



Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework *ITIL V4* pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif

Neysa Tifania Diyandi^{1*}, Arianti², Azkiatun Nisa³, Riska Ayu Setiani⁴, Ito Setiawan⁵

¹⁻⁵Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

*Penulis korespondensi: neysatifania@gmail.com¹

Abstract. *This study analyzes the implementation of the ITIL V4 Service Value System (SVS) in managing information technology services at PT Puskomedia Indonesia Kreatif. The research aims to evaluate the alignment of the company's service management Practices with ITIL V4 best Practices, focusing on issues related to digital documentation and incident tracking. A qualitative case study approach was used, with data collected through observation, interviews, and documentation review. The results show that the company has applied several ITIL V4 components, particularly in service delivery and support, collaboration, and responsiveness to customer needs. However, Governance and documentation processes remain mostly manual, and incident tracking lacks digital monitoring, limiting data-driven evaluation. Core Practices such as Incident Management, Service Request Management, and Change Enablement are implemented but have not reached optimal maturity due to the absence of automation, SLA documentation, and structured change records. The study highlights the need for an integrated service desk system, Governance dashboard, and Continual Improvement Register (CIR) to strengthen transparency, accountability, and long-term service quality.*

Keywords: *Digital Documentation; Incident Management; ITIL V4; Service Governance; Service Value System*

Abstrak. Penelitian ini menganalisis penerapan *ITIL V4 Service Value System (SVS)* dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di PT Puskomedia Indonesia Kreatif. Tujuan penelitian adalah menilai kesesuaian praktik layanan TI dengan standar *ITIL V4*, terutama terkait dokumentasi digital dan pelacakan insiden. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui studi kasus dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan kajian dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan beberapa komponen *ITIL V4*, khususnya pada aktivitas penyampaian dan dukungan layanan yang responsif serta kolaborasi antartim. Namun, tata kelola dan dokumentasi masih bersifat manual dan pelacakan insiden belum terdigitalisasi sehingga evaluasi layanan belum berbasis data. Praktik inti seperti *Incident Management*, *Service Request Management*, dan *Change Enablement* telah berjalan, tetapi tingkat kematangannya masih rendah karena belum adanya otomatisasi, SLA formal, dan pencatatan perubahan yang terstruktur. Penelitian ini menekankan perlunya sistem *service desk* terintegrasi, dashboard *Governance*, serta pembentukan *Continual Improvement Register (CIR)* untuk meningkatkan transparansi dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Dokumentasi Digital; *Governance* Layanan; *ITIL V4*; Manajemen Insiden; *Service Value System*

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah menjadi komponen krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional organisasi. Dalam konteks pengelolaan layanan teknologi informasi (TI), dibutuhkan suatu manajemen yang sistematis agar layanan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung tujuan organisasi (Apriansyah et al., 2025). Framework *ITIL V4* menjadi salah satu standar praktik terbaik yang banyak digunakan dalam tata kelola layanan TI karena menawarkan pendekatan terstruktur serta menekankan prinsip *Focus on Value* untuk memastikan layanan TI selaras dengan kebutuhan bisnis organisasi (Naufal, 2025). Relevansi dan efektivitas *ITIL V4* juga telah dibuktikan dalam berbagai penelitian yang menyoroti peningkatan konsistensi dan kualitas layanan TI di berbagai sektor (Herlinudinkhaji & Ramadhani, 2023).

Penerapan *ITIL V4* mencakup sejumlah aktivitas inti, seperti *Incident Management*, *Service Request Management*, *Service Level Management*, dan *Continual Improvement*, yang terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan TI, mempercepat penyelesaian insiden, serta meningkatkan kepuasan pengguna (Maharrani et al., 2024). Penelitian lain juga menegaskan bahwa *ITIL V4* efektif dalam mengidentifikasi permasalahan layanan serta memperkuat struktur pengelolaan TI secara operasional (Setyaningsih et al., 2023). PT Puskomedia Indonesia Kreatif, sebagai penyedia layanan digital yang mendukung transformasi digital UMKM dan pemerintahan desa telah menerapkan prinsip-prinsip *ITIL V4* untuk meningkatkan mutu dan keandalan layanan TI yang diberikan kepada masyarakat. Namun demikian, perusahaan masih menghadapi tantangan pada aspek dokumentasi layanan yang belum optimal dan mekanisme pengukuran kinerja yang masih perlu ditingkatkan agar evaluasi layanan dapat dilakukan secara komprehensif.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan penerapan *ITIL V4* di perusahaan belum sepenuhnya matang dan memerlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi aspek yang belum dioptimalkan. Kondisi ini sejalan dengan temuan (Matindas et al., 2023), yang menyatakan bahwa pencatatan insiden yang kurang terstruktur dapat menghambat proses evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, kajian yang mendalam mengenai kualitas manajemen layanan TI di perusahaan menjadi sangat penting dilakukan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis menyeluruh terhadap penerapan manajemen layanan TI berbasis *ITIL V4* di PT Puskomedia Indonesia Kreatif, tidak hanya menilai proses layanan, tetapi juga pada aspek pengelolaan informasi dan pemanfaatan teknologi digital dalam dokumentasi layanan. Analisis awal menunjukkan adanya dua kendala utama, yaitu dokumentasi layanan yang sudah terdigitalisasi tetapi belum berjalan optimal serta pelacakan insiden yang masih belum efektif. Dokumentasi digital yang tersedia belum mampu menyajikan informasi mengenai insiden, permintaan layanan, dan riwayat aktivitas TI secara komprehensif, sehingga akses data menjadi kurang efisien dan tidak sepenuhnya mendukung proses evaluasi. Selain itu, mekanisme pelacakan insiden yang belum efektif menyebabkan alur penyelesaian masalah tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga membatasi upaya peningkatan kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan (Hidayat et al., 2024), yang menemukan bahwa tingkat kematangan *Incident Management* di sebuah perusahaan TI dan menemukan bahwa maturity level sistem manajemen insiden masih tergolong “*Not Comply*” (level 3) menurut *self-assessment ITIL v4*.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menilai proses layanan TI secara umum, studi ini menyoroti secara spesifik kedua gap tersebut dan menganalisis dampaknya terhadap efektivitas penerapan *ITIL V4* di lingkungan perusahaan. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa optimalisasi *ITIL V4* yang diterapkan secara konsisten mampu meningkatkan performa sistem layanan digital (Putri & Nuryana, 2024). Berdasarkan temuan tersebut, optimalisasi dokumentasi digital dan perbaikan mekanisme pelacakan insiden menjadi urgensi utama yang harus dilakukan (Waseso & Mubarak, 2025). Untuk menjawab urgensi tersebut dan menilai tingkat penerapan manajemen layanan TI secara komprehensif, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus yang dianalisis berdasarkan kerangka kerja *ITIL V4 Service Value System*.

2. KAJIAN TEORITIS

Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi (*IT Service Management*)

Tata kelola layanan teknologi informasi, atau *IT Service Management (ITSM)*, merupakan pendekatan yang bertujuan memastikan layanan TI mampu memberikan nilai tambah bagi pengguna dan organisasi secara efisien (Fajriah & Meiyanti, 2025). Konsep ini menekankan pentingnya penyelarasan antara proses TI dengan tujuan bisnis organisasi (Putri & Nuryana, 2024).

Penerapan *ITSM* memberikan sejumlah manfaat, antara lain:

- a. Menyelaraskan strategi dan tujuan bisnis dengan aktivitas TI
- b. Meningkatkan efisiensi pengelolaan sumber daya
- c. Menurunkan risiko kegagalan layanan
- d. Meningkatkan kepuasan pengguna melalui layanan yang andal

Dalam konteks PT Puskomedia Indonesia Kreatif, *ITSM* berperan penting dalam mengelola layanan digital seperti domain, hosting, serta aplikasi berbasis website agar sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan berjalan secara berkelanjutan.

Framework Information Technology Infrastructure Library (*ITIL*) V4

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V4 merupakan salah satu framework pengelolaan layanan TI yang paling banyak digunakan secara internasional. *ITIL V4* menyediakan panduan praktik terbaik untuk membantu organisasi menciptakan, mengelola, dan meningkatkan nilai layanan TI secara berkelanjutan. Secara resmi, *ITIL V4* terdiri dari dua komponen utama, yaitu *Four Dimensions Model* dan *Service Value System (SVS)* (Herlinudinkhaji & Ramadhani, 2023).

Four Dimensions Model

Model Empat Dimensi digunakan untuk memastikan bahwa perancangan dan pengelolaan layanan TI dilakukan secara menyeluruh (Cahyono et al., 2025). Empat dimensi tersebut meliputi:

- a. *Organizations and People* – aspek sumber daya manusia, struktur organisasi, dan budaya kerja.
- b. *Information and Technology* – teknologi pendukung, data, informasi, dan alat yang digunakan dalam layanan TI.
- c. *Partners and Suppliers* – keterlibatan mitra pihak ketiga dalam mendukung layanan.
- d. *Value Streams and Processes* – alur kegiatan dan proses yang digunakan untuk menghasilkan layanan secara *end-to-end*.

Model ini membantu organisasi memastikan bahwa seluruh aspek kritis dalam layanan TI dipertimbangkan secara seimbang sehingga aktivitas layanan dapat berjalan efektif.

Service Value System (SVS)

Service Value System (SVS) menggambarkan bagaimana seluruh komponen organisasi bekerja sama untuk mengubah *demand* dan *opportunity* menjadi *value*. *SVS* memiliki lima elemen utama:

- a. *Guiding Principles*: prinsip panduan seperti fokus pada nilai, berkolaborasi, dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
- b. *Governance*: struktur pengendalian dan pengambilan keputusan organisasi.
- c. *Service Value Chain (SVC)*: model operasional utama *ITIL V4*.
- d. *Practices*: 34 praktik layanan TI, termasuk *Incident Management*, *Service Request Management*, *Service Level Management*, dan *Continual Improvement*.
- e. *Continual Improvement*: upaya peningkatan layanan dan proses secara berkelanjutan.

SVS memastikan setiap komponen layanan TI terintegrasi sehingga mampu menghasilkan nilai yang berkelanjutan bagi organisasi dan pengguna.

Service Value Chain (SVC)

Service Value Chain (SVC) merupakan inti operasional dari *SVS* yang menjelaskan bagaimana aktivitas organisasi menghasilkan nilai layanan (Ilyasa & Bisma, 2022). *SVC* terdiri dari enam aktivitas utama:

- a. *Plan* – menetapkan visi, kebijakan, dan arah peningkatan layanan.
- b. *Engage* – membangun komunikasi dengan pelanggan, pengguna, dan mitra.
- c. *Design & Transition* – merancang layanan baru atau memperbaiki layanan yang ada, termasuk dokumentasi pendukung.

- d. *Obtain/Build* – memperoleh atau mengembangkan komponen layanan TI.
- e. *Deliver & Support* – aktivitas penyampaian dan dukungan layanan, seperti penanganan insiden dan permintaan layanan.
- f. *Improve* – menilai dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Dalam konteks PT Puskomedia Indonesia Kreatif, aktivitas *Deliver & Support* dan *Improve* memiliki relevansi paling kuat karena berkaitan langsung dengan permasalahan dokumentasi digital yang belum optimal dan pelacakan insiden yang belum efektif. *SVC* membantu menggambarkan bagaimana proses-proses tersebut seharusnya berjalan dan di mana perbaikan layanan diperlukan.

Penelitian Terdahulu Terkait Penerapan *ITIL*

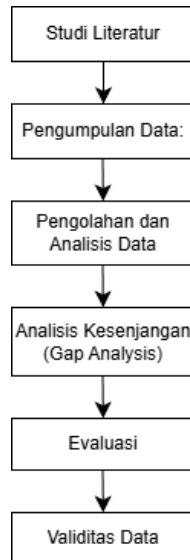
Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan *ITIL* dan *IT Service Management (ITSM)* dapat meningkatkan efektivitas layanan TI. Penelitian oleh (Pieters & Dazki, 2024) menegaskan bahwa praktik seperti *Incident Management* dan *Service Level Management* mampu meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat penyelesaian gangguan layanan. Temuan (Fajriah & Meiyanti, 2025) juga menunjukkan bahwa penerapan proses *Continual Improvement* berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional, kepuasan pengguna, dan pengelolaan risiko layanan TI. Selain itu, temuan (Ilyasa & Bisma, 2022) menjelaskan bahwa penggunaan *Service Value Chain* dalam *ITIL V4* membantu organisasi mengelola layanan secara lebih terstruktur sehingga kualitas dan efisiensi layanan TI dapat meningkat.

Meskipun berbagai penelitian menunjukkan manfaat penerapan *ITIL*, organisasi berskala kecil–menengah umumnya menghadapi kendala dalam pengelolaan layanan TI, terutama berupa keterbatasan sumber daya, minimnya dokumentasi formal, serta lemahnya struktur tata kelola yang tercermin dari ketiadaan SOP, SLA, dan sistem pelaporan insiden yang terintegrasi (Brigidta et al., 2024). Kondisi serupa juga terlihat pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif, sebagai organisasi berskala kecil–menengah telah mengadopsi sebagian prinsip *ITIL*, namun dokumentasi digital dan pelacakan insiden belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, landasan teoritis ini menjadi dasar bagi analisis penerapan *ITIL V4* di Puskomedia serta identifikasi area yang memerlukan peningkatan dalam pengelolaan layanan TI.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang layanan

digital dan teknologi informasi (Fathan et al., 2024). Tujuan penelitian adalah menganalisis penerapan framework *ITIL V4 Service Value System (SVS)* dalam pengelolaan layanan teknologi informasi serta menilai tingkat kesesuaian implementasinya terhadap praktik terbaik (best practice) *ITIL V4* (Hasanah et al., 2024). Penelitian dilaksanakan pada periode September hingga November 2025.



Gambar 1. Desain Penelitian.

Studi Literatur

Tahap awal penelitian dilakukan melalui studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi *ITIL V4* untuk memahami konsep dasar *Service Value System (SVS)*, termasuk komponennya yaitu *Guiding Principles*, *Governance*, *Service Value Chain*, *Practices*, dan *Continual Improvement* (Kurniawan et al., 2024). Hasil literatur digunakan sebagai dasar penyusunan pedoman wawancara dan kerangka analisis.

Pengumpulan Data

Tahap awal penelitian dimulai dengan studi literatur terhadap buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi *ITIL V4* untuk memahami konsep *Service Value System (SVS)*, termasuk lima komponennya: *Guiding Principles*, *Governance*, *Service Value Chain*, *Practices*, dan *Continual Improvement*. Kajian ini digunakan sebagai dasar penyusunan pedoman wawancara dan kerangka analisis.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui tiga teknik utama:

- a. Observasi langsung untuk meninjau pelaksanaan proses layanan TI seperti *Incident Management*, *Service Request Management*, dan *Change Enablement*, serta mengidentifikasi hambatan teknis maupun non-teknis.

- b. Wawancara semi-terstruktur, dilakukan kepada kepala divisi TI, staf helpdesk, dan pengguna internal untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai proses layanan serta kendala yang dihadapi.
- c. Kajian dokumentasi, melalui penelaahan Standard Operating Procedure (SOP), laporan insiden, dan data performa layanan untuk melihat kebijakan dan pola permasalahan yang muncul dalam pengelolaan layanan TI.

Ketiga teknik tersebut memberikan gambaran menyeluruh mengenai penerapan dan efektivitas manajemen layanan TI berbasis *ITIL V4* di perusahaan.

Pengolahan dan Analisis Data

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi ditranskripsi dan dikodekan ke dalam kategori tematik. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengacu pada lima komponen utama *ITIL V4 SVS: Guiding Principles, Governance, Service Value Chain, Practices, dan Continual Improvement*. Setiap temuan dikaitkan dengan komponen-komponen tersebut untuk menilai tingkat penerapan, efektivitas proses layanan, serta hambatan yang terjadi di perusahaan.

Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)

Gap analysis dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual PT Puskomedia Indonesia Kreatif dengan *best practice ITIL V4*. Tahap ini membantu mengidentifikasi area yang belum optimal, khususnya dalam dokumentasi digital dan pelacakan insiden.

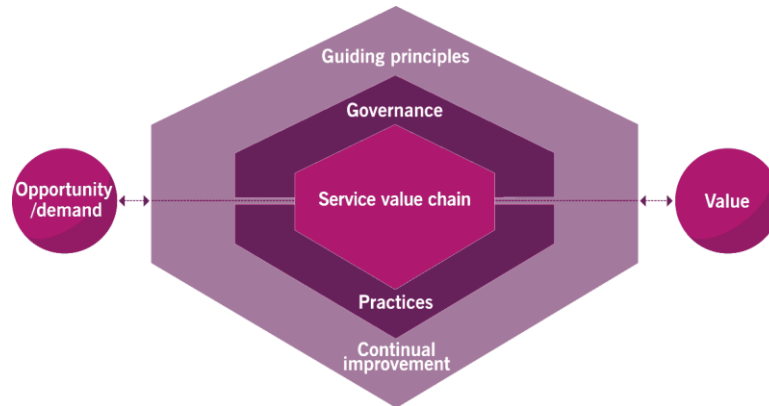
Evaluasi Kesesuaian dengan *ITIL V4 SVS*

Hasil analisis kemudian dievaluasi berdasarkan lima domain utama *ITIL V4 SVS* untuk menilai tingkat keselarasan antara praktik layanan perusahaan dan standar *ITIL V4*. Tahapan ini menghasilkan gambaran tingkat efektivitas implementasi dan potensi peningkatan layanan (Fajriah & Meiyanti, 2025).

- a. *Guiding Principles*: menilai integrasi prinsip panduan dalam budaya dan proses organisasi.
- b. *Governance*: mengevaluasi efektivitas struktur tata kelola dan mekanisme pengambilan keputusan.
- c. *Service Value Chain*: menelaah alur penciptaan nilai mulai dari perencanaan hingga peningkatan.
- d. *Practices*: menilai efektivitas praktik kunci seperti *Incident Management, Change Enablement, dan Service Level Management*.
- e. *Continual Improvement*: mengukur keberlanjutan upaya peningkatan kualitas layanan.

Validitas Data

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Nurfajriani et al., 2024). Selain itu, *member checking* dilakukan dengan mengonfirmasi temuan kepada narasumber untuk memastikan akurasi interpretasi data (Rohim, 2025).



Gambar 2. Kerangka kerja ITIL V4 (Service Value System).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT Puskomedia Indonesia Kreatif

PT Puskomedia Indonesia Kreatif merupakan perusahaan penyedia layanan digital yang berfokus pada pengembangan sistem informasi desa, penyediaan layanan hosting, domain, internet, server, VPS, email bisnis, serta pembuatan website dan aplikasi. Pengguna utama layanan TI ini meliputi pemerintahan desa, pelaku UMKM, dan masyarakat umum, dengan sebaran klien di wilayah Jawa Tengah, Sumatra, dan Sulawesi. Struktur organisasi perusahaan terdiri dari direktur, manajer divisi, dan staf pelaksana di bidang infrastruktur, aplikasi, serta layanan pelanggan. Saat ini perusahaan sedang berada dalam tahap transisi menuju bentuk holding company, di mana divisi hosting, domain, dan aplikasi akan dialihkan ke anak perusahaan Pustekno.

Divisi Teknologi Informasi memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan layanan digital, termasuk penanganan gangguan (*Incident Management*), permintaan layanan (*Service Request Management*), dan perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement*). Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, perusahaan telah mengadopsi prinsip-prinsip ITIL V4 dalam manajemen layanan TI, meskipun sebagian besar prosesnya masih dijalankan secara manual dengan tingkat digitalisasi yang belum optimal.

Analisis Berdasarkan Komponen *ITIL V4 Service Value System (SVS)*

Guiding Principles

Guiding Principles ITIL V4 memberikan arahan strategis agar pengelolaan layanan TI selaras dengan tujuan bisnis dan kebutuhan pengguna (Wafrina et al., 2025). Ketujuh prinsip ini: *Focus on Value*, *Start Where You Are*, *Progress Iteratively with Feedback*, *Collaborate and Promote Visibility*, *Think and Work Holistically*, *Keep It Simple and Practical*, serta *Optimize and Automate* menjadi dasar evaluasi untuk menilai kesesuaian praktik layanan TI PT Puskomedia Indonesia Kreatif dengan konsep value creation. Pemetaan antara prinsip *ITIL V4* dan praktik perusahaan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Pemetaan *Guiding Principles ITIL V4* di PT Puskomedia Indonesia Kreatif.

<i>Guiding Principle</i>	Praktik di PT Puskomedia Indonesia Kreatif	Analisis	Kelemahan	Rekomendasi
<i>Focus on Value</i>	Setiap layanan TI seperti pengembangan website desa, layanan internet, dan pelatihan difokuskan pada kebutuhan serta kepuasan pengguna.	Pendekatan berorientasi pada nilai sudah diterapkan melalui pelayanan cepat dan responsif.	Belum tersedia sistem pemantauan nilai layanan berbasis digital untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.	Implementasikan sistem <i>monitoring</i> real-time berbasis KPI dan <i>service assurance</i> untuk mengevaluasi kinerja layanan.
<i>Start Where You Are</i>	Pengembangan sistem dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang sudah ada, seperti penggunaan Telegram dan sistem <i>ticketing</i> internal.	Pendekatan adaptif diterapkan melalui pemanfaatan infrastruktur yang sudah berjalan.	Dokumentasi kondisi awal layanan belum seragam dan sulit dijadikan dasar evaluasi.	Lakukan integrasi antar-aplikasi serta standarisasi dokumentasi awal agar proses evaluasi lebih akurat.
<i>Progress Iteratively with Feedback</i>	Evaluasi rutin dilakukan tiap akhir bulan berdasarkan	Proses perbaikan sudah berjalan bertahap dan	Mekanisme umpan balik belum terstruktur secara sistematis dan tidak	Terapkan prinsip <i>Agile feedback loop</i> dengan formulir umpan

	laporan divisi dan masukan pengguna yang disampaikan melalui CS.	berdasarkan masukan nyata dari pengguna.	terdokumentasi digital.	balik terintegrasi di sistem layanan.
Collaborate and Promote Visibility	Koordinasi antartim dilakukan melalui grup Telegram yang menghubungkan CS, developer, dan teknisi.	Komunikasi antarbagian sudah terbuka dan responsif terhadap masalah pelanggan.	Informasi progres penanganan insiden belum dapat diakses oleh seluruh tim atau pelanggan.	Kembangkan <i>dashboard</i> layanan terintegrasi agar status penanganan dapat dipantau secara real-time.
Think and Work Holistically	Koordinasi antar-divisi dilakukan melalui rapat bulanan yang membahas performa layanan dan hasil evaluasi.	Kolaborasi lintas divisi sudah berjalan namun masih bersifat manual.	Belum ada sistem terpusat yang menghubungkan seluruh aktivitas layanan TI.	Gunakan platform terpadu untuk pengelolaan end-to-end layanan dan pelaporan kinerja antar-divisi.
Keep It Simple and Practical	Proses layanan dibuat sederhana, misalnya penanganan permintaan melalui WhatsApp oleh CS.	Kesederhanaan proses mendukung efisiensi waktu dan komunikasi.	Belum ada SOP digital formal yang mendokumentasikan alur proses sederhana tersebut.	Susun SOP digital yang praktis namun terstandar untuk seluruh layanan TI.
Optimize and Automate	Beberapa proses seperti presensi dan <i>backup</i> data sudah otomatis, tetapi pelaporan dan tiket masih manual.	Otomatisasi sebagian sistem sudah diterapkan namun belum menyeluruh.	Proses layanan dan pencatatan masih banyak bergantung pada komunikasi manual.	Terapkan sistem <i>service desk</i> digital untuk otomatisasi pencatatan insiden dan permintaan layanan.

Berdasarkan hasil pemetaan di atas, PT Puskomedia Indonesia Kreatif telah menerapkan sebagian besar prinsip *ITIL V4* secara operasional, terutama dalam aspek kolaborasi tim, kesederhanaan proses, dan orientasi pada nilai pelanggan. Namun, prinsip *Optimize and Automate* serta *Think and Work Holistically* masih perlu ditingkatkan melalui integrasi sistem digital dan otomatisasi proses layanan agar efisiensi dan transparansi layanan meningkat secara berkelanjutan.

Governance

Tata kelola layanan TI di PT Puskomedia Indonesia Kreatif dijalankan melalui pengawasan direktur dan manajer divisi yang mengoordinasikan seluruh aktivitas layanan digital. Mekanisme koordinasi lintas unit telah berjalan melalui rapat rutin dan komunikasi harian, namun pelaporan kinerja masih bersifat manual dan belum terdigitalisasi secara penuh. Ketiadaan sistem *Governance* dashboard menyebabkan visibilitas terhadap kinerja layanan, audit trail, dan status insiden belum optimal. Dengan demikian, tata kelola belum sepenuhnya berbasis data (*data-driven Governance*). Untuk memperkuat akuntabilitas dan pengambilan keputusan berbasis informasi, diperlukan pembangunan dashboard pengawasan layanan berbasis KPI dan SLA yang terintegrasi.

Evaluasi Service Value Chain

Dalam konteks PT Puskomedia Indonesia Kreatif, penerapan *Service Value Chain (SVC)* terlihat melalui aktivitas layanan yang mencakup perencanaan peningkatan layanan digital, pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur server dan hosting, pemenuhan permintaan pelanggan seperti pembuatan website desa, serta penanganan insiden ketika terjadi gangguan layanan. Setiap elemen dalam rantai nilai terhubung melalui koordinasi antara CS, tim teknis, dan developer yang berlangsung melalui sistem ticketing internal dan komunikasi grup kerja, sehingga alur penanganan layanan dapat berjalan secara terstruktur

Tabel 2. Evaluasi *Service Value Chain (SVC)* PT Puskomedia Indonesia Kreatif.

Domain SVC	Implementasi di PT Puskomedia Indonesia Kreatif	Analisis
Plan	Perencanaan peningkatan layanan dilakukan berdasarkan kebutuhan pengguna dan laporan gangguan dari setiap divisi. Evaluasi bulanan menjadi dasar penentuan prioritas pengembangan.	Proses perencanaan sudah rutin dilakukan, namun belum memanfaatkan data historis performa layanan secara digital sebagai bahan analisis strategis.
Improve	Evaluasi layanan dilakukan setiap akhir bulan dengan membahas rekap insiden, permintaan layanan, serta performa website klien.	Aktivitas perbaikan sudah berjalan, tetapi dokumentasi <i>Continual Improvement</i> belum terdigitalisasi dan belum digunakan untuk analisis tren jangka panjang.
Engage	Hubungan dengan pelanggan dijaga melalui CS dan komunikasi langsung via WhatsApp serta grup Telegram.	Hubungan pelanggan berjalan baik dan responsif, tetapi komunikasi masih informal dan belum terdokumentasi dalam sistem layanan terpusat.
Design & Transition	Perubahan layanan, seperti pembaruan fitur website desa dan	Proses transisi layanan masih dilakukan manual tanpa sistem

	migrasi server, dilakukan oleh tim teknis setelah mendapat laporan dari CS.	manajemen perubahan (<i>change management system</i>) yang terintegrasi.
Obtain/Build	Pengadaan perangkat jaringan dan server dikelola oleh divisi infrastruktur berdasarkan kebutuhan proyek dan anggaran.	Digitalisasi inventaris perangkat masih terbatas, belum ada sistem otomatis untuk memantau stok dan siklus perawatan perangkat.
Deliver & Support	Penanganan insiden dilakukan cepat melalui sistem <i>ticketing</i> dan komunikasi antar-CS dan developer di Telegram. Pelanggan mendapat laporan hasil melalui WhatsApp.	Proses layanan responsif dan kolaboratif, namun sistem pelaporan dan notifikasi belum otomatis sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi.

Secara keseluruhan, rantai nilai layanan (*Service Value Chain*) di PT Puskomedia Indonesia Kreatif telah berjalan dengan baik pada aktivitas *Deliver & Support*, karena koordinasi antar-CS dan teknisi berjalan cepat dan efektif. Namun, aspek *Plan* dan *Improve* masih perlu diperkuat melalui pendekatan analitik berbasis data historis dan dokumentasi *Continual Improvement* yang terdigitalisasi. Selain itu, aktivitas *Engage* dan *Design & Transition* disarankan untuk dikembangkan melalui sistem komunikasi dan pelacakan perubahan yang terintegrasi agar proses pelayanan lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik.

Analisis Practices Utama

Praktik manajemen layanan TI di PT Puskomedia Indonesia Kreatif berfokus pada beberapa praktik inti *ITIL V4*, yaitu *Incident Management*, *Service Request Management*, *Change Enablement*, *Monitoring & Event Management*, serta *Service Level Management*.

- Incident Management*: telah berjalan responsif melalui sistem *ticketing* internal dan koordinasi via Telegram, namun deteksi insiden masih bergantung pada laporan pelanggan dan belum didukung sistem monitoring otomatis.
- Service Request Management*: permintaan layanan ditangani melalui CS dan tiket, prosesnya cukup efisien namun belum memiliki alur penjadwalan dan pencatatan otomatis untuk setiap permintaan.
- Change Enablement*: perubahan layanan seperti pembaruan fitur website atau migrasi server dilakukan langsung oleh tim teknis, tetapi belum terdokumentasi dalam sistem formal sehingga pelacakan perubahan masih terbatas.
- Monitoring & Event Management*: pemantauan layanan dilakukan melalui pemeriksaan manual oleh tim teknis, tanpa dukungan sistem alert otomatis yang dapat mendeteksi gangguan secara *real-time*.

- e. *Service Level Management*: penyampaian layanan sudah mengikuti standar internal, namun belum terdapat SLA formal yang mengatur batas waktu penyelesaian, ruang lingkup layanan, serta indikator kualitas yang dapat diukur.

Penerapan lima praktik utama tersebut menunjukkan bahwa struktur pengelolaan layanan TI di PT Puskomedia Indonesia Kreatif sudah terbentuk, tetapi tingkat kematangannya masih perlu ditingkatkan melalui digitalisasi proses, otomasi pelaporan, penyusunan SLA, serta dokumentasi yang lebih konsisten.

Continual Improvement

Kegiatan evaluasi dan perbaikan dilakukan secara rutin melalui rapat bulanan dan diskusi teknis antar-divisi, namun belum didukung oleh sistem dokumentasi yang terstruktur. Pembangunan *Continual Improvement Register (CIR)* diperlukan untuk mencatat peluang perbaikan, tindakan yang telah diterapkan, serta efektivitasnya dari waktu ke waktu. Dengan adanya CIR, proses pembelajaran organisasi dapat berjalan lebih sistematis dan mendukung peningkatan layanan yang berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen layanan teknologi informasi berbasis *ITIL V4* di PT Puskomedia Indonesia Kreatif telah menunjukkan komitmen terhadap pelayanan responsif dan kolaboratif, khususnya pada aktivitas *Deliver & Support*, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan pada dokumentasi digital, mekanisme tata kelola, dan pelacakan insiden. Praktik inti seperti *Incident Management*, *Service Request Management*, *Change Enablement*, *Monitoring & Event Management*, serta *Service Level Management* berjalan, tetapi tingkat kematangannya perlu ditingkatkan melalui otomasi proses, pengembangan SLA formal, serta dokumentasi perubahan yang lebih sistematis. *Governance* masih bersifat manual sehingga belum mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan pengembangan dashboard kinerja berbasis KPI dan SLA, penerapan sistem service desk terintegrasi untuk otomatisasi tiket dan pelacakan insiden, serta pembentukan *Continual Improvement Register (CIR)* agar proses evaluasi dan peningkatan layanan dapat berlangsung lebih konsisten. Keterbatasan penelitian ini terletak pada lingkup data yang hanya berasal dari satu perusahaan dan periode penelitian yang terbatas, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek studi dan mengintegrasikan analisis kuantitatif agar evaluasi tingkat kematangan layanan TI dapat dilakukan secara lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Apriansyah, M. R., Ramadhan, R., Kurrahman, T., Kurniawan, F., & Purwani, F. (2025). *Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Studi Kasus KPU Sumatera Selatan. 1*, 547–560.
- Brigidta, O. T., Mukaromah, S., & Faroqi, A. (2024). *Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen menggunakan Framework ITIL Versi 3 Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran ” Jawa Timur digunakan oleh Dinas Koperasi sebagai standar atau acuan , khususnya dalam menyelesaikan. 2*.
- Cahyono, A., Hartono, B., & Priyanto, A. (2025). *INTEGRASI APQC EDUCATION PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK DAN ITIL 4 UNTUK MENINGKATKAN MANAJEMEN LAYANAN TI DI PERGURUAN TINGGI. 1*(1), 1–11.
- Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). *IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT. 10*(1), 26–40.
- Fathan, M. R. S., Hikmah, N. T., Deswanto, Z. M., & Sularno. (2024). *Analisis Implementasi Framework ITIL V . 4 Dalam Peningkatan Manajemen Layanan Di Aplikasi MyTelkomsel Jurnal Jurnal Sains Dan Teknologi (JSIT). 4*(3), 338–344.
- Hasanah, L. U., Inayatun, U., Amelia, T., & Setiawan, I. (2024). *ANALISIS PENGUKURAN LAYANAN WEBSITE STUDENT AMIKOM PURWOKERTO DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4. 2*(12), 913–920.
- Herlinudinkhaji, D., & Ramadhani, L. K. (2023). *Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan. 7*, 452–457.
- Hidayat, M. I., Putra, P., Fitriansyah, R. A., Oktadini, N. R., Sevdiyuni, P. E., & Meiriza, A. (2024). *Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT . Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4. 9*(1), 63–74.
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. 03*(01), 50–58.
- Kurniawan, K. A., Aswadi, M., Apriza, D., & Sutabri, T. (2024). *Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. 18*(x), 279–289.
- Maharrani, Z. S., Sumirat, L. P., & Kristyawan, Y. (2024). *Pengukuran Kinerja Sistem E-Learning UNITOMO Menggunakan Framework ITIL V4*.
- 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. 5*(2), 9–18. <https://doi.org/10.37034/jidt.v5i1.319>
- Naufal, M. (2025). *PENINGKATAN KINERJA LAYANAN TI DI SEKTOR PERIKANAN. 17*(2), 148–153.
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). *Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif Wiyanda. 10*(September), 826–833.
- Pieters, L. S., & Dazki, E. (2024). *ANALISIS PENGARUH PENERAPAN IT SERVICE MANAGEMENT TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL PT SINERGIS UTAMA*

INFORMASI TRANSFORMASI. 690–701.

- Putri, I. R. D., & Nuryana, I. K. D. (2024). *Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus : Dispendukcapil Kota Kediri)*. 05(01), 173–181.
- Rohim, A. (2025). *Dinamika Fragmentasi Khalayak dalam Konsumsi Konten Budaya Lokal: Analisis Konten TikTok @mas_ijalsle*. 8, 1–11.
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Sainika, Y. (2023). *Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan ITIL V4 sudah memberikan dampak yang baik dan bermanfaat bagi masyarakat (Gusti & Ambiyar , pelayanan publik secara online kepada masyarakat , dimana kepuasan pengguna dapat*. 9(1), 160–173.
- Wafrina, N., Yusuf, A., & Ananto, P. K. F. (2025). *Analisis Tingkat Kesiapan Manajemen Layanan IT Berdasarkan Service Design Framework ITIL V4 1,2,3. x*, 1–10.
- Waseso, B., & Mubarak, R. (2025). *Peningkatan Kompetensi Tata Kelola TI Melalui Pelatihan ITIL 4 Foundation Implementasi Praktis di Lingkungan Masyarakat*. 265–273.