JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 08 Januari 2026 | **Revised:** 20 Januari 2026 | **Accepted:** 23 Februari 2026

Analisis Implementasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan (DITLANTAS POLDA SUMSEL) menggunakan *Framework ITIL V4*

Rizki Sandrina Ayu[1], Dicky Pratama[2]
[1]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, rizkisandrina19@mhs.mdp.ac.id
[2]Universitas Multi Data Palembang, Palembang, Indonesia, dqpratama@mdp.ac.id

Corresponding Author: rizkisandrina19@mhs.mdp.ac.id[1]

Abstract: *The utilization of information technology plays an important role in supporting the effectiveness and quality of public services in government institutions. The Directorate of Traffic of the South Sumatra Regional Police (Ditlantas Polda Sumsel) is one of the institutions that has implemented digital services such as SIGNAL, ERI, and BRAVO; therefore, structured and sustainable information technology service management is required. This study aims to analyze the maturity level of information technology service management at Ditlantas Polda Sumsel using the ITIL v4 framework, focusing on the practices of Incident Management, Problem Management, and Capacity and Performance Management. The research method used a quantitative approach through questionnaire distribution based on ITIL v4, supported by maturity level analysis, gap analysis, SWOT analysis, and RACI mapping. The results show that all three practices are at Level 5 (Optimized), indicating that IT service management has been implemented consistently, measurably, and is oriented toward continual improvement. The gap analysis results indicate a relatively small gap between the current condition and the targeted maturity level, suggesting that there is still room for further improvement. Based on these findings, several improvement recommendations were formulated to maintain and enhance the quality of IT services on a sustainable basis. This research is expected to serve as an evaluation material and reference for the development of IT service management at Ditlantas Polda Sumatera Selatan.*

Keywords: *ITIL v4, IT Service Management, Maturity Level, Gap Analysis.*

Abstrak: Pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas dan kualitas layanan publik pada instansi pemerintahan. Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan (Ditlantas Polda Sumsel) merupakan salah satu instansi yang telah mengimplementasikan layanan digital, seperti SIGNAL, ERI, dan BRAVO, sehingga diperlukan pengelolaan layanan teknologi informasi yang terstruktur dan berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi di Ditlantas Polda Sumsel menggunakan framework ITIL v4, dengan fokus pada

praktik *Incident Management*, *Problem Management*, serta *Capacity and Performance Management*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner berdasarkan ITIL v4, yang didukung dengan analisis *maturity level*, analisis gap, analisis SWOT, dan pemetaan RACI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga praktik tersebut berada pada Level 5 (Optimized), yang menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI telah diterapkan secara konsisten, terukur, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Hasil analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan yang relatif kecil antara kondisi layanan TI saat ini dengan tingkat kematangan yang ditargetkan, sehingga masih terdapat peluang untuk penyempurnaan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, disusun rekomendasi perbaikan guna menjaga dan meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam pengembangan manajemen layanan TI di Ditlantas Polda Sumatera Selatan.

Kata Kunci: ITIL v4, Manajemen Layanan TI, Maturity Level, Analisis Gap.

PENDAHULUAN

Pendahuluan Perkembangan teknologi pada masa kini berlangsung sangat cepat diberbagai sektor, seperti pendididkan, bisnis, kesehatan maupun pemerintahan. Kemajuan teknologi informasi telah memberikan banyak dampak positif serta mendorong kemajuan global. Teknologi Informasi merupakan salah satu inovasi yang memiliki peran signifikan dalam penyediaan layanan informasi bagi organisasi, perusahaan, maupun individu. Saat ini, teknologi informasi telah menjadi elemen penting dalam mendukung keberhasilan berbagai kegiatan bisnis melalui layanan dan solusi yang dihasilkannya(Ayuh and Chernovita 2021).

Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Sumatera Selatan (Ditlantas Polda Sumsel) merupakan satuan kerja di bawah Polda Sumsel yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaran pelayanan publik dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ranmor) dan pengawasan kegiatan lalu lintas yang berperan dalam menjaga keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran arus lalu lintas. Layanan teknologi yang digunakan termasuk di Ditlantas Polda Sumsel. Ditlantas Polda Sumsel merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pemerintahan yang terus berupaya memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), saat ini menyediakan tiga layanan TI, yaitu ERI, BRAVO, dan SIGNAL.

Berdasarkan wawancara pada 24 September 2025, ERI (Electronic Registration and identification) adalah sistem yang digunakan proses BPKB untuk mempermudah mendata kendaraan baru, perubahan identitas, perpanjang dan pengesahan STNK setiap tahunnya dan juga sebagai database data kendaraan bermotor yang terintegritas dengan sistem BAPENDA. Sistem ERI ini mengalami permasahan infrastrktur jaringan yang sering *downtime* karena konektivitas *Internet Service Provider* (ISP) . Dan Aplikasi BRAVO (BPKB Regitration Vehicle Online) adalah aplikasi pendukung untuk memudahkan dapat tiket antrian dalam BPKB, terdapat sejarah berdirinya Ditlantas, informasi mekanisnya prosesnya BPKB, fitur-fitur seperti cek status, saran dan kritik serta peraturan. Terdapat permasalahan yang dimiliki mengambil nomor antrian melalui Bravo tersebut beberapa sumber daya yang kurang mengerti akan hal penggunaan online tersebut dan juga ada minim jaringan internet saat berada diluar.

Dijelaskan oleh Bapak Yudi pada 7 November 2025 bahwa Layanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) adalah aplikasi yang digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor, pengesahan tahunan STNK, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online. Samsat Digital Nasional (SIGNAL) memiliki beberapa fitur, yaitu fitur pendaftaran pengesahan STNK yang didata diri secara mandiri, E-TBPKP adalah fitur yang menampilkan bukti pelunasan pajak, E-Pengesahan fitur pengesahan dri Polri secara otomatis. E-Kd adalah fitur kartu dana elektroniik sebagai bukti pembayaran

dan pelunasan SWDKLLJ dan berdasarkan dari permasalahan yang ada tersebut, adanya permasalahan pada server *down* yang membutuhkan waktu sampai satu hari lamanya dan tidak dipublikasikan penyebab dari masalah Korlantas. Permasalahan *server down* juga dikemukakan di penelitian yang dilakukan oleh Dany Febrian, dkk yang solusinya adalah melakukan evaluasi tingkat kematangan dan desain manajemen insiden SOP(Febrian et al. 2024).

Sebagaimana diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) PERKAKOR Nomor 2 tahun 2023, menjadi pedoman utama dalam pelaksaan seluruh proses pelayanan mulai dari penerimaan permohonan, pemerikasaan kelengkapan berkas, verifikasi keabsahan data kendaraan dan identitas pemohon, input data ke sistem ERI dan pengolahan informasi, pencetakan, hingga penyerahan dokumen kepada pemohon. SOP juga mengatur alur kerja yang sistematis sehingga petugas memiliki acuan tanggung jawab, waktu penyelesaian bpkb dapat lebih tertib, dan juga memastikan bahwa layanan sesuai dengan ketentuan hukum dalam pelayanan publik.

Walaupun Ditlantas Polda Sumsel telah mengimplementasi Teknologi Informasi dalam operasionalnya namun, masih ada beberapa kesulitan dalam mengelola dan juga beberapa permasalahan utama layanan TI yang belum optimal. Pertama, sering terjadinya gangguan ataupun *server downtime* pada aplikasi layanan publik maupun sistem internal tersebut (2 aplikasi dan 1 sistem). Kedua, sumber daya manusia yang. Ketiga, kurangnya *firewall* yang signifikan yang menyebabkan ancaman dari Internal maupun Eksternal. Yang terakhir, tidak adanya data-data dokumentasi dalam setiap tantangan yang dimiliki pada Ditlantas Polda Sumsel dalam proses evaluasi itu sendiri.

Diperlukannya analisi dan pengukuran *maturity level* (tingkat kematangan) untuk mengetahui sejauh mana kualitas yang dapat memperngaruhi kinerja sistem untuk kedepannya serta bagaimana pengelolaan layanan TI(Febrian et al. 2024). Berdasarkan permasalah yang telah didapat, agar layanan TI yang ada pada Ditlantas Polda Sumsel dapat berjalan optimal dalam penerapan *IT Service Management* (ITSM).

Dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi, diperlukan suatu pendekatan sistematis dalam pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) yang dimana Ditlantas Polda belum adanya kebijakan untuk melakukan pengukuran analisis sebelumnya. Salah satu kerangka kerja yang diakui secara luas dan banyak diterapkan oleh berbagai organisasi adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL merupakan kerangka praktik terbaik (best practice framework) yang dirancang untuk membantu organisasi mengelola layanan TI secara efektif dengan berfokus pada penciptaan nilai (value creation) bagi pengguna maupun organisasi. Dalam perkembangannya, ITIL versi 4 (ITIL v4) memperkenalkan konsep *Service Value System* (SVS) dan *Four Dimensions Model* yang menekankan pentingnya keselarasan antara teknologi, proses, organisasi, serta mitra kerja. Kerangka tersebut tidak hanya menitikberatkan pada efisiensi teknis, tetapi juga mendorong terbentuknya budaya kolaboratif dan orientasi berkelanjutan terhadap penciptaan nilai layanan.

Dibandingkan dengan kerangka kerja lain seperti ITIL v4 yang diakui *framework* untuk manajsemen TI, memiliki fleksibilitas dan kemampuan adaptasi yang lebih tinggi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan(Febrian et al. 2024). Penelitian ini menggunakan framework Itil Versi 4 dimana komponen utama pada itil V4 ini yaitu service value system. COBIT, kerangka kerja yang menitikberatkan pada tata kelola dalam keseluruhan pada organisasi TI dikutip dari Sasongko tahun 2009(Bagaskoro and Mursityo 2019), serta ISO/IEC 20000, yang berfokus pada standarisasi global untuk menetapkan dan memelihara manajemen layanan(Elmobark, E-gharieb, and Elhishi 2023),

Keunggulan ini menjadikan ITIL v4 lebih sesuai diterapkan pada instansi publik yang menghadapi beragam kebutuhan pengguna dan keterbatasan sumber daya. Dengan pendekatan yang berorientasi pada nilai dan berlandaskan prinsip perbaikan berkelanjutan, penerapan ITIL v4 dianggap tepat bagi Ditlantas Polda Sumsel dalam upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi,

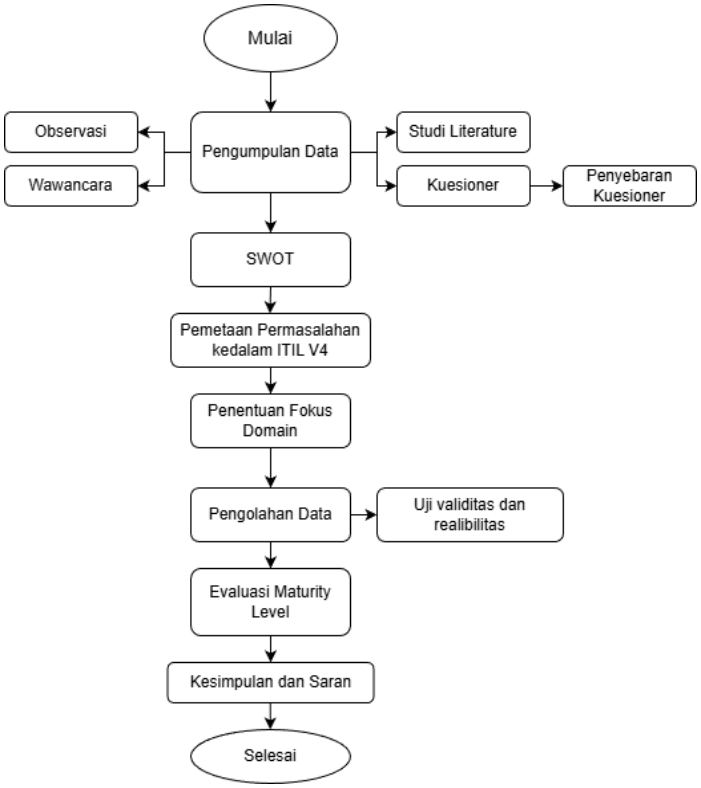
dan responsivitas layanan TI, sekaligus memperkuat akuntabilitas serta kualitas tata kelola layanan publik..

Penelitian ini berfokus pada analisis penerapan manajemen layanan TI di Ditlantas Polda Sumsel dengan menggunakan kerangka kerja ITIL v4. Tujuannya adalah untuk menilai sejauh mana proses dan praktik ITIL v4 telah diimplementasikan serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Pendekatan ini menjadi penting mengingat Ditlantas merupakan instansi pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan memiliki tanggung jawab besar dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis teknologi. Kegagalan atau keterlambatan dalam pengelolaan layanan TI dapat berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta efektivitas pelayanan di bidang lalu lintas.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis. Dari sisi teoretis, penelitian ini memperluas penerapan kerangka kerja ITIL v4 dalam konteks sektor publik, khususnya pada lembaga penegakan hukum seperti Ditlantas Polda Sumsel, sehingga dapat menambah wawasan dan perspektif baru dalam pengelolaan layanan TI. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi Ditlantas Polda Sumsel dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan teknologi informasi melalui penerapan manajemen layanan yang lebih terstruktur. Di sisi lain, temuan penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi instansi pemerintah lainnya dalam menyusun strategi transformasi digital yang berkelanjutan di bidang pelayanan publik.

METODE

Pada tahapan penelitian ini merupakan gambaran umum terkait alur penelitian yang akan dilakukan dalam pengerjaan tugas akhir ini dari awal hingga akhir. Tahapan penelitian dari pengerjaan Tugas Akhir dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Uraian Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dimana mengumpulkan informasi dan data melalui kuesioner dan wawancara. Data yang telah dikumpulkan dalam laporan dan dianalisis

melalui tahapan-tahapan penelitian yang disusun secara sistematis dalam mendukung penerapan *Information Technology Service Management* (ITSM) berbasis *framework* ITIL V4(Ali et al. 2022). Dengan pendekatan kuantitatif ini, temuan yang diperoleh dapat disajikan secara objektif dan terukur untuk menunjukkan posisi *Maturity Level* (tingkat kematangan) layanan TI. Kemudian digunakan membuat saran strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolahan layanan TI pada Ditlantas Polda Sumsel.

Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara dalam pengumpulan data dilakukan dengan Bapak Gatot Prakesa, yang berperan langsung dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di Ditlantas Polda Sumsel dengan narasumber Bapak Gatot prakesa dan juga Bapak Yudi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur kerja layanan TI, kendala yang sering dihadapi, serta tingkat efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang berlaku

b. Studi Literatur

Wawancara dalam pengumpulan data dilakukan dengan Bapak Gatot Prakesa, yang berperan langsung dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di Ditlantas Polda Sumsel dengan narasumber Bapak Gatot prakesa dan juga Bapak Yudi. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai alur kerja layanan TI, kendala yang sering dihadapi, serta tingkat efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang berlaku

c. Observasi

Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan adanya pemahaman yang lebih mendalam tentang cara melaksanakan layanan TI dengan mengobservasi terhadap berbagai hal yang berkaitan dengan pengelolaan layanan TI seperti proses bisnis dan interaksi antar pengguna dan sistem. Data yang dikumpulkan dari observasi menggambarkan aspek nyata pada lapangan sekaligus mengindentifikasi masalah yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara

d. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat pengguna layanan teknologi informasi (TI) untuk mengukur tingkat kepuasan, pengalaman pengguna, dan efektivitas layanan. Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda dan skala Likert, dengan mempertimbangkan aspek seperti dukungan teknis, kecepatan respons, dan aksesibilitas layanan. Penyebaran dilakukan secara daring, disertai penjelasan mengenai tujuan penelitian agar responden dapat memberikan jawaban yang akurat dan relevan. Data hasil kuesioner kemudian diolah menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas.

SWOT

Adanya tahapan ini dilakukan unuk menganalisis kondisi internal dan eksternal layanan TI pada Ditlantas Polda Sumsel dengan SWOT dengan mengidentifikasi kekuatan yang dimiliki instansi sistem berjalan sepeti sumber daya dan infrastruktur yang berjalan, dan kelemahan.

Tujuan analisis ini untuk mengidentifikasi adanya faktor- faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Melalui Ditlantas Polda Sumsel iini dapat merumuskan dalam mengoptimalkan kekuan yang dimiliki, mengatasi kelemahan yang ada, memanfaatkan peluang yang muncul, dan juga mencega potensi ancaman yang mungkin timbul. Sehingga hasilnya yang dikembangkan dapat membantu Ditlantas Polda Sumsel meningkatkan kinerja dan pencapaian tujuan

Pemetaan Masalah ke ITIL V4

Bersadarkan hasil dari analisis SWOT, tahap ini diambil untuk membandingkan tantangan yang ditemukan dengan struktur dan praktik ITIL V4. Untuk mencapai tujuan tersebut, dengan mengadopsi kerangka kerja *Information Technolog Infrastructure Library* (ITIL) sebagai panduan praktik terbaik dalam perancangan, penerapan, dan pengelolaan layanan teknologi informasi(Lapão 2011). Yaitu dengan tujuan pemetaan untuk mengetahui sejauh mana proses layanan TI di Ditlantas Polda selaras dengan prinsip dan praktik terbaik ITIL V4. Dengan menggunakan pemetaan ini, peneliti dapat menghubungkan masalah nyata di lapangan dengan domain ITIL yang relevan sehingga dapat dilakukan perbaikan pengelolaan layanan TI.

Fokus Domain

Tahapan bertujuan dengan menetukan domain ITIL V4 yang menjadi fokus pengembangan dan analisis yang ditetapkan berdasarkan hasi pemetaan masalah. Fokus domain membantu memfokuskan penelitian dengan aspek-aspek layanan TI yang berpengaruh terhadap kinerja dan terhadap kepuasan pengguna.

Pengolahan Data

Pada tahapan pengolahan data yang telah didapatkan sebelumnya, akan dilakukannya uji validitas memastikan setiap item mengukur apa yang diukur, yaitu pengalaman pengalaman pengguna, kepuasan, dan efektivitas layanan TI. Hal ini dilakukan dengan cara menguji korelasi antara item ke item pada kuesioner dengan yang ingin diukur, sedangkan uji reliabilitas menilai konsistensi jawaban responden. Uji reliabilitas juga akan dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten instrumen kuesioner secara internal. Menghitung Cronbach's Alpha, yang menunjukkan seberapa berkorelasi item-item dalam kuesioner satu sama lain, adalah salah satu teknik yang digunakan. Nilai Cronbach's Alpha yang tinggi menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan menghasilkan hasil yang konsisten. Dengan demikian, informasi yang lebih akurat tentang pengalaman dan kepuasan pengguna dengan layanan TI yang disediakan akan diberikan oleh temuan penelitian yang didukung oleh validitas dan reliabilitas kuesioner yang tinggi.

Maturity Level

Tahapan ini dilakukan dengan penilaian terhadap *Maturity Level* (tingkat kematangan) layanan TI berdasarkan domain yang ditetapkan yang bertujuan untuk mengukur seberapa jauh mana penerapan *IT Service Management* sesuai standar ITIL V4(Matindas et al. 2023). Dan Hasil menunjukkan kematangan pada level tertentu dan aspek mana yang perlu ditingkatkan yang menjadi dasar dalam memberikan standar strategis.

Rekomendasi dan Saran

Peneliti membuat saran untuk meningkatkan layanan TI di Ditlantas Polda berdasarkan hasil analisis dan penilaian tingkat kematangan. Penguatan tata kelola mekanisme pengawasan, peningkatan kemampuan sumber daya manusia bidang TI, dan penyesuaian SOP dan SP agar sesuai dengan praktik ITIL V4 adalah beberapa langkah yang disarankan. Selain itu, yang dapat membantu mengotomisasi proses dan memastikan bahwa kegiatan meningkat terus-menerus.

Kesimpulan

Kesimpulan yang menyajikan ringkasan dari hasil yang menjawab semua masalah dari penelitian berdasarkan analisis data. Berdasarkan rangkaian tahapan penelitian yang telah dilakukan mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis, hingga pemetaan ke dalam kerangka kerja yang relevan dapat disimpulkan bahwa setiap tahap saling mendukung dalam menghasilkan temuan yang sistematis dan sesuai ketentuan. Tahapan tersebut memastikan bahwa proses penelitian berjalan terarah, mulai dari memahami kondisi awal, mengevaluasi permasalahan yang ada, hingga merumuskan rekomendasi yang sesuai dengan

kebutuhan penelitian. Dengan demikian, keseluruhan tahapan yang dijalankan memberikan dasar yang kuat kuat untuk menarik simpulan dan menghasilkan output penelitian yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis SWOT

Analisis SWOT digunakan untuk menilai faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan melibatkan aspek kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Dalam konteks Ditlantas Polda Sumsel analisis bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan strategis organisasi. Metode ini memungkinkan Ditlantas Polda menyusun stratgis guna memaksimalkan SWOT yang dihasilkan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan mendukung pencapaian tujuan.dapat meningkatkan efektivitas kinerja dan mendukung pencapaian tujuan.

Tabel 1. Analisis SWOT

Strength (Kekuatan)	*Weakness* (Kelemahan)
1. Adanya SOP dan SP yang mendukung praktik IT Service Management sesuai prinsip ITIL, seperti pengelolaan insiden, masalah, dan 2. Ditlantas Polda menyediakan layanan seperti SIGNAL dan BRAVO yang dapat mengakses langsung kepada masyarakat, sehingga mendukung transparansi dan efisiensi 3. Terdapat sistem tersimpan data cadangan pada server yang langsung tersimpan pada Korlantas Polri 4. SIGNAL dapat melakukan pembaharuan STNK secara online, termasuk WNI yang sedang berada di luar Negeri. 5. Adanya tim TI internal yang memahami proses operasional Ditlantas, memudahkan koordinasi antara unit layanan dan pengguna.	1. Terjadinya duplikasi penginputan data berulang pada antrian registrasi BRAVO 2. Lemahnya pada kapasitas jaringan internet dalam layanan TI 3. Belum ada pengukuran kinerja layanan TI menggunakan *framework* ITIL v4 4. Kurangnya pelatihan bagi petugas dan pengguna menghambat efektivitas implementasi ITSM. 5. Kurangnya ahli sumber daya layanan TI internal pada Ditlantas Polda Sumsel
Opportunity (Peluang)	*Threats* (Ancaman)
1. Menjalin kerja sama dengan pihak ketiga (vendor) TI guna meningkatkan kualitas serta memperbaiki layanan yang ada, sekaligus memastikan sistem dan aplikasi yang digunakan lebih stabil dan aman 2. Ditlantas Polda Sumsel memiliki peluang untuk mengadopsi *framework* ITIL V4 sebagai upaya dalam meningkatkan *Maturity Level* dan efektifitas 3. Peluang kerja sama teknis dengan badan usaha Bapenda, Jasa Raharja, dan Bank Pembangunan Daerah	1. Ancaman keamanan data seperti kebocoran data, yang ketidakmampuan dalam melindungi data pribadi maupun data regident ranmor yang dapat merusak reputasi Ditlantas Polda 2. Tantangan adanya TI yang semakin pesat bagi Ditlantas Polda untuk selalu memelihara layanan agar terjaga dan kegagalan TI dapat membuat sistem atau layanan menjadi usang. 3. Potensinya gangguan server yang terus-menerus dapat menurunkan kinerja pada sistem dan layanan.

Strategi pengembangan layanan TI pada Ditlantas Polda Sumsel dianalisis melalui pendekatan SWOT, sebagaimana dipaparkan Tabel 2

Tabel 2. Strategi SWOT

Strategi SO *(Strengths- Opportunities)*	Strategi WO (Weaknesses – Opportunities)
1. Memanfaatkan layanan digital SIGNAL dan BRAVO (S2) serta dukungan sistem	1. Mengurangi penginputan data berulang (W1) dengan berdiskusi bersama

backup (S3) untuk memperluas kerja sama dengan pihak ketiga TI (O1) demi peningkatan kualitas dan keamanan sistem. 2. Mengoptimalkan penerapan SOP dan SP (S1) untuk mendukung implementasi framework ITIL V4 (O2), sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan digital. 3. Mengintegrasikan layanan SIGNAL dan BRAVO dengan sistem mitra (Bapenda, Jasa Raharja, BPD) guna mempercepat validasi dan efisiensi proses layanan publik. 4. Memanfaatkan sistem *backup* terpusat (Korlantas) untuk kerja sama peningkatan(S3) *Availability* dan *Continuity Management* bersama vendor TI (O1)	vendor TI (O1) guna pengembangan sistem integrasi data otomatis 2. Meningkatkan pengukuran kinerja layanan TI dengan *framework* ITIL V4 (W3) seberapa tinggi tingkat kematangan dan efektivitas (O2) 3. Melakukan pelatihan dan sosialisasi ITSM ITIL v4 (W4) kepada staf Ditlantas agar memahami praktik terbaik pengelolaan layanan TI(O2). 4. Menambahkan dan meningkatkan sumber daya yang ahli dalam layanan TI(W5) dengan berkolaborasi dengan vendor TI
Strategi ST *(Strengths-Threats)*	Strategi WT *(Weaknesses – Threats)*
1. Membuat mekanisme cadangan berlapis (*redundancy*) antara server lokal Ditlantas dan Korlantas (S3) untuk mengantisipasi gangguan server (T3). 2. Memperkuat keamanan aplikasi SIGNAL & BRAVO (S2) melalui enkripsi data dan kontrol akses agar mencegah kebocoran data publik (T1). 3. Memanfaatkan kemampuan tim TI internal (S5) untuk melakukan inovasi cepat terhadap perubahan sistem atau kebutuhan layanan baru (T2).	1. Mengembangkan sistem *monitoring server* & validasi data (W1) otomatis untuk mencegah duplikasi dan *downtime*(T3). 2. Melakukan program peningkatan kompetensi berkelanjutan bagi petugas TI (W4) agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi (T2). 3. Dengan meng-*upgrade* pada kapasitas jaringan internet(W3) untuk menghindari gangguan layanan akibat server *downtime* terus-menerus pada layanan TI(T3).

Analisis *Practice*

Berikut Merupakan Analisis Masalah yang dihadapi oleh Ditlantas Polda Sumatera Selatan yang berdasarkan dari subdomain Service Management Practice ITILV4;

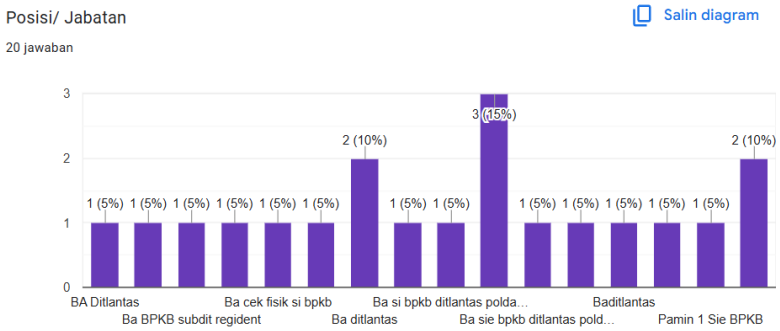
Tabel 3. *Analisis Practice*

No.	*Service Management Practice*	Hasil Analisis
1.	*Problem Management*	- Terjadinya permasalahan berulang seperti *donwtime* dan keterlambatan proses BPKB yang belum adanya proses identifikasi akar masalah *root cause analysis* yang sistematis untuk pencegahan.
2.	*Insident Management*	- Masalah gangguan server pada ERI, BRAVO dan SIGNAL menunjukkan adanya penangaman untuk memastikan insiden dapat ditangani cepat dan layanan kembali normal. - Terjadinya duplikasi data pada layanan TI Bravo yang seharusnya didiskusikan kembali kepada Vendor agar tidak terjadinya kebocoran data.
3.	*Capacity and Performance Management*	- Dengan meng-*upgrade* pada kapasitas jaringan internet untuk menghindari gangguan layanan

	akibat server *downtime* terus-menerus pada layanan TI.

Pengumpulan data

Pada penelitian ini, dilakukannya penyebaran kuesioner pada anggota layanan TI di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan yang berjumlah 20 responden untuk menguku kualitas layanan TI



Gambar 2. Responden

Perhitungan *Maturity Level*

Pada tahapan ini dengan melakukan tingkat kematangan (Maturity Level) layanan TI dengan 3 *Pratices* yaitu *Incident Management, Problem Management* dan *Capacity and Performance Management* berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan. Hasil perhitungan tersebut digunakan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan

$$Maturity\ Level = \frac{\sum(Jumlah\ Nilai\ Jawaban)}{\sum(Jumlah\ Pertanyaan)}$$

Gambar 3. *Maturity Level*

a. *Incident Management*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden yang dikumpulkan, adanya analisis *Maturity level* (Tingkat Kematangan) pada proses *Incident Management.* Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4. *Maturity Level Incident Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
IM1	4,80	5	0,20
IM2	4,40	5	0,60
IM3	4,25	5	0,75
IM4	4,25	5	0,75
IM5	4,30	5	0,70

Berdasarkan hasil perhitungan Maturity Level (tingkat kematanagan) Subdomain Service Management Practice pada Incident Management, bahwa nilai kondisi saat ini yang berada pada rentang 4,25-4,80 pada Level 5 – Optimized yang menunjukkan bahwa management insiden telah berjalan dnegan sangat baik. Hanya masih sedikit diperbaiki dalam mencapai tingkat kematangan yang optimal.

b. *Problem Management*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden yang dikumpulkan, adanya analisis Maturity level (Tingkat Kematangan) pada proses Problem Management. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5. *Maturity Level Problem Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
PM1	4,20	5	0,80
PM2	4,30	5	0,70
PM3	4,25	5	0,75

PM4	4,25	5	0,75
PM5	4,25	5	0,75

Berdasarkan dari hasil perhitungan *Maturity Level* pada *Problem Management* dengan nilai kondisi saat ini berada pada rentang 4,20-4,30 dan termasuk pada *Level 5(Optimized).* Hal ini menunjukkan adanya sebagian peermasalahan pengelolaan sudah dilakukan dengan sangat baik dan juga terdokumentasi. Namun, harus lebih rutin peningktan dalam menganalisis dan pencegahan.

c. *Capacity and Performance Management*

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner dari responden yang dikumpulkan, adanya analisis *Maturity level* (Tingkat Kematangan) pada Subdomain *Service Management Practice* proses *Capacity and Performance Management.* Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. *Maturity Level Capacity and Performance Management*

Pertanyaan	Current	Target	Gap
CPM1	4,20	5	0,80
CPM2	4,30	5	0,70
CPM3	4,20	5	0,80
CPM4	3,95	4	0,05
CPM5	4,30	5	0,70

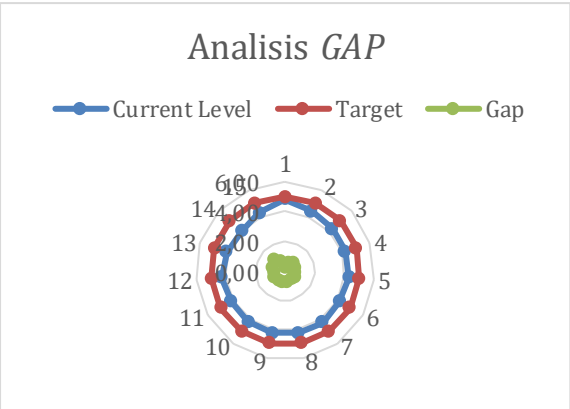
Berdasarkan dari hasil perhitungan Maturity Level pada Capacity and Performance Management dengan nilai kondisi saat ini berada pada rentang 3,95-4,30 dan termasuk pada Level 5(Optimized). Hal ini menunjukkan adanya sebagian peermasalahan pengelolaan sudah dilakukan dengan sangat baik dan juga terdokumentasi. Namun, harus lebih rutin peningktan dalam menganalisis dan pencegahan.

Analisis *GAP*

Setelah dilakukannya evaluasi terhadap tingkat kematangan (Maturity Level) pada layanan TI pada setiap service management practice, selanjutnya adalah dengan melakukan gap analysis (analisis kesenjangan) dimana dilakukannya untuk membandingkan antara tingkat kematangan layanan TI (Current Level) dengan target tingkat kematangan yang tujuannya mengidentifikasi prioritas.

Tabel 7. Analisis *GAP Analys*

service management practice	Current	Target	GAP	Level
Incident Management	4,40	5	0,60	*Level 5- Optimized*
Problem Management	4,25	5	0,75	*Level 5- Optimized*
Capacity and Performance Management	4,18	5	0,82	*Level 5- Optimized*



Gambar 4. *GAP Analys*

Hasil dari analisis GAP menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kondisi layanan TI saat ini dengan tingkat kematangan yang ditargetkan. Pada subdomain Incident Management, nilai kesenjangan yang diperoleh sebesar 0,60, yang menunjukkan bahwa proses penanganan insiden telah dikelola dengan baik, terstruktur, serta mampu mendukung pemulihan layanan secara cepat, meskipun masih memerlukan penyempurnaan agar mencapai tingkat optimal sepenuhnya. Selanjutnya, pada Problem Management, nilai kesenjangan sebesar 0,75 mengindikasikan bahwa proses pengelolaan masalah telah berjalan dengan sangat baik dan terstruktur, namun perlu ditingkatkan dalam aspek analisis akar masalah dan pencegahan insiden berulang secara berkelanjutan. Sementara itu, pada Capacity and Performance Management, nilai kesenjangan sebesar 0,82 menunjukkan bahwa kapasitas dan kinerja jaringan serta sistem yang dimiliki sudah berada pada kondisi yang sangat baik dalam mendukung layanan TI. Meskipun seluruh subdomain service management practice telah berada pada tingkat kematangan yang tinggi, tetap diperlukan rekomendasi perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan TI secara berkelanjutan agar dapat mencapai kondisi optimal sesuai dengan standar ITIL v4.

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan dari hasil analisis *GAP,* adapun beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan TI di Ditlantas Polda Sumsel. Rekomendasi ini berdasarkan hasil tingkat kematangan (*Maturity Level)* yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, dan observasi langsung. Berikut tabel yang menyajikan rekomendasi perbaikan yang dirancang untuk mendukung peningkatan tingkat kematangan layanan TI:

Table 8. Rekomendasi Perbaikan

Maturity Level	Rekomendasi
Berdasarkan hasil *Maturity Level* adanya pada Subdomain *Service Management Practice* rata-rata ke *Level 5- Optimized* bahwa layanan TI di Ditlantas Polda Sumsel berjalan dengan sangat baik. Namun, ada beberapa aspek yang harus dioptimalkan berikut adalah rekomendasi perbaikan:	1. Melakukan evaluasi dan monitoring layanan TI secara berkala untuk memastikan konsistensi penerapan praktik *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Capacity and Performance Management*. 2. Meningkatkan dokumentasi insiden dan masalah sebagai basis data historis yang digunakan dalam analisis tren dan pengambilan keputusan perbaikan layanan TI. 3. Mengoptimalkan penerapan analisis akar masalah (*root cause analysis*) terhadap insiden yang berulang guna mencegah terjadinya gangguan yang sama di masa mendatang. 4. Menerapkan pendekatan *continual improvement* secara berkelanjutan agar layanan TI tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi.
SWOT	Rekomendasi
Berdasarkan SWOT yang telah dilakukan, masih terdapat beberapa kelemahan dan potensi ancaman yang perlu dikelola dengan baik dengan rekomendasi perbaikan sebagai berikut:	1. Mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital SIGNAL dan BRAVO dengan meningkatkan stabilitas sistem serta integrasi layanan dengan pihak terkait seperti Bapenda, Jasa Raharja, dan bank daerah. 2. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi melalui pelatihan dan sosialisasi terkait manajemen layanan TI berbasis ITIL v4. 3. Melakukan peningkatan kapasitas jaringan dan infrastruktur TI untuk meminimalkan risiko gangguan layanan dan *server downtime*. 4. Memperkuat aspek keamanan informasi guna melindungi data kendaraan dan data pribadi pengguna dari ancaman internal maupun eksternal.
RACI	Rekomendasi

Berdasarkan hasil pemetaan RACI yang didapat, pembagian peran dan tanggung jawab dalam pengelolaan layanan TI di Ditlantas Polda Sumsel telah tersusun cukup jelas. Namun demikian yang masih diperlukan peningkatan agar proses pengelolaan layanan TI dapat berjalan lebih efektif dengan rekomendasi perbaikan sebagai berikut:	1. Meningkatkan keterlibatan aktif tim TI internal dalam proses pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi layanan TI secara berkelanjutan. 2. Menegaskan peran dan tanggung jawab antara pimpinan, tim TI, dan vendor TI agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dalam penanganan insiden dan pengelolaan layanan. 3. Melakukan evaluasi dan koordinasi secara berkala antar pihak yang terlibat untuk memastikan setiap aktivitas layanan TI berjalan sesuai dengan peran yang telah ditetapkan dalam model RACI.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai penerapan manajemen layanan teknologi informasi di Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan menggunakan framework ITIL v4, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan layanan TI telah berjalan dengan sangat baik dan terstruktur. Hasil pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) menunjukkan bahwa praktik *Incident Management*, *Problem Management*, serta *Capacity and Performance Management* berada pada Level 5 (Optimized). Hal ini menandakan bahwa proses pengelolaan layanan TI telah diterapkan secara konsisten, terukur, serta berorientasi pada perbaikan berkelanjutan sesuai dengan standar ITIL v4. Hasil analisis gap menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan yang relatif kecil antara kondisi layanan TI saat ini dengan tingkat kematangan yang ditargetkan. Kesenjangan tersebut mengindikasikan bahwa meskipun layanan TI telah berada pada tingkat optimal, masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek konsistensi implementasi proses, dokumentasi, serta evaluasi dan monitoring layanan secara berkelanjutan. Secara keseluruhan, penerapan IT Service Management berbasis ITIL v4 di Ditlantas Polda Sumatera Selatan dinilai telah mendukung peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi informasi secara optimal.

REFERENSI

Aiman, M. H., & Nuruddin, M. (2023). *Analisis Kecacatan Produk Pada Mesin Pemotongan Dengan Menggunakan Metode FMEA di UD . Abdi Rakyat*. *x*(x), 1–11.

Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian*. *2*(2).

Ambar, F. S. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas). *Undergraduate Thesis Thesis, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.*, *9*(1), 160–173.

Axelos. (2019). *ITIL FOUNDATION ITIL 4 EDITION*.

Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). *Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4*. *8*(2).

Bagaskoro, F., & Mursityo, Y. T. (2019). *Evaluasi Menggunakan COBIT 5 terhadap Proses Tata Kelola Sistem Keamanan Informasi dengan Fokus Proses DSS05 , APO13 , dan EDM03 (Studi pada Subbidang Layanan Aplikasi e-Business KOMINFO RI)*. *3*(3), 2996–3004.

Elmobark, N., E-gharieb, H., & Elhishi, S. (2023). *Mengukur dan Mengevaluasi Kerangka Kerja untuk Kualitas Layanan TI di Industri TI: Sebuah Studi Perbandingan*.

Fadilah, N. (2019). ANALISIS POTENSI AGROWISATA NAGARI BATUHAMPAR KECAMATAN AKBILURU KABUPATEN 50 KOTA. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, *4*, 30–41.

Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITITL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA

JAKARTA BARAT. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, *10*(8), 1–15. https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201

Febrian, D., Salisah, F. N., Megawati, Afdal, M., & Marsal, A. (2024). EVALUATION OF MATURITY LEVEL AND DESIGN OF INCIDENT MANAGEMENT SOP IN ACADEMIC INFORMATION SYSTEM USING ITILV4. *Jurnal Teknik Informatika (Jutif)*, 1–9.

Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, *7*(1), 452–457. https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058

Lapão, L. V. (2011). *Organizational Challenges and Barriers to Implementing IT Governance in a Hospital*. *14*(1), 37–45.

Matindas, E., Adam, S., Mambu, J. Y., & Wulyatiningsih, T. (2023). Self Assessment Manajemen Layanan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITILv4) Pada Incident Management Rumah Sakit Hermina , Lembean , Sulawesi Utara. *Jurnal Informasi Dan Tekonologi*, *5*(2), 9–18. https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319

Muhammad Yonandio Lazuardi, & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) PadaSistem Informasi Narkotika (SIN) Menggunakan Framewok ITIL V3 pada BBN provinsi SUMSEL. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(3), 206–212.

PERKAKOR. (2023). *PERKAKOR 2 THN 2023 TTG SOP YAN BIT BPKB.pdf* (pp. 1–39).

Purwani, F., Aryanti, E., Sari, R. A., Nanda, K. M., Olyvia, D., Palembang, K., Selatan, S., Palembang, K., Selatan, S., Palembang, K., Selatan, S., Palembang, K., Selatan, S., Palembang, K., & Selatan, S. (2025). *PENERAPAN MODEL RACI DALAM PENANGANAN MASALAH LAYANAN TEKNOLOGI*. *2*(2), 1–6.

Putra, Y. G., & Sutabri, T. (2024). Evaluasi Layanan Mooc Aplikasi Pintar Menggunakan Framework ITIL V4 Pada Pusdiklat Teknis Kemenag Sumbar. *Jurnal Komunikasi*, *2*(7), 573–586. https://doi.org/10.47233/jsit.v4i3.2471

Rahma, I., Putri, D., & Nuryana, I. K. D. (2024). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri)*. *05*(01), 173–181.

Sasoko, D. M., & Mahrudi, I. (2023). *Teknik analisis swot dalam sebuah perencanaan kegiatan*. *22*(December 2022).

Wawan Wardiana. (2002). Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia | kumparan.com. *Academia.Edu*, 1–7. https://www.kompasiana.com/muhammad75161/63272f356e14f10616141444/perkembangan-teknologi-informasi-di-indonesia?lgn_method=google

Zaki, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL. *Journal Scientific and Applied Informatics*, *06*(02), 144–152. https://doi.org/10.37034/jems.v5i4.23