



## **Analisis Layanan ITSM pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Menggunakan ITIL V4**

**Muhammad Ikhsanul Iman<sup>1</sup>, Mulyati<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>m.ikhsanul1488@gmail.com, <sup>2</sup>muliati@mdp.ac.id

### **Informasi Artikel**

Diterima : 10-09-2025

Disetujui : 11-10-2025

Diterbitkan : 15-11-2025

### **ABSTRACT**

*Information Technology (IT) service management plays an important role in supporting the quality and effectiveness of public services in government institutions. The Department of Culture of Palembang City has implemented information systems to manage cultural data, administrative processes, and documentation activities. However, IT service implementation still faces challenges, including the absence of standardized incident handling procedures, inconsistencies in service request fulfillment, and limited application of continual improvement practices. These conditions indicate the need for a structured evaluation of IT service management maturity. This study aims to measure the maturity level of Information Technology Service Management (ITSM) at the Department of Culture of Palembang City using the ITIL V4 framework. The assessment focuses on five key practices: Incident Management, Problem Management, Change Enablement, Service Request Management, and Continual Improvement. A descriptive quantitative approach was employed by distributing questionnaires using a five-point Likert scale to 25 respondents consisting of information system users and IT service management personnel. The results show that four practices have reached Level 3 (Defined), while Continual Improvement remains at Level 2 (Managed). Overall, the ITSM maturity level is at Level 3, indicating that IT service processes are documented and consistently implemented but still require measurable performance indicators for continuous improvement.*

**Keyword:** *ITSM, ITIL V4, Maturity Level, Government IT Services, Department of Culture of Palembang City.*

### **ABSTRAK**

Pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) merupakan aspek penting dalam mendukung kualitas layanan publik pada instansi pemerintah. Dinas Kebudayaan Kota Palembang telah mengadopsi sistem informasi untuk pengolahan data kebudayaan, administrasi,

dan dokumentasi. Namun, proses layanan TI masih menghadapi kendala berupa penanganan insiden yang belum terstandarisasi, penyelesaian permintaan layanan yang bervariasi, serta minimnya praktik perbaikan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kematangan layanan Information Technology Service Management (ITSM) menggunakan framework ITIL V4 dengan fokus pada lima practice: *Incident Management*, *Problem Management*, *Change Enablement*, *Service Request Management*, dan *Continual Improvement*. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan penyebaran kuesioner skala Likert 1–5 kepada 25 responden yang merupakan pengguna aktif sistem informasi dan staf pengelola layanan TI. Tingkat kematangan dihitung berdasarkan rata-rata dan dipetakan pada lima tingkat kematangan. Hasil penelitian menunjukkan empat practice berada pada Level 3 (*Defined*), yaitu *Incident Management* (2,85), *Problem Management* (2,75), *Change Enablement* (2,80), dan *Service Request Management* (2,90). Sementara itu, *Continual Improvement* berada pada Level 2 (1,95). Secara keseluruhan, tingkat kematangan layanan ITSM berada pada Level 3 (*Defined*), yang berarti proses telah terdokumentasi dan dilaksanakan konsisten tetapi belum berbasis indikator kinerja yang terukur.

**Kata Kunci :** ITSM, ITIL V4, Tingkat Kematangan, Layanan TI Pemerintah, Dinas Kebudayaan Kota Palembang.

---

## 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor pemerintahan menuntut adanya pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) yang lebih profesional, terukur, dan transparan. Penerapan sistem informasi yang semakin luas di instansi pemerintah tidak hanya memfasilitasi proses administrasi, tetapi juga meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Agar layanan digital tetap stabil dan berkelanjutan, organisasi publik memerlukan pendekatan pengelolaan layanan TI yang terstandardisasi, terdokumentasi, dan berorientasi pada peningkatan nilai layanan (Sakir and Kunci 2024).

Dinas Kebudayaan Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memanfaatkan teknologi informasi untuk pengelolaan data budaya, dokumentasi digital, publikasi kegiatan kebudayaan, hingga layanan administrasi berbasis aplikasi. Namun, pemanfaatan TI di tingkat pemerintah daerah sering kali menghadapi sejumlah tantangan seperti gangguan layanan berulang, variasi waktu penyelesaian layanan, kurangnya standar operasional, serta minimnya proses pemantauan kinerja layanan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas layanan publik digital dan menghambat upaya digitalisasi kebudayaan daerah, sehingga evaluasi tingkat kematangan layanan TI menjadi sangat penting dilakukan (Setyaningsih, Prabowo, and Sainika 2023).

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4 diperkenalkan sebagai kerangka modern yang menggabungkan prinsip Lean, Agile, dan DevOps untuk membantu organisasi mengelola layanan TI secara adaptif dan berbasis nilai. ITIL V4 menekankan pentingnya struktur praktik layanan, integrasi proses, serta penerapan evaluasi berkelanjutan. Implementasi ITIL V4 terbukti meningkatkan stabilitas layanan, kualitas penanganan insiden, manajemen permintaan layanan, dan efektivitas perubahan sistem (Ade et al. 2025).

Meskipun ITIL V4 telah banyak diterapkan pada industri swasta dan organisasi berskala besar, penerapannya pada sektor publik daerah masih sangat terbatas. Penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada layanan kesehatan, pendidikan, dan pemerintahan umum, sedangkan kajian pada dinas kebudayaan hampir tidak ditemukan dalam literatur terbaru. Keterbatasan tersebut menjadi kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih mendalam (Setyaningsih et al. 2023).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menjawab dua pertanyaan utama, yaitu: bagaimana tingkat kematangan layanan ITSM pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang berdasarkan lima ITIL V4 practices; dan praktik layanan mana yang memiliki gap terbesar dan membutuhkan penguatan (Citra Suryanto 2025).

Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat kematangan layanan TI secara kuantitatif dan memberikan rekomendasi berbasis praktik terbaik ITIL V4. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat kajian implementasi ITIL V4 pada sektor publik. Secara praktis, hasil penelitian memberikan dasar strategis bagi Dinas Kebudayaan Kota Palembang dalam merencanakan pengembangan layanan digital yang lebih efektif dan berkelanjutan (Setyaningsih et al. 2023).

## **2. METODE**

### **2.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan penilaian tingkat kematangan yang mengacu pada kerangka kerja ITIL V4. Pendekatan tersebut digunakan untuk menilai tingkat kematangan layanan ITSM berdasarkan persepsi pengguna layanan TI dan pengelola teknis, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih memerlukan peningkatan (Setyaningsih et al. 2023). Data kualitatif dari wawancara semi-terstruktur dan observasi lapangan digunakan sebagai pendukung interpretasi kuantitatif (Syekh, Hasan and Addary 2025).

### **2.2. Sample**

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai Dinas Kebudayaan Kota Palembang yang secara aktif memanfaatkan layanan teknologi informasi. Sampel penelitian terdiri atas 25 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling dengan kriteria meliputi penggunaan aktif sistem informasi dinas, pengalaman terhadap gangguan layanan TI, serta pemahaman terhadap proses permintaan layanan, pengelolaan perubahan, atau penanganan insiden (Tarwoto and Sarmini 2024).

### 2.3. Instrument

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima ITIL V4 practices dengan indikator untuk:

- a. Efektivitas penanganan insiden,
- b. Identifikasi akar masalah,
- c. Dukungan proses perubahan,
- d. Penanganan permintaan layanan,
- e. Mekanisme perbaikan berkelanjutan.

Skala Likert yang digunakan bisa dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Skala Likert

Level	Keterangan
Level 1 - Initial	Proses tidak terdokumentasi dan bersifat reaktif
Level 2 - Repeatable	Proses mulai berulang tapi belum baku
Level 3 - Defined	Proses terdokumentasi dan dijalankan konsisten
Level 4 - Managed	Proses diukur, dimonitor, dan dievaluasi
Level 5 - Optimized	Proses Terintegrasi dan berorientasi inovasi

Penggunaan skala 1–5 memastikan interval data valid untuk perhitungan rata–rata maturity (Herlinudinkhaji, Ramadhani, and Pendahuluan 2023).

### 2.4. Analisis Data

Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata total tiap praktik:

$$\text{Rumus} = \text{Mean} = \frac{\sum \text{skor}}{n}$$

Selanjutnya hasil dipetakan pada tingkat kematangan Level 1–5. Rangkuman hasil ditampilkan pada tabel 2.

Tabel 2. Klasifikasi Interval Nilai Maturity Level

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

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Rekapitulasi Nilai Maturity Berdasarkan ITIL V4 Practices

Perhitungan nilai rata–rata dilakukan terhadap lima practice ITIL V4 menggunakan skala Likert 1–5. Rangkuman hasil ditampilkan pada tabel 3.

Tabel 3. Nilai Rata-rata Maturity per Practice

Sub Domain	Nilai	Level
Incident Management	2,85	Level 3 - <i>Defined</i>
Problem Management	2,75	Level 3 - <i>Defined</i>
Change Enablement	2,80	Level 3 - <i>Defined</i>
Service Request Management	2,90	Level 3 - <i>Defined</i>
Continual Improvement	1,95	Level 2 - <i>Repeatable</i>

Hasil tersebut menunjukkan bahwa empat dari lima practice berada pada Level 3 (Defined), sementara Continual Improvement masih berada pada Level 2 (Repeatable).

### 3.2. Pembahasan per Practice

#### a. *Incident Management*

Nilai 2,85 mengindikasikan bahwa proses penanganan insiden telah memiliki dokumentasi dasar dan dilakukan secara konsisten. Namun, belum terdapat pengukuran kinerja berbasis indikator seperti waktu respons, waktu pemulihan, dan tingkat layanan terpenuhi (SLA). Hal ini sejalan dengan studi Muhammad Imran Sarwar (2023) yang menunjukkan bahwa organisasi publik umumnya tertahan pada tahap dokumentasi tanpa pengukuran sistematis (Sarwar and Abbas 2023).

#### b. *Problem Management*

Hasil 2,78 menunjukkan bahwa analisis akar penyebab gangguan telah dilakukan tetapi belum terintegrasi dengan basis pengetahuan (*knowledge base*). Proses identifikasi masalah lebih bersifat reaktif, sehingga pencegahan insiden berulang belum optimal. Kondisi serupa dilaporkan oleh Sonny Citra Permadi (2025) yang menekankan perlunya root cause database untuk menekan frekuensi insiden (Permadi and Wiguna 2025).

#### c. *Change Enablement*

Nilai 2,92 menandakan bahwa perubahan sudah melalui persetujuan internal, tetapi belum dilengkapi dokumentasi risiko, evaluasi dampak, maupun proses rollback. Tingkat ini umumnya terjadi pada sektor pemerintah daerah yang memiliki keterbatasan tata kelola perubahan (Akerlele, Uzoka, and Ojukwu 2024).

#### d. *Service Request Management*

Nilai 2,88 menunjukkan permintaan layanan telah mengacu pada prosedur dasar, namun belum didukung katalog layanan (*service catalog*) dan belum tersedia mekanisme eskalasi standar. Hal ini berdampak pada variasi penyelesaian permintaan. Studi Taufiq Effendy Wijatmoko (2019) menegaskan bahwa katalog layanan merupakan komponen kritis menuju Level Managed (Wijatmoko and Siregar 2020).

e. *Continual Improvement*

Nilai 2,10 menunjukkan bahwa upaya perbaikan masih bersifat situasional dan belum terdokumentasi dalam bentuk rencana peningkatan berkala. Tidak terdapat indikator kinerja yang dievaluasi secara berkelanjutan. Kondisi ini umum terjadi pada organisasi publik yang belum menerapkan performance dashboard (Alhari et al. 2024).

**3.3. Gab Analisis**

Analisis kesenjangan dilakukan dengan menetapkan target maturitas Level 4 (Managed) untuk seluruh practice (Tarisha 2025). Tabel 4 menunjukkan gap setiap practice.

Tabel 4. Gap Analysis Maturity Level

Sub Domain	Current	Target	Gap
Incident Management	2,85	4,00	1,15
Problem Management	2,75	4,00	1,25
Change Enablement	2,80	4,00	1,20
Service Request Management	2,90	4,00	1,10
Continual Improvement	1,95	4,00	2,05

Gap terbesar berada pada Continual Improvement, yang menuntut pembentukan indikator evaluasi dan perencanaan peningkatan layanan.

**4. PENUTUP**

**4.1. Rekapitulasi Nilai Maturity Berdasarkan ITIL V4 Practices**

Penelitian ini mengukur tingkat kematangan layanan Information Technology Service Management (ITSM) pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang menggunakan lima ITIL V4 practice, yaitu Incident Management, Problem Management, Change Enablement, Service Request Management, dan Continual Improvement. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan ITSM berada pada Level 3 (Defined) dengan nilai rata-rata 2,65. Empat practice telah terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten, sementara Continual Improvement masih berada pada Level 2, yang berarti kegiatan evaluasi dan peningkatan layanan belum dilaksanakan secara terstruktur. Temuan ini mengonfirmasi bahwa pengelolaan layanan TI di lingkungan pemerintah daerah memiliki kesiapan dasar, namun belum memiliki model pengukuran kinerja berbasis indikator sehingga peningkatan kualitas belum dapat dipantau secara sistematis (Theresia Chintia Herawati 2025).

**4.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Dinas Kebudayaan Kota Palembang meningkatkan kualitas layanan TI dengan menerapkan SLA dan KPI yang terukur, membangun *knowledge base* untuk mendukung *problem management*, mengoptimalkan proses *change enablement*, menyusun *service catalog* yang terstandarisasi, mengembangkan rencana *continual improvement* berbasis evaluasi kinerja, serta mengimplementasikan dashboard monitoring sebagai alat pengendalian dan peningkatan kinerja layanan (Wahyuni et al. 2025).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Hilman, Program Studi, Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informasi, and Universitas Al-ghifari. 2025. "MENINGKATKAN RESILIENSI LAYANANTI DI ERA DIGITAL." 17(2):111–17.
- Akerele, Joshua Idowu, Abel Uzoka, and Pascal Ugochukwu Ojukwu. 2024. "Reducing IT Service Downtime through Data-Driven Incident Management and Root Cause Analysis." 20(11):1120–26.
- Alhari, Muhammad Ilham, Pima Hani Safitri, Arni Muarifah Amri, and Arip Ramadan. 2024. "Analisa Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Standar Information Technology Infrastructure Library ( ITIL V3 ): Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso." 18(02):50–57.
- Citra Suryanto, Mulyati. 2025. "EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies EduInovasi : Journal of Basic Educational Studies." 5(3):1679–93.
- Herlinudinkhaji, Didin, Lingga Kurnia Ramadhani, and I. Pendahuluan. 2023. "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan."
- Permadi, Sonny Citra, and I. Putu Artama Wiguna. 2025. "Analysis of Factors Affecting Delays in Construction Projects in the Upstream Oil and Gas Industry of South Sumatra." 5(12):14647–64.
- Sakir, Ahmad Rosandi, and Kata Kunci. 2024. "Tinjauan Literatur : Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik." 6(2):165–71.
- Sarwar, Muhammad Imran, and Qaiser Abbas. 2023. "Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management — A Pilot Study." *IEEE Access* 11(January):6490–6512. doi:10.1109/ACCESS.2023.3237550.
- Setyaningsih, Ambar Fisty, Wahyu Adi Prabowo, and Yudha Saintika. 2023. "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." 9(1):160–73.
- Syekh, Hasan, Ali, and Ahmad Addary. 2025. "Penelitian Gabungan ( Mixed Methods Research ): Sebuah Pendekatan Komprehensif Dalam Metodologi Penelitian Ismail Harahap." 9(2013):21584–89.
- Tarisha, Innatsa Saffa. 2025. "Evaluasi Pengelolaan Aset TI Dengan IT Service Management Pada PT PLN ( Persero ) UP3 Palembang." 5(November).
- Tarwoto, Windiya Ma'arifah, and Sarmini. 2024. "Penilaian Information Technology Service Management Sistem Akademik Pada Domain Service Operation Dengan Pendekatan Framework ITIL V3." 03. doi:10.21456/vol14iss3pp200-209.

- Theresia Chintia Herawati, Dicky Pratama. 2025. "EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies EduInovasi: Journal of Basic Educational Studies." 5(3):1662–78.
- Wahyuni, Irmawati Tri, Andini Diyas Saputri, Ito Setiawan, and Banu Dwi Putranto. 2025. "Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System." 3(November):71–91.
- Wijatmoko, Taufiq Effendy, and Maria Ulfah Siregar. 2020. "Evaluation of IT Service Management ( ITSM ) Using e-GovQual Dimensions Case Study Regional Office Ministry of Law and Human Rights DIY." 8(2):55–63. doi:10.14421/ijid.2019.08202.