JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika
Vol. 5, No. 1, Juni 2026, hlmn. 1-8
E-ISSN: 2830-3393 | P-ISSN: 2830-2443
DOI: https://doi.org/10.70609/jusifor.v5i1.8532

Penilaian Kinerja Layanan TI SIPP Berdasarkan ITIL: Studi Kasus Pengadilan Negeri Tasikmalaya

Nicken Syahira Anjani[1], Tiara Dwi Yogaputri[2], Rabbani Halim Natadireja[3*], Muhammad Rabil Wahid[4], Helmy Dzulfikar[5]

[1,2,3,4,5] Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Siliwangi, Indonesia

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diterima : **17 Desember 2025**
Direvisi : **19 Desember 2025**
Diterbitkan : **01 Juni 2026**

Kata Kunci:

SIPP,
layanan TI,
ITIL,
manajemen insiden,
ketersediaan layanan

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kinerja layanan Teknologi Informasi pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Negeri Tasikmalaya dengan menggunakan kerangka ITIL Service Operation. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan petugas TI untuk menilai insiden, ketersediaan layanan, serta kondisi infrastruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan SIPP masih menghadapi error berulang, downtime, dan kendala sinkronisasi, sementara penanganan insiden bersifat reaktif dan belum terdokumentasi. Proses eskalasi ke admin nasional berjalan informal dan sulit dilacak, sedangkan keterbatasan infrastruktur turut menurunkan stabilitas sistem. Secara keseluruhan, tingkat maturitas layanan berada pada kategori rendah hingga menengah, sehingga diperlukan prosedur penanganan yang lebih formal, pencatatan insiden yang terstruktur, dan peningkatan infrastruktur untuk memperkuat keandalan layanan.

***Keywords*:**

SIPP,
IT services,
ITIL,
incident management,
service availability

ABSTRACT

This study evaluates the performance of the Information Technology services supporting the Case Tracking Information System (SIPP) at the Tasikmalaya District Court using the ITIL Service Operation framework. A qualitative interview-based approach was employed to assess incidents, service availability, and infrastructure conditions. The results show that SIPP still experiences recurring errors, system downtime, and synchronization issues, while incident handling remains reactive and undocumented. Escalation to national administrators is informal and lacks traceability, and infrastructure limitations further reduce system stability. Overall, the maturity level of IT services falls within the low-to-medium category, indicating the need for formal procedures, structured incident recording, and infrastructure improvements to enhance service reliability.

Penulis Korespondensi:
Rabbani Halim Natadireja
Sistem Informasi
Universitas Siliwangi
Email: 237007014@student.unsil.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license

1. PENDAHULUAN

Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) merupakan salah satu komponen penting dalam digitalisasi peradilan di Indonesia. Sistem ini berfungsi sebagai pusat informasi perkara yang dapat diakses oleh hakim, pegawai pengadilan, maupun masyarakat, sehingga kehandalan layanan teknologi informasi (TI) menjadi faktor yang menentukan kualitas pelayanan public [1]. Stabilitas operasional SIPP sangat dipengaruhi oleh performa layanan TI yang meliputi ketersediaan sistem, keandalan jaringan, dan kemampuan penanganan gangguan teknis. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sistem layanan publik berbasis digital sangat bergantung pada kualitas manajemen layanan TI yang mengatur bagaimana proses operasional dijalankan dan bagaimana insiden ditangani [2], [3].

Keberhasilan implementasi SIPP tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi itu sendiri, tetapi juga oleh efektivitas proses layanan TI yang mendukungnya. Ketika terjadi error, gangguan sinkronisasi, atau downtime, kinerja sistem dapat terganggu dan berdampak langsung pada kelancaran administrasi peradilan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi yang tidak hanya melihat fungsi teknis aplikasi, tetapi juga bagaimana layanan TI dikelola secara keseluruhan. Beberapa penelitian mengenai manajemen layanan TI menegaskan bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh kesiapan proses seperti penanganan insiden, pengelolaan ketersediaan, dan mekanisme eskalasi masalah [4], [5].

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) menjadi salah satu kerangka kerja yang paling banyak digunakan dalam evaluasi layanan TI karena menyediakan struktur proses yang jelas, terutama pada domain Service Operation. Proses-proses seperti Incident Management, Availability Management, dan Service Desk memberikan panduan mengenai bagaimana suatu layanan harus dikelola secara sistematis dan berkelanjutan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa ITIL mampu membantu organisasi mengidentifikasi kelemahan layanan serta meningkatkan kualitas operasional, termasuk pada instansi publik yang belum menerapkan ITIL secara formal dalam tata kelola layanannya [5], [6], [7].

Meskipun SIPP telah menjadi sistem nasional yang digunakan di seluruh pengadilan negeri, setiap pengadilan menghadapi kondisi layanan TI yang berbeda-beda, termasuk kemampuan infrastruktur, dukungan teknis, dan kapasitas sumber daya manusia. Variasi kondisi ini berpotensi menciptakan ketidakkonsistenan performa layanan SIPP, sehingga evaluasi pada tingkat lokal menjadi penting untuk mengetahui bagaimana proses layanan TI berjalan dalam praktik. Namun, sejauh ini penelitian yang mengevaluasi layanan TI SIPP menggunakan kerangka ITIL masih sangat terbatas, terutama pada level pengadilan negeri.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai kinerja layanan TI SIPP di Pengadilan Negeri Tasikmalaya dengan menggunakan kerangka ITIL Service Operation. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan layanan TI yang berjalan, serta memberikan dasar rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan stabilitas dan kualitas layanan SIPP.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam kinerja layanan TI pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Negeri Tasikmalaya. Pendekatan ini dipilih karena manajemen layanan TI merupakan proses operasional yang kompleks dan kontekstual, sehingga membutuhkan pemahaman langsung melalui pengalaman teknis pengelola layanan. Penelitian serupa mengenai evaluasi layanan TI berbasis ITIL juga banyak menggunakan metode kualitatif karena dinilai efektif dalam menangkap dinamika proses layanan di lapangan [2], [8].

2.1 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data

Data utama diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan staf IT Pengadilan Negeri Tasikmalaya yang bertanggung jawab dalam operasional SIPP. Wawancara terstruktur dipilih agar peneliti dapat menggali aspek teknis secara sistematis, sebagaimana dilakukan pada penelitian-penelitian evaluasi layanan TI berbasis ITIL pada instansi publik maupun perusahaan [2], [4]. Pertanyaan wawancara berfokus pada pemahaman mengenai jenis gangguan yang sering muncul, alur penanganan insiden, pola eskalasi ke admin nasional atau Mahkamah Agung, kondisi jaringan dan infrastruktur pendukung, serta pengalaman teknis terkait error, downtime, dan masalah sinkronisasi data.

Data sekunder diperoleh melalui studi literatur terhadap jurnal-jurnal ilmiah yang relevan mengenai penerapan ITIL, manajemen insiden, dan evaluasi layanan TI. Literatur digunakan untuk memperkuat landasan konseptual penelitian, mengingat ITIL telah banyak diterapkan dalam analisis dan audit layanan TI pada berbagai instansi, termasuk lembaga publik [8], [5], [9]. Penggunaan literatur juga membantu peneliti membandingkan kondisi SIPP dengan praktik terbaik yang diuraikan dalam penelitian sebelumnya.

Dalam proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur sebagai teknik utama. Untuk menjaga konsistensi penggalian informasi, peneliti menyusun daftar pertanyaan wawancara yang berfokus pada pengelolaan layanan TI SIPP berdasarkan domain Service Operation ITIL. Contoh daftar pertanyaan yang digunakan dalam wawancara ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Contoh Daftar Pertanyaan Wawancara

Fokus	Pertanyaan Wawancara
Gangguan layanan	Jenis gangguan apa saja yang paling sering terjadi pada penggunaan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP)?
Penanganan insiden	Bagaimana prosedur yang dilakukan ketika terjadi error atau gangguan pada SIPP?
Service Desk	Siapa pihak yang pertama kali dihubungi ketika terjadi gangguan layanan TI?
Eskalasi	Bagaimana mekanisme eskalasi gangguan jika tidak dapat diselesaikan di tingkat lokal?
Ketersediaan layanan	Faktor apa saja yang memengaruhi terjadinya downtime atau keterlambatan akses SIPP?
Dokumentasi insiden	Apakah terdapat pencatatan atau dokumentasi resmi setiap kali terjadi gangguan layanan?
Persepsi kualitas layanan	Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas layanan TI SIPP secara keseluruhan?

2.2 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis tematik, yaitu teknik yang mengorganisasi data kualitatif ke dalam pola dan tema tertentu. Metode ini lazim digunakan pada penelitian evaluasi layanan TI karena mampu menangkap hubungan antara peristiwa teknis, proses layanan, serta faktor-faktor penyebab yang mendasarinya [8], [10]. Proses analisis dimulai dengan reduksi data melalui penyaringan hasil wawancara untuk mengidentifikasi pernyataan yang relevan dengan tema penelitian, seperti stabilitas layanan, respons terhadap insiden, alur eskalasi, dan kondisi infrastruktur.

Selanjutnya, data yang telah direduksi dikodekan dan dikelompokkan ke dalam kategori tematik. Pengelompokan ini dilakukan dengan merujuk pada struktur proses di dalam ITIL Service Operation, sehingga tema-tema yang muncul dapat dipetakan dengan standar manajemen layanan TI yang diakui secara global [5], [9]. Tahap terakhir adalah interpretasi temuan, yaitu membandingkan hasil wawancara dengan literatur terkait ITIL untuk mengidentifikasi kesesuaian, kelemahan, dan peluang perbaikan layanan TI.

Sebagai ilustrasi proses analisis data kualitatif, penelitian ini menerapkan pengkodean terbuka (open coding) terhadap data hasil wawancara. Setiap pernyataan informan yang berkaitan dengan gangguan layanan, penanganan insiden, dan mekanisme eskalasi dicatat dan diberi kode awal. Kode-kode tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang relevan dengan domain Service Operation pada kerangka ITIL. Contoh hasil pengkodean dan kategorisasi data wawancara ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Contoh Pengkodean dan Kategorisasi Data Wawancara

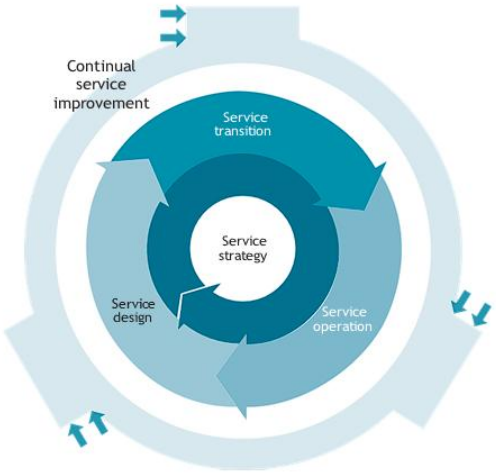
Kutipan Wawancara	Kode	Kategori	Domain ITIL
"Kadang SIPP tidak bisa diakses karena server pusat sedang bermasalah."	Downtime server pusat	Downtime Sistem	Availability Management
"Jika terjadi error, biasanya kami melaporkannya melalui grup WhatsApp ke admin nasional."	Eskalasi informal	Mekanisme Eskalasi	Service Desk
"Belum ada pencatatan resmi setiap kali terjadi gangguan."	Tidak ada log insiden	Dokumentasi Insiden	Incident Management

2.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan kerangka ITIL Service Operation sebagai acuan utama dalam mengevaluasi kinerja layanan TI. ITIL dipilih karena menyediakan struktur proses yang jelas dalam menangani insiden, menjaga ketersediaan layanan, dan memastikan operasional sistem tetap stabil. Kerangka ITIL juga banyak

digunakan dalam penelitian evaluasi layanan TI karena mampu memberikan indikator yang terukur untuk menilai efektivitas layanan [8], [5]. Penerapan domain Service Operation sebelumnya juga telah dilakukan pada sektor layanan publik lain, seperti Puskesmas, yang menunjukkan bahwa aspek Incident Management dan Availability masih menghadapi tantangan dalam mencapai stabilitas layanan yang optimal [11]. Dengan menjadikan ITIL sebagai pembanding, penelitian ini dapat menilai apakah proses layanan TI SIPP telah berjalan sesuai praktik terbaik atau masih memerlukan peningkatan.

Untuk memperjelas kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, struktur ITIL divisualisasikan melalui kerangka ITIL Service Lifecycle. Kerangka ini menggambarkan hubungan antar tahapan pengelolaan layanan TI secara menyeluruh, mulai dari perencanaan hingga peningkatan berkelanjutan. Visualisasi tersebut digunakan sebagai acuan untuk memetakan posisi domain Service Operation dalam siklus layanan TI serta menjelaskan keterkaitannya dengan proses operasional yang dianalisis pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).



Gambar 1. Kerangka ITIL Service Lifecycle

Sumber: AXELOS, ITIL v3 Service Lifecycle (2011)

Berdasarkan kerangka ITIL Service Lifecycle tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada tahap Service Operation karena tahap ini berhubungan langsung dengan aktivitas operasional harian layanan TI. Pada tahap ini, kualitas layanan sangat ditentukan oleh efektivitas proses Incident Management, Service Desk, dan Availability Management dalam menangani gangguan serta menjaga keberlangsungan sistem. Dengan memusatkan perhatian pada domain Service Operation, penelitian ini dapat mengidentifikasi pola gangguan, mekanisme penanganan insiden, serta hambatan operasional yang memengaruhi kinerja layanan TI pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP).

3. HASIL DAN ANALISIS

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dan analisis terhadap kinerja layanan teknologi informasi pada Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Negeri Tasikmalaya. Analisis dilakukan berdasarkan data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak pengelola TI, kemudian diinterpretasikan menggunakan kerangka ITIL Service Operation. Pembahasan difokuskan pada identifikasi gangguan layanan yang sering terjadi, mekanisme penanganan insiden, pola eskalasi, hambatan infrastruktur, serta persepsi terhadap kualitas layanan TI. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi aktual pengelolaan layanan TI SIPP serta menjadi dasar dalam menilai kesesuaian praktik yang berjalan dengan standar ITIL.

3.1 Jenis Gangguan Yang Sering Muncul

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas TI, gangguan yang paling sering terjadi dalam penggunaan SIPP meliputi error aplikasi, downtime sistem, dan kegagalan sinkronisasi data. Error muncul pada proses input data perkara atau saat modul tertentu diakses. Downtime terjadi secara sporadis dan sangat bergantung pada

stabilitas server pusat serta beban penggunaan. Sementara itu, kegagalan sinkronisasi data menyebabkan keterlambatan pembaruan informasi perkara, terutama ketika koneksi internet tidak stabil.

Dalam kerangka ITIL, seluruh gangguan tersebut dikategorikan sebagai incident karena mengganggu layanan normal. ITIL menegaskan bahwa setiap insiden idealnya dicatat, diklasifikasi, dan dianalisis untuk mencegah gangguan berulang [4], [12]. Namun, temuan lapangan menunjukkan bahwa pencatatan tersebut belum dilakukan secara sistematis sehingga pola insiden sulit diidentifikasi. Kondisi ini sejalan dengan penelitian di lingkungan instansi pemerintah yang menunjukkan bahwa lemahnya manajemen insiden dan problem menyebabkan rendahnya stabilitas layanan serta menyulitkan proses identifikasi akar masalah gangguan sistem [13].

3.2 Mekanisme Penanganan Insiden

Petugas TI menangani insiden melalui pemeriksaan kondisi jaringan, pengecekan server lokal, pengulangan proses sinkronisasi, atau perbaikan konfigurasi ringan. Hal ini mencerminkan mekanisme first-level support sebagaimana dijelaskan dalam domain Service Desk ITIL [5].

Namun mekanisme tersebut masih bersifat reaktif dan tidak mengikuti SOP formal. Tidak ada pencatatan insiden, kategorisasi masalah, prioritisasi, atau post-incident review. Kondisi ini selaras dengan temuan penelitian lain yang menyatakan bahwa ketiadaan SOP insiden berkontribusi pada munculnya gangguan berulang serta rendahnya maturitas layanan TI [9].

3.3 Pola Eskalasi ke Mahkamah Agung atau Admin Nasional

Eskalasi dilakukan ketika gangguan tidak dapat diselesaikan di tingkat lokal, terutama melalui grup WhatsApp resmi, komunikasi langsung dengan admin nasional, atau tiket bantuan ke Mahkamah Agung. Meskipun secara konsep telah mencerminkan mekanisme functional escalation dalam ITIL, proses tersebut masih bersifat informal dan belum memiliki alur baku yang terdokumentasi.

Tidak adanya mekanisme eskalasi yang terstruktur menyebabkan waktu penyelesaian masalah sulit diprediksi serta menyulitkan proses pemantauan dan evaluasi kinerja layanan. Praktik komunikasi informal seperti ini juga ditemukan dalam penelitian terkait pengelolaan helpdesk dan eskalasi layanan TI, yang menunjukkan bahwa ketidakteraturan alur eskalasi berkontribusi terhadap keterlambatan penanganan insiden dan menurunkan efektivitas kontrol kualitas layanan [tambahkan nomor sitasi jurnal [8], [9], [14].

3.4 Hambatan pada Infrastruktur Teknologi Informasi

Hambatan utama pada infrastruktur mencakup keterbatasan kapasitas server, koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya perangkat cadangan, dan tingginya ketergantungan pada server pusat. Hambatan tersebut secara langsung memengaruhi domain Availability Management yang menuntut adanya monitoring dan perencanaan kapasitas agar layanan tetap tersedia [8], [9].

Kondisi infrastruktur yang terbatas ini membuat pengadilan sulit menjaga ketersediaan layanan secara optimal, sehingga downtime terjadi secara berulang pada waktu-waktu tertentu.Hambatan utama pada infrastruktur mencakup keterbatasan kapasitas server, koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya perangkat cadangan, dan tingginya ketergantungan pada server pusat. Hambatan tersebut secara langsung memengaruhi domain Availability Management yang menuntut adanya monitoring dan perencanaan kapasitas agar layanan tetap tersedia [8], [9].

Kondisi infrastruktur yang terbatas ini membuat pengadilan sulit menjaga ketersediaan layanan secara optimal, sehingga downtime terjadi secara berulang pada waktu-waktu tertentu.

3.5 Persepsi Terhadap Kualitas Layanan TI

Staf TI menilai bahwa SIPP umumnya stabil ketika jaringan mendukung dan server pusat tidak mengalami gangguan. Namun, mereka juga mengakui bahwa error, sinkronisasi gagal, dan downtime masih menjadi masalah signifikan. Persepsi ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas layanan TI dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, SOP, kompetensi teknis, dan koordinasi antarunit [8], [15].

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya membutuhkan perbaikan teknis, tetapi juga peningkatan tata kelola dan dokumentasi layanan TI.

3.6 Analisis Umum Berdasarkan ITIL Service Operation

Analisis umum dilakukan dengan memetakan hasil temuan lapangan ke dalam domain ITIL Service Operation. Pemetaan tersebut disajikan dalam bentuk tabel untuk memberikan gambaran ringkas mengenai kondisi aktual pengelolaan layanan TI SIPP berdasarkan proses-proses utama ITIL, yaitu Incident Management, Service Desk, Availability Management, serta mekanisme eskalasi layanan. Setiap aspek dianalisis berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola TI, kemudian dibandingkan dengan praktik terbaik ITIL untuk menilai tingkat kesesuaian dan efektivitas layanan yang berjalan. Untuk memberikan gambaran menyeluruh, temuan lapangan dibandingkan dengan kondisi ideal menurut ITIL Service Operation. Analisis tersebut disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 3. Analisis Kesenjangan Layanan TI Berdasarkan ITIL Service Operation

Domain ITIL	Kondisi Ideal Menurut ITIL	Temuan Lapangan di PN Tasikmalaya	Kesenjangan / Dampak
Service Desk	Pencatatan insiden yang sistematis, kategorisasi, prioritisasi, dan pelacakan status.	Penanganan insiden dilakukan tanpa pencatatan formal; laporan bersifat lisan	Tidak ada rekam jejak gangguan; pola insiden sulit dianalisis; ketergantungan pada pengalaman teknisi.
Incident Management	Alur formal: identifikasi, pencatatan, eskalasi, resolusi, dan review.	Penanganan bersifat reaktif; tidak ada SOP baku; tidak ada analisis akar masalah.	Insiden berulang; proses pemulihan tidak terukur.
Problem Management	Identifikasi akar penyebab dan pencegahan insiden berulang.	Tidak ada proses problem management.	Tidak ada pencegahan jangka panjang; akar masalah tidak teridentifikasi.
Availability Management	Monitoring ketersediaan, perencanaan kapasitas, kesiapan infrastruktur.	Infrastruktur terbatas, internet tidak stabil, bergantung pada server pusat.	Ketersediaan layanan rendah; downtime sporadis.
Request Fulfillment	Proses standar pemenuhan permintaan layanan.	Permintaan disampaikan langsung tanpa form atau sistem khusus.	Backlog tidak terdeteksi; tidak terdokumentasi.
Access Management	Pengelolaan hak akses terstandarisasi untuk keamanan dan kontrol.	Manajemen akses tidak terintegrasi dalam SOP formal. Manajemen akses tidak terintegrasi dalam SOP formal.	Risiko kesalahan konfigurasi; audit sulit dilakukan.
Application Management	Pemeliharaan aplikasi terstruktur, update, dokumentasi teknis.	Pemeliharaan dilakukan ketika terjadi error; mengikuti MA tanpa kontrol lokal.	Minim dokumentasi lokal; pemeliharaan reaktif.
IT Operations Management	Rutinitas operasional, monitoring server, manajemen backup.	Monitoring dilakukan manual; backup tidak terjadwal.	Risiko kehilangan data; gangguan operasional meningkat.

Tabel yang disajikan memperlihatkan bahwa meskipun layanan TI SIPP telah beroperasi dan mendukung aktivitas peradilan, masih terdapat beberapa kelemahan pada aspek operasional, khususnya dalam pencatatan insiden, standardisasi prosedur penanganan gangguan, serta pengelolaan ketersediaan layanan. Analisis ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai posisi pengelolaan layanan TI SIPP dalam kerangka ITIL Service Operation dan menjadi dasar dalam merumuskan evaluasi kinerja layanan secara umum.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini mengevaluasi kinerja layanan TI pada SIPP di Pengadilan Negeri Tasikmalaya menggunakan kerangka ITIL Service Operation. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan TI telah berjalan namun belum didukung oleh tata kelola yang sesuai praktik terbaik ITIL. Gangguan seperti error aplikasi, downtime, dan

kegagalan sinkronisasi masih sering terjadi karena mekanisme penanganan insiden belum terdokumentasi, belum terstandarisasi, dan masih bersifat reaktif.

Proses eskalasi ke admin nasional dan Mahkamah Agung dilakukan secara informal sehingga tidak memiliki jejak audit dan sulit dikontrol. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan ketergantungan pada server pusat berdampak pada rendahnya ketersediaan layanan. Secara keseluruhan, tingkat maturitas layanan TI berada pada kategori rendah–menengah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan penyusunan SOP penanganan insiden yang terstruktur sesuai kerangka ITIL V3, penerapan pencatatan insiden secara sistematis, serta standarisasi alur eskalasi sebagai bentuk penguatan tata kelola layanan TI. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian yang menekankan bahwa keberadaan SOP insiden berbasis ITIL mampu meningkatkan konsistensi penanganan gangguan dan memperbaiki kontrol operasional layanan TI di instansi pemerintah [16].

REFERENSI

[1] D. Aryani, N. N. Juwita, J. Masyura, and D. A. Kusuma, "Penggunaan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) di Pengadilan Negeri Boyolali Kelas 1B," vol. 03, pp. 35–50, 2022.

[2] M. K. Meidiandra and T. Sutabri, "Analisis manajemen pelayanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL versi 3 pada unit operasional," vol. 2, no. 1, pp. 344–348, 2023.

[3] A. Imron, "Analisis dan Desain Pengguna Layanan TI dalam Manajemen Masalah dan Insiden," vol. 9, no. 2, pp. 528–538, 2025.

[4] K. Aulia, S. Mukaromah, V. R. Aulia, and E. Hardiyanto, "Pengembangan SOP Manajemen Insiden TI Berdasarkan Framework ITIL V3 pada BPS Provinsi Jawa Timur," vol. 19, no. 2, pp. 183–195, 2025.

[5] K. Tri, A. Ariana, A. Agung, N. Hary, and V. Andreyana, "Audit layanan berbasis ITIL V4 domain service desk, incident, dan problem management pada PT XYZ," vol. 7, no. 3, pp. 802–812, 2025.

[6] M. H. Habibi, Sutrisno, and A. Jibril, "Analisis Perhitungan Mean Time Between Failure (MTBF) Dan Mean Time To Repair (MTTR) Mesin Cold Storage," vol. 4, no. 4, pp. 1410–1421, 2025.

[7] L. Aisha, K. Wardani, and L. Ramadani, "Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain Service Transition Dan Service Operation Di Pemerintah Kota Bandung," vol. 2, no. 2, 2016.

[8] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV . Cemerlang Komputer Palembang," vol. 1, no. 2, pp. 162–167, 2023.

[9] 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.

[10] E. Arribe, Y. Azura, N. Alifa, P. Muslim, and N. Nurfadhilah, "Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation dengan Pendekatan Framework ITIL V.3 (Studi Kasus: Website Kampus Merdeka) Edo," vol. 5, no. 1, pp. 383–390, 2024.

[11] M. Zaki *et al.*, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Proses Service Operation ITIL V3 pada Puskesmas Pasir Putih," vol. 9, no. 1, pp. 77–88, 2025.

[12] Y. M. Maulana, "Model Analisis Incident Management pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Information Technology Infrastructure Library V3 Technology Infrastructure Library atau dikenal," vol. 9, pp. 123–135, 2023.

[13] M. K. Ilyasa and R. Bisma, "Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim," vol. 03, no. 01, pp. 50–58, 2022.

[14] R. Fajriah and R. Meiyanti, "Implementasi framework ITIL V4 pada perancangan electronic IT helpdesk

di kelurahan duri kepa jakarta barat," vol. 10, no. 1, pp. 26–40, 2025.

[15] M. R. S. Fathan, N. T. Hikmah, Z. M. Deswanto, and Sularno, "Analisis Implementasi Framework ITIL V . 4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT)," vol. 4, no. 3, pp. 338–344, 2024.

[16] O. T. Brigidta, S. Mukaromah, and A. Faroqi, "Penyusunan standart operasional prosedur insiden manajemen menggunakan framework ITIL versi 3 (studi kasus: dinas koperasi dan UKM provinsi jawa timur)," no. 2, 2024.

[17] AXELOS, ITIL® Service Lifecycle. London: The Stationery Office (TSO), 2011.