

Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan *Itil V4*

Ambar Fisty Setyaningsih^{1*)}, Wahyu Adi Prabowo²⁾, Yudha Saintika³⁾

¹⁾³⁾ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

²⁾ Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Correspondence author : 18103035@ittelkom-pwt.ac.id, Purwokerto, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>

Abstrak

Implementasi teknologi informasi pada sektor pelayanan publik memiliki pengaruh yang besar untuk mendukung terciptanya pemerintahan yang baik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas merupakan instansi pemerintahan yang menerapkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana pelayanan publik. Dalam penerapannya terdapat beberapa permasalahan seperti dari sisi kebijakan yang berubah, sumber daya manusia, kepemimpinan, dan dari sisi teknis yang menyebabkan menjadi kurang optimalnya penerapan e-government melalui teknologi informasi. Oleh karena itu diperlukan evaluasi layanan teknologi informasi, sesuai dengan peraturan dari menteri PAN-RB untuk dilakukan evaluasi secara berkala. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi pada layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL V4 dengan 7 *practice* pada domain *General Management Practice* dan 11 *practice* pada domain *Service Management Practice*. Evaluasi dilakukan dengan mengukur tingkat kematangan dari layanan TI, melakukan analisis GAP dan mengukur tingkat kapabilitas, serta membuat rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Hasil dari penelitian ini yaitu tingkat kematangan dan tingkat kapabilitas berada pada level 3 (*Defined*). Hal ini berarti manajemen layanan TI telah berjalan mengacu pada prosedur praktek manajemen dan berfokus pada pengguna. Untuk meningkatkan nilai dari tingkat kematangan agar sesuai dengan yang diharapkan dan dapat memperbaiki manajemen layanan TI yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas maka akan diberikan rekomendasi perbaikan. Rekomendasi perbaikan adalah, walaupun sudah berada pada level 3, namun masih terdapat *gap* dari *practices* yang digunakan sehingga perlu dilakukan perbaikan tindakan pencatatan pada insiden dan problem yang terjadi, agar dapat dianalisis dan diidentifikasi untuk membantu penanganan dan pencegahan terhadap terjadinya pengulangan insiden dan problem.

Kata Kunci: Evaluasi, Layanan Teknologi Informasi, e-Government, ITIL V4

Abstract

The implementation of information technology in the public service sector has a major influence in supporting the creation of good governance. The Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Banyumas Regency is a government agency that implements the use of information technology as a means of public service. In its implementation, there are several problems, such as from the side of changing policies, human resources, leadership, and from a technical point of view that cause the implementation of e-government through information technology to be less than optimal. Therefore it is necessary to evaluate information technology services, in accordance with regulations from the minister of PAN-RB to be evaluated periodically. This study aims to evaluate information technology services using the ITIL V4 framework with 7 practices in the General Management Practice domain and 11 practices in the Service Management Practice domain. Evaluation is carried out by measuring the maturity level of IT services, conducting GAP analysis and measuring the level of capability, and making recommendations for improvements based on the evaluation results. The results of this study are the maturity level and capability level at level 3 (*Defined*). This means that IT service management has been running according to management practice procedures and focusing on users. To increase the value of the maturity level so that it is as expected and can improve IT service management managed by DPMPTSP Banyumas Regency, recommendations for improvement will be given. Recommendations for improvement are, even though it is already at level 3, there are still gaps from the practices used so that it is necessary to improve the recording of incidents and problems that occur, so that they can be analyzed and identified to help handle and prevent recurring incidents and problems.

Keywords: Evaluation, Information Technology Services, e-Government, ITIL V4

PENDAHULUAN

Teknologi informasi pada saat ini membawa pengaruh yang besar di setiap aspek khususnya di dalam fungsi pelayanan pemerintah yang masuk ke dalam sektor pelayanan publik (Antoni et al., 2021). Pemanfaatan teknologi informasi yang dapat dilakukan oleh pemerintah yaitu dengan menerapkan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pemerintah yang dikenal dengan istilah elektronik government (e-government) (Multiawaty & Hendryawan, 2020).

DPMPTSP Kabupaten Banyumas merupakan instansi pemerintah yang memberikan layanan perizinan dan penanaman modal bagi masyarakat Banyumas. DPMPTSP Kabupaten Banyumas juga salah satu instansi pemerintahan yang sudah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penunjang untuk membantu mencapai tujuan organisasi, yang berupa sistem informasi SIPANJIMAS (Sistem Informasi Perijinan Banyumas) dan SIGAIB (Sistem Informasi Galeri Investasi Banyumas). Namun, dalam penerapan teknologi informasi ke dalam layanan yang diberikan dirasa masih belum optimal, yang dikarenakan beberapa permasalahan yang dihadapi seperti dari sisi kebijakan yang berubah-ubah mengenai e-government yang mengakibatkan belum terselesaikannya penerapan atau sosialisasi kebijakan yang belum lama diterapkan namun di perbaharui lagi atau diubah sehingga pihak dinas dituntut untuk cepat beradaptasi dan mensosialisasikan dengan pihak dinas terkait ataupun masyarakat. Kemudian dari sisi sumber daya manusia yaitu masih kurangnya sumber daya manusia yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi untuk membantu dalam penerapan sistem atau teknologi terbaru pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Selain itu, adanya pejabat struktural yang baru akan memberikan dampak pada progres kerja yang sudah berjalan bahkan sampai terhenti, dan biasanya tidak selesai tergantung dari individual pejabat struktural tersebut. Dan dari sisi teknis, sistem saat ini memiliki permasalahan pada aplikasi yang dimiliki misalnya mengalami gangguan di jam tertentu. Berdasarkan permasalahan tersebut maka solusi yang ditawarkan yaitu dengan mengadakan sebuah evaluasi terhadap pengelolaan layanan TI untuk mengetahui apakah sudah memberikan dampak yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Gusti & Ambiyar, 2021).

Evaluasi yang dilakukan didukung oleh Peraturan Menteri PAN-RB No.5 Tahun 2018, dikatakan bahwa untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala (Bouty et al., 2019). Evaluasi perlu dilakukan dikarenakan produk layanan berbasis aplikasi maupun website yang disediakan merupakan pintu gerbang pelayanan publik secara online kepada masyarakat, dimana kepuasan pengguna dapat

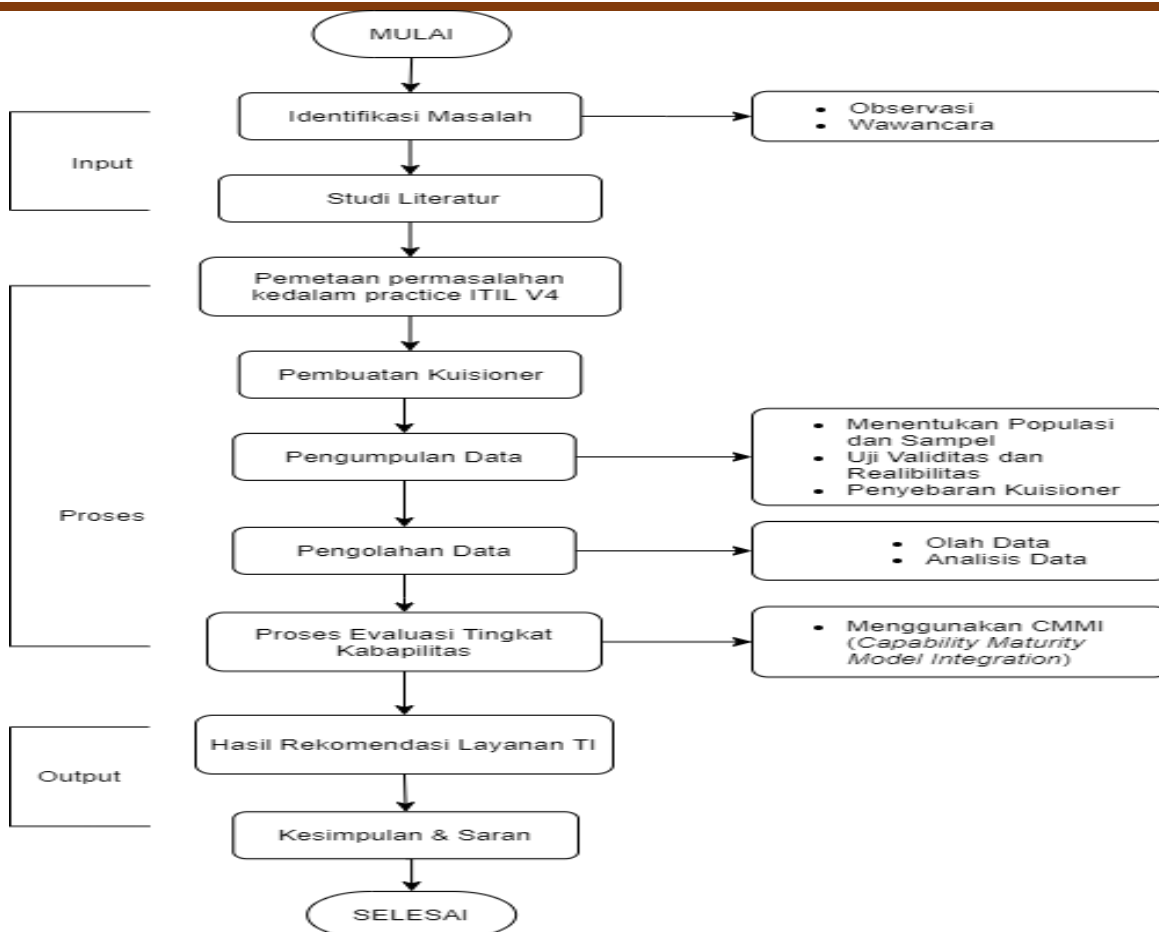
digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan penerapan teknologi informasi (Ruliana & Haryadi, 2021). Kerangka kerja manajemen layanan TI yang digunakan untuk membantu melakukan evaluasi yaitu kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4. ITIL V4 memberikan panduan yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi tantangan manajemen layanan baru dan memanfaatkan potensi teknologi modern, yang dirancang untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi, dan terintegrasi untuk tata kelola dan manajemen yang efektif dari layanan yang mendukung teknologi informasi (Adhisyanda Aditya et al., 2019). ITIL V4 memiliki 3 management *practices* yang dibagi berdasarkan kebutuhan TI yaitu *General Management Practices*, *Service Management Practices*, dan *Technical Management Practices* dimana terdapat total 34 *practice* dari ketiga *management practices*. Pada penelitian ini difokuskan pada domain *General Management Practices* dan *Service Management Practices* hal ini ditentukan berdasarkan *practice* yang akan digunakan berdasarkan permasalahan dan tujuan (goals) dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas (Ilyasa et al., 2022)(Basham, 2019).

Pada penelitian sebelumnya kerangka kerja ITIL V4 digunakan untuk melakukan evaluasi tata kelola manajemen pada PDDIKTI yang memiliki permasalahan layanan kepada masyarakat. Hasil dari evaluasi tata kelola dan manajemen layanan TI pada PDDIKTI menghasilkan penilaian dari tingkat kapabilitas yang belum dikatakan matang dan belum sesuai harapan dari PDDIKTI. Semua proses masih memiliki gap, sehingga perlu ditindak lanjuti dengan memberikan rekomendasi perbaikan agar dapat meningkatkan apa yang diharapkan (Nachrowi et al., 2020).

Adanya evaluasi terhadap manajemen layanan TI menggunakan framework ITIL V4 dapat memberikan output berupa rekomendasi perbaikan yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam pengambilan keputusan untuk mengelola manajemen layanan TI dalam mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat tercapai target layanan yang diharapkan sesuai dengan sasaran yang dimiliki oleh organisasi (Nachrowi et al., 2020).

METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kuantitatif. Gambar 1 berikut ini merupakan diagram alir penelitian yang menjelaskan tahapan penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Tahapan penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini dilakukan identifikasi masalah pada objek penelitian. Dalam melakukan identifikasi masalah dilakukan dengan observasi dan wawancara kepada pada pihak DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Dari hasil observasi dan wawancara dapat diketahui permasalahan dalam melakukan implementasi teknologi informasi pada layanan yang diberikan, dimana permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang berpengaruh pada tujuan organisasi.

2. Studi Literatur

Pada tahapan ini dilakukan studi literatur untuk mendukung dan memperkuat teori-teori dalam melakukan penyusunan penelitian dari berbagai sumber yang relevan dengan evaluasi manajemen layanan TI, teori-teori dan penemuan permasalahan terkait penelitian dengan menggunakan kerangka kerja ITIL dari berbagai versi dan kerangka kerja manajemen layanan TI yang lain untuk melakukan perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

3. Pemetaan/*Mapping* permasalahan ke dalam *practice* ITIL V4

Pada tahapan ini dilakukan pemetaan atau *mapping* permasalahan ke dalam *practice* ITIL V4 untuk mengetahui fokus penelitian yang akan dilakukan. Pada tahapan *mapping* ini diketahui bahwa *practice* yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu pada domain *General Management Practices* sejumlah 7 *practice* dan domain *Service Management Practices* sejumlah 11 *practice*, yang ditentukan berdasarkan permasalahan dan tujuan dari organisasi untuk membantu mengetahui apakah tujuan yang sudah ditargetkan dan ekspektasi dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah terpenuhi.

4. Pembuatan Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan pembuatan kusioner untuk membantu dalam mengumpulkan data dan informasi. Kuisisioner ini berisi pernyataan berdasarkan domain *management practice* yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu 7 *practice* dari domain *General Management Practice* dan 11 *practice* dari domain *Service Management Practice* yang sudah ditentukan pada tahap sebelumnya. Dua kuisisioner ditujukan untuk pegawai dan masyarakat pengguna layanan TI dari DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Dari ke-18 *practice* yang digunakan dalam menyusun kuesioner, ditentukan bahwa masing-masing *practice* memuat 2 pernyataan. Sehingga total keseluruhan kuesioner yaitu sejumlah 36 pernyataan untuk kuesioner pegawai dan pengguna.

5. Pengumpulan Data

Pada tahapan ini dilakukan penentuan populasi dan sampel untuk pegawai dan pengguna. Teknik pengambilan sampel untuk pegawai menggunakan teknik *Disporpotionate Random Sampling*, presentase pengambilan sampel 50% dari total pegawai yaitu 73, sehingga menghasilkan 38 responden. Sedangkan untuk sampel pengguna, menggunakan rumus Slovin dengan batas kesalahan 10%, menghasilkan responden sebanyak 100 orang. Setelah menentukan sampel dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui dan mengukur data yang telah diperoleh dapat dikatakan valid dan reliabel atau nyata. Apabila data yang diperoleh sudah valid dan reliabel, maka dapat dilakukan ke tahap selanjutnya. Pengumpulan data untuk pegawai dilakukan melalui formulir kuesioner, dan untuk pegawai melalui google form.

6. Pengolahan Data

Pada tahapan ini dilakukan olah data dan analisis data dari data yang sudah diperoleh. Olah data dilakukan dengan mengumpulkan dan merekap hasil akhir dari kuesioner. Sedangkan analisis data dilakukan dengan menggunakan skala pada level tingkat kematangan pada ITIL. Pada penyelesaian akhir dari data yang sudah dianalisis akan

diketahui hasil evaluasi tingkat kematangan dari layanan TI dan *Gap Analysis* berdasarkan nilai tingkat kematangan yang didapatkan pada saat ini dengan nilai yang diharapkan.

7. Proses Evaluasi *Capability Level*

Pada tahapan ini dilakukan evaluasi tingkat kapabilitas atau tingkat kemampuan, yang dilakukan untuk mengetahui tingkat aktivitas pencapaian dan ekspektasi dari manajemen layanan TI menggunakan CMMI (*Capability Maturity Model Integration*). Dimana pada proses ini hasil diperoleh dari analisis data yang sudah dilakukan.

8. Rekomendasi

Pada tahapan ini dilakukan analisis dan rekomendasi perbaikan layanan teknologi informasi yang sesuai dengan hasil evaluasi berdasarkan practice yang digunakan pada ITIL V4 yaitu 7 *General Management Practice* dan 11 *Service Management Practice* yang sudah ditentukan pada tahapan mapping. Setelah dilakukan analisis rekomendasi, selanjutnya menentukan rekomendasi perbaikan yang akan digunakan berdasarkan ITIL V4. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas dari data yang diperoleh dan analisis tingkat kematangan (*maturity level*), analisis tingkat kemampuan (*capability level*), *Gap Analysis*, dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas jumlah responden dari pegawai ataupun pengguna untuk menguji responden yang digunakan minimal 30 responden, agar distribusi skor atau nilai akan lebih mendekati kurva normal (Lubis et al., 2022). Pengujian ini dilakukan pada pernyataan berdasarkan 2 domain ITIL V4 yang terdiri dari 7 *General Management Practice* dan 11 *Service Management Practice*. Pada penelitian ini data yang digunakan untuk dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari pegawai sebanyak 38 responden, dan dari pengguna sebanyak 34 responden. Untuk uji validitas apabila nilai r hitung $< r$ tabel maka dapat dikatakan valid, dan untuk uji reliabilitas ketika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 dapat dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada pernyataan kuesioner dapat dikatakan valid dan reliabel atau nyata, karena nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh melebihi 0,60. Untuk pegawai mendapatkan nilai 0,967 dan pengguna mendapatkan nilai 0,975.

Tahapan olah data dilakukan dengan mengolah data hasil dari kuesioner yang sudah disebarkan dan memenuhi sampel yang sudah ditentukan sebelumnya. Olah data dilakukan dengan tujuan agar mengetahui hasil akhir dari kuesioner yang sudah dikumpulkan

berdasarkan pernyataan-pernyataan dari responden. Olah data akan dilakukan dengan perhitungan kuesioner yang didapatkan yaitu dengan cara menjumlahkan bobot dari setiap nilai jawaban (1-5).

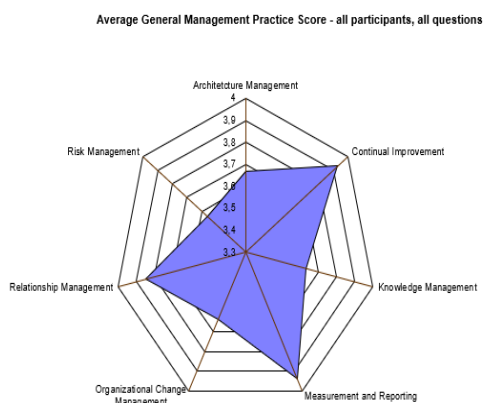
Dari hasil kuesioner yang diperoleh, masing-masing memiliki level kematangan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

a. *General Management Practice*

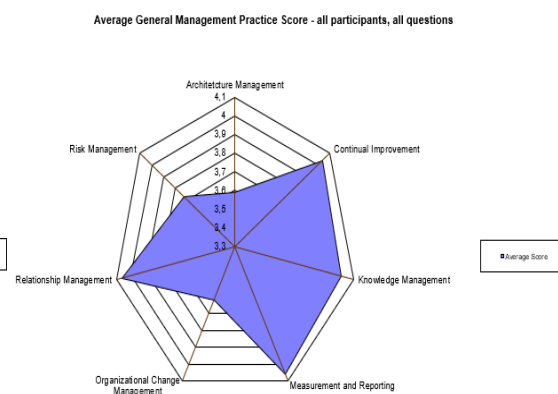
Tabel 1. Hasil Perhitungan *Maturity Level General Management Practice*

No .	Practice/Sub-domain	Maturity Level	
		Pegawai	Pengguna
1	Architecture Management	3,67	3,59
2	Continual Improvement	3,93	4,04
3	Knowledge Management	3,63	4,02
4	Measurement and Reporting	3,94	4,06
5	Organizational Change Management	3,64	3,62
6	Relationship Management	3,85	4,06
7	Risk Management	3,56	3,73
Average		3,74571	3,87429
*Nilai maturity level dibulatkan ke bawah (ex: 3,67 berarti level 3)			

Berdasarkan pada tabel hasil kuesioner penelitian, dapat diketahui tingkat kematangan pada domain *Service Management Practice* oleh pegawai dan pengguna terkait praktek dalam pengelolaan layanan pada DPMPSTP Kabupaten Banyumas masih berada pada level 3 (*Defined*), dimana nilai rata-rata yang diperoleh dari pegawai sebesar 3,74 dan pengguna sebesar 3,87. Berikut ini merupakan radar chart yang diketahui dan diperoleh dari analisis maturity level.



Gambar 2. Radar Chart Pegawai



Gambar 3. Radar Chart Pengguna

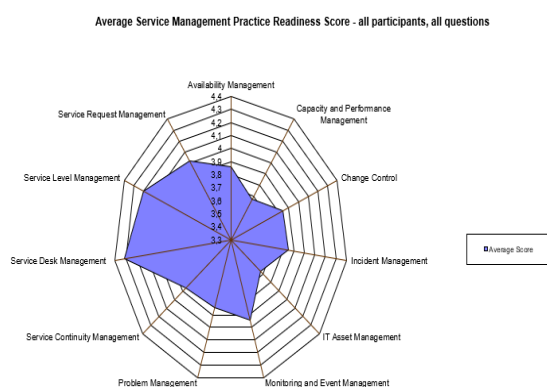
b. *Service Management Practice*

Tabel 2. Hasil Perhitungan *Maturity Level Service Management Practice*

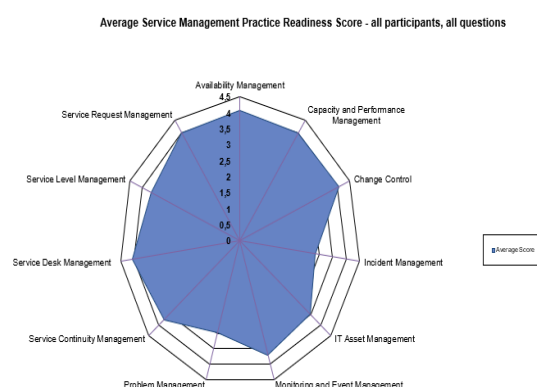
No.	Practice/Sub-domain	Maturity Level	
		Pegawai	Pengguna
1	Availability Management	3,86	4,09
2	Capacity and Performance Management	3,67	4,03
3	Change Control	3,84	4,06
4	Incident Management	3,85	2,83
5	IT Asset Management	3,67	3,46
6	Monitoring and Event Management	3,94	3,71
7	Problem Management	3,84	2,97
8	Service Continuity Management	3,86	3,74
9	Service Desk Management	4,31	4,05
10	Service Level Management	4,2	3,63
11	Service Request Management	4,02	4,01
Average		3,9145	3,689

**setiap maturity level dibulatkan ke bawah (ex : 3,67 berarti level 3)*

Berdasarkan tabel hasil kuesioner penelitian, diketahui tingkat kematangan pada domain *Service Management Practice* oleh pegawai terkait praktek dalam pengelolaan layanan pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas masih berada pada level 3 yaitu level *Defined*, dimana nilai rata-rata yang diperoleh yaitu 3,91. Berikut ini merupakan radar chart yang diketahui dan diperoleh dari analisis maturity level.



Gambar 4. Radar Chart Pegawai



Gambar 5. Radar Chat Pengguna

Dari hasil perhitungan dan analisis tingkat kematangan dari sisi pegawai dan pengguna, dapat diketahui tingkat kematangan pada domain *General Management Practice* dan domain *Service Management Practice* berada pada level 3 (*Defined*) yang

artinya praktik layanan yang ada pada DMPTSP Kabupaten Banyumas sudah berada atau mencapai tingkat manajemen dan berfokus pada pengguna.

Pada tahapan *Gap Analysis* dan Tingkat Kemampuan (Capabilty Level) dilakukan penilaian *Gap Analysis* dan tingkat kemampuan berdasarkan data yang diperoleh dan sudah dilakukan analisis.

a. *General Management Prcatice*

Tabel 3. Gap dan Tingkat Kapablitas *General Management Practice*

No.	Practice/Sub-domain	Current	Target	Gap	Keterangan
1	Architetcture Management	3	4	1	Belum Tercapai
2	Continual Improvement	3	4	1	Belum Tercapai
3	Knowledge Management	3	4	1	Belum Tercapai
4	Measurement and Reporting	3	4	1	Belum Tercapai
5	Organizational Change Management	3	4	1	Belum Tercapai
6	Relationship Management	3	4	1	Belum Tercapai
7	Risk Management	3	4	1	Belum Tercapai

b. *Service Management Practice*

Tabel 4. Gap dan Tingkat Kapablitas *Services Management Practice*

No.	Practice/Sub-domain	Current	Target	Gap	Keterangan
1	Availability Management	3	4	1	Belum Tercapai
2	Capacity and Performance Management	3	4	1	Belum Tercapai
3	Change Control	3	4	1	Belum Tercapai
4	Incident Management	2	4	2	Belum Tercapai
5	IT Asset Management	3	4	1	Belum Tercapai
6	Monitoring and Event Management	3	4	1	Belum Tercapai
7	Problem Management	2	4	2	Belum Tercapai
8	Service Continuity Management	3	4	1	Belum Tercapai
9	Service Desk Management	4	4	0	Sudah Tercapai
10	Service Level Management	4	4	0	Sudah Tercapai
11	Service Request Management	4	4	0	Sudah Tercapai

Dari tabel diatas dapat diketahui tingkat kapabilitas berada pada level-3 (*Defined*) yang berarti proses terorganisir dengan baik dan berfokus pada pencapaian tujuan serta kinerja organisasi. Sedangkan pada perolehan kesenjangan (*gap*) menunjukkan bahwa terdapat *gap* di setiap *practice* yang digunakan. Dengan adanya *gap* tersebut maka diperlukan rekomendasi perbaikan untuk mencapai nilai yang diharapkan.

Hasil rekomendasi yang diberikan pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas berdasarkan *framework* ITIL V4 yaitu:

1. General Management Practices

a. Architecture Management (level 3)

Rekomendasi yang disarankan yaitu melakukan identifikasi arsitektur untuk mengetahui peluang yang dimiliki, melakukan monitoring dan mendokumentasikan arsitektur jika terjadi perubahan.

b. Continual Improvement (level 3)

Rekomendasi yang disarankan untuk melakukan analisis SWOT agar mengetahui peluang, mengukur dan mengevaluasi hasil dari peningkatan yang dilakukan. Serta melakukan upgrading skill atau pelatihan terhadap sumber daya manusia untuk membantu agar merasa siap untuk berkontribusi pada peningkatan secara berkelanjutan organisasi.

c. Knowledge Management (level 3)

Rekomendasi yang disarankan agar melakukan sosialisasi atau pemahaman kepada sumber daya manusia terkait informasi, kebijakan, aturan atau prosedur terbaru secara terus menerus.

d. Measurement and Reporting (level 3)

Disarankan untuk melakukan pengumpulan data dan mendokumentasikan dari setiap kegiatan / aktivitas, peraturan atau prosedur layanan yang dilakukan. Menyusun *Critical Success Factor* (CSF) dan matriks *Key Performance Indicator* (KPI) atau indikator kinerja utama untuk memantau kinerja dan mengevaluasi layanan serta sumber daya manusia untuk mendukung peningkatan, penyelarasan, dan penciptaan nilai bagi organisasi pada RPJMD / Renstra.

e. Organizational Change Management (level 3)

Rekomendasi perbaikan yang disarankan yaitu memastikan bahwa perubahan yang dilakukan memiliki tujuan yang jelas, memberikan rasa urgensi terhadap perubahan agar sumber daya manusia siap dan bersedia.

f. Relationship Management (level 3)

Disarankan untuk memastikan setiap keluhan pemangku kepentingan ditangani dengan baik melalui proses yang simpatik namun formal. Persyaratan pemangku kepentingan yang bertentangan dimediasi secara tepat, membangun dan memelihara kepuasan pengguna internal atau eksternal.

g. *Risk Management (level 3)*

Disarankan untuk mengidentifikasi, menyelaraskan, dan mengintegrasikan resiko, membuat strategi serta perencanaan seperti melakukan perancangan produk atau layanan untuk mengatasi resiko yang diprioritaskan, mendata peristiwa resiko yang relevan, menganalisis resiko dan dampak bisnis, melakukan monitoring dan evaluasi yang didokumentasikan, atau dapat dibantu dengan menggunakan pedoman ISO 31000:2018 terkait manajemen resiko.

2. Service Management Practices

a. *Availability Management (level 3)*

Disarankan untuk melakukan proses pengujian rutin mekanisme *failover* dan pemulihan layanan TI, menghitung dan melaporkan matriks ketersediaan dari layanan untuk memastikan layanan tidak terdegradasi.

b. *Capacity and Performance Management (level 3)*

Disarankan untuk melakukan peningkatan kinerja, menentukan perencanaan kinerja dan kapasitas terhadap sumber daya manusia secara tepat, melakukan monitoring penilaian kinerja layanan sesuai dengan persetujuan target yang ingin dicapai organisasi, menentukan kebutuhan dan memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah bisnis untuk menciptakan *value* bagi *stakeholder*.

c. *Change Control (level 3)*

Disarankan untuk melakukan penilaian dan pengesahan perubahan yang dilakukan dengan cara yang sama, mengelola jadwal perubahan, mendokumentasi dan melaporkan perubahan layanan, melakukan pelatihan untuk pengguna atau staff IT.

d. *Incident Management (level 2)*

Disarankan untuk melakukan pencatatan dalam mengelola insiden dan solusi yang dapat dilihat dari frekuensi insiden ataupun tingkat keparahannya. Diperlukan komunikasi yang rutin untuk memahami insiden, memberikan pembaharuan status pada insiden, dan menyetujui bahwa insiden terselesaikan. Memastikan insiden diselesaikan secara tepat waktu dan terkendali.

e. *IT Asset Management (level 3)*

Disarankan untuk membuat daftar asset TI yang akurat. Melakukan audit dan kontrol asset TI terhadap kesesuaian (khususnya dengan peraturan, saran, dan ketentuan lisensi) untuk mendorong peningkatan korektif dan preventif untuk menangani masalah yang terdeteksi

f. Monitoring and Event Management (level 3)

Disarankan untuk melakukan monitoring penilaian terhadap *event* / peristiwa yang tidak diinginkan, menetapkan dan memelihara kebijakan tentang bagaimana setiap jenis *event* / peristiwa yang terdeteksi harus segera ditangani untuk memastikan pengelolaan yang tepat, menerapkan proses dan otomatisasi yang diperlukan untuk mengoperasikan kapasitas / batasan peristiwa, kriteria, dan kebijakan yang ditentukan.

g. Problem Management (level 2)

Disarankan untuk melakukan analisis tren untuk catatan insiden, deteksi masalah yang sama dan berulang oleh pengguna, *helpdesk*, dan staf teknis, mengidentifikasi resiko bahwa suatu insiden dapat terulang kembali, menganalisis informasi yang diterima dari tim teknis pengembang perangkat lunak internal, tim uji, dan tim proyek, serta dari *stakeholder*, melakukan pencegahan insiden untuk mengurangi jumlah insiden dan dampak insiden yang tidak dapat dicegah.

h. Service Continuity Management (level 3)

Disarankan untuk memastikan bahwa rencana, tindakan, dan mekanisme keberlanjutan layanan terus dipantau dan ditingkatkan sejalan dengan perubahan keadaan internal dan eksternal. Membuat dokumen Rencana Keberlangsungan Bisnis (BCP) dan Rencana Pemulihan Bencana (DRP).

i. Service Level Management (level 3)

Disarankan untuk melakukan analisis dan pengumpulan informasi seperti, keterlibatan pengguna, timbal balik pengguna melalui survei, matriks operasional yang merupakan indikator tingkat rendah berbagai aktivitas operasional. Melakukan peninjauan, monitoring, serta evaluasi layanan secara berkelanjutan

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan bahwa evaluasi layanan TI pada DPMPTSP Kabupaten Banyumas dari sisi pegawai maupun pengguna, menghasilkan nilai *maturity level* dan *capability level* yang berada pada level 3 (*Defined*) yang berarti manajemen layanan TI telah berjalan dan mengacu pada prosedur praktek manajemen yang ada dan memiliki fokus pada pengguna atau pelanggan. Walaupun sudah berada pada level 3, namun masih terdapat *gap* dari *practices* yang digunakan sehingga diberikan rekomendasi perbaikan untuk dilakukan tindakan pencatatan pada insiden dan problem yang terjadi, agar dapat dianalisis dan diidentifikasi untuk membantu penanganan dan pencegahan terhadap terjadinya pengulangan insiden dan problem.

Dari penelitian yang sudah dilakukan, rekomendasi atau saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat berfokus untuk melakukan analisis permasalahan per-*practice* / subdomain berdasarkan hasil *maturity level* yang sudah diperoleh, kemudian dapat menggunakan metode atau kerangka kerja lain seperti COBIT, CMII, *e-Government Maturity Model* (eMM), atau dengan menggunakan Standar Manajemen Layanan ISO/IEC 2000 ataupun yang lain.

REFERENSI

- Adhisyanda Aditya, M., Dicky Mulyana, R., & Mulyawan, A. (2019). Perbandingan COBIT 2019 dan ITIL V4 Sebagai Panduan Tata Kelola dan Management IT. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(2), 100–105. <http://www.jurnal.stmikmi.ac.id/index.php/jcb/article/view/206>
- Antoni, D., Herdianah, M. I., Akbar, M., & Sumitro, A. (2021). Pengembangan Infrastruktur Jaringan Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Kota Palembang. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 5(4), 1652–1659. <https://doi.org/10.30865/mib.v5i4.3318>
- Basham, M. (AXELOS). (2019). *ITIL Fondation, ITIL V4 Edition*.
- Bouty, A. A., Koniyo, M. H., & Novian, D. (2019). Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Menggunakan E-Government Maturity Model (Kasus di Pemerintah Kota Gorontalo). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 23(1). <https://doi.org/10.33299/jpkop.23.1.1758>
- Gusti, S. M., & Ambiyar, A. (2021). Evaluasi Layanan Bimbingan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). *Jurnal Edutech Undiksha*, 9(2), 174. <https://doi.org/10.23887/jeu.v9i2.38949>

- Ilyasa, M., System, R. B.-J. of E. I., & 2022, undefined. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Ejournal.Unesa.Ac.Id*, 03(01), 2022. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/44376>
- Lubis, I. B., Harahap, S., & Puspita, N. R. (2022). Analisa Indikasi Penyebab Pembengkakan Biaya (Cost Overrun) Pada Proyek Pembangunan Bendungan Lau Simeme. *Jurnal Statika*, 5(2), 40–45.
- Multiawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus : Mal Pelayanan Publik Daerah Sumedang1). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45–57.
- Nachrowi, E., Yani, N., & Heru, S. (2020). Evaluation of Governance and Management of Information Technology Services Using Cobit 2019 and ITIL 4. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 4(4), 764–774. <https://doi.org/10.29207/resti.v4i4.2265>
- Ruliana, R. S. T., & Haryadi, R. M. (2021). Evaluasi Atas Implementasi Aplikasi Sistem Aplikasi Instansi Berbasis Akruwal (SAIBA) Pada Satuan Kerja Lingkup Pembayaran KPPN Samarinda. *Ekonomia*, 10(1), 130–138.