



## EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA SISTEM E-PRESENSI BKPSDM KABUPATEN CIAMIS

Dewi Puspita Sari<sup>1)</sup>, Insiroh Amaliana<sup>2)</sup>, Lauren Nugraha<sup>3)</sup>, Sedy Seftiawan<sup>4)</sup>, Helmy Dzulfikar<sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Siliwangi

email: <sup>1</sup>237007040@student.unsil.ac.id, <sup>2</sup>237007038@student.unsil.ac.id, <sup>3</sup>237007032@student.unsil.ac.id, <sup>4</sup>237007054@student.unsil.ac.id, <sup>5</sup>helmydz@unsil.ac.id

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received : 2 Oktober 2025

Accepted : 30 Oktober 2025

Published : 30 Desember 2025

#### Keywords:

IT Service Management

ITIL V4

e-attendance

Maturity level

Gap Analysis

#### IEEE style in citing this article:

D. P. Sari, I. Amaliana, L. Nugraha, S. Seftiawan, H. Dzulfikar, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Framework Itil V4 pada Sistem E-Presensi BKPSDM Kabupaten Ciamis", *jurnal.ilmiah.informatika*, vol. 10, no. 2, pp. 112-125, Des. 2025.

### ABSTRACT

The Ciamis Regency BKPSDM has implemented a mobile-based electronic attendance system (e-attendance) to improve the discipline of civil servants. This study aims to evaluate the IT service management of the e-attendance system using the ITIL V4 framework. The evaluation focuses on eight service management practices: Availability, Incident, Problem, Service Desk, Service Level Management, IT Asset, Monitoring & Event, and Service Request Management. This study uses a mixed method, collecting quantitative data through questionnaires to civil servants who are educators and qualitative data through interviews with the BKPSDM IT Team. The main objectives are to measure the level of maturity, analyze the gap between user perceptions, internal realities, and ideal conditions according to ITIL, and provide strategic improvement recommendations. The results of the study show a significant perception gap, namely that civil servants assess services at Level 4 (Quantitatively Managed), while the reality of the IT Team's internal processes is mostly at Level 2 (Managed). This gap arises because user satisfaction is based on rapid problem resolution, while the internal processes lack formal documentation and standardization, such as a ticketing system and internal SLAs. Consequently, the recommendations prioritize establishing structured procedures and formal controls to elevate the maturity of the core service practices found to be crucial. Recommendations are focused based on their level of urgency, namely on improving Incident Management, Service Level Management, and Service Request Management to close this gap.

#### Corresponding Author:

Dewi Puspita Sari

Universitas Siliwangi



## 1. PENDAHULUAN

Di era transformasi digital, pemerintah terus mendorong penerapan *e-government* sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud nyata dari implementasi ini adalah adopsi sistem presensi elektronik atau e-presensi yang menggantikan sistem manual, yang dianggap lebih efektif dan akurat. Urgensi sistem e-presensi dalam manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak terlepas dari kewajiban mendasar untuk menegakkan disiplin kerja. Di lingkungan instansi pemerintah, pegawai memiliki kewajiban menjaga kedisiplinan tingkat tinggi, di mana kehadiran menjadi bahan evaluasi untuk menilai kinerja.

Sistem presensi manual yang konvensional terbukti rentan disalahgunakan, seperti manipulasi data kedatangan, yang berpotensi menurunkan tingkat kedisiplinan. Oleh karena itu, sistem e-presensi dinilai sebagai solusi yang tepat karena menawarkan berbagai keunggulan, seperti pelacakan lokasi (GPS) dan verifikasi wajah[1]. Sistem e-presensi ini tidak hanya sebagai pencatat kehadiran, tetapi juga sebagai alat pengawas berbasis informasi yang berfungsi sebagai kontrol bagi atasan untuk mengukur disiplin, pengabdian, dan komitmen ASN dan juga merupakan alat motivasi yang membudayakan ASN hadir dan bekerja tepat waktu [2].

Keberhasilan sistem e-presensi tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada manajemen layanan TI yang efektif untuk mendukungnya. Evaluasi menggunakan kerangka kerja terstandarisasi seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) sangat penting untuk mengidentifikasi area perbaikan. ITIL merupakan *framework Information Technology Service Management* (ITSM)

yang banyak diadopsi karena kemampuannya dalam mengelola risiko, memperkuat hubungan dengan pengguna, dan menciptakan lingkungan TI yang stabil.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Ciamis telah mengimplementasikan sistem e-presensi berbasis *mobile*, namun belum dilakukan evaluasi komprehensif terhadap manajemen layanannya. Menurut penelitian Setyaningsih et al. (2023), evaluasi layanan teknologi informasi merupakan proses pengukuran tingkat kematangan dari layanan TI, melakukan analisis GAP dan mengukur tingkat kapabilitasnya, serta membuat rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi[3].

Penelitian ini menggunakan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 4 sebagai kerangka kerja evaluasi. ITIL V4 merupakan *framework* ITSM global yang populer, dan berkemampuan dalam mengelola risiko, memperkuat hubungan dengan pengguna, dan menciptakan lingkungan TI yang stabil. Studi literatur internasional memperlihatkan bahwa penerapan ITSM dalam berbagai konteks (termasuk sektor publik) meningkatkan transparansi proses TI dan penetapan *Service Level Agreement* (SLA) bila diimplementasikan disertai *maturity assessment*[4]. Penelitian terdahulu di Indonesia juga telah menerapkan ITIL, misalnya pada analisis manajemen layanan *e-learning*[5] dan evaluasi *Incident Management* di universitas.

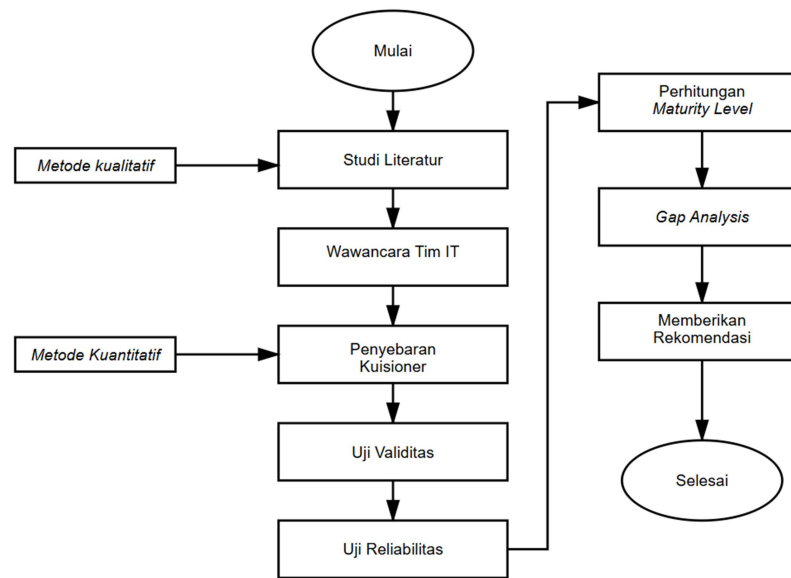
Fokus evaluasi pada penelitian ini dibatasi pada 8 praktik *Service Management* dalam kerangka ITIL V4, di antaranya yaitu *Availability Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Service Desk*, *Service Level Management*, *IT Asset Management*, *Monitoring & Event*

*Management dan Service Request Management*. Hasil dari analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal menurut praktik ITIL SVS dan juga memberikan rekomendasi perbaikan secara bertahap untuk meningkatkan kualitas layanan sistem e-presensi BKPSDM.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini mencakup tahap-tahap yang dilakukan selama proses penelitian berlangsung. Langkah-langkah tersebut dijelaskan secara sistematis dalam diagram yang memberikan gambaran umum mengenai alur penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Pada Gambar 1, alur penelitian dimulai dari studi literatur, dilanjutkan dengan wawancara Tim TI (Metode Kualitatif) dan penyebaran kuesioner (Metode Kuantitatif). Data kuesioner kemudian dilakukan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas sebelum dilakukan Perhitungan Maturity Level. Hasil perhitungan tersebut digunakan untuk Gap Analysis, yang kemudian menjadi dasar untuk memberikan Rekomendasi. Studi literatur berfungsi untuk membangun kerangka teoretis berdasarkan standar ITIL V4, terutama pada delapan praktik manajemen layanan yang menjadi fokus penelitian

### 2.2 Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan yang mengkombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif (atau sebaliknya). Menggabungkan kedua metode tersebut dalam penelitian yang sama adalah langkah penting agar data bisa dikonfirmasi secara luas, dengan validitas dan reliabilitas yang tinggi[4]. Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan campuran (*mixed-method*). Data kualitatif diperoleh melalui wawancara dengan Tim TI sistem e-Presensi BKPSDM untuk memahami alur teknis, operasional, dan proses penanganan insiden. Data kuantitatif

dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden valid, yang merupakan ASN tenaga pendidik Kabupaten Ciamis sebagai end user layanan.

### 2.3 Skala Pengukuran

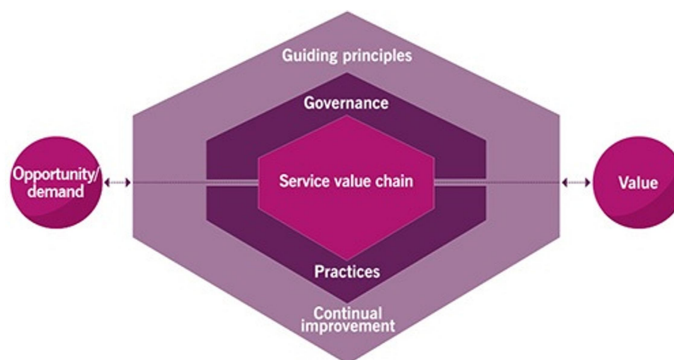
Penelitian ini menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert[5]. Data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner, digunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala ordinal yang terdiri dari pernyataan atau pernyataan yang diikuti oleh pilihan respons yang terstruktur, biasanya dalam rentang dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju". Skala Likert sangat umum digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, pendapat, dan preferensi, pada penelitian ini menggunakan pernyataan skor 1 sampai 5 Sangat Tidak Setuju, yang diberi bobot [6].

### 2.4 Information Technology

#### Infrastructure Library (ITIL) V4

ITIL V4 merupakan rilis terbaru ITIL yang memperbaharui banyak praktik ITSM, dengan fokus yang lebih luas pada pengalaman pelanggan, value stream, dan transformasi digital, serta penerapan cara kerja Lean, Agile, dan DevOps[7]

ITIL V4 digunakan sebagai alat analisis utama dalam mengevaluasi manajemen layanan e-presensi untuk memetakan kondisi layanan saat ini. ITIL V4 merupakan evolusi dari kerangka kerja (*framework*) manajemen layanan teknologi informasi yang paling banyak digunakan secara global. *Framework* ini mengintegrasikan pendekatan modern seperti Agile, DevOps, dan Lean untuk menjawab tantangan transformasi digital. *Framework* ITIL V4 dibangun di atas dua pilar utama yaitu 4 *Dimensions Model* dan ITIL *Service Value System* (SVS). Gambaran aspek ITIL SVS dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. ITIL *Service Value System*

ITIL *Service Value System* (SVS) merupakan fondasi dari ITIL V4, yang menggambarkan keterkaitan sejumlah komponen dan kegiatan organisasi yang berfungsi bersama untuk menghasilkan nilai melalui layanan yang mendukung TI[7]. SVS ini dimulai dari masukan berupa *Opportunity/demand* dari pihak internal maupun eksternal yang

kemudian diproses melalui inti SVS yaitu *Service value chain*, yang merupakan model operasional untuk menciptakan, mengirimkan, dan meningkatkan layanan. Rantai nilai ini didukung oleh lima elemen penting yang membentuk lapisan di sekitarnya, yaitu *Guiding Principles*, *Governance*, *Practices*, dan *Continual Improvement*. Seluruh aktivitas ini

didukung oleh 34 management practices yang dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu *General Management Practices*, *Service Management Practices*, *Technical Management Practices*.

## 2.5 Service Management Practices

Salah satu komponen inti dalam *Service Value System* (SVS) adalah *service management practices*, yaitu seperangkat sumber daya organisasi yang dirancang untuk mencapai tujuan layanan tertentu. Fokus penelitian ini pada kategori *Service Management Practices*, khususnya delapan praktik yang memiliki pengaruh langsung terhadap operasional layanan sehari-hari dan pengalaman pengguna. Praktik *Availability Management* berperan memastikan layanan memiliki tingkat ketersediaan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. *Incident Management* berfokus meminimalkan dampak insiden dengan mengembalikan layanan ke kondisi normal secepat mungkin. Selanjutnya, *Problem Management* bertujuan mengidentifikasi akar penyebab gangguan agar insiden yang sama tidak terjadi kembali. Praktik *Service Desk* berfungsi sebagai titik kontak utama antara pengguna dengan penyedia layanan, memastikan proses komunikasi berjalan efektif. Kemudian, *Service Level Management* memastikan bahwa tujuan layanan ditetapkan dengan jelas melalui *Service Level Agreement* (SLA) yang selaras dengan kebutuhan bisnis. *IT Asset Management* mengelola seluruh siklus hidup aset TI agar memberikan nilai optimal sekaligus mengendalikan biaya. Praktik *Monitoring and Event Management* menjalankan proses pemantauan layanan dan komponennya secara sistematis untuk mendeteksi adanya perubahan atau indikasi gangguan. Terakhir, *Service Request Management* memastikan bahwa setiap permintaan layanan yang bersifat

rutin dapat ditangani secara efisien sesuai prosedur standar penyedia layanan.

## 2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap utama yang saling terintegrasi untuk menghasilkan penilaian *maturity level* dan rekomendasi perbaikan yang komprehensif.

### a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif pada penelitian ini menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, di mana data kualitatif yang diperoleh dari wawancara dianalisis melalui empat tahapan utama yaitu tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan Kesimpulan [8]. Tahap pertama adalah reduksi data dengan cara merangkum, memilih hal-hal penting, serta memfokuskan data mentah untuk mengidentifikasi temuan kunci. Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara terstruktur dalam bentuk tabel temuan agar lebih mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan interpretasi dan makna dari data yang telah dianalisis, di mana kesimpulan awal terus diuji dan diverifikasi sepanjang penelitian dengan merujuk kembali pada data yang telah direduksi dan disajikan [10].

### b. Analisis Kuantitatif

Data mentah kuesioner yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis secara statistik. Langkah awal dalam analisis data kuantitatif melibatkan pengujian kualitas instrumen penelitian, yaitu dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui keterkaitan korelasi antar item dengan menggunakan *Person Product Momet* yang dilakukan dengan cara melihat korelasi antar item dengan skor total dari sebuah variabel. Berikut rumusnya:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad (1)$$



Untuk kriteria pengujian, apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel maka  $r$  valid. Selanjutnya yaitu Uji Reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui kuesioner bernilai reliabel atau tidak reliabel. Pengukuran yang dapat diandalkan memiliki arti bahwa pengukuran tersebut dapat dipercaya, tepat, dan sesuai pada sebagian subjek yang sama dan hasil yang diperoleh tidak berbeda [9]. Rumusnya:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Dengan kesimpulan akhir jika nilai Alpha Cronbach  $> 0,6$ , maka dinyatakan reliabel. Jika nilai akhir Alpha Cronbach  $< 0,6$ , maka dinyatakan tidak reliabel.

#### c. Gap Analysis

Temuan dari analisis kualitatif dan kuantitatif dari persepsi pengguna (ASN) dan Tim TI akan dibandingkan dan juga menganalisis dengan kondisi ideal ITIL SVS. Kesenjangan (gap) antara tingkat maturitas yang diinginkan dengan tingkat

maturitas saat ini menjadi landasan analisis[10].

#### d. Maturity Level

Maturity model digunakan untuk menentukan kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) suatu organisasi. Penentuan tingkat kematangan (maturity level) akan menjadi output dari Gap Analysis. Penentuan tingkat kematangan (maturity level) akan menjadi output dari Gap Analysis. Setiap praktik ITSM kunci yang dievaluasi akan diberi skor. Skor ini didasarkan pada bukti yang ditemukan dalam proses evaluasi. Rumus perhitungan mencari indeks maturity seperti berikut:

$$Indeks = \frac{\sum \text{Total Nilai Jawaban}}{\text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden}} \quad (3)$$

Tingkat kematangan tata kelola TI dengan *maturity level* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. *Maturity Level*

Level	Nama
1	<i>Initial</i>
2	<i>Managed</i>
3	<i>Defined</i>
4	<i>Quantitatively Managed</i>
5	<i>Optimizing</i>

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kuesioner mengumpulkan data kuantitatif dengan 54 responden valid, dimana kuesioner dirancang khusus untuk mengukur persepsi pengguna terhadap 4 praktik ITIL SVS yang berinteraksi langsung dengan mereka, yaitu *Availability Management*, *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Service Request Management*. Responden memberikan penilaian terhadap 13 pernyataan berdasarkan pengalaman sebagai pengguna aplikasi e-presensi.

#### 3.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan keakuratan setiap butir pada instrumen penelitian serta mengukur kejelasan kerangka penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian harus dinyatakan valid dan reliabel. Indikator pada setiap instrumen dinyatakan valid jika nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel[13]. Pengujian ini menggunakan metode korelasi *Pearson Product Moment*. Untuk jumlah responden ( $n$ ) = 54 dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), nilai  $r$ -tabel ( $df=n-2=52$ ) adalah 0.268. Hasil uji

validitas secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Kesimpulan
<i>Avaliability Management</i>	1	0.867	0.268	Valid
	2	0.854	0.268	Valid
<i>Service Desk</i>	1	0.851	0.268	Valid
	2	0.861	0.268	Valid
	3	0.925	0.268	Valid
	4	0.864	0.268	Valid
	5	0.943	0.268	Valid
<i>Service Request Management</i>	1	0.873	0.268	Valid
	2	0.930	0.268	Valid
	3	0.907	0.268	Valid
	4	0.940	0.268	Valid
<i>Incident Management</i>	1	0.924	0.268	Valid
	2	0.949	0.268	Valid

### 3.2. Uji

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, artinya kuesioner tersebut memberikan hasil yang relatif sama jika digunakan kembali pada subjek yang sama. Pengujian reliabilitas

### Reliabilitas

menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	keterangan
<i>Avaliability Management</i>	0.649	Valid
<i>Service desk</i>	0.930	Valid
<i>service request Management</i>	0.933	Valid
<i>Incident Management</i>	0.852	Valid

### 3.3. Maturity Level

Setelah uji validitas dan uji reliabilitas berhasil dilakukan, langkah selanjutnya adalah menghitung *Maturity Level* untuk mengetahui tingkat kematangan layanan sistem e-presensi. Perhitungan ini

dilakukan dengan mengolah skor setiap indikator yang telah dinyatakan valid dan reliabel, kemudian membandingkannya dengan standar tingkat kematangan yang digunakan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4 dan Tabel 5.



Tabel 4. Perhitungan *Maturity Level* ASN

<i>Practice</i>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>Skor Diperoleh</b>	<b>Level</b>
<i>Avaliability Management</i>	10	6,833	4 ( <i>Quantitatively Managed</i> )
<i>Service Desk</i>	25	18,685	4 ( <i>Quantitatively Managed</i> )
<i>Service Request Management</i>	20	14,481	4 ( <i>Quantitatively Managed</i> )
<i>Incident Management</i>	10	7,278	4 ( <i>Quantitatively Managed</i> )

Setiap praktik memperoleh level 4 karena ASN menilai layanan e-presensi telah berjalan sangat baik dan konsisten. Pada *Availability Management*, sistem dinilai jarang mengalami gangguan dan mudah diakses kapan saja. Dalam *Service Desk*, pengguna merasa mudah menghubungi tim TI melalui WhatsApp atau website dengan respon yang cepat.

Pada *Service Request Management*, setiap permintaan layanan atau perbaikan data selalu ditangani hingga selesai tanpa hambatan. Sementara dalam *Incident Management*, setiap gangguan segera diatasi oleh tim TI sehingga pengguna merasa layanan telah dikelola secara efektif.

Tabel 5. Perhitungan *Maturity Level* Tim TI

<b>Praktik ITIL</b>	<b>Level</b>	<b>Ringkasan Temuan Utama</b>
<i>Availability Management</i>	Level 2	Dikelola dasar, belum ada pengukuran <i>uptime</i> internal.
<i>Incident Management</i>	Level 2	Insiden ditangani cepat, tetapi tidak ada klasifikasi & log formal.
<i>Problem Management</i>	Level 2	Akar masalah dicari saat insiden berulang; belum terstruktur.
<i>Service Desk</i>	Level 3	Sudah menjadi SPOC, namun belum ada sistem <i>ticketing</i> .
<i>Service Level Management</i>	Level 2	Belum ada SLA internal tertulis.
<i>IT Asset Management</i>	Level 2	Aset belum tercatat lengkap dalam inventaris terpusat.
<i>Monitoring &amp; Event Management</i>	Level 3	Monitoring proaktif belum terhubung dengan sistem insiden.
<i>Service Request Management</i>	Level 2	Proses <i>ad-hoc</i> dan tercampur dengan insiden.

Hasil temuan menunjukkan bahwa sebagian besar praktik masih berada pada Level 2 (*Managed*). Hal ini menandakan bahwa proses layanan saat ini telah dijalankan namun belum terdokumentasi, belum distandarisasi, dan belum memiliki kontrol yang konsisten. Hanya dua praktik, yaitu *Service Desk* dan *Monitoring & Event Management*, yang telah mencapai Level 3 (*Defined*) dengan proses yang

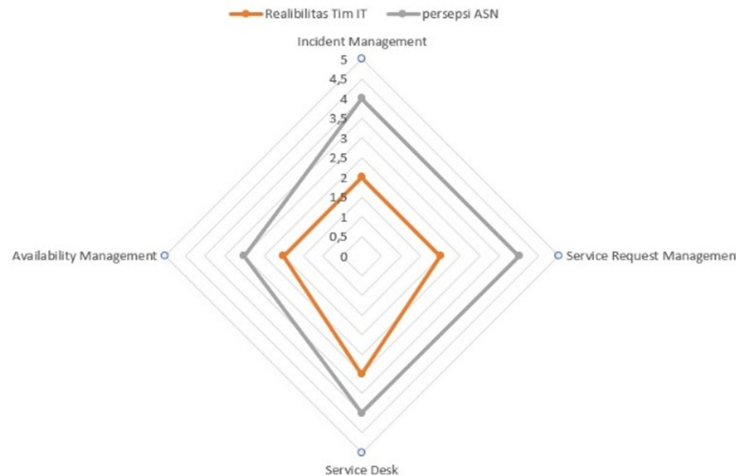
sudah lebih terstruktur. Temuan ini menegaskan bahwa secara internal BKPSDM Ciamis masih membutuhkan penguatan fondasi proses manajemen layanan TI agar layanan dapat lebih stabil, konsisten, dan terukur.

### 3.4. Gap Analysis

Analisis pertama berfokus untuk membandingkan antara temuan

kuantitatif dari kuesioner pengguna (Persepsi ASN) dengan temuan kualitatif dari wawancara internal (Realitas Tim TI). Perbandingan ini penting untuk mengukur adanya kesenjangan persepsi yang memetakan empat praktik layanan

utama yaitu *Incident Management*, *Service Request Management*, *Service Desk*, dan *Availability Management* yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Kesenjangan ini divisualisasikan melalui *spider chart* pada Gambar 3.



Gambar 3. Spider Chart Gap Persepsi ASN dan Tim TI

Pada Gambar 3, terlihat bahwa garis abu-abu yang merepresentasikan persepsi ASN berada pada level yang jauh lebih tinggi dibandingkan garis oranye yang merepresentasikan realitas Tim IT di semua dimensi yang dievaluasi. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa meskipun pengguna merasa layanan telah dikelola secara efektif, tingkat kematangan proses internal yang

mendukung layanan tersebut masih rendah, hal ini menunjukkan adanya perbedaan signifikan antara kepuasan hasil layanan dan kematangan proses manajemen layanan. Kesenjangan pada Gambar 3 kemudian diidentifikasi lebih lanjut dan dianalisis secara kualitatif. Hasil analisisnya dapat dilihat dalam Tabel 6.

Tabel 6. Gap Analysis Persepsi ASN dan Realitas Tim TI

Praktik	Persepsi Pengguna (ASN)	Realitas Proses (Tim TI)	Analisis Gap
<i>Incident Management</i>	Level 4 (Quantitatively Managed)	Level 2 (Managed)	Teridentifikasi kesenjangan persepsi 2 level. Tingginya persepsi ASN (Level 4) didorong oleh hasil akhir, di mana Tim TI yang selalu mengelola dan menyelesaikan insiden dengan cepat. Namun, realitas prosesnya (Level 2) kurang matang hal ini dikonfirmasi oleh temuan bahwa tidak dilakukan klasifikasi dan tidak ada log insiden yang dicatat secara formal.
<i>Service Request</i>	Level 4 (Quantitatively Managed)	Level 2 (Managed)	Teridentifikasi kesenjangan persepsi 2 level. Kepuasan ASN (Level 4) didasari fakta

Praktik	Persepsi Pengguna (ASN)	Realitas Proses (Tim TI)	Analisis Gap
<i>Management</i>	<i>ly Managed)</i>		bahwa permintaan mereka tetap ditangani dan diselesaikan. Namun, realitas prosesnya kurang terorganisir, karena temuan mengkonfirmasi proses ini berjalan secara <i>ad-hoc</i> .
<i>Service Desk</i>	Level 4 ( <i>Quantitative ly Managed</i> )	Level 3 ( <i>Defined</i> )	Teridentifikasi kesenjangan persepsi 1 level. Persepsi ASN (Level 4) didorong oleh kemudahan akses WA/Web dan jam layanan yang standar. Realitas prosesnya (Level 3) sudah <i>Defined</i> , namun belum mencapai Level 4 karena temuan mengkonfirmasi <i>ticketing</i> dan laporan belum dicatat secara formal.
<i>Availability Management</i>	Level 3 ( <i>Defined</i> )	Level 2 ( <i>Managed</i> )	Teridentifikasi kesenjangan persepsi 1 level. Persepsi ASN (Level 3) yang merasa layanan sudah <i>Defined</i> (cukup baik) karena mereka merasakan dampak positif dari migrasi ke Jabar <i>Cloud</i> . Realitas prosesnya (Level 2) masih <i>Managed</i> karena temuan mengkonfirmasi tidak ditemukan adanya pengukuran <i>uptime</i> internal oleh Tim TI.

Perbandingan antara persepsi pengguna (ASN) dan realitas proses internal menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan, terutama pada praktik *Incident Management* dan *Service Request Management*, masing-masing dengan gap dua level. ASN menilai layanan berjalan sangat baik karena respons Tim TI cepat dan selalu ditangani hingga selesai. Namun secara internal, proses penanganannya ternyata masih bersifat *ad-hoc* dan belum terdokumentasi. Untuk *Service Desk* dan *Availability Management*, gap yang ditemukan sebesar satu level, menunjukkan bahwa meskipun pengguna puas, proses internal masih belum memenuhi standar praktik ideal. Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan

bahwa kepuasan pengguna tidak selalu mencerminkan kematangan proses yang sesungguhnya.

Kesenjangan persepsi ASN dan Tim TI memberikan dasar bahwa proses internal Tim TI belum sepenuhnya matang sesuai standar ITIL V4, meskipun memberikan hasil yang memuaskan pengguna. Oleh karena itu, langkah analisis selanjutnya adalah membandingkan kondisi saat ini (realitas tim ti) dengan kondisi ideal menurut ITIL SVS. Perbandingan ini bertujuan mengidentifikasi langkah-langkah spesifik yang harus diambil untuk mencapai tingkat kematangan layanan yang lebih tinggi, formal, terstruktur. Hasil Hasil perbandingannya dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. *Gap Analysis* Kondisi saat ini dan Kondisi Ideal ITIL

Praktik ITIL V4	Kondisi Saat Ini (Realitas Tim TI)	Kondisi Ideal Menurut ITIL SVS	Analisis Gap
<i>Availability Management</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Layanan dikelola secara dasar dan masih bergantung pada SLA vendor, pemantauan internal belum dilakukan.	Target ketersediaan layanan ditetapkan, disepakati, dan dipantau secara internal.	Belum ada target ketersediaan internal yang disepakati, tim hanya mengacu pada SLA vendor.
<i>Incident Management</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Insiden ditangani cepat, tetapi tanpa proses klasifikasi dan pencatatan insiden formal.	Insiden ditangani secara terstruktur, memiliki prioritas, dan dicatat dalam log untuk analisis.	Tidak ada proses pencatatan dan pengelompokan insiden formal, dan menghambat analisis pola.
<i>Problem Management</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Mencari akar masalah hanya ketika insiden berulang (reaktif) dan prosesnya informal.	Penyebab utama masalah diidentifikasi menggunakan proses formal dan dilakukan secara proaktif.	Pendekatan kerja masih reaktif, kondisi ideal menuntut proses proaktif sebelum masalah berulang.
<i>Service Desk</i>	Level 3 ( <i>Defined</i> ). Berfungsi sebagai titik kontak utama (SPOC), tetapi belum menggunakan sistem <i>ticketing</i> untuk mencatat laporan.	Semua permintaan dan insiden dicatat melalui sistem <i>ticketing</i> sebagai bagian dari alur kerja.	Belum menggunakan sistem <i>ticketing</i> formal, laporan pengguna belum tercatat dan tidak dapat ditelusuri untuk evaluasi.
<i>Service Level Management (SLM)</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Ekspektasi layanan diatur secara informal, mengacu pada target bisnis/SLA vendor. Belum ada SLA internal.	Target layanan (SLA) didefinisikan, disepakati, dipantau, dan dievaluasi secara rutin.	Belum adanya SLA internal yang jelas dan terukur; kinerja layanan tidak memiliki acuan penilaian rutin.
<i>IT Asset Management</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Aset TI hanya dikelola Sebagian, hanya fokus pada penyimpanan data. dan inventaris aset lengkap belum tersedia.	Seluruh aset TI ( <i>hardware, software, lisensi</i> ) tercatat dan dikelola dalam satu inventaris terpusat.	Kesenjangan pada cakupan pengelolaan, membutuhkan inventaris seluruh aset terpusat (CMDB) agar pengelolaan lebih mudah.
<i>Monitoring &amp; Event Management</i>	Level 3 ( <i>Defined</i> ). Pemantauan layanan sudah berjalan dengan	Setiap <i>event</i> tercatat dan dapat otomatis terhubung ke proses	Kesenjangan bersifat teknis dan kecil, notifikasi dari sistem

Praktik ITIL V4	Kondisi Saat Ini (Realitas Tim TI)	Kondisi Ideal Menurut ITIL SVS	Analisis Gap
	notifikasi <i>real-time</i> , tetapi belum terhubung ke proses pencatatan insiden.	<i>Incident Management</i> .	<i>monitoring</i> belum otomatis tercatat sebagai insiden.
<i>Service Request Management</i>	Level 2 ( <i>Managed</i> ). Permintaan layanan sudah ditangani, tetapi alurnya masih <i>ad-hoc</i> dan bercampur dengan penanganan insiden.	Setiap permintaan layanan mengikuti alur standar yang lebih jelas dan terpisah dari penanganan insiden seperti melalui katalog layanan.	Belum terpisahnya alur permintaan layanan dengan alur insiden, proses permintaan rutin masih <i>ad-hoc</i> .

Hasil perbandingan antara kondisi saat ini dan kondisi ideal ITIL SVS menunjukkan bahwa hampir seluruh praktik masih menghadapi gap yang cukup jelas. Kekurangan terbesar ada pada absennya prosedur formal seperti SLA internal, pencatatan insiden, klasifikasi insiden, inventaris aset TI terpusat, serta katalog layanan untuk memisahkan *service request* dari *incident*. Bahkan praktik yang sudah berada di Level 3, seperti *Monitoring & Event Management*, masih memerlukan integrasi otomatis ke proses insiden agar memenuhi standar ITIL. Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan bahwa BKPSDM Ciamis perlu melakukan peningkatan bertahap pada aspek dokumentasi, standarisasi proses, dan implementasi kontrol formal untuk dapat mendekati kondisi ideal ITIL V4.

### 3.5. Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis gap, ditemukan bahwa hampir seluruh praktik belum mencapai level 5 dan beberapa di antaranya menunjukkan kesenjangan yang cukup signifikan. Oleh karena itu, peneliti menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan tingkat urgensinya. Pertama, pada *Incident Management*, diperlukan peningkatan dari yang awalnya Level 2 ke Level 3 dengan

mengimplementasikan sistem pencatatan insiden (*ticketing*) yang terstruktur, karena laporan insiden melalui WhatsApp tidak terdokumentasi dengan baik dan menyulitkan proses pelacakan maupun analisis pola. Kedua, pada *Service Level Management* (SLM), disarankan peningkatan dari Level 2 ke Level 3 melalui penetapan metrik kinerja yang objektif serta penyusunan dokumen SLA internal yang memuat indikator yang jelas, seperti target ketersediaan layanan sebesar 99,5% pada jam kerja dan waktu respons maksimal 30 menit. Ketiga, peningkatan proses *Service Request* dan *Incident Management* dari Level 2 ke Level 3 perlu dilakukan dengan memisahkan kedua alur tersebut agar lebih efisien, melalui penyusunan katalog layanan yang membedakan *service request* dan *incident* sehingga proses penanganan dapat berjalan lebih terstruktur dan optimal.

## 4 KESIMPULAN

Evaluasi layanan e-presensi dalam 8 praktik ITIL ini menemukan tingkat kematangan (*maturity level*) yang berbeda-beda. Berdasarkan persepsi 54 ASN, layanan berada pada Level 4 (*Quantitatively Managed*), yang menunjukkan kepuasan pengguna yang tinggi terhadap ketersediaan dan

responsivitas layanan. Namun, berdasarkan realitas proses internal Tim TI, 6 dari 8 praktik masih berada pada Level 2 (*Managed*). Hal ini mengungkap adanya kesenjangan persepsi yang signifikan sekitar 1-2 level, dimana pengguna menilai berdasarkan hasil yaitu ketika masalah diselesaikan, sementara proses internalnya masih reaktif, informal, dan belum terdefinisi secara formal. Kesenjangan ini divalidasi oleh temuan bahwa tidak ada sistem *ticketing* formal, tidak ada SLA internal yang terukur, dan tidak ada katalog layanan yang memisahkan alur insiden dan permintaan. Untuk menutup kesenjangan tersebut dan meningkatkan maturitas layanan, direkomendasikan tiga perbaikan utama berdasarkan urgensinya yaitu mengimplementasikan sistem *ticketing* terstruktur untuk *Incident Management*, merumuskan dokumen SLA internal untuk *Service Level Management* dan memisahkan alur *Service Request* dari *Incident* melalui katalog layanan untuk efisiensi.

## 5 REFERENSI

- [1] Dicky Prayoga and Elvira Mulya Nalien, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Penggunaan Presensi Online," JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU, vol. 3, no. 1, pp. 18–27, Jun. 2023, doi: 10.33701/jtpm.v3i1.2805.
- [2] I. Sumiati, T. R. Poerwantika, and Y. Mulyan, "Analisis Sistem Informasi Administrasi Presensi Dalam Prespektif Budaya Kerja Di Kota Bandung," 2020.
- [3] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4," Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer, vol. 9, no. 1, pp. 160–173, Mar. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i1.1375.
- [4] D. MacLean and R. Titah, "Implementation and impacts of IT Service Management in the IT function," Jun. 01, 2023, Elsevier Ltd. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2023.102628.
- [5] Rosita Diana and Marsudi Wahyu Kisworo, "Analisis Manajemen Layanan E-Learning Pada Plcomtech Baturaja dengan Framework ITIL," Jurnal Informatika Teknologi dan Sains, 2024.
- [6] M. Alimudin and D. M. Dharmawati, "Strategi Komunikasi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Minat Pariwisata Pulau Pari (Mix Method: Exploratory Sequential Design)," Jurnal EMT KITA, vol. 6, no. 2, pp. 342–350, Jul. 2022, doi: 10.35870/emt.v6i2.689.
- [7] F. Ayuka, P. Pradana, M. Universitas, and K. S. Wacana, "Pengembangan Instrumen Penilaian Sikap Disiplin Menggunakan Skala Likert Dalam Pembelajaran Tematik Kelas IV SD," 2021. [Online]. Available: <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/fondatia>
- [8] D. Krismayanti and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3," Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, May 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i3.149.
- [9] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri



- Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4,” vol. 8, no. 2, pp. 585–598, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [10] Qomaruddin and H. Sa’diyah, “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman,” *Journal of Management, Accounting, and Administration*, vol. 1, no. 2, pp. 77–84, Dec. 2024, doi: 10.52620/jomaa.v1i2.93.
- [11] A. Cahya Rani, A. Yusuf, P. Karunia Farista Ananto, J. Sistem Informasi, F. Sains dan Teknologi, and U. Sunan Ampel Surabaya, “Evaluasi Incident Management Layanan Teknologi Informasi Pada Universitas XYZ Menggunakan ITIL V4,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 11, no. 2, pp. 12–24, 2024, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [12] D. L. P. Ramdani, M. Hatta, and S. Suwandi, “Evaluasi Incident dan Service Request Management pada Layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Cirebon Menggunakan ITIL 4,” *Teknik: Jurnal Ilmu Teknik dan Informatika*, vol. 5, no. 2, pp. 41–51, Oct. 2025, doi: 10.51903/teknik.v5i2.931.
- [13] Yulia Utami, Pria Muslim Rasmanna, and Khairunnisa, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023.