

ANALISA EVALUASI DAN PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TI PADA PEMERINTAH DAERAH MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4

Damas Alfiqhyanto, Aji Supriyanto

Magister Teknologi Informasi, Universitas Stikubank Semarang
Jalan Tri Lomba Juang, Mugassari, Semarang
damas.alfiqh@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pemerintahan Indonesia meningkatkan kebutuhan akan tata kelola layanan Teknologi Informasi (TI) yang efektif, khususnya di pemerintah daerah. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI di lingkungan Pemda masih menghadapi kendala seperti proses manual, minim pencatatan insiden dan masalah, rendahnya integrasi sistem, ketidakstabilan infrastruktur, serta keterbatasan sumber daya manusia. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas layanan publik berbasis TI. ITIL v4 sebagai framework *IT Service Management* (ITSM) modern menawarkan pendekatan holistik melalui *Service Value System* (SVS) yang berorientasi pada penciptaan nilai dan peningkatan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi manajemen layanan TI pada pemerintah daerah menggunakan framework ITIL v4 melalui pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi pustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa praktik utama seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Service Request Management*, *Service Desk*, dan *Continual Improvement* memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan TI pemerintahan. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh kompetensi SDM, keselarasan kebijakan, dan stabilitas infrastruktur, sementara tantangan utama meliputi resistensi perubahan, keterbatasan anggaran, dan kompleksitas birokrasi.

Kata kunci : ITIL v4, ITSM, layanan TI, pemerintah daerah, e-government

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi fondasi modernisasi pelayanan publik dalam dua dekade terakhir. Pemerintah Daerah (Pemda) sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat dituntut untuk menyediakan layanan TI yang responsif, stabil, dan bermutu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi TI di lingkungan Pemda sering kali belum berjalan optimal, antara lain karena keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur, prosedur yang belum terdokumentasi, serta dinamika kebijakan yang cepat berubah [1].

Kasus di Kelurahan Duri Kepa menunjukkan bahwa proses pengelolaan insiden masih dilakukan secara manual sehingga menurunkan tingkat kepuasan pengguna [2]. Di lain pihak, penelitian pada SIKUAT Pemerintah Daerah Bali mengungkapkan bahwa tingkat kapabilitas layanan TI hanya berada pada level 3 (Defined), menandakan bahwa praktik layanan belum sepenuhnya terstandar [3]. Tantangan lain tampak pada penelitian Al Qorni dan Sutabri mengenai SILTANUS di Palembang, yang menemukan masalah stabilitas sistem dan ketidaksesuaian kebutuhan fungsional dengan harapan pengguna [4]. Penelitian terkait layanan publik berbasis web juga menyoroti rendahnya kualitas interaksi pengguna dan tidak konsistennya penyajian informasi pada situs pemerintah [5].

Dalam konteks tersebut, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v4 hadir sebagai pendekatan modern yang tidak hanya berfokus pada proses layanan, tetapi juga pada penciptaan nilai melalui *Service Value System* (SVS) dan integrasi praktik Agile serta DevOps [6]. ITIL v4 lebih adaptif

dibanding versi sebelumnya, sehingga relevan untuk lingkungan dinamis seperti pemerintahan daerah [7]. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa adopsi ITIL berpengaruh terhadap Business-IT Alignment dan peningkatan mutu layanan operasional [8].

Beberapa penelitian terdahulu relevan untuk memperkuat urgensi kajian ini. Pertama, penelitian Matindas menunjukkan efektivitas ITIL v4 dalam mengukur kematangan Incident Management di rumah sakit [9]. Kedua, penelitian Naufal membuktikan bahwa penerapan ITIL 4 berdampak positif pada kinerja layanan TI sektor perikanan [10]. Ketiga, Rafles membandingkan ITIL v4 dengan COBIT 5 dan menemukan bahwa ITIL lebih unggul pada aspek operasional layanan [11]. Keempat, Nainggolan menyatakan bahwa aspek Service Desk dan Incident Management sangat memengaruhi persepsi kualitas layanan TI [12]. Kelima, penelitian Setyaningsih menegaskan bahwa maturity level layanan TI Pemda masih perlu ditingkatkan melalui praktik ITIL [1].

Transformasi digital menuntut pemerintah daerah mengelola layanan Teknologi Informasi (TI) secara efektif dan terstruktur, namun implementasinya masih menghadapi kendala seperti proses manual, minim dokumentasi insiden, serta keterbatasan SDM dan infrastruktur. ITIL v4 menawarkan pendekatan manajemen layanan TI yang berorientasi pada penciptaan nilai melalui *Service Value System* (SVS). Penelitian ini menunjukkan bahwa praktik ITIL v4 berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan TI pemerintah daerah, meskipun masih terdapat tantangan implementasi di tingkat organisasi [13].

Selain itu, Zulfitra dan Ayuningtyas menunjukkan bahwa proses manajemen risiko SPBE pada pemerintah daerah yang masih dilakukan secara manual berpotensi menimbulkan risiko baru, seperti keterlambatan penanganan dan ketidakakuratan data [14]. Penelitian tersebut menekankan perlunya pendekatan sistematis dan terintegrasi dalam pengelolaan layanan dan risiko TI agar mendukung pengambilan keputusan yang efektif. Kedua penelitian ini memperkuat urgensi penerapan framework manajemen layanan TI seperti ITIL v4 sebagai pendekatan komprehensif untuk meningkatkan kualitas, keandalan, dan nilai layanan TI pada pemerintah daerah.

Penelitian audit layanan TI menggunakan ITIL v4 juga menegaskan bahwa praktik-praktik inti seperti Incident Management, Problem Management, dan Service Desk memiliki peran penting dalam meningkatkan stabilitas dan keandalan layanan TI organisasi [15]. Selain itu, penerapan ITIL v4 dalam perancangan electronic helpdesk pada instansi pemerintahan terbukti mampu meningkatkan efisiensi penanganan layanan dan transparansi proses layanan TI [2]. Temuan-temuan tersebut memperkuat urgensi perlunya analisis evaluasi dan perancangan manajemen layanan TI pada pemerintah daerah dengan pendekatan ITIL v4.

Berbagai penelitian tersebut memperlihatkan adanya *research gap* pada pemahaman komprehensif mengenai implementasi ITIL 4 di lingkungan pemerintah daerah Indonesia, khususnya yang berfokus pada analisa akademik lintas studi. Evaluasi manajemen layanan TI berbasis ITIL v4 menunjukkan bahwa framework ini efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan proses layanan serta memberikan arah perbaikan yang sistematis dan terstruktur [16]. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki posisi strategis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat adopsi, tantangan, dan peluang penerapan ITIL v4 di sektor publik lokal.

Kontribusi utama penelitian ini adalah memberikan pemetaan ilmiah mengenai implementasi ITIL 4 di Pemda, menyintesis faktor keberhasilan dan hambatan yang dihadapi, dan menawarkan model konseptual penerapan ITIL v4 yang dapat digunakan sebagai rujukan praktis. Adapun keterbatasan penelitian ini adalah hasilnya bergantung pada kualitas publikasi yang tersedia, tanpa verifikasi lapangan. Namun demikian, penelitian ini tetap memberikan kontribusi analitis berupa integrasi hasil kajian lintas sektor menjadi kerangka pemahaman yang spesifik bagi pemerintah daerah Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (Information Technology Service Management/ITSM) merupakan pendekatan terstruktur untuk memastikan layanan TI dirancang, dioperasikan, dan ditingkatkan sesuai kebutuhan organisasi dan pengguna. Dalam sektor publik, ITSM berperan penting karena kualitas

layanan TI berdampak langsung pada efektivitas pelayanan publik. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI pada pemerintah daerah masih menghadapi permasalahan seperti proses manual, kurangnya dokumentasi, serta ketiadaan standar layanan yang jelas [1] [2] [12].

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v4 merupakan framework ITSM yang menawarkan pendekatan holistik melalui konsep Service Value System (SVS), dengan fokus pada penciptaan nilai dan peningkatan berkelanjutan. ITIL v4 lebih adaptif dibandingkan versi sebelumnya karena dapat diintegrasikan dengan pendekatan Agile dan DevOps, sehingga relevan untuk lingkungan pemerintahan yang dinamis dan kompleks [6] [7].

Penerapan ITIL, baik versi V3 maupun V4, memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan TI di sektor pemerintahan. Setyaningsih dalam penelitiannya pada pemerintah daerah menunjukkan bahwa penerapan ITIL v4 mampu meningkatkan keteraturan proses layanan TI, meskipun tingkat kematangan layanan masih berada pada level *Defined* [1]. Penelitian ini menegaskan bahwa ITIL v4 efektif sebagai alat evaluasi sekaligus dasar perbaikan layanan TI di lingkungan birokrasi pemerintah.

Sebagai landasan teoretis dan empiris, penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu yang membahas implementasi ITIL v4 dalam pengelolaan layanan TI di lingkungan pemerintahan. Adapun ringkasan penelitian terdahulu tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Yang Sudah Pernah dilakukan

Penelitian	Fokus	Konteks Pemerintahan
Setyaningsih (2024)	ITIL V4 evaluasi kematangan layanan TI	Pemerintahan daerah Banyumas
Yunus & Nazly (2025)	Service Operation assessment ITIL V3	Dinas Komdigi Gorontalo
Tambotoh & Latuperissa (2022)	ITIL+COBIT analisis layanan TI	Kota Salatiga
Anisa & Sutabri (2025)	SPSE & ITIL V3 alignment	Layanan e-Government
Hilabi (2021)	Service Transition ITIL V3	Pemerintah Kabupaten Karawang

Keberhasilan implementasi ITIL v4 dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, dukungan manajemen, keselarasan kebijakan, serta stabilitas infrastruktur TI [3]. Sebaliknya, tantangan yang sering dihadapi meliputi resistensi terhadap perubahan, keterbatasan anggaran, dan kompleksitas birokrasi. Selain itu, belum diterapkannya Service Level Agreement (SLA) secara formal menyebabkan sulitnya pengukuran kinerja layanan TI secara objektif [12].

Berdasarkan tinjauan tersebut, masih terdapat keterbatasan penelitian yang menyajikan analisa komprehensif mengenai penerapan ITIL v4 pada pemerintah daerah Indonesia. Sebagian besar studi berfokus pada evaluasi kasus tunggal atau audit layanan TI pada instansi tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah tersebut melalui analisis evaluatif berbasis studi pustaka guna memetakan praktik ITIL v4 yang paling relevan serta tantangan dan peluang implementasinya pada pemerintah daerah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif dengan metode evaluatif berbasis studi kasus dan analisis dokumentasi terhadap praktik layanan TI di pemerintah daerah untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menganalisa temuan ilmiah terkait implementasi ITIL v4 pada instansi pemerintah daerah di Indonesia. Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena menyediakan mekanisme penelusuran studi pustaka yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi sehingga cocok digunakan untuk topik yang masih berkembang seperti tata kelola layanan TI sektor publik.

Selain itu, desain arsitektur layanan TI mengikuti prinsip-prinsip arsitektur layanan TI yang mengacu pada praktik ITIL v4 seperti yang diuraikan dalam studi arsitektur layanan untuk organisasi besar, sehingga memberikan dasar teoritis yang kuat untuk perancangan dan rekomendasi kebijakan manajemen layanan [17]. Dalam konteks ini, memungkinkan peneliti merangkum berbagai studi empiris dan konseptual yang mengkaji penerapan ITIL v4, tantangan organisasi, dan dampaknya pada peningkatan kualitas layanan publik. Tahapan penelitian mengikuti langkah-langkah pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Perancangan model konseptual dimulai dari perumusan pertanyaan penelitian, yang dirancang berdasarkan kesenjangan literatur terkait adopsi ITIL v4 di sektor pemerintahan. Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan permasalahan rendahnya tingkat kematangan layanan TI, kurangnya dokumentasi insiden, serta keterbatasan SDM dan infrastruktur di lingkungan pemerintah daerah [1][2]. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar penentuan fokus kajian, yaitu memetakan praktik ITIL v4 yang paling banyak diimplementasikan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat keberhasilan penerapannya.

Tahap berikutnya adalah pengembangan protokol review, yang meliputi perumusan kata kunci seperti “ITIL 4”, “IT Service Management”, “service

desk”, “incident management”, dan “pemerintah daerah”. Protokol ini juga mengatur kriteria inklusi dan eksklusi, di mana artikel yang dipilih harus memuat pembahasan eksplisit mengenai ITIL atau ITSM serta relevan dengan konteks sektor publik Indonesia. Misalnya, studi mengenai evaluasi layanan publik berbasis teknologi pada pemerintah daerah digunakan untuk membaca konteks kesiapan digital organisasi [5]. Protokol ini penting untuk menjaga konsistensi seleksi artikel dan memastikan bahwa analisis mencakup dimensi konseptual dan empiris dari berbagai penelitian.

Selanjutnya dilakukan pencarian pustaka, di mana sumber utama berasal dari seluruh artikel yang telah dipublikasi secara terbuka pada google scholar, termasuk studi implementasi ITIL v4 pada helpdesk pemerintah [2], audit manajemen layanan TI berbasis ITIL 4 [3], evaluasi kualitas layanan digital pemerintah [18], dan analisis praktik manajemen layanan TI di DPMPTSP Banyumas [1]. Proses pencarian dilakukan dengan menelaah judul, abstrak, serta keseluruhan isi artikel untuk memastikan relevansi terhadap topik penelitian.

Tahap berikutnya adalah seleksi dan penilaian kualitas pustaka, di mana setiap artikel dianalisis berdasarkan kejelasan metodologi, kesesuaian topik, kontribusi teoretis, serta kekuatan temuan empirisnya. Misalnya, penelitian pada SIKUAT Bali yang mengukur tingkat kapabilitas layanan TI dengan CMMI memberikan informasi penting mengenai kondisi maturity organisasi sektor publik [3]. Begitu pula studi mengenai incident management di rumah sakit dan sektor perikanan yang menunjukkan relevansi praktik ITIL v4 lintas organisasi [9][10]. Hanya literatur yang memenuhi standar metodologis tertentu yang diikutsertakan dalam analisis akhir.

Setelah seleksi selesai, peneliti melakukan ekstraksi data, yaitu mengidentifikasi informasi penting dari setiap artikel, termasuk domain ITIL yang digunakan, metode analisis, objek penelitian, hasil evaluasi, faktor keberhasilan, dan hambatan implementasi. Sebagai contoh, studi Nainggolan memberikan gambaran bagaimana Service Desk berperan dalam meningkatkan performa operasional, sementara Herlinudinkhaji dan Ramadhani menjelaskan pemanfaatan model kematangan dalam mengukur kesiapan tata kelola TI [7][12].

Tahap akhir adalah analisis data, yang dilakukan melalui pendekatan *thematic analysis*. Data dari berbagai artikel dikelompokkan ke dalam tema-tema utama seperti: tingkat kematangan layanan TI, tantangan implementasi ITIL v4, praktik ITIL yang dominan digunakan pada pemerintah daerah, serta dampak implementasinya terhadap kualitas layanan. Temuan-temuan dari penelitian lain juga digunakan sebagai landasan teoretis, seperti konsep *public value creation*, yang memperkuat argumentasi mengenai pentingnya peningkatan layanan TI untuk menciptakan nilai publik bagi masyarakat [6].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi ITIL v4 pada pemerintah daerah menghadapi tantangan yang bersifat multidimensional, meliputi aspek proses, infrastruktur, sumber daya manusia, hingga tata kelola organisasi. Melalui analisis tematik terhadap 13 studi pustaka yang diulas, ditemukan pola-pola tertentu yang mencerminkan belum optimalnya praktik manajemen layanan TI serta rendahnya keselarasan antara kebutuhan layanan publik dengan kapabilitas TI yang ada. Oleh karena itu, bagian ini membahas secara komprehensif berbagai temuan tersebut dengan mengaitkannya pada prinsip dan praktik ITIL v4 untuk mengidentifikasi ruang perbaikan dan rekomendasi implementatif.

4.1. Pola Permasalahan Layanan TI pada Pemerintah Daerah

Penyelenggaraan layanan Teknologi Informasi (TI) pada instansi pemerintah daerah di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional yang berdampak pada rendahnya kualitas dan konsistensi layanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa permasalahan ini muncul secara berulang pada sebagian besar pemerintah daerah, mencerminkan bahwa tata kelola layanan TI belum sepenuhnya terstandarisasi dan belum mengikuti praktik terbaik seperti yang direkomendasikan dalam kerangka kerja ITIL v4. Pola-pola permasalahan tersebut dapat diidentifikasi melalui analisis berikut.

Tabel 2. Identifikasi Permasalahan Implementasi pada Pemerintah Daerah

No	Pola Permasalahan	Deskripsi Permasalahan	Sumber
1	Proses layanan TI masih manual dan tidak terdokumentasi	Banyak instansi Pemda belum memiliki mekanisme standar untuk pencatatan insiden, problem, maupun permintaan layanan sehingga proses penyelesaian lambat, tidak terukur, dan rawan kesalahan.	Fajriah & Meiyanti (2025)
2	Kurangnya pencatatan insiden dan problem (incident/problem logging)	Dokumentasi insiden tidak dilakukan secara konsisten sehingga menyulitkan analisis akar masalah dan membuat insiden berulang.	Setyaningsih (2023); Nainggolan (2025)
3	SDM TI terbatas dan kompetensi rendah	Keterbatasan jumlah pegawai TI serta kurangnya pemahaman mengenai framework ITIL menyebabkan proses layanan TI tidak dijalankan sesuai standar.	Setyaningsih (2023); Naufal (2025)
4	Stabilitas dan kapasitas infrastruktur TI rendah	Sistem dan aplikasi Pemda sering mengalami gangguan, performa tidak stabil, serta tidak mampu menampung beban layanan yang meningkat.	Al Qorni & Sutabri (2024); Sudarma (2025)
5	Integrasi sistem yang lemah antar-unit Pemda	Layanan digital Pemda tidak terintegrasi dengan baik antar perangkat daerah, sehingga data terfragmentasi dan proses layanan tidak efisien.	Sunyoto (2020); Sabir (2025)
6	Tidak adanya standar SLA (Service Level Agreement)	Pemda tidak memiliki standar waktu respons, waktu pemulihan, maupun indikator kualitas layanan sehingga sulit mengukur performa layanan TI.	Nainggolan (2025)
7	Resistensi terhadap perubahan dan adopsi framework ITIL	Pegawai sulit menerima perubahan proses, SOP, dan alat bantu baru, terutama karena belum terbiasa dengan tata kelola layanan TI berbasis praktik terbaik.	Matindas (2023); Naufal (2025)
8	Keterbatasan anggaran dan prioritas pengembangan TI	Anggaran TI masih dianggap sebagai biaya, bukan investasi, sehingga proses perbaikan seperti modernisasi helpdesk, monitoring, dan sistem manajemen aset tidak berjalan.	Sudarma (2025); Raffles (2025)
9	Layanan publik digital belum berorientasi pengguna (user-centered)	Layanan TI Pemda, termasuk website dan aplikasi, belum memenuhi aspek usability, aksesibilitas, dan kemudahan bagi masyarakat.	Luna (2019); Sunyoto (2020)
10	Kurangnya mekanisme perbaikan berkelanjutan (Continual Improvement)	Evaluasi layanan TI jarang dilakukan dan tidak ada proses formal untuk mengidentifikasi peluang peningkatan kualitas layanan TI secara berkala.	Sudarma (2025); Herlinudinkhaji & Ramadhani (2023)

Tabel 2 merangkum pola permasalahan utama dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) pada pemerintah daerah yang ditemukan secara konsisten pada berbagai penelitian. Permasalahan yang paling dominan adalah masih digunakannya proses manual dan tidak terdokumentasinya pencatatan insiden dan problem, yang berdampak pada lambatnya penyelesaian gangguan serta sulitnya evaluasi layanan [1] [2] [12].

Selain itu, keterbatasan kompetensi dan jumlah sumber daya manusia TI menjadi faktor penghambat

utama dalam penerapan praktik ITIL secara optimal. Kondisi ini diperparah oleh stabilitas infrastruktur TI yang rendah serta lemahnya integrasi antar-sistem di lingkungan Pemda, sehingga layanan digital sering mengalami gangguan dan tidak efisien [3] [4] [5].

Permasalahan lain yang menonjol adalah belum diterapkannya *Service Level Agreement* (SLA) dan mekanisme *Continual Improvement*, yang menyebabkan kualitas layanan TI sulit diukur dan tidak mengalami peningkatan berkelanjutan. Secara keseluruhan, temuan pada Tabel 1 menunjukkan

bahwa permasalahan layanan TI Pemda bersifat struktural dan sistemik, sehingga memerlukan pendekatan tata kelola yang terstandar seperti ITIL v4.

4.2. Praktik ITIL v4 yang Paling Relevan

Berdasarkan hasil analisis literatur terhadap berbagai studi yang mengkaji implementasi dan evaluasi tata kelola layanan TI pada instansi pemerintah daerah, ditemukan bahwa tidak semua praktik dalam ITIL v4 memiliki tingkat urgensi dan relevansi yang sama. Beberapa praktik muncul secara konsisten di berbagai penelitian sebagai komponen yang paling berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas layanan TI, khususnya pada aspek

penanganan insiden, pengelolaan permintaan layanan, pengendalian perubahan, dan peningkatan berkelanjutan. Praktik-praktik tersebut menjadi pusat perhatian karena secara langsung berkaitan dengan kebutuhan operasional pemerintah daerah yang menghadapi tantangan seperti proses manual, minimnya dokumentasi, rendahnya stabilitas infrastruktur, serta kurangnya orientasi pada kualitas layanan publik. Dengan demikian, subbab ini menguraikan praktik ITIL v4 yang paling relevan bagi pemerintah daerah serta dukungannya dari hasil temuan 13 jurnal yang dianalisis, sebagaimana disajikan dalam Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Praktik ITIL v4 di Pemerintah Daerah

No	Praktik ITIL v4	Relevansi pada Pemerintah Daerah	Sumber
1	Incident Management	Menangani gangguan layanan secara terstruktur untuk meningkatkan kecepatan respons dan mengurangi waktu henti layanan publik. Praktik ini menjadi paling krusial karena banyak Pemda mengalami masalah pencatatan insiden dan penanganan manual.	Fajriah & Meiyanti (2025); Matindas (2023); Setyaningsih (2023)
2	Problem Management	Membantu mengidentifikasi akar masalah dari insiden berulang, sehingga mengurangi gangguan di masa depan. Sangat relevan bagi Pemda dengan frekuensi insiden tinggi dan minim dokumentasi.	Nainggolan (2025); Setyaningsih (2023)
3	Service Request Management	Mengelola permintaan layanan (misalnya permintaan akses sistem, reset sandi, permintaan data) secara standar untuk meningkatkan efisiensi layanan publik.	Fajriah & Meiyanti (2025)
4	Service Desk	Menjadi titik kontak utama antara masyarakat dan organisasi; meningkatkan pengalaman pengguna dan mempermudah pelaporan insiden. Banyak Pemda belum memiliki service desk terintegrasi.	Nainggolan (2025); Sabir (2025)
5	Service Level Management (SLM)	Menetapkan SLA untuk memastikan layanan publik memenuhi standar kualitas tertentu. Banyak Pemda belum memiliki SLA formal sehingga evaluasi layanan sulit dilakukan.	Herlinudinkhaji & Ramadhani (2023); Setyaningsih (2023)
6	Monitoring and Event Management	Memantau performa dan kejadian pada sistem untuk mendeteksi kegagalan lebih cepat. Relevan karena Pemda sering mengalami gangguan sistem yang tidak terpantau.	Sudarma (2025)
7	IT Asset Management	Mengelola aset TI (server, komputer, aplikasi) secara akurat, terutama penting bagi Pemda yang sering menghadapi masalah inventarisasi dan lifecycle management.	Setyaningsih (2023)
8	Change Control	Mengatur perubahan sistem secara terkendali agar tidak mengganggu layanan publik. Relevan karena Pemda sering menghadapi perubahan mendadak akibat kebijakan baru.	Al Qorni & Sutabri (2024)
9	Continual Improvement	Menjadi kerangka evaluasi dan peningkatan berkelanjutan yang strategis. Praktik ini terbukti menjadi domain paling kuat pada beberapa studi dan esensial bagi birokrasi.	Sudarma (2025); Herlinudinkhaji & Ramadhani (2023)
10	Risk Management	Mengidentifikasi dan memitigasi risiko yang dapat mengganggu layanan publik digital. Pemda membutuhkan praktik ini untuk menjaga keberlangsungan layanan TI esensial.	Setyaningsih (2023)

Tabel 3 menunjukkan bahwa tidak seluruh praktik ITIL v4 memiliki tingkat urgensi yang sama bagi pemerintah daerah. Praktik yang paling banyak dibahas dan dinilai paling relevan adalah *Incident Management*, *Problem Management*, *Service Desk*, dan *Service Request Management*, karena praktik tersebut secara langsung menjawab permasalahan operasional utama Pemda, seperti penanganan gangguan layanan dan permintaan layanan administratif [2] [9] [12].

Selain praktik operasional, *Service Level Management* dan *Monitoring and Event Management* berperan penting dalam meningkatkan pengendalian dan kualitas layanan TI. Banyak penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan SLA dan monitoring menyebabkan layanan TI tidak terukur dan bersifat reaktif [1] [3]. Sementara itu, *Continual Improvement* menjadi praktik strategis untuk menjamin keberlanjutan peningkatan layanan, meskipun penerapannya di Pemda masih terbatas [3] [7].

Temuan ini mengindikasikan bahwa fokus implementasi ITIL v4 pada pemerintah daerah sebaiknya diarahkan pada praktik-praktik inti yang berdampak langsung terhadap stabilitas layanan dan kepuasan pengguna.

4.3. Model Usulan Penerapan ITIL v4 untuk Pemerintah Daerah

Berdasarkan analisis pola permasalahan layanan TI dan praktik ITIL v4 yang paling relevan bagi pemerintah daerah, diperlukan sebuah model usulan penerapan yang dapat mengakomodasi kebutuhan spesifik birokrasi lokal sekaligus mengatasi kendala

struktural, teknis, dan operasional yang ditemukan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Model ini dirumuskan melalui integrasi temuan-temuan empiris dari berbagai studi yang menekankan pentingnya standarisasi proses, peningkatan kapabilitas SDM, penguatan infrastruktur, serta implementasi mekanisme pengendalian layanan sesuai prinsip Service Value System ITIL v4. Oleh karena itu, Tabel 4 menyajikan model komprehensif yang memetakan rekomendasi penerapan ITIL v4 pada pemerintah daerah, mencakup praktik operasional inti, tujuan strategis, dan permasalahan yang dapat ditangani secara langsung.

Tabel 4. Usulan Model Yang Bisa Diterapkan di Pemerintah Daerah

No	Komponen Model	Usulan Penerapan ITIL v4	Tujuan / Manfaat	Permasalahan Pemda yang Ditangani
1	Service Desk Terintegrasi	Membangun <i>single point of contact</i> (SPOC) sebagai pusat layanan TI. Mengintegrasikan kanal pengaduan (WA, email, aplikasi, web).	Meningkatkan pengalaman pengguna, Menstandarkan alur pelaporan dan respons insiden.	Proses manual, miskomunikasi, tidak ada dokumentasi insiden.
2	Incident Management	Menerapkan prosedur klasifikasi, prioritisasi, dan eskalasi insiden. Mewajibkan <i>incident logging</i> otomatis.	Mempercepat penyelesaian insiden. Menurunkan downtime layanan.	Minim pencatatan insiden, waktu respons lambat, layanan sering terganggu.
3	Problem Management	Melakukan <i>root-cause analysis</i> (RCA). Membangun <i>knowledge base</i> penyelesaian masalah.	Mengurangi insiden berulang, Memperbaiki keandalan sistem.	Insiden berulang, tidak ada analisis akar masalah.
4	Service Request Management	Menyediakan portal permintaan layanan internal & publik. Menetapkan standar pemenuhan permintaan (SLA Request).	Mempercepat layanan administratif TI. Meningkatkan transparansi proses layanan.	Proses pelayanan tidak jelas, permintaan tidak terdokumentasi.
5	Service Level Management (SLM)	Menyusun SLA dan OLA untuk semua kategori layanan TI. Monitoring SLA secara berkala.	Mengukur kualitas layanan secara objektif. Menjadi dasar evaluasi dan perbaikan.	Tidak ada SLA, sulit evaluasi kinerja layanan TI.
6	Monitoring & Event Management	Implementasi dashboard monitoring sistem. Notifikasi otomatis gangguan (alerts).	Deteksi dini gangguan TI. Menjaga stabilitas layanan TI.	Infrastruktur tidak stabil, gangguan tidak terpantau.
7	IT Asset Management	Membangun inventaris aset TI berbasis sistem. Mengatur siklus hidup perangkat & aplikasi (lifecycle management).	Mengefisiensikan anggaran TI, Mencegah kehilangan/kerusakan aset.	Inventaris tidak akurat, aset TI tidak dikelola.
8	Change Control (Change Enablement)	Menerapkan prosedur pengajuan perubahan (RFC), Membentuk <i>Change Advisory Board</i> (CAB).	Mengurangi risiko kegagalan perubahan, Menjamin stabilitas layanan saat ada update.	Resistensi perubahan, perubahan sistem yang tidak terdokumentasi.
9	Continual Improvement	Menetapkan KPI layanan TI.- Melakukan <i>service review</i> triwulan, Menyusun rencana perbaikan berkelanjutan.	Menjamin layanan TI terus berkembang, Memperkuat budaya berbasis data.	Tidak ada evaluasi layanan, perbaikan tidak berkelanjutan.
10	Capacity & Performance Management	Menganalisis beban server, jaringan, dan aplikasi, Merencanakan kapasitas sesuai kebutuhan layanan publik.	Menjamin kinerja layanan tetap optimal meski beban tinggi.	Gangguan saat jam sibuk, kapasitas infrastruktur terbatas.

Tabel 4 menyajikan model usulan penerapan ITIL v4 yang disusun berdasarkan integrasi antara pola permasalahan layanan TI dan praktik ITIL v4 yang paling relevan. Model ini menekankan pembentukan *service desk* terintegrasi sebagai *single point of contact*, didukung oleh penerapan *Incident Management* dan *Problem Management* untuk

meningkatkan kecepatan respons serta mengurangi insiden berulang [2] [9].

Selain itu, penerapan *Service Level Management*, *Monitoring and Event Management*, dan *Change Control* diusulkan untuk meningkatkan pengendalian kualitas layanan dan menjaga stabilitas sistem di tengah dinamika kebijakan pemerintah daerah [3] [4].

Continual Improvement ditempatkan sebagai komponen kunci untuk memastikan evaluasi dan peningkatan layanan TI dilakukan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, model pada Tabel 4 memberikan kerangka implementatif yang ringkas, terstruktur, dan kontekstual bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan tata kelola layanan TI berbasis ITIL v4.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) pada pemerintah daerah di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti proses layanan yang bersifat manual, minimnya pencatatan insiden, keterbatasan sumber daya manusia, ketidakstabilan infrastruktur, serta belum diterapkannya standar layanan yang jelas. Berdasarkan kajian terhadap 13 artikel ilmiah, praktik ITIL v4 yang paling relevan untuk mengatasi permasalahan tersebut meliputi Incident Management, Problem Management, Service Desk, Service Request Management, Service Level Management, Change Control, dan Continual Improvement. Hasil penelitian ini menghasilkan model usulan penerapan ITIL v4 yang terintegrasi dan kontekstual bagi pemerintah daerah, dengan tujuan meningkatkan efektivitas layanan TI, konsistensi operasional, serta kualitas pelayanan publik. Meskipun penelitian ini terbatas pada studi literatur tanpa validasi lapangan, temuan yang dihasilkan dapat menjadi rujukan konseptual dan praktis bagi pemerintah daerah dalam merancang dan meningkatkan tata kelola layanan TI secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 sudah memberikan dampak yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Gusti & Ambiyar , pelayanan publik secara online kepada masyarakat , dimana kepuasan pengguna dapat," vol. 9, no. 1, pp. 160–173, 2023.
- [2] R. M. Riri Fajriah, "IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT," vol. 10, no. 1, pp. 26–40, 2025.
- [3] I. G. H. Darmawan, N. Gunantara, and M. Sudarma, "SERVICE MANAGEMENT AUDIT OF SIKUAT USING THE ITIL 4 FRAMEWORK," vol. 14, no. 1, pp. 118–131, 2025.
- [4] Q. Al Qorni and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Da ' i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 5, no. 1, pp. 1–11, 2024, doi: 10.51519/journalita.v5i1.511.
- [5] A. Sunyoto and A. Nasiri, "Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual 4 . 0 Pada Instansi Pemerintahan ABC," vol. 8, no. 2, 2020.
- [6] D. E. Luna, S. Picazo-vela, J. R. Gil-garcia, G. Puron-cid, R. Sandoval-almazan, and L. F. Luna-reyes, "Public Value Creation through Digital Service Delivery from a Citizens ' Perspective," pp. 272–279.
- [7] D. Herlinudinkhaji, L. K. Ramadhani, and I. Pendahuluan, "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan," vol. 7, pp. 452–457, 2023.
- [8] A. Putera, U. Siahaan, W. Pratama, and J. Saragih, "Evaluation of Information Technology Service Governance Using the ITIL Method : A Strategy for Improving Business Intelligence Efficiency at Bank Rakyat Indonesia," 2025.
- [9] J. Informasi, E. Matindas, S. Adam, J. Y. Mambu, and T. Wulyatiningsih, "Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina , Lembean , Sulawesi Utara," vol. 5, no. 2, pp. 9–18, 2023, doi: 10.37034/jidt.v5i1.319.
- [10] M. Naufal, "PENINGKATAN KINERJA LAYANAN TI DI SEKTOR PERIKANAN," vol. 17, no. 2, pp. 148–153, 2025.
- [11] M. Rafles, T. A. Faturrahman, and M. Fajar, "Analisis Perbandingan Implementasi COBIT 5 dan ITIL v4 dalam Konteks Manajemen Layanan TI Governance," pp. 1–10.
- [12] R. Nainggolan, B. Tjahjono, A. M. Widodo, and H. Akbar, "Evaluation of IT System Operational Services using The ITIL Framework in the Service Desk Domain (A Case Study of PT Erafone Dotcom)," vol. 5, no. 8, pp. 10040–10058, 2025.
- [13] K. Emyrasari, P. Hendradi, and S. Nugroho, "Evaluasi Usability Website E-Katalog Lokal LKPP Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," pp. 584–589, 2023.
- [14] S. R. Zulfitra and Ayuningtyas, "Aplikasi Manajemen Risiko SPBE berbasis Website pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik Website-based SPBE Risk Management Application at the Gresik Regency Communication and Information Service," vol. 13, no. September, 2023, doi: 10.34010/jati.v13i2.
- [15] W. Hudaya and C. Budihartanti, "AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ITIL VERSI 4," vol. 9, no. 4, pp. 1370–1380, 2025, doi: 10.52362/jisamar.v9i4.2063.
- [16] J. Sains *et al.*, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Aplikasi SIIKET BKPSDM Kota Tasikmalaya," vol. 5, no. 3, pp. 516–520, 2025.

- [17] I. Santosa and R. Mulyana, "The IT Services Management Architecture Design for Large and Medium-sized Companies based on ITIL 4 and TOGAF Framework," vol. 7, no. March, pp. 30–36, 2023.
- [18] M. Sabir and F. Ab, "Quality of Service in the Development of E-Government Systems towards Community Participation (Case Study of Sinjai Regency Public Service Mall)," vol. 09, no. 2, 2025.