E-ISSN : 3025-1311
https://ejournal.warunayama.org/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 8 Tahun 2026

# EVALUASI SISTEM MANAJEMEN LAYANAN IT BERBASIS ITIL PADA LAYANAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UP3 PALEMBANG

**Kadek Arya[1], Evi Yulianingsih[2]**
Universitas Bina Darma
Kadekaryapuje77@gmail.com , ev_yulianingsih@binadarma.ac.id

**Abstrack**

Transformasi digital pada sektor utilitas menuntut perusahaan penyedia layanan publik untuk menghadirkan layanan yang cepat, konsisten, dan transparan kepada pelanggan. PT PLN (Persero) UP3 Palembang sebagai unit layanan kelistrikan menghadapi tantangan dalam pengelolaan layanan pelanggan yang melibatkan berbagai kanal dan jenis permintaan, mulai dari pengaduan gangguan hingga permintaan layanan standar. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi tingkat kematangan (maturity level) penerapan manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management/ITSM) berbasis kerangka kerja ITIL, khususnya pada domain Service Operation yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Metode penelitian menggunakan pendekatan evaluatif dengan desain mixed methods, mengombinasikan pengukuran kuantitatif melalui kuesioner dan pendalaman kualitatif melalui wawancara, observasi, serta studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar proses Service Operation berada pada tingkat kematangan menengah, di mana proses telah berjalan dan terdokumentasi namun belum sepenuhnya konsisten dan terukur. Analisis kesenjangan mengungkap adanya kebutuhan penguatan pada aspek standarisasi prosedur, mekanisme eskalasi, pemantauan kinerja layanan, serta pengelolaan pengetahuan untuk mencegah insiden berulang. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi perbaikan dan roadmap implementasi bertahap yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci**: IT Service Management, ITIL, Service Operation, maturity level, customer service, PLN.

***Abstract***

*Digital transformation in the utility sector requires public service organizations to deliver fast, consistent, and transparent services to customers. PT PLN (Persero) UP3 Palembang, as a regional electricity service unit, manages diverse customer service activities ranging from outage complaints to standard service requests. These activities demand a well-managed and measurable IT service management system. This study aims to evaluate the maturity level of IT Service Management (ITSM) implementation based on the ITIL framework, with a specific focus on the Service Operation domain that directly interacts with customers. This research adopts an evaluative approach using a mixed methods design, combining quantitative measurement through questionnaires with qualitative analysis obtained from interviews, observations, and document reviews. The results indicate that most Service Operation processes are at a moderate maturity level, meaning that processes have been implemented and documented but are not yet fully consistent or performance-driven. The gap*

**Article History**
Received: Januari 2026
Reviewed: Januari 2026
Published: Januari 2026

Plagiarism Checker No 820
Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Kohesi.v1i2.365
Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

*analysis reveals the need to strengthen standard operating procedures, escalation mechanisms, service performance monitoring, and knowledge management to reduce recurring incidents.This study contributes practical recommendations and a phased implementation roadmap that can serve as a reference for improving customer service quality in a sustainable manner at PT PLN (Persero) UP3 Palembang.*

***Keyword**: IT Service Management, ITIL, Service Operation, maturity level, customer service, PLN.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan perusahaan penyedia layanan publik, termasuk di sektor kelistrikan. Pelanggan tidak lagi hanya menilai layanan dari tersedianya pasokan listrik, tetapi juga dari kecepatan respon terhadap gangguan, kejelasan informasi, serta kepastian penyelesaian masalah. Dalam konteks tersebut, sistem manajemen layanan TI menjadi fondasi penting agar proses pelayanan berjalan konsisten, terukur, dan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Di tingkat unit pelaksana pelayanan seperti PT PLN (Persero) UP3 Palembang, aktivitas layanan pelanggan melibatkan berbagai proses operasional, mulai dari penerimaan laporan gangguan, penanganan permintaan layanan, hingga koordinasi antar unit teknis. Meskipun sebagian proses telah didukung sistem digital, dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan kecepatan respon, ketidakkonsistenan alur penanganan, serta pemanfaatan data layanan yang belum optimal sebagai dasar perbaikan. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi sistematis terhadap penerapan manajemen layanan TI.

Kerangka kerja ITIL dipilih sebagai acuan karena menyediakan praktik terbaik yang menekankan penciptaan nilai layanan, kejelasan peran, serta perbaikan berkelanjutan berbasis data. Penelitian ini difokuskan pada domain Service Operation karena domain ini paling langsung dirasakan dampaknya oleh pelanggan. Evaluasi tidak hanya bertujuan menilai kondisi saat ini, tetapi juga menghasilkan rekomendasi perbaikan yang realistis dan dapat diimplementasikan secara bertahap.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan evaluatif berbasis kerangka kerja IT Service Management (ITSM) dengan rujukan praktik ITIL V3 pada domain Service Operation. Desain penelitian bersifat mixed methods (kuantitatif-kualitatif) untuk memperoleh gambaran tingkat kematangan (maturity) proses layanan serta penjelasan kontekstual terkait penyebab kesenjangan dan kebutuhan perbaikan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menghitung skor maturity per proses melalui kuesioner, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk memperkaya temuan melalui observasi, studi dokumen, serta wawancara semi-terstruktur dengan pemangku kepentingan yang relevan (Creswell & Creswell, 2021).

Fokus evaluasi diarahkan pada proses layanan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan dan operasi layanan, antara lain Service Desk, Event Management,

Incident Management, Request Fulfillment, Problem Management, dan Access Management sebagaimana umum digunakan pada penelitian evaluasi ITIL V3 domain Service Operation (Putra & Sutabri, 2023; Tarisha & Mulyati, 2025).

### Objek, Subjek, dan Unit Analisis

Objek penelitian adalah Sistem Manajemen Layanan TI yang mendukung layanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UP3 Palembang. Unit analisis penelitian adalah proses-proses ITIL V3 Service Operation yang diterapkan dalam pengelolaan layanan TI, khususnya yang terkait penanganan permintaan layanan, gangguan/insiden, masalah berulang, kontrol akses, serta pemantauan kejadian layanan.

Subjek penelitian meliputi (1) responden internal yang terlibat langsung dalam operasi layanan TI dan layanan pelanggan (misalnya: service desk/helpdesk, staf TI, operator/penanggung jawab aplikasi, petugas pelayanan pelanggan, dan/atau pengawas proses layanan), serta (2) responden pelanggan (pengguna layanan) untuk menangkap persepsi kualitas penanganan layanan yang dirasakan. Komposisi responden menyesuaikan ketersediaan dan kebijakan unit kerja di lokasi penelitian.

**Tabel 1. Rencana Kelompok Responden Penelitian**

| Kelompok Responden | Kriteria | Teknik Sampling (disarankan) | Peran dalam Penelitian |
|---|---|---|---|
| Internal (operasional layanan TI) | Terlibat/mengetahui proses service desk, incident, request, problem, event, access | Purposive (berbasis peran) | Mengisi kuesioner maturity, wawancara, verifikasi dokumen |
| Pelanggan (end user) | Pernah menerima layanan/penanganan gangguan/permintaa n layanan dari PLN UP3 Palembang | Convenience/accidental (berbasis kemudahan akses) | Mengisi kuesioner persepsi layanan; input dampak/priorita s perbaikan |

### Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner, wawancara, dan observasiproses layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal (misalnya SOP, log tiket, laporan gangguan, laporan SLA, rekap permintaan layanan, struktur organisasi,

serta kebijakan akses dan keamanan) yang relevan untuk memvalidasi penerapan proses layanan.Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner: mengukur persepsi penerapan proses Service Operation serta tingkat kematangan (maturity) pada tiap proses.

2. Wawancara semi-terstruktur: menggali alur nyata penanganan insiden/permintaan, hambatan, akar masalah, dan praktik perbaikan berkelanjutan.

3. Observasi: mengamati alur kerja service desk, mekanisme eskalasi, pencatatan tiket, serta penggunaan alat bantu (tool) yang dipakai.

4. Studi dokumen: menelaah SOP, template laporan, kebijakan layanan, dan bukti implementasi proses (mis. log tiket, laporan bulanan).

**Kerangka Evaluasi dan Ruang Lingkup Proses ITIL**

Kerangka evaluasi disusun untuk menghasilkan: (1) gambaran kondisi saat ini (As-Is) tingkat kematangan proses, (2) target kondisi yang diharapkan (To-Be), (3) analisis kesenjangan (gap) untuk tiap proses, serta (4) prioritas rekomendasi perbaikan dan roadmap implementasi. Pendekatan evaluasi maturity dan gap banyak digunakan pada penelitian ITIL V3 Service Operation untuk menyusun rencana perbaikan layanan (Tarisha & Mulyati, 2025; Alhari et al., 2024). Diagram kerangka evaluasi menggambarkan alur mulai dari pengumpulan data hingga keluaran rekomendasi dan roadmap.




***Gambar 1. Kerangka Evaluasi Maturity dan Gap Analysis***

*(Sumber: Peneliti, 2025).*

Gambar 1. memperlihatkan bahwa data lapangan digunakan untuk menghitung maturity As-Is per proses, kemudian dibandingkan dengan target To- Be. Selisih To-Be dan As-Is menjadi dasar gap analysis, yang selanjutnya diprioritaskan berdasarkan dampak dan urgensi sebelum diterjemahkan menjadi rekomendasi dan roadmap.

### Instrumen Penelitian

Instrumenutama penelitian adalah kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1–5 serta pedoman wawancara semi-terstruktur. Butir kuesioner disusun berdasarkan indikator proses ITIL V3 Service Operation dan disesuaikan dengan konteks layanan pelanggan di PLN UP3 Palembang. Penyusunan butir dapat mengacu pada penelitian sejenis yang mengevaluasi Service Operation (Putra & Sutabri, 2023; Zulkarnain et al., 2024; Iftita & Wahyuni, 2025).

### 1. Kisi-kisi Instrumen Kuesioner

Kisi-kisi berikut memberi contoh struktur butir kuesioner. Peneliti dapat menambah/mengurangi jumlah butir sesuai kebutuhan dan ketersediaan data di PLN UP3 Palembang.

**Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Kuesioner**

| Proses | Dimensi/Indikator | Kode Butir (contoh) | Responden | Jumlah Butir (contoh) |
|---|---|---|---|---|
| Service Desk | SPOC, pencatatan tiket, eskalasi, komunikasi status, pelaporan | SD1–SD6 | Internal | 6 |
| Event Mgmt | Monitoring, alert, klasifikasi event, tindak lanjut, pelaporan availability | EV1–EV5 | Internal | 5 |
| Incident Mgmt | Klasifikasi prioritas, SLA respon, eskalasi, resolusi, closure | IN1–IN7 | Internal | 7 |
| Request Fulfillment | Katalog layanan, alur persetujuan, waktu pemenuhan, tracking, kepuasan | RF1–RF6 | Internal & Pelanggan | 6 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Problem Mgmt | RCA, known error, pencegahan, post-<br>incident review,<br>knowledge base | PR1–PR6 | Internal | 6 |
| Access<br>Mgmt | Otorisasi, approval, pencatatan, review<br>akses, audit trail | AC1–AC5 | Internal | 5 |
| Kepuasan<br>Pelanggan | Kecepatan, kepastian, transparansi informasi, kemudahan kanal, kepuasan | KP1–KP6 | Pelanggan | 6 |

**2. Contoh Butir Kuesioner (Ilustrasi)**

Berikut contoh butir kuesioner yang dapat digunakan (format pernyataan):

1. SD1: “Setiap permintaan/keluhan pelanggan selalu dicatat dalam sistem tiket dan diberi nomor referensi.”

2. IN2: “Terdapat aturan prioritas insiden (mis. kritis/tinggi/sedang/rendah) dan diterapkan secara konsisten.”

3. RF3: “Permintaan layanan standar memiliki alur persetujuan yang jelas dan dapat ditelusuri statusnya.”

4. PR2: “Insiden berulang dianalisis akar penyebabnya (RCA) dan hasilnya didokumentasikan.”

5. AC4: “Perubahan hak akses selalu memerlukan persetujuan (approval) dan tercatat sebagai audit trail.”

6. KP2: “Petugas memberi informasi perkembangan penanganan secara berkala sampai selesai.”

**3. Pedoman Wawancara (Ringkas)**

pertanyaan wawancara untuk responden internal:

1. Bagaimana alur penerimaan laporan gangguan/permintaan layanan dari pelanggan sampai tiket ditutup?

2. Apa kendala utama dalam memenuhi SLA respon dan penyelesaian layanan?

3. Apakah terdapat mekanisme eskalasi yang baku? Siapa yang berwenang melakukan eskalasi dan kapan?

4. Insiden apa yang paling sering terjadi berulang? Bagaimana proses RCA/Problem Management dilakukan?

5. Tool apa yang digunakan untuk ticketing/monitoring? Apa gap fitur/implementasinya saat ini?

**Definisi Operasional Variabel dan Indikator**

Variabel penelitian adalah tingkat kematangan (maturity) proses Service Operation pada manajemen layanan TI. Indikator disusun per proses ITIL V3 Service Operation. Setiap indikator dijabarkan menjadi beberapa butir pertanyaan kuesioner. Tabel berikut merupakan ringkasan definisi operasional dan contoh indikator yang dapat digunakan.

**Tabel 3. Definisi Operasional dan Indikator Proses Service Operation**

| Proses (Service Operation) | Definisi Operasional | Contoh Indikator Penilaian (ringkas) | Contoh Bukti/Artefak |
|---|---|---|---|
| Service Desk | Fungsi titik kontak tunggal (SPOC) untuk menerima, mencatat, mengklasifikasikan, dan memantau tiket layanan. | SPOC berjalan; kategorisasi tiket; eskalasi; komunikasi status; pelaporan berkala. | Portal/ticketing, SOP service desk, laporan tiket, skrip komunikasi. |
| Event Management | Pemantauan kejadian (event) layanan/aplikasi/jaringan untuk mendeteksi kondisi | Monitoring tersedia; threshold & alert; klasifikasi event; tindak | Dashboard monitoring, log event, notifikasi, laporan ketersediaan. |
| | normal/abnormal dan memicu tindakan. | lanjut terdokumentasi. | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Incident Management | Proses memulihkan layanan normal secepat mungkin dan meminimalkan dampak bisnis dari insiden. | Klasifikasi & prioritas; SLA respon; eskalasi; resolusi; penutupan tiket; komunikasi pelanggan. | SOP incident, log insiden, laporan SLA, template eskalasi. |
| Request Fulfillment | Proses menangani permintaan layanan standar (mis. permintaan informasi, permintaan perubahan minor, layanan rutin). | Katalog layanan; alur persetujuan; waktu pemenuhan; tracking status; kepuasan pengguna. | Service catalog, form permintaan, catatan persetujuan, log pemenuhan. |
| Problem Management | Proses mengelola akar penyebab insiden berulang untuk mencegah kejadian berulang dan mengurangi dampak. | Analisis akar masalah; known error; tindakan pencegahan; review pasca insiden; basis pengetahuan. | RCA report, known error DB, notulen problem review, knowledge base. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Access Management | Proses pemberian, perubahan, dan pencabutan hak akses pengguna sesuai kebijakan dan prinsip keamanan. | Otorisasi; pencatatan akses; review akses; penanganan akses darurat; audit trail. | Kebijakan akses, daftar user & role, log perubahan akses, bukti approval. |

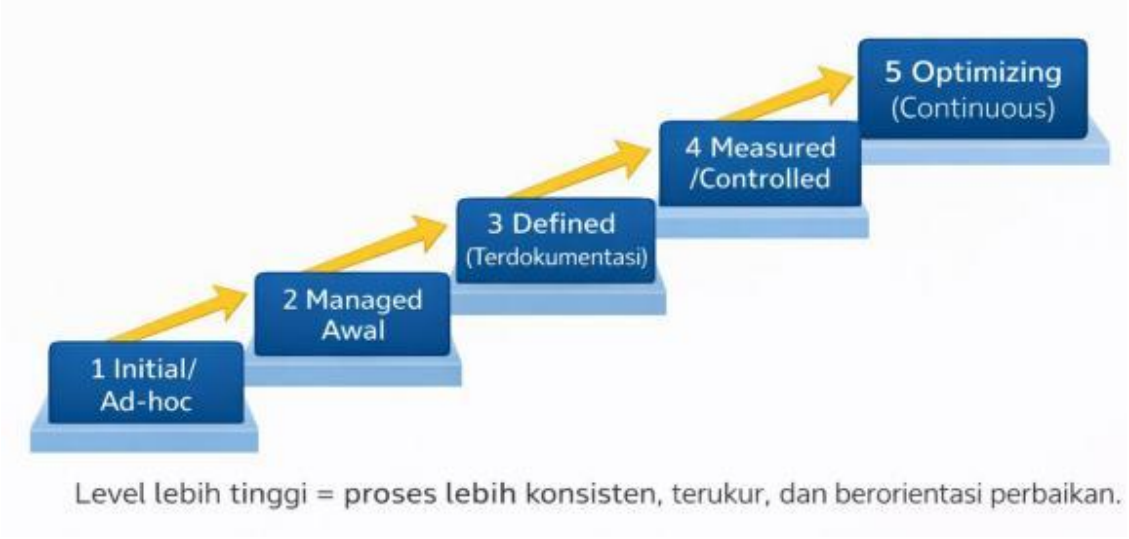
**Skala Pengukuran dan Perhitungan Maturity Level**

Pengukuran menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju). Skor tiap proses diperoleh dari rata-rata nilai semua butir pertanyaan pada proses tersebut. Rata-rata skor kemudian dipetakan ke tingkat kematangan (maturity level) dengan interval 0,80 untuk membedakan Level 1 sampai Level 5. Pendekatan pemetaan interval ini banyak digunakan pada studi maturity ITIL V3 Service Operation (Putra & Sutabri, 2023; Tarisha & Mulyati, 2025).Rumus rata-rata skor proses:Skor Proses = (Σ skor seluruh butir pada proses) / (jumlah butir × jumlah responden).Kriteria tingkat kematangan ditetapkan sebagai berikut:

**Tabel 4. Kriteria Pemetaan Nilai ke Tingkat Kematangan**

| Rentang Nilai Rata-rata | Level | Makna Ringkas |
|---|---|---|
| 1.00 – 1.80 | 1 (Initial) | Proses masih ad-hoc/reaktif; belum baku. |
| 1.81 – 2.60 | 2 (Repeatable) | Proses mulai berulang namun belum terdokumentasi/standar penuh. |
| 2.61 – 3.40 | 3 (Defined) | Proses terdokumentasi dan memiliki standar, namun konsistensi dan pengukuran belum optimal. |
| 3.41 – 4.20 | 4 (Managed) | Proses berjalan konsisten, terukur (SLA/KPI), dan dikendalikan. |
| 4.21 – 5.00 | 5 (Optimized) | Proses dioptimalkan melalui perbaikan berkelanjutan, otomatisasi, dan inovasi. |

Visualisasi skala maturity membantu pembaca memahami hubungan antara nilai rata-rata dan level kematangan.




***Gambar 2. Skala Maturity Level Berbasis Interval***

*(Sumber: Peneliti, 2025).*

Gambar 2. menampilkan pembagian rentang nilai untuk Level 1–5. Pembagian interval dimanfaatkan untuk interpretasi cepat capaian tiap proses Service Operation.

**Uji Kualitas Instrumen dan Data**

Sebelum analisis maturity dilakukan, data kuesioner diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas butir dapat dilakukan dengan korelasi item-total (misalnya Pearson) dan dibandingkan dengan r-tabel pada taraf signifikansi 0,05. Uji reliabilitas dapat menggunakan Cronbach's Alpha dengan kriteria umum $\alpha \geq 0{,}70$ menunjukkan konsistensi internal yang baik (Creswell & Creswell, 2021). Jika terdapat butir yang tidak valid atau menurunkan reliabilitas, butir tersebut dapat direvisi atau dikeluarkan. Selain itu, triangulasi dilakukan melalui pembandingan hasil kuesioner dengan temuan wawancara, observasi, dan dokumen untuk meningkatkan kredibilitas hasil evaluasi.

**Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan untuk memperoleh nilai maturity level tiap proses (as-is), membandingkannya dengan target (to-be) untuk mendapatkan nilai gap, serta menetapkan prioritas rekomendasi berdasarkan besar gap dan dampaknya terhadap pelanggan.

Rumus perhitungan yang digunakan adalah sebagai berikut:

(a) Rata-rata skor per item

$$\bar{x}_i = \frac{\sum_{j=1}^{n} x_{ij}}{n}$$

Persamaan ini digunakan untuk menghitung rata-rata skor pada satu pertanyaan (item) kuesioner berdasarkan jawaban seluruh responden.

(b) Rata-rata skor per indikator

$$\bar{x}_k = \frac{\sum_{i=1}^{q} \bar{x}_i}{q}$$

Jika satu indikator terdiri dari beberapa item pertanyaan, persamaan ini digunakan untuk menghitung rata-rata indikator dari rata-rata item-item penyusunnya. Apabila indikator hanya terdiri dari satu item, maka nilai indikator sama dengan rata-rata item.

(c) Maturity level per proses

$$M_{proses} = \frac{\sum_{k=1}^{m} \bar{x}_k}{m}$$

Persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat kematangan (maturity) untuk satu proses ITIL (misalnya Incident Management), yaitu rata-rata seluruh indikator pada proses tersebut.

(d) Gap Analysis

$$Gap = M_{target} - M_{as-is}$$

Persamaan ini menunjukkan selisih antara target maturity (to-be) dengan maturity kondisi saat ini (as-is). Semakin besar gap, semakin tinggi prioritas perbaikan.

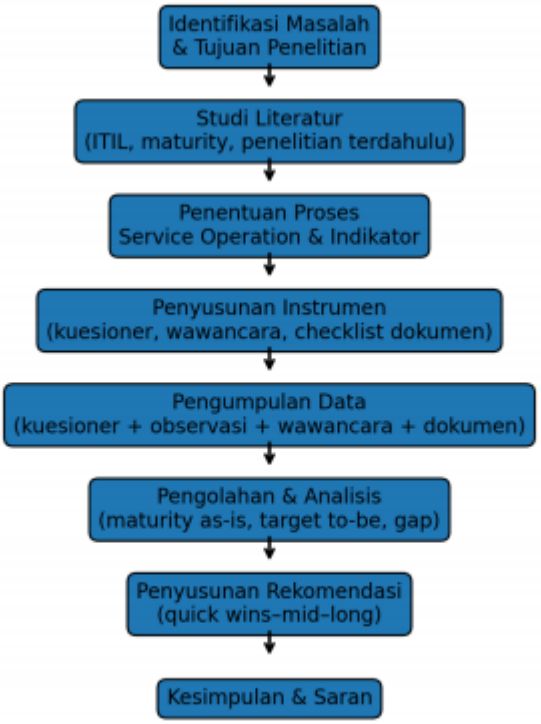
Setelah nilai gap diperoleh, prioritas perbaikan ditentukan berdasarkan (1) gap terbesar dan (2) dampak terhadap pengalaman pelanggan (misalnya kecepatan respon, kejelasan status layanan, dan pencegahan insiden berulang). Rekomendasi kemudian disusun menjadi roadmap (quick wins–mid-term–long-term) berdasarkan urgensi dan kemudahan implementasi.

| Aktivitas Perbaikan (contoh) | R | A | C | I |
|---|---|---|---|---|
| Standarisasi SOP incident & eskalasi | Service Desk | Manajer Unit | Tim TI, Operasi | Stakeholder terkait |
| Implementasi monitoring & alert event | Tim TI | Manajer TI | Vendor/Operasi | Service Desk |
| Pembuatan knowledge base & known error | Problem Owner | Manajer TI | Service Desk | Seluruh petugas layanan |

**Prosedur Penelitian**

Prosedur penelitian menggambarkan langkah-langkah operasional dari persiapan hingga pelaporan. Tahap persiapan mencakup pemetaan proses layanan dan penyusunan instrumen. Tahap pengumpulan data mencakup kuesioner,

wawancara, observasi, dan studi dokumen. Tahap analisis mencakup pengujian kualitas data, perhitungan maturity, gap, dan penyusunan rekomendasi. Tahap akhir adalah validasi hasil dengan pemangku kepentingan dan finalisasi laporan. Flowchart berikut merangkum langkah penelitian dari awal hingga menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan.




*Gambar 3. Alur Penelitian Evaluasi ITSM Berbasis ITIL*

*(Sumber: Peneliti, 2025).*

Gambar 3.5 menegaskan bahwa analisis kuantitatif dan kualitatif berjalan saling melengkapi. Output utama pada tahap analisis adalah nilai maturity As-Is, peta gap, prioritas perbaikan, dan roadmap implementasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Penelitian

Bab ini menyajikan hasil evaluasi kematangan manajemen layanan TI berbasis ITIL V3 pada domain Service Operation. Evaluasi dilakukan pada enam proses (Service Desk, Incident Management, Problem Management, Request Fulfilment, Access Management, dan Event/Monitoring). Output analisis meliputi:

(1) nilai maturity level as-is; (2) target to-be; (3) gap analysis; (4) prioritas perbaikan berbasis gap dan dampak pelanggan; serta (5) rekomendasi dan roadmap implementasi.

### Karakteristik Responden ()

Pada ini digunakan 25 responden internal yang mewakili fungsi layanan pelanggan dan TI. Komposisi responden dibuat proporsional agar penilaian mencerminkan perspektif frontliner (service desk/CS), tim teknis (IT support), operator aplikasi, dan pengambil keputusan operasional (supervisor/koordinator).

*Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan peran*

| Peran | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| Service Desk/CS | 8 | 32% |
| IT Support/Operasional TI | 7 | 28% |
| Operator/Admin Aplikasi | 5 | 20% |
| Supervisor/Koordinator | 5 | 20% |

Tabel 5. menunjukkan mayoritas responden berasal dari fungsi yang berinteraksi langsung dengan tiket layanan (Service Desk/CS dan IT Support). Kondisi ini penting karena kedua peran tersebut paling sering terlibat dalam pencatatan, klasifikasi, eskalasi, hingga penutupan tiket.

*Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan masa kerja (data )*

| Masa kerja | Jumlah | Persentase |
|---|---|---|
| 6–12 bulan | 7 | 28% |
| 1–3 tahun | 11 | 44% |
| >3 tahun | 7 | 28% |

Tabel 6. memperlihatkan sebaran masa kerja yang relatif seimbang, sehingga penilaian tidak hanya berasal dari pengalaman baru, tetapi juga dari responden yang memahami pola gangguan dan kebijakan layanan dalam jangka menengah-panjang.

**Hasil Pengukuran Maturity Level (As-Is)**

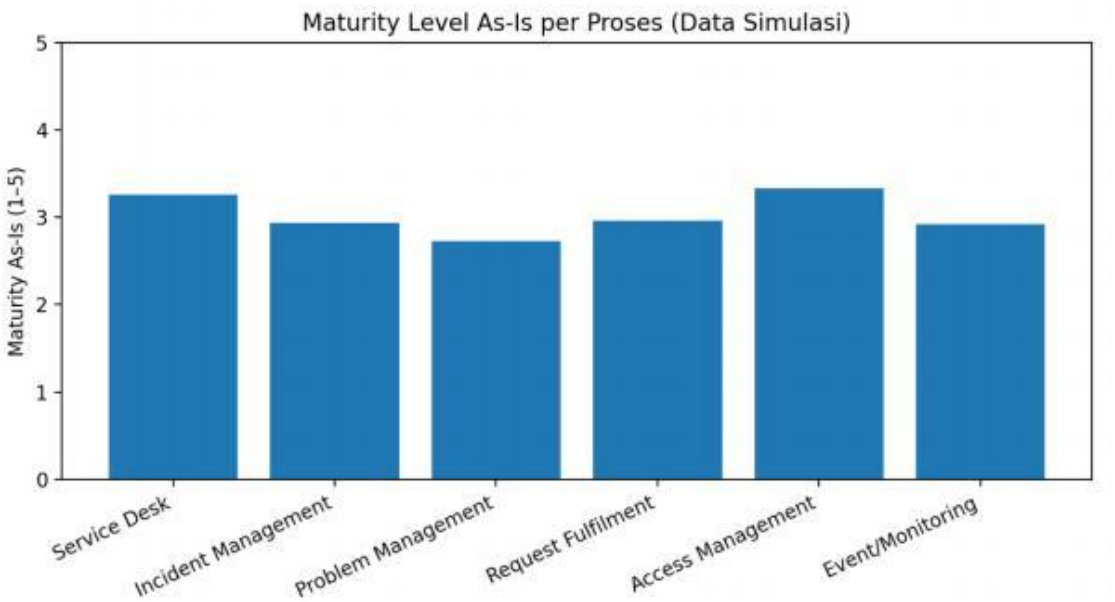
Nilai maturity level as-is dihitung menggunakan rata-rata skor indikator per proses (skala 1–5). Semakin tinggi nilai, semakin konsisten proses dijalankan, semakin jelas dokumentasi/SOP, dan semakin terukur pengendaliannya. Sebaliknya, nilai yang mendekati 2–3 umumnya menunjukkan proses sudah ada namun belum konsisten, belum terdokumentasi dengan baik, atau belum didukung pengukuran KPI/SLA yang rutin.

*Tabel 7. Hasil maturity level as-isperproses (data )*

| Proses (Service Operation) | Jumlah Indikator | Maturity As-Is |
|---|---|---|
| Service Desk | 4 | 3.26 |
| Incident Management | 5 | 2.94 |

| | | |
|---|---|---|
| Problem Management | 4 | 2.73 |
| Request Fulfilment | 4 | 2.96 |
| Access Management | 3 | 3.33 |
| Event/Monitoring | 4 | 2.92 |

Dari Tabel 7, Access Management (3,33) dan Service Desk (3,26) berada pada kategori lebih baik dibanding proses lain, menunjukkan praktik kontrol akses dan fungsi frontliner mulai berjalan cukup konsisten. Sementara itu, Problem Management (2,73) dan Incident Management (2,94) cenderung lebih rendah, yang biasanya berkaitan dengan belum rutinnya RCA (root cause analysis), pengelolaan known error, serta variasi prosedur eskalasi/penanganan insiden.Gambar berikut memvisualisasikan perbandingan maturity level as-is antar proses agar terlihat jelas proses mana yang paling kuat dan paling lemah.




***Gambar 4. Maturity level as-isperproses***

*Interpretasi: nilai mendekati 4-5 = terukur & terkendali; nilai mendekati 2-3 = sudah berjalan namun belum konsisten/terstandar.*

Grafik menunjukkan Access Management dan Service Desk relatif lebih matang, sedangkan Problem Management paling rendah. Implikasinya, penguatan pada area problem (RCA, trend analysis, known error) berpotensi menurunkan insiden berulang dan backlog tiket.

**Penetapan Target Maturity (To-Be)**

Target maturity (to-be) ditetapkan sebagai arah peningkatan proses. Pada ini, proses yang berdampak langsung ke pelanggan (Service Desk dan Incident Management) ditargetkan mencapai level 4, karena keduanya berhubungan dengan kecepatan

respon, pemulihan layanan, dan komunikasi status. Proses lainnya ditargetkan minimal 3,5 agar proses terdefinisi, terdokumentasi, dan mulai terukur.

*Tabel 7. Target maturity level (to-be) per proses (data )*

| Proses | Target To-Be |
|---|---|
| Service Desk | 4.00 |
| Incident Management | 4.00 |
| Problem Management | 3.50 |
| Request Fulfilment | 3.50 |
| Access Management | 3.50 |
| Event/Monitoring | 3.50 |

Penetapan target dapat disesuaikan dengan kebijakan unit, kondisi sumber daya, dan kebutuhan SLA. Target yang realistis biasanya bertahap: proses kritikal naik lebih dulu, lalu proses pendukung mengikuti.

**Analisis Gap (To-Be - As-Is)**

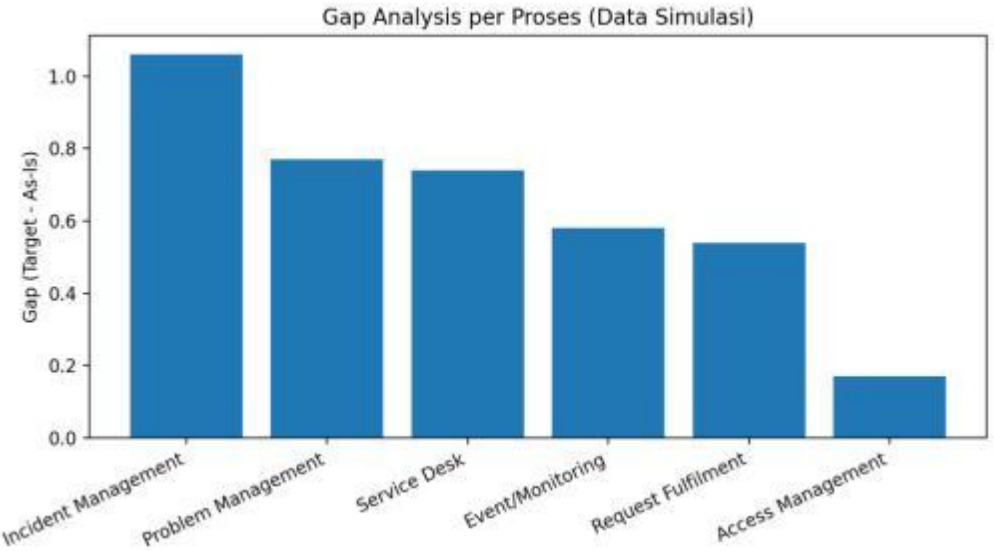
Analisis gap digunakan untuk mengukur jarak antara kondisi proses saat ini (as-is) dengan target yang diharapkan (to-be). Gap yang lebih besar menunjukkan kebutuhan perbaikan yang lebih mendesak. Hasil gap juga membantu memfokuskan rekomendasi pada aspek yang memberikan dampak terbesar terhadap kualitas layanan.

*Tabel 8. Hasil gap analysis per proses (data )*

| Proses | As-Is | Target | Gap |
|---|---|---|---|
| Incident Management | 2.94 | 4.00 | 1.06 |
| Problem Management | 2.73 | 3.50 | 0.77 |
| Service Desk | 3.26 | 4.00 | 0.74 |
| Event/Monitoring | 2.92 | 3.50 | 0.58 |
| Request Fulfilment | 2.96 | 3.50 | 0.54 |
| Access Management | 3.33 | 3.50 | 0.17 |

Incident Management memiliki gap terbesar (1,06). Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan penanganan insiden (prioritas, eskalasi, pemulihan, dan closure) perlu ditingkatkan agar sejalan dengan target. Problem Management dan Service Desk menjadi area berikutnya karena keduanya

memengaruhi stabilitas layanan jangka panjang dan komunikasi layanan kepada pelanggan.Gambar berikut menampilkan besaran gap setiap proses sehingga proses dengan kesenjangan tertinggi dapat segera diidentifikasi.




***Gambar 5. Gap analysis per proses (data )***

*Interpretasi: gap > 1 menunjukkan perbaikan prioritas tinggi; gap 0,5-1 prioritas menengah; gap < 0,5 prioritas rendah-menengah (dapat disesuaikan).*

Grafik memperkuat temuan bahwa Incident Management perlu diprioritaskan. Ketika incident belum tertata, backlog tiket meningkat, waktu pemulihan melambat, dan kepuasan pelanggan menurun. Penguatan problem management setelah incident penting untuk mengurangi insiden berulang.

**Penentuan Prioritas Perbaikan (Gap × Dampak Pelanggan)**

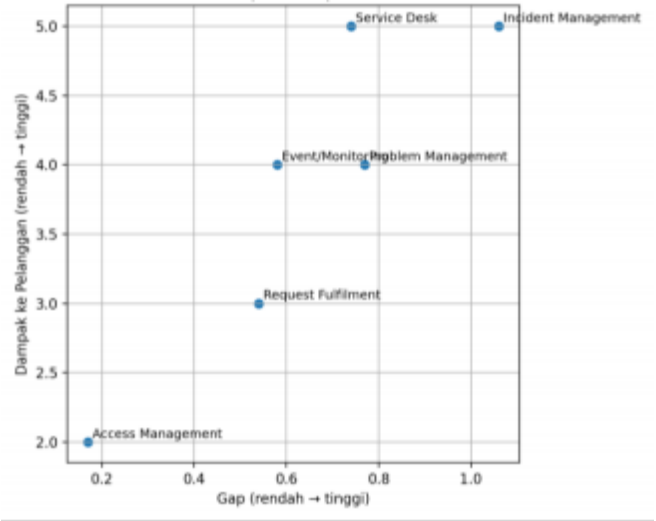
Untuk menentukan urutan perbaikan yang paling berdampak, gap dikombinasikan dengan penilaian dampak proses terhadap pelanggan. Dampak dinilai skala 1–5: nilai 5 berarti proses sangat memengaruhi pengalaman pelanggan (respon cepat, kejelasan status, pemulihan layanan), sedangkan nilai 1–2 berarti dampak lebih tidak langsung.

***Tabel 9. Skor prioritas rekomendasi (Gap × Dampak pelanggan) (data )***

| Proses | Gap | Dampak ke Pelanggan (1–5) | Skor Prioritas (Gap×Dampak) |
|---|---|---|---|
| Incident Management | 1.06 | 5 | 5.30 |
| Service Desk | 0.74 | 5 | 3.70 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Problem Management | 0.77 | 4 | 3.08 |
| Event/Monitoring | 0.58 | 4 | 2.32 |
| Request Fulfilment | 0.54 | 3 | 1.62 |
| Access Management | 0.17 | 2 | 0.34 |

Skor prioritas dihitung dari Gap × Dampak. Hasilnya menunjukkan Incident Management sebagai prioritas utama, diikuti Service Desk dan Problem Management. Urutan ini logis karena incident dan service desk berada di garis depan pengalaman pelanggan, sementara problem management menurunkan insiden berulang melalui RCA dan pengelolaan known error.Gambar berikut memetakan proses berdasarkan gap dan dampak pelanggan sehingga kuadran prioritas utama terlihat jelas.




***Gambar 6. Matriks prioritas perbaikan (Gap × Dampak pelanggan) (data ).***

*Interpretasi: Kuadran kanan-atas = prioritas utama; kiri-bawah = prioritas rendah.*

Incident Management berada pada area prioritas utama. Service Desk dan Problem Management berada pada prioritas tinggi-menengah. Strategi implementasi yang disarankan adalah memperbaiki incident & service desk terlebih dahulu (quick wins), kemudian memperkuat problem management untuk mencegah insiden berulang (mid-long term).

**Rekomendasi Perbaikan dan Roadmap Implementasi ()**

Rekomendasi disusun berdasarkan proses dengan prioritas tertinggi, lalu dipetakan ke roadmap implementasi agar dapat dieksekusi secara bertahap. Roadmap dibagi menjadi quick wins (0-1 bulan), mid-term (1-3 bulan), dan long- term (3-6 bulan).

A. Quick Wins (0–1 bulan)

1. Standarisasi kategori, prioritas (impact/urgency), dan aturan eskalasi insiden agar penanganan lebih konsisten.

2. Menyusun template komunikasi status (update berkala) untuk pelanggan sehingga informasi layanan tidak berbeda antar petugas.

3. Menerapkan checklist penutupan tiket (closure) termasuk verifikasi penyelesaian dan konfirmasi pelanggan/pengguna.

B. Mid-Term (1–3 bulan)

1. Membangun knowledge base (FAQ/case library) untuk kasus berulang agar service desk dapat menyelesaikan lebih banyak tiket pada first contact.

2. Menerapkan dashboard SLA sederhana (response time, resolution time, backlog) dan review rutin untuk memastikan kepatuhan target.

3. Membentuk siklus review problem (misalnya bulanan) untuk kandidat insiden berulang dan pembuatan problem record.

C. Long-Term (3–6 bulan)

1. Melaksanakan RCA formal untuk insiden berulang dan mengelola known error untuk menurunkan frekuensi gangguan.

2. Mengintegrasikan monitoring–alerting–ticketing agar event kritikal otomatis memicu eskalasi dan pembuatan tiket.

3. Menerapkan program continual improvement: evaluasi KPI, audit kepatuhan SOP, dan peningkatan kompetensi SDM

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem manajemen layanan TI berbasis ITIL pada layanan pelanggan PT PLN UP3 Palembang, dapat disimpulkan bahwa proses layanan pelanggan telah berjalan pada level operasional dan telah memiliki alur dasar penanganan layanan. Namun demikian, hasil evaluasi menunjukkan masih terdapat kesenjangan antara kondisi eksisting dengan praktik terbaik ITIL, terutama pada aspek konsistensi proses, komunikasi status layanan, dan pengukuran kinerja layanan.

Pertama, pada proses *Incident Management*, penanganan insiden pada umumnya telah melalui tahapan penerimaan laporan, pencatatan, penerusan ke unit terkait, tindak lanjut, hingga penyelesaian. Akan tetapi, masih ditemukan variasi pada konsistensi pencatatan, pembaruan status penanganan, dan mekanisme penutupan layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa standardisasi implementasi proses belum sepenuhnya merata sehingga berdampak pada kepastian layanan yang dirasakan pelanggan.

Kedua, pada proses *Service Request Management*, alur permintaan layanan rutin (misalnya permohonan layanan atau perubahan data) telah tersedia dan dapat diakses pelanggan. Namun, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek kejelasan estimasi

waktu penyelesaian serta mekanisme pemantauan status permintaan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengendalian layanan melalui target waktu dan komunikasi status belum berjalan secara konsisten.

Ketiga, pada fungsi *Service Desk*, peran sebagai titik kontak utama (*single point of contact*) telah berjalan dalam menerima laporan/permintaan pelanggan dan menghubungkan dengan unit terkait. Namun, hasil evaluasi menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek kecepatan respons awal, kejelasan penjelasan, serta kemampuan penyelesaian pada kontak pertama (*first contact resolution*).

Penguatan fungsi *service desk* menjadi penting agar koordinasi layanan lebih efektif dan pengalaman pelanggan lebih baik.

Keempat, dari perspektif kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek kemudahan akses layanan. Namun, aspek kecepatan penyelesaian, kejelasan informasi, dan kepastian tindak lanjut masih menjadi perhatian utama pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh konsistensi penerapan proses layanan berbasis ITIL (*incident management, service request management, dan service desk*).

Secara keseluruhan, analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa area perbaikan utama terletak pada belum optimalnya standar waktu respons dan penyelesaian (SLA/target layanan), komunikasi status layanan yang belum konsisten, serta belum maksimalnya pemanfaatan data layanan sebagai dasar monitoring dan perbaikan berkelanjutan.

**Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian, berikut saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI pada layanan pelanggan PT PLN UP3 Palembang:

1. Penetapan standar layanan (SLA/Service Target) yang terukur

PT PLN UP3 Palembang disarankan menetapkan target waktu respons awal dan target penyelesaian layanan berdasarkan kategori insiden/permintaan layanan, sehingga proses layanan dapat dikendalikan dan dipantau secara objektif.

2. Penguatan mekanisme komunikasi status layanan kepada pelanggan

Perlu diterapkan prosedur pembaruan status layanan yang konsisten, termasuk pemberian estimasi waktu penyelesaian dan informasi progres penanganan, terutama pada kasus yang memerlukan waktu lebih lama atau eskalasi ke unit teknis.

3. Standardisasi pencatatan layanan dan penguatan rekam jejak penanganan

Disarankan adanya format pencatatan yang seragam (tiket/rekap) yang memuat status, eskalasi, waktu respons, waktu penyelesaian, dan penutupan layanan. Standardisasi ini penting untuk monitoring, audit layanan, serta evaluasi kinerja.

4. Peningkatan peran service desk sebagai pusat koordinasi layanan

Service desk perlu diperkuat dari sisi kemampuan penyelesaian masalah pada kontak pertama (*first contact resolution*), kualitas komunikasi, serta efektivitas eskalasi, sehingga pelanggan memperoleh pengalaman layanan yang lebih cepat dan jelas.

5. Pemanfaatan data layanan untuk perbaikan berkelanjutan

Data layanan (insiden dan permintaan) disarankan dianalisis secara berkala untuk melihat tren, menentukan akar masalah, dan menetapkan program perbaikan berkelanjutan. Hal ini dapat didukung dengan penyusunan dashboard indikator layanan dan rapat evaluasi rutin.

6. Saran untuk penelitian selanjutnya

Penelitian berikutnya dapat memperluas cakupan proses ITIL yang dievaluasi, misalnya *problem management*, *change enablement*, atau *service level management*, serta menggunakan analisis statistik inferensial (korelasi/regresi) berbasis output SPSS agar hubungan variabel proses layanan dan kepuasan pelanggan dapat dibuktikan secara lebih kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

Alhari, M. I. (2024). Analisis manajemen layanan domain *Service Operation* ITIL V3 pada perusahaan software house. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis Cerdas, 17*(1). doi:10.33005/sibc.v17i1.235

Alkaromi, M. A., Syahputra, A. A., Alkaromi, M. A., Al Haq, A. V., & Setiawan, I.

(2024). Analisis kualitas layanan menggunakan framework ITILV3 domain *Service Operation* website akademik. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi, 2*(4), 123–134. doi:10.54066/jpsi.v2i4.2668

AXELOS. (2021). *Axelos launches new ITIL Maturity Model* (Press release).

AXELOS.

AXELOS Limited. (2022). *The AXELOS ITSM Benchmarking Report 2022* (Benchmark report). AXELOS Limited.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2025). *Research design: Qualitative,*

*quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE.

Gubali, J. F., & Utina, S. R. (2024). Analisis layanan SIMRS menggunakan framework ITIL V3 domain *Service Operation* di Rumah Sakit Multazam. *Jurnal Sistem Informasi Triguna Dharma (JURSI TGD), 4*(4). doi:10.53513/jursi.v4i4.11281

Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata kelola layanan teknologi informasi dengan ITIL V4 untuk estimasi layanan. *REMIK: Riset dan E- Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7*(1), 452–457. doi:10.33395/remik.v7i1.12058

Iftita, A., & Wahyuni, E. S. (2025). Analisis kepuasan masyarakat pada layanan operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo menggunakan ITIL V3. *JOINS (Journal of Information System), 10*(1). doi:10.33633/joins.v10i1.12932

ITIL. (2025). *Introduction to the ITIL Maturity Model* (White paper). ITIL/PeopleCert.

Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT service management (ITSM) layanan GoFood menggunakan framework ITIL V3. *JurnalIlmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya, 5*(1). doi:10.52303/jb.v5i1.96

Riyadi, Y., Wahidin, M., & Elanda, A. (2022). Systematic literature review implementasi *Service Operation* dalam kerangka kerja ITIL di Indonesia:

Tren penelitian, manfaat dan tantangan. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, 17*(2), 81–97. doi:10.35969/interkom.v17i2.232

Ronaldo, M. D., & Zaki, M. (2025). Evaluasi manajemen layanan teknologi informasi berdasarkan proses *Service Operation* ITIL V3 pada Puskesmas Pasir Putih. *Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 9*(1).

doi:10.29103/sisfo.v9i1.21795

Serrano, J., Faustino, J., Adriano, D., Pereira, R., & da Silva, M. M. (2021). An IT service management literature review: Challenges, benefits, opportunities and implementation practices. *Information, 12*(3), Article 111. doi:10.3390/info12030111

ServiceNow. (2023). *Modernizing ITSM with ITIL 4: Service value system* (Artikel web). ServiceNow.

Tarisha, I. S., & Mulyati, M. (2025). Evaluasipengelolaan aset TI dengan IT service management pada PT PLN (Persero) UP3 Palembang. *JurnalIlmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer, 5*(3), 661–673. doi:10.55606/juisik.v5i3.1755

Zulkarnain, Z., Lorenz, C., Taai, D., Elia, E., Wenky, W., Wilson, W., & Estrada, Y. (2024). Peran COBIT 5 dan ITIL V3 dalam meningkatkan tata kelola TI dan kesuksesan proyek sistem informasi. *Jurnal Minfo Polgan, 13*(1), 588– 599. doi:10.33395/jmp.v13i1.13748