

ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TI PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA AMBON MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4

Lady Angelic Pattipeilohy¹, Helena Latulola², Hendri Hawurubun³, Jems Thomas Manuputty⁴, Febrilien Matresya Matulatuwa⁵
Institut Agama Kristen Negeri Ambon, Ambon

e-mail: ¹ladyangelicapattipeilohy@gmail.com, ²helenalatulola515@gmail.com,
³frelikrs@gmail.com, ⁴jemsthomasmanuputty2005@gmail.com,
⁵zethmatulatuwa16@gmail.com

Abstract: *The Ambon City Communication and Informatics Office plays an important role in managing and delivering information technology services to support digital government implementation. Therefore, an evaluation of the maturity level of IT service management is required to ensure the quality of services provided. This study aims to analyze the maturity level of information technology service management at the Ambon City Communication and Informatics Office using the ITIL V4 framework. The research employed a quantitative descriptive method with data collected through observations, interviews, literature studies, and questionnaires distributed to 15 respondents. The analysis focused on six ITIL V4 practices: Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Problem Management, Change Enablement, and Continual Improvement. The results indicate that the overall IT service management maturity level achieved an average score of 4.37, placing the organization at Level 4 (Managed). Incident Management obtained the highest score of 4.44, while Problem Management recorded the lowest score of 4.29. The gap analysis revealed an average gap of 0.63 compared to the ideal target of Level 5 (Optimized). These findings indicate that IT service management at the Ambon City Communication and Informatics Office has been implemented effectively and systematically. However, improvements are still needed, particularly in Problem Management, Change Enablement, and Continual Improvement, to achieve an optimal maturity level.*

Keyword: *ITIL V4, Information Technology Service Management, Maturity Level, Gap Analysis, Ambon City Communication and Informatics Office.*

Abstrak: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon memiliki peran penting dalam pengelolaan dan penyediaan layanan teknologi informasi untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi guna memastikan kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon menggunakan framework ITIL V4. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan penyebaran kuesioner kepada 15 responden. Analisis dilakukan pada enam praktik ITIL V4, yaitu Incident Management, Service Desk, Service Request Management, Problem Management, Change Enablement, dan Continual Improvement. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan teknologi informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,37 yang berada pada Level 4 (Managed). Domain Incident Management memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,44, sedangkan Problem Management memperoleh nilai terendah sebesar 4,29. Hasil gap analysis menunjukkan rata-rata kesenjangan sebesar 0,63 terhadap target ideal Level 5 (Optimized). Berdasarkan hasil tersebut, pengelolaan layanan teknologi informasi pada Diskominfo Kota Ambon telah berjalan dengan baik dan terukur, namun masih

memerlukan peningkatan terutama pada aspek Problem Management, Change Enablement, dan Continual Improvement untuk mencapai tingkat kematangan yang optimal..

Kata kunci: ITIL V4, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, Maturity Level, Gap Analysis, Diskominfo Kota Ambon.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan dampak yang luas terhadap hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, mencakup bidang pendidikan, bisnis, otomotif, manajemen sumber daya manusia, hingga sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan, seperti penyediaan infrastruktur teknologi yang semakin terintegrasi (Matulatuwa & Lekiwona, 2026).

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung aktivitas kerja, tetapi juga menjadi bagian strategis dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan layanan teknologi informasi yang sistematis agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta memberikan nilai tambah bagi organisasi (Putra & Sutabri, 2023).

Tata kelola teknologi informasi yang baik harus mampu mendukung strategi bisnis dan operasional organisasi secara efektif dan efisien. Pengelolaan layanan TI yang optimal dapat meningkatkan produktivitas, menjaga keberlangsungan layanan, mengurangi risiko operasional, serta memastikan keselarasan antara kebutuhan bisnis dan pemanfaatan teknologi. Untuk mewujudkan hal tersebut, berbagai standar dan kerangka kerja telah dikembangkan, salah satunya adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) yang menyediakan panduan praktik terbaik dalam

manajemen layanan teknologi informasi (Ernawati & Wang, 2023).

Meskipun demikian, implementasi tata kelola teknologi informasi di berbagai organisasi masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa permasalahan yang sering ditemukan meliputi kurangnya pemahaman terhadap praktik terbaik pengelolaan layanan TI, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang tata kelola TI, serta belum optimalnya penerapan framework manajemen layanan yang sesuai. Selain itu, percepatan transformasi digital sering kali tidak diimbangi dengan kesiapan organisasi dalam mengelola layanan teknologi informasi secara efektif. Kondisi tersebut dapat menyebabkan rendahnya efisiensi layanan, keterlambatan penyelesaian insiden, serta meningkatnya risiko operasional yang berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.

IT Service Management (ITSM) merupakan pendekatan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi yang berorientasi pada penyediaan dan pengendalian layanan TI secara efektif. ITSM mencakup serangkaian proses dan aktivitas yang saling terintegrasi untuk memastikan bahwa layanan teknologi informasi dapat diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna serta tingkat layanan yang telah disepakati. Selain berfokus pada pengelolaan operasional TI, ITSM juga mencakup perencanaan, pendefinisian, penyediaan, dan pengelolaan layanan teknologi informasi agar mampu memberikan nilai serta mendukung pencapaian tujuan dan kebutuhan bisnis organisasi (Pradina & Pratama, 2026).

ITIL 4 merupakan pengembangan dari ITIL V3 yang dirancang lebih

fleksibel dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi modern. Framework ini berfokus pada penciptaan nilai layanan (*value creation*), integrasi teknologi dengan proses bisnis, serta penerapan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan layanan TI (Wahyuni et al., 2025). Selain itu, pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesiapan dan kemampuan organisasi dalam menerapkan praktik manajemen layanan TI secara konsisten (Safitri et al., 2021).

Beberapa penelitian terdahulu telah menerapkan *framework* ITIL V4 untuk mengevaluasi kualitas pengelolaan layanan teknologi informasi. Penelitian pertama oleh Muhammad Ilham Hidayat dkk dengan judul Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan *Maturity Level Self-Assessment* ITIL v4. Menurut Penelitian tersebut, *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan salah satu kerangka kerja yang banyak digunakan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. Penelitian ini menggunakan ITIL *Maturity Level Self-Assessment* yang berorientasi pada ITIL V3 sebagai instrumen untuk mengevaluasi tingkat kematangan sistem manajemen insiden. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem manajemen insiden layanan teknologi informasi PT Pusri berada pada kategori *Not Comply* atau belum memenuhi standar pada level 3, yaitu *Products*, meskipun telah memenuhi kriteria pada level-level lainnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan metode evaluasi yang berbasis ITIL V3 terhadap sistem yang menggunakan ITIL V4 memiliki keterbatasan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan pendekatan antara kedua versi, khususnya ITIL V4 yang menerapkan pendekatan lebih holistik, terintegrasi, dan fleksibel dalam pengelolaan layanan teknologi informasi (Hidayat et al., 2024).

Penelitian kedua oleh Intan Rahma Diana Putrid dan I Kadek Dwi Nuryana

dengan judul Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada *Helpdesk* Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan *Framework* ITIL V4 (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Kediri). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur *capability level* serta mengidentifikasi *gap analysis* pada layanan *helpdesk*, khususnya dalam pengelolaan insiden dan permasalahan yang terjadi. Hasil pengukuran tersebut digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi aktivitas yang mengacu pada *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4. Penelitian ini berfokus pada praktik *Incident Management* dan *Problem Management* dalam layanan *helpdesk*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kemampuan pengelolaan layanan pada instansi tersebut. Penentuan narasumber atau responden dilakukan dengan mengacu pada *RACI Model* yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Hasil penelitian menghasilkan informasi mengenai tingkat kemampuan, kesenjangan (*gap*), serta rekomendasi aktivitas yang dapat diterapkan dalam meningkatkan praktik *Incident Management* dan *Problem Management*. Berdasarkan hasil pengukuran, kedua praktik tersebut pada layanan *helpdesk* Dispendukcapil Kota Kediri berada pada *capability level 3 (Defined)*. Pada tingkat ini, aktivitas telah didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan diintegrasikan dalam proses pengelolaan layanan. Meskipun demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan aktivitas *Incident Management* dan *Problem Management* masih belum sepenuhnya memenuhi kondisi yang diharapkan berdasarkan *framework* ITIL V4. Namun, secara operasional, insiden dan permasalahan yang terjadi pada layanan *helpdesk* telah dikelola dengan cukup baik (Putri & Nuryana, 2024).

Berbeda dengan penelitian

terdahulu, penelitian ini dilakukan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon dengan cakupan enam praktik utama ITIL V4, yaitu *Incident Management*, *Service Desk*, *Service Request Management*, *Problem Management*, *Change Enablement*, dan *Continual Improvement*. Penelitian ini tidak hanya mengukur tingkat kematangan layanan TI, tetapi juga menganalisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diharapkan serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Pemerintah Kota Ambon. Instansi ini berperan dalam pengelolaan infrastruktur jaringan, sistem informasi, layanan digital pemerintahan, serta penyediaan layanan teknologi informasi bagi berbagai perangkat daerah. Mengingat pentingnya peran tersebut, kualitas pengelolaan layanan TI perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu mendukung kegiatan operasional pemerintahan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi awal, masih terdapat beberapa tantangan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, seperti keterlambatan penanganan gangguan layanan, dokumentasi proses yang belum optimal, serta perlunya evaluasi terhadap kesesuaian pengelolaan layanan dengan praktik terbaik manajemen layanan TI. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas layanan teknologi informasi dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon menggunakan framework

ITIL V4 serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kasus. Objek penelitian adalah Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Ambon. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi literatur, dan penyebaran kusioner kepada layanan teknologi informasi (Riadi & Pratama, 2026). Observasi dilakukan untuk melihat langsung proses operasional dan aktivitas layanan teknologi informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Ambon untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan layanan teknologi yang digunakan instansi. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam menggunakan layanan TI di instansi tersebut. Studi Literatur dilakukan untuk mengumpulkan data referensi dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, dan laporan sebelumnya untuk mendapatkan landasan teori dan konteks penelitian. Kusioner digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai berbagai topik penelitian, seperti pendapat, pengalaman, atau karakteristik tertentu.

Metode analisis data digunakan untuk mengolah data yang telah diperoleh sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara deskriptif dengan mengacu pada kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dalam manajemen layanan teknologi informasi. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan (Purwani et al., 2025). Reduksi Data yaitu memilih serta

menyaring informasi yang relevan dari hasil observasi, wawancara, kajian literatur, penelitian terdahulu agar sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian Data itu menyusun informasi yang diperoleh dalam bentuk narasi atau diagram yang terstruktur, berdasarkan kerangka ITIL. Penarikan Kesimpulan yaitu menganalisis pola, keterkaitan, serta memberikan interpretasi terhadap kondisi dan potensi perbaikan dalam manajemen layanan TI di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Ambon. Proses Analisis Berdasarkan Framework ITIL dilakukan dengan mengkaji beberapa tahapan dalam ITIL, yaitu *Service Operation* (Operasional Layanan) dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan Berkelanjutan).

Kuesioner dirancang berdasarkan kerangka kerja ITIL V4 dan mencakup lima praktik utama yang relevan, yaitu *Incident Management*, *Service Desk*, *Service Request Management*, *Problem Management*, yang termasuk dalam kelompok *Service Management Practices*, serta *Continual Improvement* yang termasuk dalam kelompok *General Management Practices*.

Total responden yang berhasil mengisi kuesioner sebanyak 15 orang. Setiap pertanyaan diukur menggunakan skala Likert 1 hingga 5, di mana nilai 1 menunjukkan kondisi sangat tidak setuju/sangat rendah dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju/sangat tinggi. Hasil pengolahan data kuesioner kemudian digunakan untuk menghitung nilai maturity level, gap, dan tingkat kapabilitas masing-masing praktik ITIL V4 pada instansi tersebut. Analisis tingkat kematangan (*maturity level*) dilakukan dengan cara perhitungan yang dimulai dari bobot nilai tiap atribut pertanyaan dijumlahkan kemudian dibagi dengan hasil dari banyaknya soal, dikali banyaknya responden, maka menghasilkan skor rata-rata tingkat kematangan (*maturity level*). Jika digambarkan dengan rumus maka akan seperti dibawah ini:

$$\text{Maturity Level} = \frac{\text{Total Bobot Nilai}}{\text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden}}$$

(1)

Tahap analisis kesenjangan (*gap analysis*) memiliki tujuan yaitu mengevaluasi kesenjangan yang terjadi antara penanganan insiden saat ini dengan penanganan insiden berdasarkan framework ITIL V4 (Iman & Mulyati, 2025). Perhitungan tingkat kesenjangan (*gap analysis*) dirumuskan seperti dibawah ini:

Gap = Tingkat Harapan – Tingkat

Kematangan (2)

Tahap akhir dalam analisis data adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengelolaan layanan TI agar lebih efektif dan efisien sesuai dengan prinsip ITIL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai dan staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan serta penggunaan layanan teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Ambon. Kuesioner dirancang berdasarkan kerangka kerja ITIL V4 dan mencakup enam praktik utama yang relevan, yaitu *Incident Management*, *Service Desk*, *Service Request Management*, *Problem Management*, *Change Enablement*, yang termasuk dalam kelompok *Service Management Practices*, serta *Continual Improvement* yang termasuk dalam kelompok *General Management Practices*. Dimana 2 praktik yang menjadi fokus spesifik dan 4 praktik tambahan digunakan sebagai data penguat/pendukung dimensi *Value Streams & Processes*.

Total responden yang berhasil mengisi kuesioner sebanyak 15 orang. Setiap pertanyaan diukur menggunakan skala Likert 1 hingga 5, di mana nilai 1 menunjukkan kondisi sangat tidak setuju/sangat rendah dan nilai 5

menunjukkan sangat setuju/sangat tinggi. Hasil pengolahan data kuesioner kemudian digunakan untuk menghitung nilai maturity level, gap, dan tingkat kapabilitas masing-masing praktik ITIL V4 pada instansi tersebut.

Perhitungan *Maturity Level*

Penilaian *maturity level* dilakukan dengan menghitung rata-rata skor kuesioner pada setiap pertanyaan yang merepresentasikan masing-masing praktik ITIL V4. Skala pengukuran *maturity level* yang digunakan mengacu pada model kapabilitas proses ITIL (Rivai & Pratama, 2026), seperti gambar 1.



Gambar 1 Rentan Nilai *Maturity Level*

Klasifikasi Interval Nilai *Maturity Level* seperti pada tabel 1.

Tabel 1 Klasifikasi Interval *Maturity Level*

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 15 responden di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Ambon, dilakukan perhitungan terhadap 6 domain praktik

manajemen layanan TI berbasis framework ITIL v4. Hasil konversi data akumulasi ke dalam bentuk indeks kematangan seperti pada tabel 2.

Tabel 2 Perhitungan *Maturity Level*

No	Domain	Jml R	Skor Rata-Rata	ML	Tingkat Kapabilitas
1	Incident Management	15	4.44	4	Managed
2	Service Desk	15	4.39	4	Managed
3	Service Request Management	15	4.36	4	Managed
4	Problem Management	15	4.29	4	Managed
5	Change Enablement	15	4.34	4	Managed
6	Continual Improvement	15	4.37	4	Managed
Rata - Rata	Indeks Keseluruhan	15	4.37	4	Managed

Hasil perhitungan menunjukkan nilai Indeks Keseluruhan (Skor Rata-Rata) sebesar 4.37 bagi tata kelola TI di Diskominfo Kota Ambon. Merujuk pada tabel 1 (rentang 3.51 – 4.50), skor 4.37 menetapkan manajemen layanan TI Diskominfo Kota Ambon pada *Maturity Level* 4 dengan Tingkat Kapabilitas *Managed*. Posisi pada tingkat kapabilitas *Managed* bermakna bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon telah menerapkan seluruh standar prosedur formal (SOP) secara menyeluruh.

Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Analisis kesenjangan (GAP analysis) digunakan untuk mengukur selisih nilai antara performa aktual manajemen layanan TI saat ini (*Current*

State) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon dengan nilai target yang diharapkan (*Target State*). Target yang ditetapkan dalam pengujian ini adalah nilai optimal tertinggi, yaitu 5.00 (*Optimized*). Analisis Kesenjangan seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3 GAP Analysis

No	Domain	Skor Saat Ini	Target	GAP
1	Incident Management	4.44	5.00	0.56
2	Service Desk	4.39	5.00	0.61
3	Service Request Management	4.36	5.00	0.64
4	Problem Management	4.29	5.00	0.71
5	Change Enablement	4.34	5.00	0.66
6	Continual Improvement	4.37	5.00	0.63
Rata-Rata	Indeks Keseluruhan	4.37	5.00	0.63

Perbandingan antara Skor Saat Ini dan Target Ideal menghasilkan nilai Gap Keseluruhan sebesar 0.63 bagi Diskominfo Kota Ambon. Nilai kesenjangan yang berada di bawah angka 1.00 ini menunjukkan bahwa kondisi tata kelola teknologi informasi di instansi tersebut memerlukan peningkatan efisiensi sebesar 12.6% ($0.63 \div 5.00 \times 100\%$) untuk mencapai tingkat optimasi penuh.

Perbedaan nilai kesenjangan (*gap*) pada masing-masing domain praktik dianalisis sebagai berikut, 1) Kesenjangan Tertinggi terdapat pada domain *Problem Management* dengan nilai gap 0.71. Hal ini menuntut adanya perbaikan prioritas pada aspek identifikasi akar penyebab masalah teknis (*root cause analysis*) dan penyiapan tindakan pencegahan guna meniadakan insiden berulang. 2) Kesenjangan Terendah terdapat pada domain *Incident Management* dengan nilai gap 0.56. Nilai gap terkecil ini

membuktikan keunggulan kecepatan respons teknis instansi dalam memulihkan gangguan operasional harian. 3) Nilai kesenjangan untuk domain lainnya adalah *Service Desk* sebesar 0.61, *Continual Improvement* sebesar 0.63, *Service Request Management* sebesar 0.64, dan *Change Enablement* sebesar 0.66.

Nilai kesenjangan total sebesar 0.63 ini menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan. Rekomendasi difokuskan pada tindakan nyata untuk menghilangkan celah kesenjangan tersebut. Tujuannya adalah membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon meningkatkan standar tata kelolanya, dari level *Managed* (proses yang terukur dan terevaluasi) naik ke level *Optimized* (proses yang berbasis inovasi dan otomatisasi penuh).

Pembahasan Hasil per Domain ITIL V4

Domain *Incident Management* (Manajemen Insiden) memperoleh skor tertinggi sebesar 4.44 dengan nilai kesenjangan sebesar 0.56. Hasil ini membuktikan bahwa Diskominfo Kota Ambon memiliki kemampuan yang sangat cepat dalam memulihkan gangguan teknis operasional harian (seperti pemulihan jaringan internal, penanganan *server* lokal yang *down*, atau gangguan aplikasi kedinasan). Prosedur pelaporan penanganan gangguan telah dijalankan sesuai SOP, dicatat secara digital, dan diukur durasi penyelesaiannya secara berkala guna memastikan waktu henti (*downtime*) layanan publik tetap minim.

Domain *Service Desk* (Meja Layanan) mendapatkan skor sebesar 4.39 dengan nilai kesenjangan sebesar 0.61. Capaian ini menunjukkan bahwa fungsi kontak tunggal (*single point of contact*) yang disediakan oleh Diskominfo Kota Ambon untuk melayani keluhan maupun permintaan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain telah dikelola dengan baik. Instansi telah memonitor kualitas interaksi petugas, mencatat volume harian tiket aduan, serta mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan meja bantuan

secara berkala.

Domain Service Request Management (Manajemen Permintaan Layanan) mencatatkan skor sebesar 4.36 dengan nilai kesenjangan sebesar 0.64. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan permintaan layanan yang bersifat rutin dan berisiko rendah—seperti permintaan pembuatan akun email resmi baru untuk pegawai, instalasi perangkat lunak standar, atau permohonan hak akses basis data—telah berjalan teratur. Alur pemenuhan permintaan dari awal diajukan hingga disetujui telah diukur ketepatan waktunya untuk menghindari penumpukan antrean prosedur administrasi.

Domain Problem Management (Manajemen Masalah) mencatatkan skor terendah sebesar 4.29 dengan nilai kesenjangan tertinggi sebesar 0.71. Meskipun domain ini tetap bertahan pada level *Managed*, nilai kesenjangan yang mencolok ini menuntut perhatian prioritas. Diskominfo Kota Ambon dinilai masih menitikberatkan fokus pada penanganan gangguan jangka pendek (*incident management*) daripada menginvestigasi akar penyebab masalah (*root cause analysis*). Penyelidikan mendalam terhadap gangguan berulang serta penyusunan database solusi permanen (*Known Error Database*) perlu dioptimalkan agar masalah teknis serupa tidak kembali terjadi.

Domain Change Enablement (Kendali Perubahan) memperoleh skor sebesar 4.34 dengan nilai kesenjangan sebesar 0.66. Hasil ini mengonfirmasi bahwa setiap kali Diskominfo Kota Ambon melakukan pembaruan sistem, migrasi data, atau modifikasi aplikasi, proses penilaian risiko (*risk assessment*) dan persetujuan formal telah diterapkan. Dampak dari perubahan teknologi tersebut dimonitor secara ketat untuk mencegah terjadinya kerusakan atau kendala tak terduga pada sistem layanan publik yang sedang berjalan aktif.

Domain Continual Improvement (Peningkatan Berkelanjutan) memperoleh skor rata-rata sebesar 4,37 dengan nilai

kesenjangan (*gap*) sebesar 0,63. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penerapan aktivitas peningkatan berkelanjutan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Ambon telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kondisi yang diharapkan. Nilai *gap* sebesar 0,63 menunjukkan bahwa Diskominfo Kota Ambon telah memiliki upaya dalam melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap layanan maupun proses teknologi informasi, tetapi pelaksanaannya masih perlu dilakukan secara lebih konsisten, terstruktur, dan terdokumentasi. Perbaikan dapat diarahkan pada proses evaluasi berkala, pencatatan hasil evaluasi, pemantauan indikator kinerja, serta tindak lanjut terhadap permasalahan yang ditemukan. Dengan memperkuat aktivitas tersebut, proses *Continual Improvement* dapat mendukung peningkatan kualitas layanan TI secara berkelanjutan dan memastikan bahwa perubahan yang dilakukan tetap selaras dengan kebutuhan organisasi dan pengguna layanan.

Rekomendasi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon

Berdasarkan hasil analisis *maturity level*, nilai kesenjangan (*gap*), dan tingkat kapabilitas menggunakan *framework* ITIL v4, berikut ini disampaikan rekomendasi konkret bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon dalam meningkatkan kualitas pengelolaan layanan teknologi informasinya:

1. Prioritaskan Peningkatan *Problem Management* (Gap: 0.71): Mengingat *Problem Management* memiliki nilai kesenjangan terbesar, Dinas Kominfo Kota Ambon harus memprioritaskan penguatan proses ini. Instansi perlu menerapkan metodologi analisis akar masalah (*Root Cause Analysis*) yang terstruktur untuk menginvestigasi gangguan sistem yang berulang, membangun *Known Error Database* (KEDB) sebagai pusat data solusi teknis, dan menetapkan prosedur

- review* masalah operasional secara rutin agar insiden serupa tidak kembali terjadi.
2. Formalisasikan Manajemen Risiko pada *Change Enablement* (Gap: 0.66): Untuk meminimalkan risiko terjadinya kegagalan sistem operasional saat pembaruan teknologi, instansi wajib menerapkan prosedur penilaian risiko (*risk assessment*) yang formal. Setiap modifikasi kode aplikasi, migrasi data, atau perubahan infrastruktur jaringan harus dicatat dalam *Change Log* digital dan mendapatkan otorisasi dari pejabat berwenang sebelum diimplementasikan pada lingkungan produksi.
 3. Tetapkan Target Waktu yang Terukur pada *Service Request Management* (Gap: 0.64): Instansi perlu menyusun Katalog Layanan (*Service Catalogue*) yang jelas untuk mengatur alur pemenuhan permintaan rutin dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain. Di dalam katalog tersebut, wajib ditetapkan komitmen batasan waktu penyelesaian yang transparan untuk setiap jenis permintaan (seperti pembuatan akun email resmi baru atau permohonan hak akses basis data) agar akuntabilitas layanan dapat diukur secara objektif.
 4. Pelembagakan Agenda Evaluasi pada *Continual Improvement* (Gap: 0.63): Guna mempertahankan indeks kematangan keseluruhan yang sudah berada di angka 4.37, siklus perbaikan berkelanjutan harus diintegrasikan ke dalam kultur kerja organisasi. Hasil evaluasi kinerja layanan TI berbasis data kuantitatif wajib dijadikan agenda tetap dalam rapat koordinasi bulanan internal, sehingga setiap celah kelemahan dapat langsung ditindaklanjuti dengan rencana aksi perbaikan yang konkret.
 5. Adopsi *Platform* Aplikasi Manajemen Layanan TI Terpadu untuk *Service Desk* (Gap: 0.61) dan *Incident Management* (Gap: 0.56): Untuk mempertahankan performa kedua domain yang sudah berjalan baik ini menuju batas optimal, instansi disarankan mengadopsi sistem aplikasi manajemen layanan TI (*Information Technology Service Management*) yang terintegrasi. Sistem ini akan menyatukan fungsi meja bantuan sebagai titik kontak tunggal pengaduan dengan kecepatan pemulihan gangguan harian secara otomatis, terpusat, dan dapat dilacak status tiketnya secara *real-time* oleh OPD pelapor.
 6. Investasi pada Pengembangan Kompetensi SDM TI: Untuk mendukung komitmen instansi dalam memangkas nilai kesenjangan keseluruhan sebesar 0.63 dan menaikkan tingkat kapabilitas dari level *Managed* menuju level *Optimized*, diperlukan fasilitasi bagi staf teknis Diskominfo Kota Ambon untuk mengikuti pelatihan resmi dan sertifikasi profesi berstandar internasional, seperti *ITIL v4 Foundation*, guna memperluas pemahaman mengenai manajemen layanan TI modern.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Ambon menggunakan *framework* ITIL v4, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kematangan Saat Ini (*Current Maturity Level*): Hasil pengukuran terhadap 6 domain praktik ITIL v4 menunjukkan bahwa tata kelola layanan TI di Dinas Kominfo Kota Ambon secara keseluruhan memiliki nilai Indeks Keseluruhan (Skor Rata-Rata) sebesar 4.37. Merujuk pada tabel klasifikasi interval nilai kematangan, skor ini menempatkan instansi pada

Maturity Level 4 dengan Tingkat Kapabilitas Managed. Posisi ini bermakna bahwa seluruh standar prosedur formal (SOP) telah diterapkan secara menyeluruh, operasional layanan dipantau secara terjadwal, dan kinerjanya dievaluasi menggunakan indikator kuantitatif untuk menjaga stabilitas kualitas pelayanan teknis.

2. Sebaran Capaian Skor Per Domain Praktik: Penilaian pada masing-masing domain praktik menunjukkan hasil yang merata di dalam level yang sama yaitu Level 4 - *Managed*, dengan urutan capaian skor dari tertinggi hingga terendah sebagai berikut, *Incident Management* memperoleh skor tertinggi yaitu 4.44, *Service Desk* memperoleh skor 4.39, *Continual Improvement* memperoleh skor 4.37, *Service Request Management* memperoleh skor 4.36, *Change Enablement* memperoleh skor 4.34, *Problem Management* memperoleh skor terendah yaitu 4.29.
3. Hasil Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*): Perbandingan antara Skor Saat Ini dengan Target Ideal 5.00 (Optimized) menghasilkan nilai Gap Keseluruhan sebesar 0.63. Nilai kesenjangan ini mengindikasikan bahwa kondisi tata kelola teknologi informasi di instansi tersebut memerlukan peningkatan efisiensi sebesar 12.6% untuk mencapai tingkat optimasi penuh. Analisis kesenjangan per domain mengidentifikasi bahwa *Problem Management* memiliki nilai gap tertinggi (0.71), yang menjadikannya sebagai area prioritas utama perbaikan. Sebaliknya, *Incident Management* memiliki nilai gap terendah (0.56), yang membuktikan keunggulan kecepatan respons teknis instansi dalam memulihkan gangguan operasional harian.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas AnugerahNya, yang memungkinkan kami menyelesaikan tulisan ini dengan baik. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM, Fakultas Sains dan Teknologi, Institut Agama Kristen Negeri Ambon dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Ambon yang telah memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 14(4). <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0409>
- Hidayat, M. I., Putra, P., Fitriansyah, R. A., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 9(1), 63. <https://doi.org/10.51211/isbi.v9i1.2859>
- Iman, M. I., & Mulyati, M. (2025). Analisis Layanan ITSM pada Dinas Kebudayaan Kota Palembang Menggunakan ITIL V4. *Media Online*, 4(2).
- Matulatuwa, F. M., & Lekiwona, A. (2026). Tantangan dan Peluang Teknologi Digital bagi Eksistensi Budaya Kalwedo dan Implikasinya dalam dunia Pendidikan. *Journal of Science and Social Research*, IX(4), 5569–5578. <https://doi.org/https://doi.org/10.54314/jssr.v9i4.6272>
- Pradina, M. A., & Pratama, D. (2026). Analisis Tingkat Kematangan

UCAPAN TERIMA KASIH

- (Maturity Level) Layanan TI Menggunakan ITIL V4 pada PT Pertamina Patra Niaga Regional Sumbagsel. *JURNAL PENELITIAN SISTEM INFORMASI (JPSI)*, 4(2), 285–302.
<https://doi.org/10.54066/jpsi.v4i2.3967>
- Purwani, F., Irmalia, Anderwani, L., Ananda, Y. V., & Mayusdila, H. (2025). Studi Manajemen Layanan Teknologi Informasi dan Pemetaan RACI pada PT Sriwijaya Internet Service (SISNET) Palembang. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2292–2303.
<https://doi.org/https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7481>
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya*, 5(1), 47–53.
<https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Putri, I. R. D., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 173–181.
<https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.59108>
- Riadi, S., & Pratama, D. (2026). Analisis IT Service Management Layanan Teknologi Informasi dengan Menerapkan Framework ITIL V4 pada PT Jasa Raharja Putera Kota Palembang. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 10(9), 71–80.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2238/rfmszn74>
- 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. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 7(3), 2971–2983.
<https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3.7532>
- Safitri, C. I., Supriyadi, D., & Astiti, S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3. *Jurnal JUPITER*, 13(1), 134–144.
- Wahyuni, I. T., Saputri, A. D., Setiawan, I., & Putranto, B. D. (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>