling relevan dan berdampak signifikan (Mukhlisin & Pasaribu, 2020; Krida Sakti et al., 2020). Dengan demikian, penerapan ITIL V4 tidak hanya berperan sebagai instrumen evaluasi terhadap tingkat kematangan layanan TI, tetapi juga berfungsi sebagai panduan strategis dalam merancang dan mengimplementasikan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Kerangka kerja ini membantu organisasi membangun tata kelola layanan TI yang lebih terarah, terukur, dan selaras dengan tujuan institusi. Melalui pendekatan yang sistematis dan berbasis data, kualitas layanan TI dapat ditingkatkan secara konsisten, sehingga mampu memberikan nilai tambah yang nyata bagi pengguna serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Manfaat ITSM dengan Framework ITIL V4 dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Teknologi Informasi di UIN Raden Fatah Palembang-modul

Penerapan Information Technology Service Management (ITSM) dengan framework ITIL V4 memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. ITIL V4 tidak hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai kerangka

strategis yang berorientasi pada penciptaan nilai (value co-creation) antara penyedia layanan TI dan pengguna layanan, yaitu mahasiswa, dosen, serta tenaga kependidikan. Melalui pendekatan Service Value System (SVS), ITIL V4 mendorong pengelolaan layanan yang terintegrasi, terukur, dan berkelanjutan sehingga mampu menjawab kebutuhan institusi pendidikan tinggi yang dinamis (Al-Ashmoery et al., 2024). Salah satu manfaat utama penerapan ITSM berbasis ITIL V4 adalah peningkatan efektivitas penanganan gangguan layanan melalui praktik Incident Management. Dengan adanya prosedur yang jelas dan terdokumentasi, setiap insiden yang terjadi pada sistem informasi akademik, seperti SIMAK, e-learning, maupun layanan administrasi digital, dapat ditangani secara lebih cepat dan sistematis. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan ketersediaan layanan (availability) serta menurunkan tingkat gangguan yang dirasakan oleh pengguna (Ayuh & Chernovita, 2021; Yani, 2020). Selain itu, praktik Problem Management dalam ITIL V4 memberikan manfaat dalam mengurangi terjadinya insiden berulang. Melalui proses identifikasi akar penyebab masalah (root cause analysis), organisasi dapat melakukan tindakan pencegahan yang lebih tepat dan berkelanjutan. Di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, penerapan Problem Management membantu unit pengelola TI dalam mengidentifikasi kelemahan sistem, keterbatasan infrastruktur, serta faktor sumber daya manusia yang mempengaruhi kualitas layanan. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip continual improvement yang menjadi inti dari ITIL V4 (Herlinudinkhaji & Kurnia Ramadhani, 2023; Setyaningsih et al., 2023).

Manfaat lain dari penerapan ITSM dengan ITIL V4 adalah meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan layanan TI. Setiap proses layanan memiliki indikator kinerja yang dapat diukur melalui maturity level, sehingga manajemen dapat mengevaluasi capaian layanan secara objektif. Hasil pengukuran tingkat kematangan pada penelitian ini menunjukkan bahwa layanan TI berada pada Level 4 (Managed), yang menandakan bahwa proses telah dikelola dan dikendalikan dengan baik. Kondisi ini menjadi dasar yang kuat bagi universitas untuk merencanakan peningkatan layanan menuju level optimized secara berkelanjutan (Hartono et al., 2025; Hasanah et al., 2024). Penerapan ITSM berbasis ITIL V4 juga memberikan manfaat strategis dalam mendukung tata kelola teknologi informasi di perguruan tinggi. Dengan adanya standar dan praktik terbaik yang jelas, universitas dapat menyelaraskan layanan TI dengan visi, misi, dan tujuan institusi. Hal ini penting untuk memastikan bahwa investasi TI yang dilakukan benar-benar memberikan nilai tambah bagi kegiatan akademik dan non-akademik. Sejalan dengan penelitian sebelumnya, penerapan ITIL V4 terbukti mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan serta memperkuat kepercayaan sivitas akademika terhadap layanan TI yang disediakan institusi (Putri Zahara, 2024; Usman et al., 2025). Secara keseluruhan, penerapan IT Service Management dengan framework ITIL V4 di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang memberikan manfaat yang komprehensif, baik dari sisi operasional maupun strategis. ITIL V4 tidak hanya membantu organisasi dalam menangani permasalahan layanan TI secara reaktif, tetapi juga mendorong pendekatan proaktif dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dengan penerapan yang konsisten dan didukung oleh peningkatan kompetensi sumber daya manusia, ITSM berbasis ITIL V4 berpotensi menjadi fondasi yang kuat bagi pengembangan layanan TI yang unggul di lingkungan perguruan tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kematangan layanan teknologi informasi di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, khususnya pada praktik Incident Management dan Problem Management, berada pada Level 4 (Managed). Capaian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI telah dilaksanakan secara terstruktur, terdokumentasi, dan dikendalikan melalui prosedur yang jelas serta terukur. Proses penanganan insiden dan permasalahan telah berjalan secara konsisten, sehingga mampu mendukung kelancaran aktivitas akademik maupun operasional universitas. Keberadaan mekanisme pencatatan, evaluasi, serta pengendalian layanan TI juga mengindikasikan bahwa universitas telah memiliki fondasi tata kelola TI yang cukup matang dan selaras dengan kebutuhan pengguna. Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa meskipun layanan TI telah berada pada level yang baik, masih terdapat kesenjangan jika dibandingkan dengan karakteristik Level 5 (Optimized). Kesenjangan ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan TI secara menyeluruh belum sepenuhnya tercapai, terutama dalam hal integrasi sistem, pemanfaatan teknologi pemantauan yang lebih canggih, serta penguatan budaya perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya peningkatan secara terus-menerus masih sangat diperlukan agar layanan TI tidak hanya stabil dan terkendali, tetapi juga adaptif terhadap perubahan serta mampu memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi seluruh sivitas akademika.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, pengelolaan layanan TI di Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masih memerlukan peningkatan untuk mencapai Level 5 (Optimized). Hasil pengukuran maturity level menunjukkan bahwa praktik Incident Management dan Problem Management berada pada Level 4 (Managed), di mana proses telah terstandarisasi dan terukur, namun belum sepenuhnya berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan prosedur, kompetensi sumber daya manusia, integrasi sistem, serta penguatan mekanisme evaluasi layanan. Selain itu, hasil analisis SWOT dan RACI menunjukkan perlunya penguatan keamanan sistem, optimalisasi monitoring layanan, serta peningkatan koordinasi dan kejelasan peran antar tim. Implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas, keandalan, dan keberlanjutan layanan TI secara menyeluruh.

Tabel 3. Rekomendasi Perbaikan

Aspek Analisis	Kondisi Saat Ini	Rekomendasi Perbaikan
Maturity Level ITIL V4	Incident Management dan Problem Management berada	1) Pembaruan dan evaluasi SOP secara berkala sesuai ITIL V4

	pada Level 4 (Managed); proses telah terstandarisasi namun belum optimal	2) Peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan ITSM 3) Evaluasi dan pemantauan kinerja layanan secara berkelanjutan
Analisis SWOT	Kuat pada infrastruktur dan dukungan manajemen, lemah pada keamanan, kompetensi SDM, dan monitoring	1) Optimalisasi pengelolaan aset dan infrastruktur TI 2) Penerapan standar keamanan sistem informasi 3) Implementasi monitoring layanan secara real-time
Analisis RACI	Peran telah didefinisikan namun koordinasi belum optimal	1) Dokumentasi formal peran dan tanggung jawab 2) Penguatan komunikasi dan mekanisme eskalasi 3) Evaluasi berkala penerapan RACI

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ashmoery, Y., Chaabi, Y., Lekdioui, K., Al-Fuhaidi, B., Alwesabi, K., Haider, H., & Zaid, A. M. (2024). Impact of Integrating Lean, Agile, and DevOps with ITIL4 Framework for Modern IT Service Management. *1st International Conference on Emerging Technologies for Dependable Internet of Things, ICETI 2024*. <https://doi.org/10.1109/ICETI63946.2024.10777262>
- Al-Ashmoery, Y., Haider, H., Haider, A., Nasser, N., & Al-Sarem, M. (2021). Impact of IT Service Management and ITIL Framework on the Businesses. *International Conference of Modern Trends in ICT Industry: Towards the Excellence in the ICT Industries, MTICTI 2021*. <https://doi.org/10.1109/MTICTI53925.2021.9664763>
- Apriliani, Z., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Tata Kelola Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Kerangka Kerja Itil V4 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Ptsd Kota Pangkalpinang*.
- Ashra Nisa, F., & Yulhendri. (2024). ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.4 PADA E-TICKETING APLIKASI FERIZY PT.ASDP INDONESIA FERRY. *Jurnal Multidisiplin Saintek, 02*. <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>

- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *8*(2), 585–598. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Eka, S., Fakultas, N., Industri, R., Nugraha, R. A., Fakultas, C., Ari, I., Santoso, F., & Fakultas, M. T. (t.t.). *ANALISIS PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ITIL V4 PADA DOMAIN SERVICE MANAGEMENT PRACTICE (STUDI KASUS PROBLEM MANAGEMENT DI WAMI) 1st*.
- Fajriah, R., Meiyanti, R., Diterima, T., Revisi, T., & Disetujui, T. (2025). IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT. *Jurnal Satya Informatika*, *10*(1), 2025–2051.
- 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 V4*. *6*(1), 68–74. <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- Hartono, M. C., Putra Githa, D., & Pasirulloh, M. A. (2025). Information Technology Service Audit of Company X Using ITIL v4 Framework. Dalam *JITTER-Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer* (Vol. 6, Nomor 1).
- 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.
- 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>
- Herlinudinkhaji, D., Purnamasari, D., & Erwanti, N. (2024). Evaluation of Information Technology Service Devices At High Schools in Kendal Regency With ITIL 4.0. *Architecture and High Performance Computing*, *6*(3). <https://doi.org/10.47709/cnipc.v6i3.4382>
- 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 Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, *7*.
- Krida Sakti, Y., Apriliana Sari, I. W., & Zuhroh, D. (2020). *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian 2020 IBI DARMAJAYA Bandar Lampung, 26 Agustus 2020 Analisis Faktor-Faktor Penyebab Tehambatnya Perkembangan Umkm Sentra Ikan Bulak (SIB) Kenjeran Dengan Pendekatan Metode Fishbone Diagram*.
- Meuthia, A., Fakultas, R., Industri, R., Nugraha, R. A., Fakultas, C., Ari, I., Santoso, F., & Fakultas, M. T. (t.t.). *ANALISIS PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN*

TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4.0 DOMAIN SERVICE MANAGEMENT PRACTICE PADA PERUSAHAAN WAMI (SUBDOMAIN INCIDENT MANAGEMENT).

- Mukhlisin, A., & Pasaribu, M. H. (2020). ANALISIS SWOT DALAM MEMBUAT KEPUTUSAN DAN MENGAMBIL KEBIJAKAN YANG TEPAT. *Journal Research and Education Studies* (Vol. 1, Nomor 1).
- Putri Zahara, A. (2024). ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT. *Jurnal Multidisiplin Saintek*, 02. <https://ejournal.warunayama.org/kohesi>
- 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>
- Usman, B. Y., Made, I., Pradnyana, A., & Maysanjaya, D. (2025). ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UNIT PENUNJANG AKADEMIK LAYANAN TI PERGURUAN TINGGI X. Dalam *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 9, Nomor 5).
- Utomo, D., Wijaya, M., & Tri Maretta Sagala, N. (2022). Leveraging COBIT 2019 to Implement IT Governance in SME Context: A Case Study of Higher Education in Campus A. Dalam *CommIT Journal* (Vol. 16, Nomor 2).
- Yani, S. (2020). Analisis Proses Manajemen Insiden TI Di Lingkungan Puskomtek Stmik Mardira Indonesia. Dalam *Jurnal Infosecure* (Vol. 1, Nomor 2).