

**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA PMI
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Alyssa Hasyim¹, Arif Yulianto²

Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer dan Rekayasa,
Universitas Multi Data Palembang

1alyssahasyim_2226240095@mhs.mdp.ac.id, 2arif@mdp.ac.id

ABSTRACT

The development of information technology (IT) has significantly transformed organizational operational processes, including humanitarian organizations such as the Indonesian Red Cross (Palang Merah Indonesia/PMI). The implementation of IT through the Goods Management and Activity Reporting System at the South Sumatra PMI aims to improve the effectiveness of logistics management, documentation, and activity reporting processes. However, several challenges remain in its implementation, including system disruptions, limited feature optimization, and the lack of comprehensive evaluation of the quality of IT services provided. This study aims to analyze information technology service management in the Goods Management and Activity Reporting System at the South Sumatra PMI using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 4 framework. This research applies a qualitative approach with data collection techniques including observation, interviews, and documentation studies. The analysis is conducted based on ITIL V4 practices covering service management aspects, processes, technology, and human resources. The results of this study are expected to provide an overview of the effectiveness level of implemented IT services, identify obstacles in system management, and provide improvement recommendations to enhance information technology service quality. The implementation of ITIL V4 is expected to support PMI's operational sustainability through more structured, efficient, and organization-aligned IT service management.

Keywords: *Information Technology, IT Service Management, ITIL V4, Goods Management System, Indonesian Red Cross*

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan perubahan signifikan terhadap proses operasional organisasi, termasuk organisasi kemanusiaan seperti Palang Merah Indonesia (PMI). Pemanfaatan TI melalui Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan di PMI Provinsi Sumatera Selatan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan logistik, pencatatan, serta pelaporan kegiatan. Namun, dalam implementasinya masih terdapat berbagai tantangan

seperti gangguan sistem, keterbatasan optimalisasi fitur, dan belum adanya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan TI yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan teknologi informasi pada Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan PMI Provinsi Sumatera Selatan menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 4. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan praktik ITIL V4 yang mencakup aspek pengelolaan layanan, proses, teknologi, serta sumber daya manusia. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas layanan TI yang diterapkan, mengidentifikasi kendala dalam pengelolaan sistem, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi. Implementasi ITIL V4 diharapkan mampu mendukung keberlanjutan operasional PMI melalui pengelolaan layanan TI yang lebih terstruktur, efisien, dan selaras dengan kebutuhan organisasi.

Kata kunci: Teknologi Informasi, IT Service Management, ITIL V4, Sistem Manajemen Barang, Palang Merah Indonesia

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) selama dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan di berbagai bidang kehidupan, termasuk organisasi pemerintahan dan organisasi kemanusiaan. Teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi elemen strategis yang mendukung operasi organisasi dalam menjalankan tugasnya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, proses kerja dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat, dan efisien, sehingga memberikan dampak positif

terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan

.Dalam era revolusi digital, kebutuhan akan manajemen teknologi informasi yang efektif menjadi semakin penting untuk memastikan efisiensi proses di dalam organisasi. Namun, berbagai tantangan sering kali muncul dalam pengelolaan teknologi informasi, seperti gangguan pada sistem, keterlambatan proses kerja, hingga rendahnya produktivitas karyawan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang sistematis untuk mengelola layanan teknologi informasi agar dapat mendukung tujuan organisasi secara optimal

.Sebagai salah satu organisasi kemanusiaan, Palang Merah Indonesia (PMI) telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung fungsinya. Salah satu implementasi yang dilakukan adalah penggunaan Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan, yang dirancang untuk membantu proses manajemen logistik serta pencatatan dan pelaporan kegiatan secara terstruktur. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja di lingkungan PMI. Namun, seperti halnya implementasi teknologi lainnya, tantangan tetap ada, seperti gangguan sistem, kurangnya optimalisasi fitur, dan minimnya analisis terhadap kualitas layanan teknologi informasi yang disediakan. Hal ini dapat menghambat pemanfaatan sistem secara maksimal dalam mendukung operasional organisasi

.Untuk mengatasi tantangan tersebut, pendekatan IT Service Management (ITSM) dapat digunakan. ITSM adalah kerangka kerja yang dirancang untuk mengelola layanan teknologi informasi secara efektif, mencakup aspek teknologi, proses, kebijakan, dan sumber daya manusia yang terlibat. Beberapa

kerangka kerja ITSM yang umum digunakan meliputi ITIL, IT4IT, eTOM, dan COBIT. Kerangka kerja ini membantu organisasi dalam meningkatkan efektivitas dan integrasi operasional layanan teknologi informasi

.Penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL versi 4 (ITIL V4) karena pendekatannya yang menyeluruh terhadap siklus hidup layanan TI dan fleksibilitas dalam praktik manajemen layanan. ITIL V4 juga banyak digunakan sebagai standar untuk meningkatkan kualitas layanan TI, sehingga dinilai sesuai untuk menganalisis layanan pada Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan di PMI Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis manajemen layanan TI terkait sistem tersebut, memastikan kualitas layanan yang disediakan, serta mengidentifikasi hambatan dalam penggunaannya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menganalisis pengelolaan layanan teknologi informasi pada Sistem Manajemen

Barang dan Laporan Kegiatan di Palang Merah Indonesia (PMI) Provinsi Sumatera Selatan. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam permasalahan yang terjadi, mengevaluasi tingkat kematangan layanan teknologi informasi (TI), serta menilai efektivitas penerapan framework ITIL V4 dalam mendukung operasional organisasi. Proses penelitian diawali dengan tahap identifikasi dan perumusan masalah. Tahap ini bertujuan untuk memahami kondisi pengelolaan layanan TI pada sistem yang digunakan di PMI dan mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam penggunaan sistem tersebut. Permasalahan dirumuskan secara sistematis dengan merujuk pada praktik-praktik yang terdapat dalam framework ITIL V4, khususnya pada domain Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management. Pengumpulan data dilakukan dengan memanfaatkan beberapa metode, yaitu studi literatur, observasi, wawancara, dan kuesioner. Studi literatur dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait konsep dan implementasi IT Service Management

(ITSM) serta framework ITIL V4 yang menjadi dasar teoritis penelitian. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses operasional penggunaan Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan di PMI, termasuk pola penyediaan layanan TI yang mendukung aktivitas organisasi. Wawancara dilakukan dengan pengguna dan pengelola sistem untuk menggali informasi mendalam seputar pengalaman mereka dalam menggunakan layanan TI, tingkat kepuasan, serta efektivitas layanan yang disediakan. Selain itu, kuesioner disebarkan kepada pengguna sistem untuk mengukur pengalaman mereka, tingkat kepuasan, dan efektivitas layanan berdasarkan penerapan ITIL V4. Data yang terkumpul melalui berbagai metode tersebut dianalisis menggunakan pendekatan framework ITIL V4. Analisis dilakukan dengan mengkaji kondisi layanan TI berdasarkan praktik-praktik yang relevan dari Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management. Selain itu, analisis SWOT diterapkan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pengelolaan layanan TI, mencakup

kekuatan (strength), kelemahan (weakness), peluang (opportunity), dan ancaman (threat). Pengukuran tingkat kematangan (maturity level) layanan TI juga dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana layanan TI di PMI telah memenuhi standar yang diharapkan. Hasil dari proses analisis ini digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan terhadap pengelolaan layanan TI pada Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan di PMI Provinsi Sumatera Selatan. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan TI, sehingga mendukung optimalisasi operasional organisasi secara keseluruhan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan Incident Management

Berdasarkan data kuesioner yang berhasil diperoleh dari responden, dilakukan analisis level kematangan atau *Maturity Level* pada proses *Incident Management* sebagai berikut:

Tabel 1 Incident Management

Pertanyaan	Current	Target	Gap
IM 1	2,60	4,00	1,40
IM 2	2,40	4,00	1,60
IM 3	2,00	4,00	2,00
IM 4	2,00	4,00	2,00

Berdasarkan hasil perhitungan dari maturity level dalam kegiatan pengelolaan Incident Management, nilai kondisi sekarang berkisar pada angka 2,00 – 2,60 dengan nilai rata-ratanya adalah 2,25 dan berada pada level 2 (Repeatable). Dengan demikian, ini mengindikasikan bahwa prosedur pengelolaan incident management sudah dilakukan dengan sistematis, tetapi masih ada beberapa kegiatan yang tidak standar sehingga harus ditingkatkan.

Problem Management

Berdasarkan data kuesioner yang berhasil diperoleh dari responden, dilakukan analisis level kematangan atau *Maturity Level* pada proses *Problem Management* sebagai berikut:

Table 2 Problem Management

Pertanyaan	Current	Target	Gap
PM 1	4,00	4,00	0,00
PM 2	2,20	4,00	1,80
PM 3	5,00	4,00	0,00

Dari hasil penilaian kematangan level dalam proses *problem management*, diketahui hasil nilai kondisi yang ada dalam level antara 2,20-5,00 dengan nilai rata-rata 3,73 dimana berada pada kategori 4 (*Managed*). Ini menunjukkan bahwa proses manajemen *problem management* sudah berjalan dengan baik dan terorganisir. Namun, tetap saja ada beberapa hal yang bisa di tingkatkan untuk mencapai kematangan layanan dalam kondisi optimal.

Service Continuity Management

Berdasarkan data kuesioner yang berhasil diperoleh dari responden, dilakukan analisis level kematangan atau *Maturity Level* pada proses *Service Continuity Management* sebagai berikut:

Tabel 3 *Service Continuity Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
SCM 1	3,40	4,00	0,60
SCM 2	3,20	4,00	0,80
SCM 3	5,00	4,00	0,00

Menurut hasil analisis maturity level dari proses *Service Continuity Management*, diketahui hasil nilai kondisi yang ada dalam level antara 3,20 hingga 5,00 dengan rata-rata 3,87 dan masuk kedalam kategori level 4 (*Managed*). Ini berarti

manajemen layanan berjalan dengan baik untuk mendukung sistem. Meski demikian, ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan lagi dalam rangka efektivitas manajemen layanan tersebut.

Analisis GAP

Pada tahap setelah proses pengukuran maturity level dari incident management, problem management, dan service continuity management selesai dilakukan, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan analisis kesenjangan atau gap analysis. Tujuan dari analisis kesenjangan ini adalah untuk mengetahui perbedaan antara status pengelolaan layanan teknologi informasi yang ada dengan tingkat kematangan yang menjadi tujuan dari pihak organisasi. Dalam analisis ini, perbandingan akan dilakukan antara nilai dari hasil pengukuran dan nilai target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Penggunaan hasil analisis ini kemudian akan membantu dalam melakukan peningkatan kualitas layanan teknologi informasi pada sistem manajemen barang dan laporan kegiatan PMI provinsi Sumatera Selatan.

Tabel.4 Gap Analysis

Praktik	Current	Target	Gap	Level
<i>Incident Management</i>	2,25	4,00	1,75	Repeatable
<i>Problem Management</i>	3,73	4,00	0,27	Managed
<i>Service Continuity Management</i>	3,87	4,00	0,13	Managed

Berdasarkan analisis Gap, diketahui adanya ketidaksesuaian kondisi manajemen layanan informasi saat ini dengan kondisi target. Terhadap domain *Incident Management*, diketahui hasil analisis GAP nilai kesenjangan sebesar 1,75. Kesenjangan tersebut merupakan kesenjangan terbesar dibandingkan domain lainnya, yang menunjukkan bahwa *Incident Management* masih belum optimal dan perlu melakukan perbaikan, khususnya pada pengisian dokumentasi insiden, prosedur penanganan gangguan, dan pengiriman informasi kepada pengguna. Di dalam domain *Problem Management*, didapatkan kesenjangan sebesar 0,27. Ini berarti bahwa manajemen masalah sudah baik dan sudah mencapai atau mendekati sasaran yang ingin dicapai. Namun demikian, masih ada beberapa bagian yang harus ditingkatkan, terutama yang berkaitan dengan dokumentasi tentang proses penyelesaian masalah sebagai

pedoman dalam penyelesaian masalah di masa mendatang. Sementara itu, nilai kesenjangan terkecil didapatkan pada aspek *Service Continuity Management* sebesar 0,13. Artinya, manajemen keberlangsungan layanan teknologi informasi sudah berjalan dengan sangat baik dan hampir memenuhi standard yang telah ditetapkan. Namun, meski sudah seperti ini, upaya peningkatan dalam mekanisme pemulihan sistem serta backup data juga harus tetap dikembangkan. Secara keseluruhan, hasil dari analisis GAP menunjukkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan PMI Provinsi Sumatera Selatan telah memiliki kematangan layanan yang cukup baik dengan nilai maturity level sebesar 3,18 (*Defined*).

Rekomendasi Perbaikan

Dari hasil gap analysis yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk peningkatan manajemen pelayanan teknologi informasi yang dapat diterapkan terhadap Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan PMI Provinsi Sumatera Selatan. Saran tersebut dikemas berdasarkan hasil analisis tingkat

kematangan terhadap domain Incident Management, Problem Management, serta Service Continuity Management.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kematangan (maturity level) pada tiga domain utama framework ITIL V4, yaitu Incident Management, Problem Management, dan Service Continuity Management, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan layanan teknologi informasi pada Sistem Manajemen Barang dan Laporan Kegiatan di PMI Provinsi Sumatera Selatan telah mencapai tingkat kematangan yang baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada domain **Incident Management**, nilai rata-rata maturity level berada pada angka 2,25 (level 2 - Repeatable). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan insiden telah dilakukan secara sistematis, tetapi masih ada beberapa kegiatan yang belum distandarisasi. Perbaikan diperlukan, terutama pada aspek pengisian dokumentasi insiden, prosedur penanganan gangguan, dan pengiriman informasi kepada pengguna. Pada domain **Problem Management**, nilai rata-rata maturity

level berada pada angka 3,73 (level 4 - Managed), yang mengindikasikan bahwa proses pengelolaan masalah telah berjalan dengan baik dan terorganisir. Namun, peningkatan tetap diperlukan, khususnya dalam hal dokumentasi proses penyelesaian masalah agar dapat menjadi pedoman yang lebih baik untuk perbaikan di masa mendatang. Pada domain **Service Continuity Management**, nilai rata-rata maturity level berada pada angka 3,87 (level 4 - Managed), yang menunjukkan bahwa manajemen keberlangsungan layanan telah berjalan dengan sangat baik. Meskipun demikian, peningkatan pada mekanisme pemulihan sistem dan backup data tetap perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan layanan dalam situasi yang lebih kompleks. Hasil **analisis GAP** menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi saat ini dan kondisi target. Nilai kesenjangan terbesar terdapat pada domain Incident Management (1,75), yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan. Sementara itu, pada domain Problem Management dan Service Continuity Management, nilai kesenjangan masing-masing sebesar 0,27 dan 0,13, mengindikasikan

bahwa pengelolaan pada kedua domain tersebut sudah mendekati standar yang diharapkan. Secara keseluruhan, pengelolaan layanan teknologi informasi pada sistem ini berada pada tingkat kematangan rata-rata sebesar 3,18 (level 3 - Defined), yang menunjukkan bahwa layanan sudah didefinisikan dengan baik. Adapun rekomendasi perbaikan yang dihasilkan mencakup peningkatan prosedur dan dokumentasi pada Incident Management, penguatan pedoman penyelesaian masalah pada Problem Management, serta pengembangan lebih lanjut pada mekanisme pemulihan sistem dan backup data di domain Service Continuity Management. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan teknologi informasi, sehingga mendukung optimalisasi operasional organisasi PMI Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasi, A., & Urbina, S. (1997). *Psychological testing*. Prentice Hall.
- Ardiansyah, Maisah, & Hakim, L. (2023). Analisis+SWOT+dan+Pemetaan+Strategi+Lembaga+Pendidikan+Islam. *Al-Zayn Jurnal Ilmu Sosial dan Hukum*, 1, 39–58. Diambil dari <https://ejournal.yayasanpendidikanzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/95/91>
- Ariana Andika Tri Ketut, Susila Hary Ngurah Agung Anak, & Andreyana Veda Putu. (2025). *admin-jursistekni, +jurnal+3* (1). 7.
- AXELOS. (2019). *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*. AXELOS.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *Jrnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(2), 585–598. Diambil dari <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan validitas*. Pelita Pelajar.
- Fitri Aulia, A., Alisyahbana, T., Sutabri, T., Informatika, T., Bina Darma, U., Jenderal Ahmad Yani No, J., ... Korespondensi, P. (2024). *Jurnal Restikom : Riset Teknik Informatika dan Komputer Analisa Komponen IT Service Management (ITSM) Pada Aplikasi Roblox Menggunakan Framework ITIL V.4*. 6(1), 68–74. Diambil dari <https://restikom.nusaputra.ac.id>
- Grata Putra, Y., & Sutabri, T. (2024). *EVALUASI LAYANAN MOOC APLIKASI PINTAR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA PUSDIKLAT TEKNIS KEMENAG RI*. 2(7), 573–586.
- Hasanah, L. U., Inayatun, U., Amelia, T., & Setiawan, I. (2024). *ANALISIS PENGUKURAN*

- LAYANAN WEBSITE
STUDENT AMIKOM
PURWOKERTO DENGAN
MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, 2, 913–920.
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *remik*, 7(1), 452–457.
<https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Ikhshanul Iman, M. (2025). JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika dan Bisnis Digital Analisis Layanan ITSM pada Dinas Keudayaan Kota Palembang Menggunakan ITIL V4. *Media Online*, 4(2), 421–428.
<https://doi.org/10.55123/jumint.al.v4i2.7505>
- Irmawati Tri Wahyuni, Andini Diyas Saputri, Ito Setiawan, & Banu Dwi Putranto. (2025). Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System. *Mars: Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 71–91.
<https://doi.org/10.61132/mars.v3i6.1224>
- ISO. (2018). *ISO/IEC 20000-1:2018 Information technology — Service management*. Geneva.
- Raffles, M., Faturrahman, T. A., & Fajar, M. (t.t.). *Raffles, Faturrahman, Fajar, Analisis Perbandingan Implementasi COBIT 5 dan ITIL v4 dalam Konteks Manajemen Layanan TI Governance Analisis Perbandingan Implementasi COBIT 5 dan ITIL v4 dalam Konteks Manajemen Layanan TI Governance*.
- Konteks Manajemen Layanan TI Governance.
- Rivai, M. M., & Pratama, D. (2026). Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Framework ITIL V4. *JEMSI*, 7(3).
<https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3>
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji VALIDITAS DAN RELIABILITAS KUESIONER PERILAKU PROSOSIAL. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279.
<https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(1), 160–173.
<https://doi.org/10.37012/jtik.v9i1.1375>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wafrina, N., Yusuf, A., Karunia, P., Ananto, F., Studi, P., Informasi, S., ... Surabaya, A. (t.t.). Analisis Tingkat Kesiapan Manajemen Layanan IT Berdasarkan Service Design Framework Itil V4. *Julyxxxx*, x, No.x, 1–5.