

EVALUASI PENERAPAN IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) DENGAN FRAMEWORK ITIL V3 DI UNIVERSITAS XYZ

Muhamad Yusuf Rahmana^{1*}, Mulyati²

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang, Jl. Rajawali No.14, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113

Keywords:

IT Service Management;
ITIL V3;
Service Operation;
Maturity Level.

Correspondent Email:

myusufrahmana14@mhs.md
p.ac.id

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan Teknologi Informasi (TI) di Universitas XYZ melalui pendekatan *IT Service Management* (ITSM) dengan menggunakan *framework* ITIL V3 pada domain *Service Operation*. Data dikumpulkan melalui studi literatur, observasi langsung, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada 51 responden yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan staf. Lima subdomain yang dianalisis meliputi *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, dan *Event Management*. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh subdomain berada pada Level 3 (*Defined*), yang berarti proses telah terdokumentasi namun belum dijalankan secara konsisten dan belum terukur secara optimal. Nilai tertinggi diperoleh pada *Access Management* (3,43), sedangkan terendah pada *Problem Management* (2,58). Analisis gap menunjukkan bahwa masih terdapat selisih signifikan antara kondisi saat ini dengan target kematangan (Level 4). Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyusun rekomendasi berupa penyusunan SOP, peningkatan kapasitas SDM, serta pengembangan sistem monitoring layanan secara real-time. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai kondisi layanan TI saat ini serta arah perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.



JITET is licensed under
a Creative Commons
Attribution-NonCommercial
4.0 International License

Abstract. This study aims to evaluate the maturity level of Information Technology (IT) services at Universitas XYZ using the IT Service Management (ITSM) approach based on the ITIL V3 framework, specifically within the Service Operation domain. Data were collected through literature review, direct observation, interviews, and the distribution of questionnaires to 51 respondents, consisting of lecturers, students, and staff. The five subdomains analyzed include Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Access Management, and Event Management. The analysis results indicate that all subdomains are at Level 3 (*Defined*), meaning that processes are documented but not yet consistently implemented or fully measurable. The highest score was obtained in Access Management (3.43), while the lowest was in Problem Management (2.58). The gap analysis reveals a significant difference between the current state and the target maturity level (Level 4). Based on these findings, recommendations were formulated, including the development of standard operating procedures (SOPs), capacity building for IT staff, and the implementation of real-time monitoring systems. This study provides a clear overview of the current condition of IT services and proposes directions for future improvements to enhance effectiveness, efficiency, and user satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mempengaruhi berbagai sektor, termasuk dalam bidang pendidikan tinggi. Universitas XYZ sebagai salah satu lembaga pendidikan mencoba mengikuti arus digitalisasi dengan mengadopsi sejumlah sistem untuk mendukung aktivitas akademik maupun administrasi kampus. Beberapa sistem yang telah digunakan antara lain aplikasi akademik Sisfo, platform pembelajaran daring E-learning, sistem penggajian Delphi, serta sistem pengelolaan perpustakaan digital SLiMS.

Meskipun pemanfaatan sistem-sistem tersebut sudah berjalan, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat kelancaran layanan teknologi informasi di lingkungan kampus. Beberapa permasalahan yang kerap muncul antara lain belum adanya prosedur operasional standar (SOP) yang terdokumentasi dengan baik, keterbatasan pelatihan bagi staf TI, serta tingginya ketergantungan terhadap pihak ketiga dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem. Selain itu, tidak adanya sistem pemantauan layanan secara real-time dan ketiadaan evaluasi rutin terhadap performa sistem membuat pihak pengelola kesulitan dalam mendeteksi dan mengantisipasi gangguan lebih awal. Bahkan, gangguan layanan pernah terjadi akibat serangan dari luar, yang semakin menunjukkan perlunya peningkatan sistem keamanan dan tata kelola layanan TI yang lebih terstruktur.

Dalam wawancara dengan tim TI internal, disebutkan bahwa keterbatasan sumber daya dan kurangnya standar prosedur menjadi faktor yang menyebabkan lambatnya proses pemulihan layanan saat terjadi masalah.

Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan TI di Universitas XYZ perlu ditingkatkan melalui pendekatan yang lebih sistematis. Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan adalah *IT Service Management* (ITSM) dengan menggunakan framework ITIL versi 3 (V3), yang menawarkan kerangka kerja berbasis praktik terbaik dan telah digunakan oleh banyak organisasi [1]. Domain penting dalam ITIL V3 seperti *Service Operation* berperan dalam memastikan layanan berjalan dengan stabil, mencakup pengelolaan insiden, permintaan pengguna, masalah teknis, hingga kontrol akses sistem[2].

Penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan di Universitas Internasional Batam [3] dan Universitas Bina Darma [4], telah membuktikan bahwa penerapan domain ini mampu meningkatkan kematangan dan efisiensi layanan TI. Penerapan *framework* ini di Universitas XYZ diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta kepuasan pengguna dalam lingkup kampus.

Dengan latar belakang tersebut, maka penulis memandang perlu dilakukannya penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana *framework* ITIL V3 dapat diimplementasikan dalam layanan teknologi informasi di Universitas XYZ, sekaligus menyusun rekomendasi perbaikannya agar sistem yang digunakan menjadi lebih efektif, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan kebutuhan institusi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada dosen, mahasiswa, dan staf yang terlibat langsung dalam penggunaan layanan TI di Universitas XYZ. Kuesioner ini dilengkapi dengan penjelasan singkat mengenai tujuan dari pengisian serta instruksi pengisian agar responden dapat memahami konteks setiap pernyataan. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dirancang berdasarkan *framework* ITIL V3, khususnya *domain Service Operation*, yang mencakup aspek *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Event Management*, dan *Access Management*. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI yang ada, serta mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Tabel 1. Bobot Kuesioner

Jawaban Kuesioner	Bobot
Ya	2
Tidak	1
Pernah	2
Tidak Pernah	1
Kurang Dari 1 hari	2
1-3 Hari	1
Lebih Dari 3 Hari	0

Pernyataan kuesioner dalam proses ITIL v3 ini akan disebarakan kepada pengguna yang berjumlah 28 pernyataan. Terdiri dari :

Tabel 2. Jenis Pertanyaan

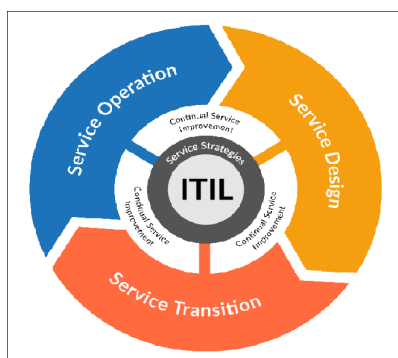
No	Jenis Pertanyaan	Jumlah
1	<i>Incident Management</i>	5
2	<i>Problem Management</i>	5
3	<i>Request Fulfilment</i>	6
4	<i>Event Management</i>	4
5	<i>Access Management</i>	7
6	Kepuasan Layanan TI Secara Keseluruhan	1
Total		28

2.2. ITSM (IT Service Management)

IT Service Management (ITSM) merujuk pada proses dan praktik yang digunakan oleh tim TI untuk merencanakan, menyediakan, mengelola, dan meningkatkan layanan teknologi informasi sepanjang siklus hidupnya. Konsep utama dari ITSM adalah pengakuan bahwa layanan TI harus dipandang sebagai produk yang bernilai, bukan hanya sekadar dukungan terhadap sistem TI. Hal ini berbeda dengan pendekatan tradisional yang lebih berfokus pada pengelolaan infrastruktur dan sistem yang ada [5].

2.3. Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3)

ITIL adalah serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur[6]. Kerangka kerja ini membantu organisasi dalam merancang, menerapkan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI yang mereka sediakan. Selain itu, ITIL juga menawarkan panduan dalam berbagai aspek manajemen layanan TI, termasuk manajemen perubahan, manajemen keamanan, manajemen kapasitas, manajemen insiden, manajemen ketersediaan dan lain-lain[7].



Gambar 1. Framework ITIL V3

ITIL terdiri dari lima fase utama, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operations*, dan *continual service improvement*. Setiap fase memiliki proses dan tugas yang berbeda-beda untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan oleh organisasi selalu terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.[8]

1. *Service Strategy* merupakan fase merancang, mengembangkan dan menerapkan manajemen pelayanan bagi sumber data strategis
2. *Service Design* Merupakan bagian dari proses pengembangan layanan teknologi informasi yang mencakup perancangan arsitektur, alur proses kerja, kebijakan, serta dokumen pendukung lainnya yang disesuaikan dengan tujuan organisasi, guna menjawab kebutuhan operasional saat ini dan memperkirakan kebutuhan di masa yang akan datang.
3. *Service Transition* merupakan tahap di mana organisasi membangun dan memperkuat kapasitas dalam memindahkan layanan baru maupun yang telah diperbarui ke lingkungan operasional atau produksi secara efektif.
4. *Service Operations* merupakan tahap yang berfokus pada pencapaian efisiensi dan efektivitas dalam proses penyediaan serta pemeliharaan layanan, guna menjamin tercapainya nilai maksimal baik bagi pengguna maupun penyedia layanan itu sendiri.
5. *Continual Service* merupakan tahap yang difokuskan pada upaya berkelanjutan untuk meningkatkan mutu layanan teknologi informasi yang diberikan kepada pengguna secara konsisten dari waktu ke waktu.

2.4. Diagram RACI

RACI adalah metode yang digunakan untuk menetapkan siapa yang bertanggung jawab, memiliki wewenang, dikonsultasikan, dan perlu diinformasikan dalam suatu proses atau aktivitas [9]. Metode ini membantu manajemen dalam mengidentifikasi peran karyawan secara jelas, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja organisasi. Alat yang digunakan untuk melakukan sebuah analisis RACI adalah:

1. (R) *Responsible*, Bertanggung jawab dalam melaksanakan keputusan atas jawaban tersebut.

2. (A) *Accountable*, Berwenang untuk menyetujui keputusan atas jawaban tersebut.
3. (C) *Consulted*, mereka yang pendapatnya banyak dicari dengan melakukan komunikasi dua arah dengan seseorang.
4. (I) *Informed*, Mereka yang diberitahu setelah keputusan telah dibuat, dengan melakukan komunikasi satu arah bersama seseorang. [10]

2.5. Maturity Level

Maturity model merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengatur tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi. *Maturity* memiliki 5 level yaitu, tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeateable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*), tingkat 5 (*optimized*) [11]. Berikut ini adalah penjelasan dari 5 level tersebut:

1. Level 1 *Initial* pada level ini, organisasi telah mengerti kerangka kerja atau metode yang digunakan, namun proses yang dijalankan masih kurang terdefinisi dengan jelas dan tujuan yang diinginkan tidak selalu tercapai.
2. Level 2 *Repeateable* Pada level ini, organisasi telah mengadopsi kerangka kerja atau metode yang jelas, dan proses-proses telah dijalankan secara konsisten. Proses-proses tersebut telah didefinisikan dengan baik dan dilengkapi dengan dokumentasi yang memadai.
3. Level 3 (*defined*) pada level ini, organisasi telah mengimplementasikan kerangka kerja yang solid dan terdokumentasi dengan baik, di mana proses-proses yang ada telah didefinisikan dengan jelas dan dijalankan secara konsisten.
4. Level 4 (*managed*) pada level ini, organisasi mampu melakukan pengukuran kinerja proses secara efektif dan rutin untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, organisasi juga dapat melakukan pembaruan dan perbaikan terhadap proses yang sudah ada.
5. Level 5 (*optimized*) pada level ini, organisasi telah mencapai tingkat optimal dalam mengimplementasikan dan mendokumentasikan kerangka kerja. Organisasi ini mampu menghasilkan manfaat bisnis yang substansial dan berdampak signifikan.[4]

Pada *maturity level* atau indeks kematangan diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut [12]:

$$indexs = \frac{\sum(Jawaban \times Bobot)}{\sum Pertanyaan Kuesioner} \quad (1)$$

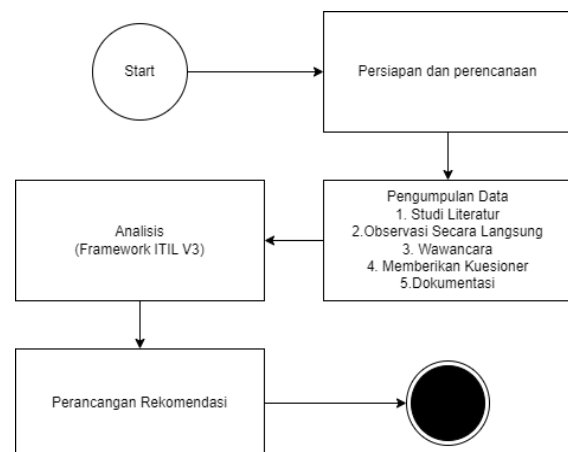
Kelima tingkatan *maturity level* atau tingkat kematangan diatas memiliki karakteristik-karakteristik masing-masing, yaitu *initial*, *repeateable*, *defined*, *managed*, dan *optimized*. Tabel 1 merupakan tabel tingkatan kematangan tata keola TI.

Tabel 3. Tingkat Kematangan

<i>Interval</i>	<i>Maturity Level</i>
0.51-1.50	<i>Initial</i>
1.51-2.50	<i>Repeateable</i>
2.51-3.50	<i>Defined</i>
3.51-4.50	<i>Managed</i>
4.51-5.00	<i>Optimized</i>

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif agar pelaksanaannya berjalan sistematis dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna layanan TI, lalu dianalisis berdasarkan framework ITIL V3 pada domain *Service Operation* untuk menilai tingkat kematangan layanan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.



Gambar 2. Alur Penelitian

3.1. Persiapan dan Perencanaan

Langkah awal dalam penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan dalam proses penilaian pegawai yang mengusulkan kenaikan pangkat di Universitas XYZ. Pemahaman terhadap kendala tersebut menjadi dasar untuk merumuskan solusi yang tepat guna

meningkatkan efektivitas sistem penilaian yang ada.

3.2. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui studi literatur, observasi langsung, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Studi literatur digunakan untuk memperoleh landasan teori yang relevan mengenai *IT Service Management* dan *framework* ITIL. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana layanan TI dijalankan di institusi. Wawancara dengan pihak terkait dilakukan guna menggali informasi lebih dalam mengenai kendala dan proses layanan TI yang ada. Sementara itu, kuesioner disebarkan kepada dosen, staf, dan mahasiswa untuk menilai kepuasan, efektivitas, dan kualitas layanan TI dari sisi pengguna, dengan pertanyaan yang dirancang dalam bentuk pilihan ganda dan skala Likert.

3.3. Analisis

Alur analisis menggunakan metode ITIL V3, di mana data yang dikumpulkan melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner selanjutnya diolah untuk mengevaluasi kualitas layanan TI. Fokus penelitian ini mengacu pada *domain Service Operation* yang terdiri dari lima variabel utama: *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, dan *Problem Management*. Data yang diperoleh diproses menggunakan pendekatan ITIL V3 untuk mengidentifikasi pola, tren, serta kelemahan dalam layanan yang ada. *Event Management* digunakan untuk memantau dan merespons kejadian dalam sistem secara proaktif. *Incident Management* bertujuan mempercepat pemulihan layanan saat gangguan terjadi. *Request Fulfillment* menangani permintaan rutin dari pengguna. *Access Management* memastikan kontrol terhadap hak akses sistem, sedangkan *Problem Management* difokuskan pada analisis akar penyebab untuk mencegah gangguan berulang.

3.4. Perancangan Rekomendasi

Setelah analisis dilakukan, peneliti menyusun rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh. Tujuannya adalah mendorong peningkatan layanan TI di Universitas XYZ, melalui saran yang bersifat praktis dan dapat diterapkan. Rekomendasi mencakup peningkatan infrastruktur, pelatihan bagi pengguna dan staf, serta penyusunan prosedur operasional standar yang lebih efektif [13].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden secara acak. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 51 orang, terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf yang berinteraksi langsung dengan layanan TI di Universitas XYZ.

4.1 Pemetaan Diagram RACI

Pemetaan ini disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kuesioner, dengan rincian peran ditampilkan pada tabel berikut :

Tabel 4. Diagram RACI

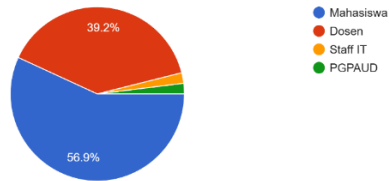
Aktivitas	(R)	(A)	(C)	(I)
Penanganan Insiden TI	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Seluruh Pengguna, Pimpinan Fakultas	Seluruh Civitas Akademika
Pengelolaan Infrastruktur Jaringan	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Vendor TI, Pimpinan Universitas	Seluruh Civitas Akademika
Monitoring & Pengaduan Layanan TI	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Staf Administrasi, Dosen, Mahasiswa	Seluruh Civitas Akademika
Pengembangan & Pemeliharaan Sistem (Sisfo, E-learning, dll.)	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Dosen, Mahasiswa, Vendor TI	Seluruh Civitas Akademika
Evaluasi / Audit Keamanan dan Kinerja TI	Tim Audit Eksternal	Penjamin Mutu Universitas	Tim IT Universitas XYZ	Seluruh Civitas Akademika
Penyusunan SOP dalam Pengelolaan TI	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI / Penjamin Mutu	Tim IT, Staf Administrasi, Pimpinan Fakultas	Seluruh Civitas Akademika
Keamanan Sistem dan Perlindungan Data	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Vendor Keamanan TI, Dosen, Mahasiswa	Seluruh Civitas Akademika
Pemenuhan Permintaan Pengguna	Tim IT Universitas XYZ	Kepala Divisi TI	Vendor TI, Staf Administrasi, Mahasiswa	Seluruh Civitas Akademika

4.2 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas layanan TI di Universitas XYZ, yang didasarkan pada *framework* ITIL V3. Kuesioner ini disebarkan kepada 51 responden yang berasal dari berbagai kalangan yang terlibat

langsung dengan layanan TI di universitas, termasuk mahasiswa, dosen, dan staf TI.

Apa peran atau posisi anda di Universitas PGRI
51 responses



Gambar 3. Responden Kuesioner

4.3 Hasil Maturity Level

Tabel 5. Hasil Uji *Maturity Level* Responden

R	IM	PM	RF	EM	AM
R1	3,4	2,8	2,83	2,5	2,71
R2	2,8	2,8	1,00	1,75	3,14
R3	2,2	1	1,50	2,5	3,57
R4	1,6	2,2	3,50	4	3,57
R5	2,8	2,8	3,50	3,25	3,57
R6	2,8	2,2	3,50	3,25	2,29
R7	2,8	2,2	1,83	2,5	2,71
R8	0	0	3,50	4	3,57
R9	2,8	2,2	2,83	2,25	3,14
R10	2,2	2,2	2,50	2,5	3,14
R11	2,2	2,2	1,83	3,25	3,14
R12	1,6	2,2	4,00	4,5	4,00
R13	3,4	2,8	2,33	3,25	2,71
R14	3,4	2,8	3,50	4,5	3,14
R15	2,2	1	4,00	3,75	3,14
R16	2,2	1,6	4,00	3,75	2,71
R17	2,2	2,2	3,50	4,5	3,57
R18	2,2	2,2	4,00	4,5	4,00
R19	2,8	1,6	2,00	3,25	3,57
R20	2,8	4	3,50	3,75	4,00
R21	3,4	4	3,50	3,75	3,14
R22	1,6	1,6	2,50	3,75	3,14
R23	2,8	2,2	2,50	4,5	4,00
R24	4	4	4,00	4,5	4,00
R25	2,8	2,2	2,00	2,25	3,14
R26	2,8	2,8	3,50	2,5	3,14
R27	3,4	2,8	2,50	4	3,57
R28	2,8	4	4,00	3,75	4,00
R29	2,2	2,8	2,50	2,5	4,00
R30	2,8	2,8	3,00	2,5	2,71
R31	2,8	3,4	2,00	3,75	4,00
R32	2,2	2,2	1,83	3,25	4,00
R33	4	2,8	2,33	3	3,57
R34	2,2	2,2	4,00	3,75	3,14
R35	3,4	3,4	4,00	3,25	3,14

R36	2,8	2,2	4,00	3	2,71
R37	2,8	1,6	3,50	4	3,14
R38	2,8	2,8	2,50	2,5	3,14
R39	4	3,4	4,00	4	3,14
R40	4	2,8	4,00	3,75	3,14
R41	3,4	4	4,00	4	3,57
R42	3,4	3,4	4,00	3	3,14
R43	4	4	3,50	4	3,14
R44	1,6	2,2	2,50	3,25	2,71
R45	3,4	2,8	4,00	3	2,71
R46	2,8	2,8	4,00	3,25	3,57
R47	2,2	2,2	4,00	4,5	2,71
R48	4	2,8	4,00	3,75	3,14
R49	2,8	2,8	3,00	3,75	3,14
R50	4	3,4	2,50	3,25	2,71
R51	2,2	2,2	4,00	3,25	3,14
Jumlah	141,8	131,6	160,8	174,7	167,14
Nilai <i>Maturity Level</i>	2,78	2,58	3,15	3,43	3,28

Keterangan :

R = Responden

IM = *Incident Management*

PM = *Problem Management*

RF = *Request Fulfilment*

EM = *Event Management*

AM = *Access Management*

Tabel 6. Rata-Rata Hasil *Maturity Level*

Sub Domain	Nilai	Level
<i>Incident Management</i>	2,78	Level 3 - <i>Defined</i>
<i>Problem Management</i>	2,58	Level 3 - <i>Defined</i>
<i>Request Fulfillment</i>	3,15	Level 3 - <i>Defined</i>
<i>Access Management</i>	3,43	Level 3 - <i>Defined</i>
<i>Event Management</i>	3,28	Level 3 - <i>Defined</i>

4.4 Analisis Gap

Setelah melakukan evaluasi terhadap kematangan layanan TI di setiap subdomain, langkah selanjutnya adalah menganalisis

kesenjangan (gap) antara kondisi saat ini dan target yang diinginkan. Gap ini dihitung dengan membandingkan skor kematangan yang ada dengan skor target[14].

Melalui analisis ini, kita dapat mengetahui area yang masih membutuhkan perbaikan dan merancang langkah-langkah untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih baik.

Proses analisis gap ini penting untuk memberikan gambaran tentang implementasi standar ITIL V3 dan membantu merencanakan perbaikan yang diperlukan agar layanan TI dapat berkembang lebih baik[15].

Tabel 7 GAP Analisis

Sub Domain	Current	Target	Gap
<i>Incident Management</i>	2,78	4	1,22
<i>Problem Management</i>	2,58	4	1,42
<i>Request Fulfillment</i>	3,15	4	0,85
<i>Access Management</i>	3,43	4	0,57
<i>Event Management</i>	3,28	4	0,72

Hasil analisis gap menunjukkan perbedaan antara kondisi layanan TI saat ini dan target yang diinginkan, dengan gap terbesar pada Incident Management dan Problem Management. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kecepatan respons dan penanganan masalah. Request Fulfillment, meskipun memiliki gap lebih kecil, juga memerlukan perbaikan untuk mempercepat pemenuhan permintaan. Access Management dan Event Management mendekati target, namun tetap membutuhkan perbaikan, terutama dalam pengelolaan akses dan komunikasi. Rekomendasi perbaikan akan disusun untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan memenuhi harapan pengguna.

4.5 Rekomendasi Perbaikan

Hasil analisis gap menunjukkan adanya sejumlah area yang perlu ditingkatkan dalam layanan TI di Universitas XYZ. Rekomendasi

disusun berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan, kuesioner pengguna, diskusi dengan tim TI, serta observasi langsung terhadap proses layanan. Tabel berikut merangkum usulan perbaikan beserta tujuan dan langkah implementasi untuk mendorong peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

Tabel 8 Rekomendasi Perbaikan

<i>Maturity Level</i>	Rekomendasi
Setelah evaluasi <i>maturity level</i> , sebagian besar domain berada pada Level 3 (<i>Defined</i>). Meskipun terstruktur dengan baik, beberapa area perlu perbaikan. Oleh karena itu, rekomendasi untuk perbaikan adalah sebagai berikut:	1. Menyusun dan memperbarui SOP secara berkala untuk mencakup proses terbaru dan praktik terbaik, Serta memastikan SOP tersebut mudah diakses dan dipahami oleh seluruh anggota tim 2. Mengurangi ketergantungan pada vendor eksternal dengan memperkuat tim internal dalam pengelolaan permintaan dan memperkenalkan sistem otomatisasi untuk mempercepat pemenuhan permintaan. 3. Melaksanakan kegiatan pelatihan tim IT Universitas XYZ yang difokuskan pada peningkatan kemampuan dalam manajemen insiden, pemantauan real-time, keamanan data serta komunikasi proaktif. 4. Melakukan survey atau feedback kepada para

	user pengguna layanan TI, baik dosen, mahasiswa maupun staff lainnya agar dapat memperbaiki layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Analisis SWOT	Rekomendasi
Berdasarkan analisis SWOT Universita XYZ memiliki Kekuatan dalam infrastruktur dan tim TI, namun ada beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, Rekomendasi yang perlu dilakukan sebagai berikut	1. Meningkatkan pengelolaan terhadap siklus hidup aset TI, Seperti melakukan pendokumentasian yang lebih rapi, termasuk pengadaan dan pemeliharaan aset TI. Lalu melakukan pengauditan rutin untuk memastikan aset TI yang ada saat ini dapat digunakan dengan optimal. 2. Memperkuat keamanan siber dengan autentikasi dua faktor (2FA), memperbaiki firewall, dan enkripsi data untuk memastikan data tetap aman dari ancaman yang ada. 3. Menerapkan teknologi seperti AI, Cloud-based monitoring untuk meningkatkan deteksi dini terhadap masalah dan gangguan dan mempercepat pemulihan system.

RACI	Rekomendasi
Didalam tabel RACI baik tugas dan tanggung jawab sudah jelas namun masih ada peluang untuk memperjelas dan memastikan koordinasi yang lebih baik antar tim.	1. Menyusun dan mendokumentasikan tugas dan tanggung jawab masing masing peran dalam tim IT. 2. Melakukan pembentukan Tim IT internal untuk melakukan audit secara berkala. 3. Melakukan evaluasi secara rutin terhadap tugas dan wewenang masing-masing peran pada divisi IT.

5. KESIMPULAN

- a. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kematangan layanan Teknologi Informasi di Universitas XYZ dengan menggunakan pendekatan *IT Service Management* (ITSM) berdasarkan framework ITIL V3, khususnya pada domain *Service Operation*.
- b. Evaluasi dilakukan terhadap lima subdomain utama, yaitu: *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management*, dan *Event Management*.
- c. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, kelima subdomain berada pada Level 3 – *Defined*, yang menunjukkan bahwa proses layanan telah memiliki standar dan dokumentasi, meskipun implementasinya belum sepenuhnya konsisten atau terukur secara optimal.

Rincian nilai rata-rata maturity level untuk masing-masing subdomain adalah sebagai berikut:

- *Incident Management*: 2,78 – proses sudah terdefinisi namun masih perlu peningkatan dalam kecepatan dan konsistensi penanganan insiden.
- *Problem Management*: 2,58 – menunjukkan perlunya perbaikan dalam identifikasi akar

masalah serta dokumentasi pemecahan masalah.

- *Request Fulfillment*: 3,15 – mengindikasikan pengelolaan permintaan layanan rutin cukup baik, namun masih dapat ditingkatkan efektivitasnya.
- *Access Management*: 3,43 – merupakan subdomain dengan nilai tertinggi, menunjukkan kontrol akses terhadap sistem telah dilakukan dengan prosedur yang cukup jelas.
- *Event Management*: 3,28 – menggambarkan bahwa proses pemantauan dan respons terhadap kejadian sistem telah tersedia, meski belum sepenuhnya optimal.
- d. Keunggulan utama layanan TI di universitas ini terletak pada struktur proses yang sudah terdokumentasi. Namun, kelemahan masih terlihat pada ketidakteraturan implementasi, belum tersedianya sistem monitoring real-time, serta ketergantungan pada pihak eksternal untuk beberapa fungsi teknis.
- e. Penerapan ITIL V3 memberikan kerangka kerja yang membantu universitas mengevaluasi dan mengembangkan layanan TI secara lebih sistematis.
- f. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar universitas meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP, memperkuat sistem monitoring yang terintegrasi, serta mengadakan pelatihan berkala bagi staf agar proses yang telah didefinisikan dapat dijalankan secara lebih efektif dan berkelanjutan hingga mencapai level maturitas yang lebih tinggi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan terhadap penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. F. Asne, R. Fauzi, dan R. A. Nugraha, "Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada Itil V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management," *e-Proceeding Eng.*, vol. 9, no. 2, hal. 619, 2022.
- [2] M. Berlianti Akbar dan T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Penerimaan Siswa Baru Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada Domain Service Design di SMA Negeri 22 Palembang," *Nuansa Inform.*, vol. 18, no. 1, hal. 20–27, 2024, doi: 10.25134/ilkom.v18i1.69.
- [3] A. Ricardo Hannuella, D. Lim, V. Junior Samudra, D. Firgana, H. Dixman, dan D. Sari Melati, "Analisis It Service Management (Itsm) Layanan E-Learning Universitas Internasional Batam Menggunakan Framework Itil V3," *Technol. J. Ilm.*, vol. 15, no. 3, hal. 400, 2024, doi: 10.31602/tji.v15i3.15170.
- [4] D. Ikhtiarti dan T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan E-Learning Universitas Bina Darma Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Teknol. Dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 6, no. 1, hal. 48–53, 2023, doi: 10.34012/jutikomp.v6i1.3598.
- [5] Z. Apriliani dan T. Sutabri, "Analisis Tata Kelola Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Kerangka Kerja Itil V4 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kota Pangkalpinang," *Econ. Digit. Bus. Rev.*, vol. 4, no. 2, hal. 325–333, 2023.
- [6] A. N. Salim dan T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *Technol. Inf.*, vol. 17, no. 1, hal. 2614–5405, 2023.
- [7] Celvine Adi Putra dan Tata Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara. Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, hal. 47–53, 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [8] M. I. Alhari, A. Ramadan, F. Rahman, dan P. H. Safitri, "Analisis Manajemen Layanan Domain Service Operation Itil V3: Pada Perusahaan Software House: Service Management Analysis in Itil V3 Service Operation Domain At Software House Company," *J. Sist. Inf. dan Bisnis Cerdas*, vol. 17, no. 1, hal. 50–58, 2024.
- [9] T. Sutabri dan N. K. Wardhani, "Economics and Digital Business Review Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Pemanfaatan Framework ITIL V3 Pada Domain Service Operation," vol. 4, no. 2, hal. 321–328, 2023.
- [10] A. K. Valerian, G. F. Nama, dan R. A. Pradipta, "Penilaian Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Cobit 5 Subdomain Dss02 Manage Service Requests and Incidents (Studi Kasus : Pt Bank Mandiri Lampung)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 3, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i3.4302.
- [11] D. Krismayanti dan T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian

- Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage:
- [12] A. Fitri Aulia dkk., “Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer Analisa Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V.4,” vol. 6, no. 1, hal. 68–74, 2024.
- [13] A. Wijaya dan T. Sutabri, “Analisis Information Technology Service Management (Itsm) Aplikasi Absensi Online Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Ogan Ilir,” *Blantika Multidiscip. J.*, vol. 1, no. 2, hal. 122–131, 2023, doi: 10.57096/blantika.v1i2.7.
- [14] A. B. Febriant, Y. T. Mursityo, dan A. Rachmadi, “Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, hal. 5608–5615, 2019.
- [15] L. Oktiviana dan R. Jayadi, “Evaluation of It Service Management Implementation Related To Incident Management With Itil Framework in Pt. Xyz,” *J. Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 3, hal. 758–771, 2022.