

---

## **Analisis Layanan IT Service Management Menggunakan Framework ITIL V4 pada DLHP Sumatera Selatan**

**Muthia Syakirah<sup>1\*</sup>, Dicky Pratama<sup>2</sup>**

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

\*Corresponding Author: [muthiasyakirah\\_2226240150@mhs.mdp.ac.id](mailto:muthiasyakirah_2226240150@mhs.mdp.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan (maturity level) layanan Teknologi Informasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan framework ITIL V4 dengan fokus pada praktik Incident Management dan Problem Management. Penelitian ini dilakukan karena masih terdapat beberapa kendala dalam pengelolaan aplikasi SIPPLINK dan SILIHAP, seperti gangguan sistem yang berulang, pelaporan insiden yang masih bersifat informal, belum adanya standar operasional prosedur, serta dokumentasi layanan TI yang belum optimal. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuisioner, analisis SWOT, analisis fishbone, dan pemetaan RACI. Data penelitian diperoleh dari sembilan responden yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan pada praktik Incident Management memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,49 dan Problem Management sebesar 2,44, yang keduanya berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive). Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses layanan TI telah berjalan secara berulang dan cukup konsisten, namun implementasinya masih belum sepenuhnya terdokumentasi dan terstandarisasi dengan baik. Berdasarkan hasil gap analysis, masih diperlukan peningkatan pada aspek dokumentasi, analisis akar masalah, monitoring layanan, serta penyusunan SOP agar kualitas layanan TI dapat meningkat dan sesuai dengan praktik terbaik ITIL V4.

**Kata Kunci:** ITIL V4, Incident Management, Problem Management, Maturity Level, Layanan TI

---

#### **Article history**

*Received:*  
16 February 2026

*Revised:*  
29 March 2026

*Accepted:*  
15 April 2026

*Published:*  
19 May 2026

---

## **PENDAHULUAN**

Teknologi informasi (TI) menjadi komponen penting dalam mendukung kegiatan operasional di berbagai sektor, termasuk instansi pemerintahan. Penerapan teknologi informasi memungkinkan organisasi meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem digital yang terintegrasi. Dalam lingkungan pemerintahan, teknologi informasi berperan strategis dalam mendukung proses administrasi, pengelolaan data, pengambilan keputusan, hingga pelayanan publik. Oleh karena itu, pengelolaan layanan teknologi informasi perlu dilakukan secara optimal agar mampu mendukung tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan (Fajriah & Meiyanti, 2025).

Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan merupakan perangkat daerah yang bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup dan pertanahan. Dalam mendukung kegiatan operasionalnya, instansi ini telah memanfaatkan layanan teknologi informasi melalui aplikasi Sistem Informasi Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SIPPLINK) dan Sistem Informasi Laporan Administrasi Perkantoran (SILIHAP). SIPPLINK digunakan untuk mendukung pengelolaan data lingkungan, pengawasan perizinan, pemantauan kualitas lingkungan, serta pelaporan kegiatan perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup. Sementara itu, SILIHAP digunakan sebagai sistem informasi

administrasi perkantoran dalam mendukung pengelolaan laporan dan data sektoral pada instansi tersebut. Implementasi kedua sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas layanan, transparansi, serta efisiensi operasional organisasi.

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, pengelolaan layanan teknologi informasi pada instansi tersebut masih belum berjalan secara optimal. Beberapa permasalahan ditemukan pada layanan SIPPLINK dan SILIHAP, seperti keterbatasan kapasitas server, gangguan sinkronisasi data, inkonsistensi data sektoral antar bidang, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi. Selain itu, proses pelaporan dan penanganan insiden masih dilakukan secara konvensional dan bersifat reaktif tanpa dokumentasi yang terstruktur. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa permasalahan teknis sering terjadi secara berulang sehingga berdampak pada kualitas layanan dan efektivitas operasional organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada saat ini belum sepenuhnya mampu mendukung kebutuhan organisasi secara berkelanjutan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan yang terstruktur dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Salah satu pendekatan yang banyak digunakan adalah Information Technology Service Management (ITSM). ITSM merupakan konsep pengelolaan layanan teknologi informasi yang berfokus pada perencanaan, implementasi, pengelolaan, serta peningkatan layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan tujuan organisasi (Triwahono & Mulyati, 2026). Melalui penerapan ITSM, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, meminimalisir risiko operasional, serta meningkatkan kepuasan pengguna layanan teknologi informasi (Wijaya & Sutabri, 2023).

Penelitian ini menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library version 4 (ITIL V4) sebagai acuan dalam menganalisis pengelolaan layanan teknologi informasi. ITIL V4 memperkenalkan konsep Service Value System (SVS), yaitu sistem yang menggambarkan bagaimana seluruh komponen organisasi dan aktivitas layanan bekerja sama untuk menciptakan nilai bagi organisasi dan pengguna layanan (Ariana et al., 2025). Dalam ITIL V4 terdapat domain Service Management Practices yang menyediakan panduan pengelolaan layanan TI secara sistematis dan efektif (Adam et al., 2020). Penelitian ini difokuskan pada praktik Incident Management dan Problem Management karena kedua praktik tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang terjadi pada layanan SIPPLINK dan SILIHAP. Incident Management bertujuan untuk memulihkan layanan secepat mungkin ketika terjadi gangguan, sedangkan Problem Management bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah guna mencegah terjadinya insiden berulang (Zahara et al., 2026).

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan ITIL V4 mampu meningkatkan kualitas pengelolaan layanan teknologi informasi. Hasanah et al. (2024) melakukan analisis tingkat kematangan layanan Website Student Amikom Purwokerto menggunakan ITIL V4 dan memperoleh hasil pada Level 4 (Managed), meskipun masih diperlukan peningkatan berkelanjutan pada layanan yang ada. Penelitian lain yang dilakukan oleh Iman & Mulyati (2025) pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan ITSM berada pada Level 3 (Defined), yang menandakan bahwa proses layanan telah terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten. Selain itu, penelitian Herawati & Pratama (2025) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menunjukkan bahwa praktik Incident Management dan Problem Management telah mencapai Level 4 (Managed). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa framework ITIL V4 relevan digunakan untuk meningkatkan tata kelola layanan teknologi informasi pada organisasi sektor publik.

Meskipun demikian, penelitian terkait penerapan ITIL V4 pada instansi pemerintahan di bidang lingkungan hidup dan pertanahan masih terbatas. Selain itu, kondisi pengelolaan layanan SIPPLINK dan SILIHAP hingga saat ini belum pernah dianalisis secara formal untuk mengetahui tingkat kematangan layanan maupun kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan melakukan analisis layanan teknologi informasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan framework ITIL V4, khususnya pada praktik Incident Management dan Problem Management.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi existing pengelolaan layanan teknologi informasi pada SIPPLINK dan SILIHAP, mengukur tingkat kematangan layanan, mengidentifikasi gap antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan, serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan teknologi informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu instansi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan TI secara berkelanjutan serta menjadi referensi dalam penerapan framework ITIL V4 pada organisasi sektor publik.

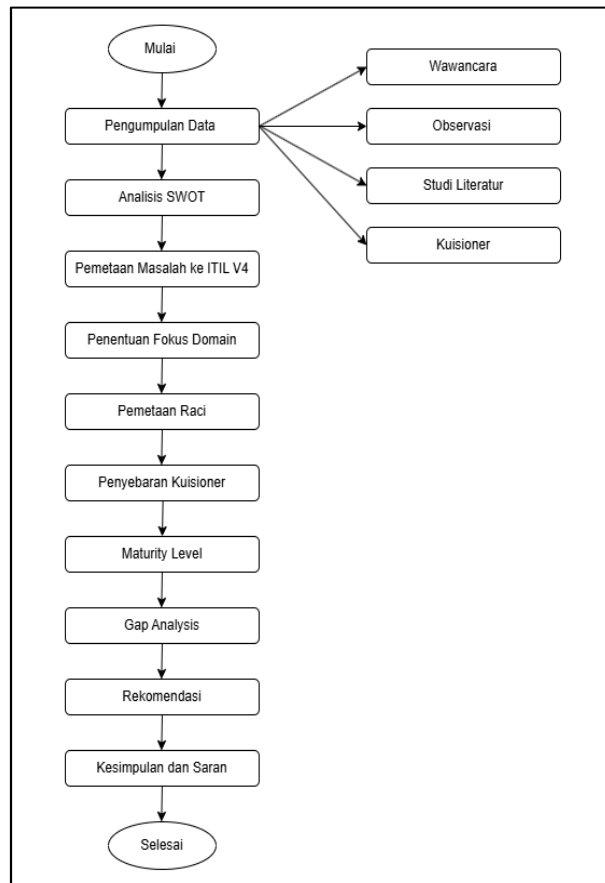
## METODE

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed method dengan menggabungkan metode kualitatif dan kuantitatif untuk menganalisis pengelolaan layanan teknologi informasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan. Objek penelitian difokuskan pada layanan teknologi informasi melalui aplikasi Sistem Informasi Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SIPPLINK) dan Sistem Informasi Laporan Administrasi Perkantoran (SILIHAP). Penelitian dilakukan menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library version 4 (ITIL V4), khususnya pada domain Service Management Practices yang berfokus pada praktik Incident Management dan Problem Management.

### Tahapan Penelitian

Penelitian diawali dengan identifikasi kondisi existing pengelolaan layanan teknologi informasi pada instansi melalui observasi dan wawancara langsung dengan pihak yang terlibat dalam pengelolaan layanan TI. Tahapan penelitian dilakukan secara sistematis mulai dari pengumpulan data, analisis SWOT, pemetaan masalah ke framework ITIL V4, penentuan domain fokus, pemetaan RACI, pengukuran maturity level, gap analysis, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan layanan TI, dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

## Teknik Pengumpulan Data

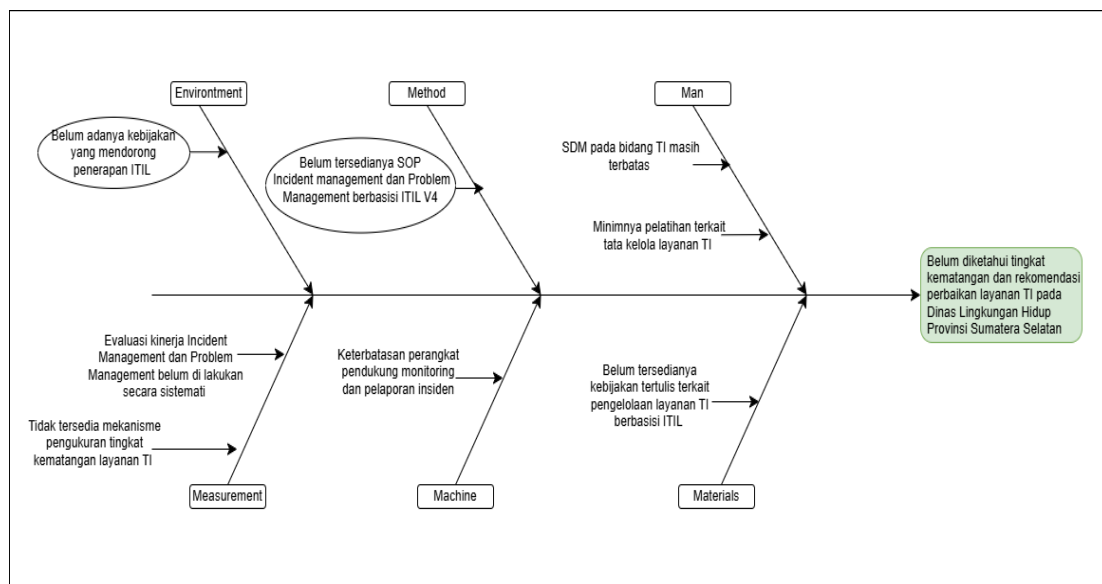
Pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan referensi berupa buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan IT Service Management (ITSM), ITIL V4, Incident Management, dan Problem Management. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses layanan teknologi informasi untuk memahami kondisi operasional sistem SIPPLINK dan SILIHAP. Wawancara dilakukan kepada admin IT, operator sistem, dan pengguna layanan guna memperoleh informasi terkait kendala layanan, proses penanganan insiden, dan pengelolaan masalah yang terjadi pada sistem.

## Instrumen dan Responden Penelitian

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner berbasis praktik Incident Management dan Problem Management pada framework ITIL V4. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada sembilan responden menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengelolaan dan penggunaan layanan teknologi informasi. Kuesioner disusun untuk mengukur tingkat kematangan layanan teknologi informasi berdasarkan indikator pencatatan insiden, klasifikasi insiden, komunikasi penanganan layanan, analisis akar penyebab masalah, dokumentasi solusi, dan pencegahan insiden berulang.

## Analisis SWOT dan Fishbone

Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal organisasi yang mempengaruhi pengelolaan layanan teknologi informasi. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai dasar dalam menentukan strategi peningkatan layanan TI. Setelah itu, analisis fishbone digunakan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan layanan teknologi informasi berdasarkan aspek manusia, metode, lingkungan, infrastruktur, pengukuran, dan kebijakan organisasi (Aristriyana & Fauzi, 2022). Dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Diagram *Fishbone* Analisis Permasalahan

## Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pengukuran maturity level dan gap analysis berdasarkan framework ITIL V4. Pengukuran maturity level digunakan untuk mengetahui tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada kondisi saat ini (current state), sedangkan gap

analysis digunakan untuk membandingkan kondisi existing dengan kondisi yang diharapkan (expected state). Perhitungan gap analysis dilakukan menggunakan persamaan berikut:

$$\text{Gap} = \text{Expected State} - \text{Current State}$$

Persamaan diatas menjadi acuan hasil analisis maturity level dan gap analysis digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan SIPPLINK dan SILIHAP secara berkelanjutan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

#### **Analisis SWOT**

Analisis SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pengelolaan layanan teknologi informasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan, khususnya pada layanan SIPPLINK dan SILIHAP.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh beberapa faktor kekuatan (strengths) dalam pengelolaan layanan TI, yaitu instansi telah memanfaatkan sistem informasi SIPPLINK dan SILIHAP untuk mendukung proses administrasi dan pengelolaan data lingkungan hidup. Selain itu, terdapat dukungan dari pihak manajemen terhadap pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas layanan organisasi.

Pada aspek peluang (opportunities), perkembangan teknologi informasi dan penerapan framework ITIL V4 memberikan kesempatan bagi organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara lebih terstruktur dan terukur. Sedangkan pada aspek ancaman (threats), organisasi menghadapi risiko gangguan sistem, keamanan data, serta kerusakan infrastruktur teknologi informasi yang dapat mempengaruhi keberlangsungan layanan SIPPLINK dan SILIHAP.

#### **Analisis Fishbone**

Analisis fishbone dilakukan untuk mengidentifikasi akar penyebab permasalahan layanan teknologi informasi pada SIPPLINK dan SILIHAP berdasarkan aspek Man, Method, Machine, Materials, Environment, dan Measurement.

Pada aspek Man, ditemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan terkait pengelolaan layanan TI menyebabkan proses penanganan insiden belum berjalan secara optimal. Pada aspek Method, organisasi belum memiliki SOP yang terstruktur terkait Incident Management dan Problem Management sehingga proses layanan belum terdokumentasi dengan baik.

Pada aspek Machine, gangguan sistem disebabkan oleh keterbatasan kapasitas server, sinkronisasi data, dan gangguan jaringan. Pada aspek Materials, dokumentasi layanan TI seperti pencatatan insiden dan dokumentasi known error masih belum lengkap.

Selanjutnya, pada aspek Environment, peningkatan kebutuhan layanan digital belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan pengelolaan layanan TI. Sementara itu, pada aspek Measurement, organisasi belum memiliki monitoring dan evaluasi layanan secara berkala sehingga pengukuran kualitas layanan masih belum optimal.

#### **Pemetaan RACI**

Pemetaan RACI dilakukan untuk mengidentifikasi pembagian peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan teknologi informasi pada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan. Penyusunan matriks RACI didasarkan pada hasil wawancara dan observasi terhadap proses pengelolaan layanan SIPPLINK dan SILIHAP, khususnya pada praktik Incident Management dan Problem Management dalam framework ITIL V4.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses penanganan insiden dimulai dari pelaporan gangguan oleh pengguna sistem kepada tim teknologi informasi untuk dilakukan penanganan

secara teknis. Dalam proses tersebut, Admin IT memiliki peran utama dalam melakukan pencatatan, analisis, dan penyelesaian insiden. Sementara itu, Kepala Bidang berperan dalam pengambilan keputusan dan pengawasan terhadap pengelolaan layanan TI secara keseluruhan. Operator Sistem berperan memberikan informasi pendukung terkait layanan, sedangkan pimpinan menerima laporan terkait kondisi layanan TI, dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

**Tabel 1. Pemetaan RACI**

<b>Aktivitas</b>	<b>Kategori</b>	<b>Admin IT</b>	<b>Operator Sistem</b>	<b>Kepala Bidang</b>	<b>Pimpinan</b>
Penerimaan laporan insiden	Incident	R	C	I	I
Pencatatan insiden	Incident	R	C	I	I
Klasifikasi dan prioritas insiden	Incident	R	C	A	I
Penanganan insiden	Incident	R	C	A	I
Monitoring penyelesaian insiden	Incident	R	C	A	I
Dokumentasi hasil insiden	Incident	R	C	A	I
Identifikasi masalah	Problem	R	C	A	I
Analisis akar penyebab	Problem	R	C	A	I
Dokumentasi known eror	Problem	R	C	A	I
Penentuan Solusi permanes	Problem	R	C	A	I
Implementasi solusi	Problem	R	C	A	I
Evaluasi hasil perbaikan	Problem	R	C	A	I
Pencegahan masalah berulang	Problem	R	C	A	I

Berdasarkan hasil pemetaan RACI pada tabel 1 diatas, sebagian besar aktivitas pada Incident Management dan Problem Management menempatkan Admin IT sebagai Responsible (R), Kepala Bidang sebagai Accountable (A), Operator Sistem sebagai Consulted (C), dan Pimpinan sebagai Informed (I). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses pengelolaan layanan teknologi informasi telah memiliki pembagian peran yang cukup jelas, meskipun koordinasi dan dokumentasi layanan masih memerlukan peningkatan agar pengelolaan layanan dapat berjalan lebih efektif dan terstruktur sesuai praktik ITIL V4.

**Pengukuran Maturity Level Incident Management**

Pengukuran maturity level dilakukan berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada sembilan responden yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan teknologi informasi SIPPLINK dan SILIHAP. Penilaian dilakukan terhadap lima indikator pada praktik Incident Management.

**Tabel 2. Perhitungan Incident Management Practice**

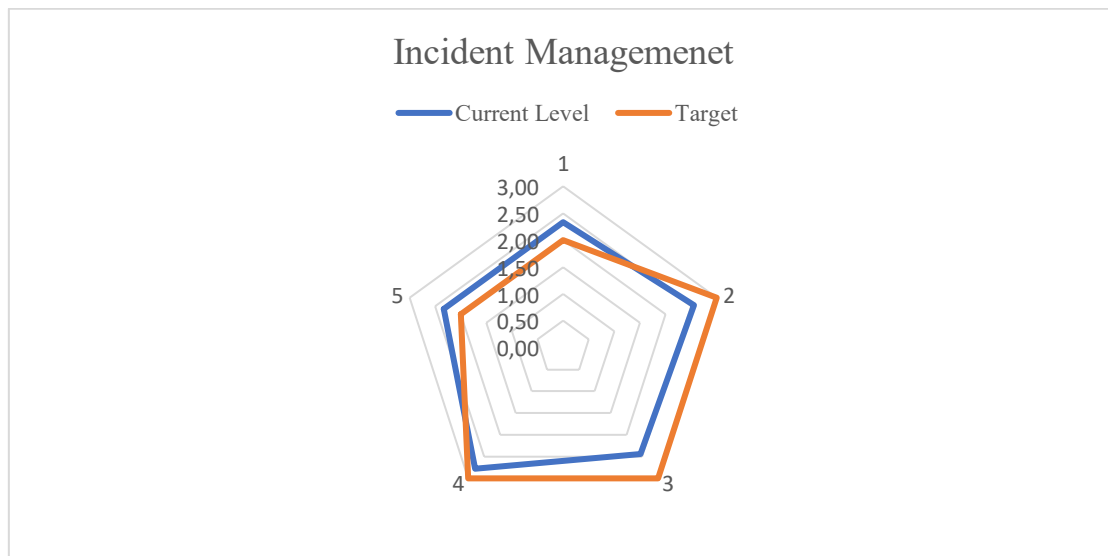
<b>Nama</b>	<b>IM 1</b>	<b>IM 2</b>	<b>IM 3</b>	<b>IM 4</b>	<b>IM 5</b>
Jhondri Arifin	2	3	2	3	3
Yulismansyah	3	2	2	3	2
Rery Duanda	2	3	3	2	2
Yeni Marcia	3	2	3	3	2
Dian Agustina	2	2	2	3	2
Purwo Setyadi Yusmar	2	2	2	3	3
Muhammad Alifiah	2	3	3	2	2
Barikah	3	3	2	3	2
Dita Lazamidarmi	2	3	3	3	3
<b>Rata-Rata</b>	<b>2,33</b>	<b>2,56</b>	<b>2,44</b>	<b>2,78</b>	<b>2,33</b>

Pada tabel 2. perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada indikator Incident Management terdiri dari IM1 sebesar 2,33, IM2 sebesar 2,56, IM3 sebesar 2,44, IM4 sebesar 2,78, dan IM5 sebesar 2,33. Dapat dilihat hasil nya pada tabel 3 berikut.

**Tabel 3. Hasil Incident Management**

Pertanyaan	Current	Target
IM 1	2,33	2
IM 2	2,56	3
IM 3	2,44	3
IM 4	2,78	3
IM 5	2,33	2

Berdasarkan hasil tabel 3 tersebut, tingkat kematangan Incident Management berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive). Pada level ini, proses penanganan insiden telah dilakukan secara berulang dan mulai memiliki pola yang konsisten, namun implementasinya masih bergantung pada pengalaman individu dan belum sepenuhnya terdokumentasi secara menyeluruh. Beberapa indikator seperti klasifikasi insiden, pengendalian proses, dan komunikasi layanan masih memerlukan peningkatan agar proses Incident Management dapat berjalan lebih optimal dan terukur. Dapat dilihat grafik nya pada Gambar 3 berikut.



**Gambar 3. Grafik Incident Management**

### Pengukuran Maturity Level Problem Management

Setelah Incident Management, penelitian ini juga melakukan pengukuran tingkat kematangan pada praktik Problem Management untuk mengetahui efektivitas proses identifikasi dan penanganan akar masalah pada layanan SIPPLINK dan SILIHAP. Dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

**Tabel 4. Perhitungan Problem Management Practice**

Nama	PM 1	PM 2	PM 3	PM 4	PM 5
Jhondri Arifin	3	2	3	2	3
Yulismansyah, SE	3	3	2	1	3
Rery Duanda	3	3	3	1	3
Yeni Marcia	3	3	3	4	2
Dian Agustina	2	2	2	3	2
Purwo Setyadi Yusmar	3	2	2	2	3
Muhammad Alifiah	2	2	2	2	3
Barikah	2	2	3	3	2
Dita Lazamidarmi	2	2	2	3	2
<b>Rata-Rata</b>	<b>2,56</b>	<b>2,33</b>	<b>2,44</b>	<b>2,33</b>	<b>2,56</b>

Pada tabel 4 menunjukkan pengukuran nilai rata-rata pada indikator Problem Management terdiri dari PM1 sebesar 2,56, PM2 sebesar 2,33, PM3 sebesar 2,44, PM4 sebesar 2,33, dan PM5 sebesar 2,56. Selanjutnya dapat dilihat hasil dari Problem Management Practice pada tabel 5 berikut.

**Tabel 5. Hasil Problem Management**

Pertanyaan	Current	Target
PM 1	2,56	3
PM 2	2,33	2
PM 3	2,44	2
PM 4	2,33	2
PM 5	2,56	3

Berdasarkan hasil pada tabel 5 tersebut, tingkat kematangan Problem Management juga berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive). Hal ini menunjukkan bahwa proses pengelolaan masalah telah dilaksanakan secara berulang dan mulai diterapkan secara konsisten, namun dokumentasi dan standarisasi proses masih belum optimal. Organisasi telah memiliki mekanisme dasar dalam melakukan identifikasi akar masalah, tetapi proses analisis dan pencegahan masalah berulang masih memerlukan penguatan agar pengelolaan layanan menjadi lebih efektif. Dapat dilihat grafik nya pada Gambar 4 berikut.



**Gambar 4. Grafik Problem Management**

### Gap Analysis

Analisis kesenjangan (gap analysis) dilakukan untuk membandingkan kondisi layanan teknologi informasi saat ini (current state) dengan kondisi yang diharapkan (target state) berdasarkan framework ITIL V4, dapat dilihat perhitungan Gap Analysis pada tabel 6 berikut.

**Tabel 6. Perhitungan Gap Analysis**

Praktik	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Rata-Rata
Incident Management	2,33	2,56	2,44	2,78	2,33	2,49
Problem Management	2,56	2,33	2,44	2,33	2,56	2,44

Dapat dilihat pada Tabel 6 di atas, hasil perhitungan menunjukkan bahwa praktik Incident Management memiliki nilai current sebesar 2,49 dengan target sebesar 2 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,5. Sementara itu, praktik Problem Management memiliki nilai current sebesar

2,44 dengan target sebesar 2 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua praktik layanan teknologi informasi berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive) dan masih memerlukan peningkatan pada aspek standarisasi proses, dokumentasi layanan, monitoring layanan, serta analisis akar masalah agar pengelolaan layanan TI dapat berjalan lebih optimal sesuai framework ITIL V4. Berikut hasil dari Gap Analysis pada tabel 7 dibawah.

**Tabel 7. Hasil Gap Analysis**

<b>Praktik</b>	<b>Current</b>	<b>Target</b>	<b>Gap</b>	<b>Level</b>
Incident Management	2,49	2	0,49	<i>Level 2 – Repeatable but Intuitive</i>
Problem Management	2,44	2	0,44	<i>Level 2 – Repeatable but Intuitive</i>

Berdasarkan hasil tersebut, praktik Incident Management memperoleh nilai current sebesar 2,49 dengan target sebesar 2 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,49. Sementara itu, praktik Problem Management memperoleh nilai current sebesar 2,44 dengan target sebesar 2 sehingga menghasilkan nilai gap sebesar 0,44. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua praktik layanan berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive).

Kondisi ini menandakan bahwa proses layanan TI telah berjalan secara berulang dan mulai memiliki pola yang konsisten, namun implementasinya masih belum sepenuhnya terdokumentasi dan terstandarisasi secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pada aspek standarisasi proses, dokumentasi layanan, monitoring layanan, serta analisis akar masalah agar kualitas pengelolaan layanan TI dapat meningkat sesuai framework ITIL V4.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IT Service Management (ITSM) menggunakan framework ITIL V4 pada layanan SIPPLINK dan SILIHAP telah berjalan cukup baik, namun masih berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive). Kondisi ini menunjukkan bahwa proses Incident Management dan Problem Management telah dilakukan secara berulang dan mulai memiliki pola yang konsisten, tetapi implementasinya masih belum sepenuhnya terdokumentasi dan terstandarisasi secara optimal.

Pada praktik Incident Management, proses penanganan insiden telah dilakukan melalui mekanisme pelaporan dan penanganan gangguan oleh Admin IT. Akan tetapi, proses klasifikasi insiden, monitoring layanan, dan dokumentasi penanganan insiden masih memerlukan peningkatan agar proses pengelolaan layanan dapat berjalan lebih sistematis. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Hasanah et al., 2024) yang menunjukkan bahwa implementasi layanan TI pada level managed masih membutuhkan penguatan pada aspek evaluasi dan pengendalian layanan secara berkelanjutan.

Pada praktik Problem Management, organisasi telah melakukan identifikasi akar masalah terhadap beberapa gangguan layanan yang terjadi pada SIPPLINK dan SILIHAP. Namun demikian, proses dokumentasi known error, monitoring tren insiden, dan evaluasi solusi permanen masih belum dilakukan secara maksimal. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa insiden teknis masih berpotensi terjadi secara berulang. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian (Iman & Mulyati, 2025) yang menyatakan bahwa layanan TI pada instansi pemerintahan umumnya masih menghadapi kendala dalam penerapan proses evaluasi dan peningkatan layanan yang terstruktur.

Selain itu, hasil pemetaan RACI menunjukkan bahwa pembagian peran dalam pengelolaan layanan TI telah cukup jelas, namun koordinasi antar stakeholder masih perlu ditingkatkan agar proses pengambilan keputusan dan penanganan layanan dapat dilakukan lebih cepat dan efektif. Implementasi framework ITIL V4 memberikan manfaat dalam membantu organisasi memahami alur pengelolaan layanan TI secara lebih terstruktur melalui praktik Incident Management dan Problem Management.

Berdasarkan hasil gap analysis, rekomendasi perbaikan difokuskan pada penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan dokumentasi layanan, pengembangan monitoring layanan secara real-time, pelaksanaan evaluasi berkala, serta peningkatan kompetensi

sumber daya manusia melalui pelatihan ITIL V4. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu organisasi meningkatkan tingkat kematangan layanan TI menuju level yang lebih tinggi sehingga kualitas layanan SIPPLINK dan SILIHAP dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat kematangan layanan Teknologi Informasi menggunakan framework ITIL V4 pada praktik Incident Management dan Problem Management di Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan, dapat disimpulkan bahwa kedua praktik tersebut berada pada Level 2 (Repeatable but Intuitive). Hasil tersebut menunjukkan bahwa proses pengelolaan insiden dan problem telah dilaksanakan secara berulang dan mulai memiliki pola yang konsisten, namun implementasinya masih belum sepenuhnya terdokumentasi, terstandarisasi, dan terukur secara optimal. Nilai maturity level pada praktik Incident Management diperoleh sebesar 2,49 dengan nilai gap sebesar 0,5, sedangkan Problem Management memperoleh nilai sebesar 2,44 dengan nilai gap sebesar 0,4. Selain itu, hasil analisis SWOT dan pemetaan RACI menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek koordinasi antar stakeholder, dokumentasi layanan, monitoring sistem, serta analisis akar penyebab masalah untuk mendukung efektivitas pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan peningkatan secara berkelanjutan melalui penerapan SOP yang lebih terstruktur, pelaksanaan evaluasi layanan secara berkala, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia sesuai praktik terbaik ITIL V4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian pada praktik ITIL V4 lainnya sehingga dapat memberikan hasil analisis yang lebih luas dan mendalam dalam mendukung pengelolaan layanan Teknologi Informasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dan dipublikasikan pada BITNET Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi. Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi, serta semangat selama proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada kedua dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan dukungan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Lingkungan Hidup dan Pertanahan Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin dan membantu proses penelitian, serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, W., Budi, R., & Komarudin, D. (2020). Menghitung Tingkat Kematangan Tata Kelola Ti Memakai Framework Itil V . 3 ( Studi Kasus : Pt Wijaya Karya ). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 5(1), 37–45. <https://www.academia.edu/download/117619077/1592.pdf>
- Ariana, K. T. A., Susila, A. A. N. H., & Andreyana, P. V. (2025). Audit Layanan Berbasis Itil V4 Domain Service Desk, Incident, Dan Problem Management Pada Pt Xyz. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 7(3), 802–812. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v7i3.496>
- Aristriyana, E., & Fauzi, R. A. (2022). Analisis Penyebab Kecacatan Produk Dengan Metode Fishbone Diagram Dan Failure Mode Effect Analysis ( Fmea ) pada Perusahaan Elang Mas Sindang Kasih Ciamis. *Jurnal Industrial Galuh*, 4(2), 75–85. <https://doi.org/10.25157/jig.v4i2.3021>
- Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). Implementasi Framework Itil V4 Pada Perancangan Electronic It Helpdesk di Kelurahan Duri Kupa Jakarta Barat. *Jurnal Satya Informatika*, 10(1), 26–40. <https://doi.org/10.59134/jsk.v10i1.681>
- 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(12), 913–920. <https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/395>

- Herawati, T. C., & 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), 1662–1678. <https://doi.org/10.47467/edu.v5i3.10877>
- Iman, M. I., & Mulyati. (2025). Analisis Layanan ITSM pada Dinas Keudayaan Kota Palembang Menggunakan ITIL V4. *JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika Dan Bisnis Digital*, 4(2), 421–428. <https://doi.org/10.55123/jumintal.v4i2.7505>
- Triwahono, M. V., & Mulyati. (2026). Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 6(1), 220–231. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v6i1.32666>
- Wijaya, A., & Sutabri, T. (2023). Analisis Information Technology Service Management (ITSM) Aplikasi Absensi Online Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Ogan Ilir. *Blantika : Multidisciplinary Journal*, 1(2), 122–130. <https://doi.org/10.57096/blantika.v1i2.7>
- Zahara, A. P., Yulhendri, Widianton, A., & Hidayah, Q. H. (2026). Analysis of IT Service Management at PT Bukit Asam Tbk using the ITIL V4 Framework. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 12(1), 211–227. <https://doi.org/10.37012/jtik.v12i1.3277>