Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11

P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

Evaluasi Manajemen Layanan TI Berdasarkan Proses *Service Operation* ITIL v3 pada Sistem SILADUK di Kantor Kelurahan Pasir Garam

Putri Rantika[1]*, Megawati[2]

[1, 2] Teknologi Informasi, Fakultas Sains dan Teknik, Universitas Bangka Belitung
Jl Raya Balunijuk, Desa Balunijuk, Kec. Merawang, Kabupaten Bangka, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia

*e-mail: rantikaputr02@email.com

Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Kantor Kelurahan Pasir Garam telah mengimplementasikan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan (SILADUK), namun dalam operasionalnya masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan sistem, ketergantungan pada server eksternal, dan keterbatasan pengelolaan layanan TI. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi pada sistem SILADUK menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3, khususnya pada domain *Service Operation*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap operator sistem. Analisis dilakukan dengan mengacu pada proses utama dalam *Service Operation*, yaitu *incident management*, *problem management, request fulfillment*, *access management,* dan *event management*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan TI telah berjalan namun belum optimal, ditandai dengan penanganan insiden yang masih reaktif, belum adanya analisis akar masalah, proses permintaan layanan yang tidak terstruktur, pengelolaan akses yang belum terdokumentasi secara formal, serta ketiadaan sistem monitoring yang menyebabkan deteksi gangguan kurang efektif. Kesimpulannya, diperlukan peningkatan pengelolaan layanan TI secara lebih terstruktur dan mandiri untuk mendukung kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

Kata kunci: ITIL v3, Siladuk, Evaluasi Layanan Teknologi Informasi, *Service Operation.*

Abstract

The use of information technology in public services at the sub-district level is a key factor in improving the efficiency and quality of civil registration services. The Pasir Garam Sub-district Office has implemented the Civil Registration Service System (SILADUK), but various operational challenges remain, such as system disruptions, reliance on external servers, and limitations in IT service management. This study aims to evaluate information technology service management within the SILADUK system using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 framework, specifically within the Service Operation domain. The method employed is qualitative descriptive, utilizing data collection techniques through interviews and direct observation of system operators. The analysis was conducted by referring to the main processes in Service Operation, namely incident management, problem management, request fulfillment, access management, and event management. The results of the study indicate that IT service management is in place but not yet optimal, characterized by incident handling that remains reactive, the absence of root cause analysis,

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

unstructured service request processes, access management that is not formally documented, and the lack of a monitoring system, which results in ineffective detection of disruptions. In conclusion, a more structured and self-reliant improvement in IT service management is required to support more effective, efficient, and sustainable civil registration services.

Keywords: *ITIL v3, Siladuk, Information Technology Service Evaluation, Service Operations.*

1 Pendahuluan (or Introduction)

Kemajuan teknologi informasi (TI) telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam bidang pemerintahan, khususnya dalam pelayanan publik [1]. Hal ini sejalan dengan kebijakan pemerintah yang terus mendorong penerapan digitalisasi melalui konsep *e-government* guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, dan transparan [2]. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik terus berkembang seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, akurat, dan berbasis data yang terintegrasi [3]. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut dapat ditemukan pada tingkat pemerintahan terkecil, yaitu kelurahan, yang memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung proses administrasi kependudukan dan pelayanan masyarakat [4]. Sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat masyarakat, kelurahan memiliki peran strategis dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat [5].

Kantor Kelurahan Pasir Garam merupakan salah satu instansi pemerintahan tingkat kelurahan yang telah memanfaatkan sistem informasi dalam mendukung pengelolaan data administrasi kependudukan [6]. Sejalan dengan kebutuhan akan pengelolaan data yang akurat dan terstruktur, diterapkan Sistem Layanan Administrasi Kependudukan (SILADUK) sebagai media pencatatan berbagai peristiwa kependudukan, seperti penduduk datang, penduduk pindah, maupun data kematian [7]. Sistem ini dikelola secara internal oleh operator kelurahan dan tidak bersifat publik, yang berfungsi sebagai alat bantu utama dalam pengolahan data kependudukan. Melalui SILADUK, aparatur kelurahan dapat melakukan pendataan secara lebih sistematis, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta mempermudah proses penyusunan laporan yang nantinya akan disampaikan kepada pihak kecamatan [8].

Namun, dalam penerapannya sistem informasi SILADUK masih menghadapi beberapa tantangan operasional saat digunakan. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan dengan operator SILADUK pada 17 April 2026, diketahui bahwa sistem sering mengalami gangguan. Gangguan-gangguan ini secara langsung menyebabkan proses administrasi kependudukan menjadi lebih lama. Salah satu masalah utama adalah ketergantungan pada server yang dikelola di tingkat kecamatan, yang berarti sistem tidak dapat diakses ketika terjadi gangguan atau server down. Selain itu, masalah infrastruktur seperti kekurangan genset atau sumber daya cadangan membuat sistem tidak dapat berfungsi saat terjadi pemadaman listrik. Permasalahan jaringan yang tidak stabil juga memperlambat proses pengolahan data, menghambat kinerja sistem. Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat masalah bukan hanya terkait dengan aspek teknis, tetapi juga pada layanan teknologi informasi yang tidak dikelola dengan baik [9].

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terstruktur perlu dilakukan mengenai pengelolaan layanan teknologi informasi dalam sistem SILADUK. Dalam keberhasilan implementasi sistem informasi tidak hanya aspek teknologi yang penting, tetapi juga harus memperhatikan pengelolaan layanan TI yang efektif [10]. Oleh karena itu, pendekatan *Information Technology Service Management* (ITSM) menjadi penting untuk menjaga kualitas layanan. Dalam penelitian ini, domain *Service Operation* dipilih karena berfokus pada aktivitas operasional layanan TI, seperti *incident management*, *problem management*, dan *event management* [11]. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi manajemen layanan TI pada sistem SILADUK berdasarkan domain *Service Operation* ITIL v3 guna mengidentifikasi kelemahan serta memberikan rekomendasi perbaikan [12].

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

2 Tinjauan Literatur (or Literature Review)

Bagian ini menyajikan tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Fokus pada konsep manajemen layanan teknologi informasi (IT *Service Management*), kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 pada *domain Service Operation*, dan bagaimana penerapannya dalam sistem informasi pelayanan publik [13]. Untuk menggambarkan perkembangan penelitian dan menemukan titik lemah sebagai dasar penelitian ini, literatur yang dikaji diperiksa secara menyeluruh mulai dari metode, hasil utama, dan kekurangan yang ada pada penelitian tersebut [14].

Penelitian pertama dilakukan pada sistem manajemen layanan Da'i Kota Palembang yaitu aplikasi SILTANUS yang menggunakan *framework* ITIL v3. Hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi tersebut memiliki potensi dalam meningkatkan manajemen layanan, meskipun ada beberapa kendalanya, seperti keterbatasan fitur, performa yang belum stabil, dan kualitas layanan yang perlu ditingkatkan. Namun demikian, ITIL v3 dianggap mampu membantu pengelolaan layanan TI menjadi lebih terorganisir [15].

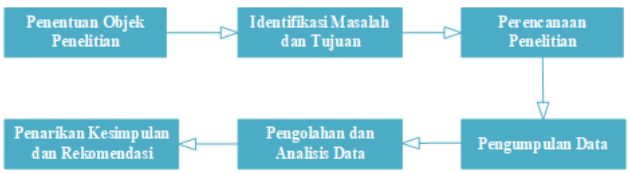
Penelitian kedua dilakukan pada aplikasi SIPEDE di Kejaksaan Negeri Palembang dan melakukan evaluasi kualitas layanan informasi menggunakan *framework* ITIL v3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem digitalisasi arsip di aplikasi SIPEDE mampu meningkatkan efisiensi manajemen administrasi, terutama dalam manajemen disposisi elektronik dan surat menyurat. Selain itu, digitalisasi arsip terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi yang didukung pengelolaan layanan yang baik dapat meningkatkan kinerja layanan pada instansi publik [16].

Penelitian ketiga tentang evaluasi aplikasi E-Yankel di Kelurahan Balikpapan. Penelitian ini dilakukan dengan *framework* ITIL v3 yang berfokus pada domain *Service Operation*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem dapat membantu proses pelayanan administrasi menjadi lebih efisien dan digital serta memudahkan operator untuk memberikan layanan. Namun, ada beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya dan proses, serta rendahnya pemanfaatan masyarakat sistem. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menggunakan ITIL v3 untuk menemukan kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan TI [17].

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian tentang evaluasi manajemen layanan TI lebih banyak dilakukan pada organisasi berskala besar daripada pada tingkat pemerintahan terkecil seperti kelurahan. Selain itu, sebagian besar penelitian menggunakan cakupan domain yang luas, sehingga analisis yang dilakukan cenderung umum dan kurang mendalam pada aspek tertentu. Penelitian yang berfokus pada satu domain, seperti *Service Operation*, masih relatif terbatas, padahal metode ini memungkinkan analisis yang lebih terarah dan mendalam tanpa terpecah pada banyak aspek. Oleh karena itu, penelitian pada tingkat kelurahan menjadi penting karena merupakan ujung tombak pelayanan publik yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, sehingga hasil evaluasi diharapkan lebih kontekstual dan aplikatif dalam meningkatkan kualitas layanan TI secara nyata.

3 Metode Penelitian (or Research Method)

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan secara sistematis kondisi yang terjadi pada objek penelitian dengan menggunakan data yang dikumpulkan di lapangan, seperti wawancara dan observasi langsung. Berikut disajikan gambar alur dari penelitian ini:



Gambar 1. Alur Penelitian

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

a. Penentuan Objek Penelitian

Tahap awal penelitian dimulai dengan menentukan objek penelitian, yaitu Kantor Kelurahan Pasir Garam. Alasan pemilihan objek ini karena Kantor Kelurahan Pasir Garam telah menerapkan sistem informasi berbasis digital dalam pelayanan publik mereka, yakni Sistem Layanan Administrasi Kependudukan (SILADUK), sehingga relevan untuk dilakukannya evaluasi terhadap manajemen layanan IT yang digunakan.

b. Identifikasi Masalah dan Tujuan

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang ada pada sistem SILADUK melalui observasi awal dan wawancara. Hasil identifikasi menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami pada saat penggunaan sistem, seperti gangguan operasional dan keterbatasan layanan. Setelah didapatkan masalahnya, tahap selanjutnya peneliti merumuskan masalah tersebut serta menetapkan tujuan penelitian.

c. Perencanaan Penelitian

Tahap selanjutnya yaitu perencanaan penelitian, di tahap ini peneliti menentukan pendekatan penelitian yang digunakan, termasuk pemilihan *framework* ITIL v3 dengan fokus pada *Service Operation*. Dilakukan juga perancangan metode pengumpulan data, seperti penyusunan pertanyaan wawancara.

d. Pengumpulan Data

Kemudian data dikumpulkan melalui wawancara kepada operator sistem SILADUK di Kantor Kelurahan Pasir Garam. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait kondisi operasional sistem, masalah yang sering terjadi, dan bagaimana proses layanan IT yang berjalan.

e. Pengolahan dan Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara kemudian diolah dan dianalisis berdasarkan kerangka kerja ITIL v3 pada domain *Service Operation*. Proses analisis dilakukan untuk mengidentifikasi gap antara kondisi saat ini dengan praktik terbaik yang seharusnya.

f. Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi

Terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Diberikan juga rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan IT pada sistem SILADUK di Kantor Kelurahan Pasir Garam.

4 Hasil dan Pembahasan (or Results and Analysis)

Sistem informasi SILADUK digunakan oleh Kantor Kelurahan Pasir Garam untuk mengelola administrasi kependudukan. Sistem ini mencatat berbagai peristiwa kependudukan dan digunakan oleh aparatur kelurahan untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih efisien. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan operator sistem, berikut adalah hasil evaluasi proses pengelolaan layanan yang didasarkan pada kerangka kerja ITIL v3.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Wawancara Berdasarkan Proses ITIL v3 –*Service Operation*

Proses ITIL v3	Pertanyaan	Jawaban dari Responden
Incident Management	Apakah pernah terjadi gangguan atau error saat menggunakan sistem SILADUK?	Pernah terjadi gangguan seperti sistem tidak dapat diakses
	Apa yang dilakukan saat terjadi gangguan?	Menghubungi pihak kecamatan selaku admin (pengelola server SILADUK)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

	Kepada siapa melaporkan ketika ada masalah pada sistem?	Dilaporkan kepada admin utama di tingkat kecamatan
Problem Management	Apakah terdapat gangguan yang terjadi secara berulang?	Ya, yaitu sistem *down* akibat server atau lemahnya jaringan
	Tindakan apa yang dilakukan terhadap gangguan berulang tersebut?	Menunggu perbaikan dari pihak kecamatan melalui komunikasi langsung atau WhatsApp
Request Fulfillment	Pernahkah mengajukan permintaan terkait sistem?	Pernah, seperti permintaan perbaikan fitur atau bantuan penggunaan
	Bagaimana proses permintaan terkait sistem dilakukan?	Menghubungi pihak kecamatan melalui komunikasi langsung atau WhatsApp
	Seberapa cepat permintaan terkait sistem ditindaklanjuti?	Tergantung pada kondisi, terkadang cepat, tetapi jika terdapat gangguan yang kompleks, proses perbaikan dapat memakan waktu.
Access Management	Bagaimana proses pembuatan akun pengguna sistem dilakukan?	Akun dibuat oleh admin internal kelurahan yang didampingi oleh admin utama dari pihak kecamatan
	Siapa yang memegang akses akun pengguna	Admin atau operator kelurahan, namun akses utama dipegang oleh admin kecamatan
	Apakah ada kontrol akses terhadap data?	Iya, terdapat pembatasan akses pada fitur…. dan jika ingin menambahkan ….hanya bisa dilakukan oleh admin dari kecamatan
Event Management	Bagaimana cara mengetahui jika sistem mengalami gangguan?	Saat sistem tidak bisa digunakan atau lambat saat diakses
	Dalam sistem SILADUK, apakah ada sistem monitoring atau notifikasi?	Tidak ada sistem monitoring khusus, namun hanya berdasarkan pengalaman pengguna

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930
DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

Kepuasan dan Hambatan	Apa pendapat bapak/ibu tentang sistem SILADUK?	Sistem membantu dalam pengelolaan data administrasi kependudukan pada tingkat kelurahan.
	Apa hambatan utama yang sering terjadi?	Gangguan server, jaringan tidak stabil dan ketergantungan pada pihak kecamatan
	Apakah sistem SILADUK selama ini sangat membantu dalam pekerjaan?	Ya, karena sistem membantu dalam pengelolaan data administrasi kependudukan

4.1 Gambaran Umum Sistem SILADUK di Kelurahan Pasir Garam

Sistem SILADUK adalah sistem informasi yang membantu dalam manajemen data kependudukan di Kantor Kelurahan Pasir Garam. Sistem ini mencatat peristiwa kependudukan seperti kedatangan, pindah, dan kematian, dan membantu proses pelaporan kepada kecamatan. Sistem SILADUK tidak dikembangkan secara mandiri oleh pihak kelurahan, namun dikelola secara terpusat di tingkat kecamatan. Sistem ini dioperasikan oleh administrator atau operator yang ditunjuk oleh kelurahan. Pihak kantor kelurahan belum memiliki tim khusus yang menangani teknologi informasi secara terstruktur selama pelaksanaannya. Pihak kecamatan masih bertanggung jawab atas pengelolaan sistem, terutama dalam hal pemeliharaan, perbaikan dan penanganan gangguan sistem.

4.2 Evaluasi Proses *Service Operation* Berdasarkan ITIL v3

4.2.1 *Incident Management*

Tabel 2. *Incident Management*

Proses ITIL v3	Pertanyaan	Jawaban dari Responden
Incident Management	Apakah pernah terjadi gangguan atau error saat menggunakan sistem SILADUK?	Pernah terjadi gangguan seperti sistem tidak dapat diakses/ *server down*
	Apa yang dilakukan saat terjadi gangguan?	Menghubungi pihak kecamatan selaku admin (pengelola server SILADUK)
	Kepada siapa melaporkan ketika ada masalah pada sistem?	Dilaporkan kepada admin utama di tingkat kecamatan

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sistem SILADUK pernah mengalami gangguan, seperti ketidakmampuan untuk diakses atau error. Pihak operator kantor kelurahan biasanya segera menghubungi pengelola sistem kecamatan ketika hal itu terjadi untuk mendapatkan penanganan lanjutan. Pihak kecamatan kemudian bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menangani dan menyelesaikan gangguan sistem.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

Oleh karena itu, hal ini menunjukkan bahwa manajemen insiden telah diterapkan walaupun masih bersifat eksternal. Proses penanganan insiden sepenuhnya bergantung pada pihak di luar kelurahan yaitu pihak kecamatan. Selain itu, belum ada dokumentasi formal di tingkat kelurahan, yang berarti belum adanya dokumentasi insiden yang sistematis.

4.2.2 *Problem Management*

Tabel 3. *Problem Management*

Problem Management	Apakah terdapat gangguan yang terjadi secara berulang?	Ya, yaitu sistem *down* akibat server atau lemahnya jaringan
	Tindakan apa yang dilakukan terhadap gangguan berulang tersebut?	Menunggu perbaikan dari pihak kecamatan melalui komunikasi langsung atau WhatsApp

Gangguan yang sering terjadi, seperti ketidakmampuan untuk mengakses sistem, dapat dikategorikan sebagai masalah karena terjadi berulang kali. Dalam kebanyakan kasus, perbaikan telah dilakukan oleh pihak kecamatan, yang bertanggung jawab untuk mengelola sistem SILADUK. Namun, belum ada analisis penyebab utama (root cause analysis) yang dilakukan di tingkat kelurahan. Hal ini karena penanganan sepenuhnya bergantung pada pihak kecamatan. Oleh karena itu, pada proses *problem management* menunjukkan bahwa proses manajemen masalah kurang efektif bagi pengguna, terutama dalam hal menemukan dan mencegah masalah yang berulang.

4.2.3 *Request Fulfillment*

Tabel 4. *Request Fulfillment*

Request Fulfillment	Pernahkah mengajukan permintaan terkait sistem?	Pernah, seperti permintaan perbaikan fitur atau bantuan penggunaan
	Bagaimana proses permintaan terkait sistem dilakukan?	Menghubungi pihak kecamatan melalui komunikasi langsung atau WhatsApp
	Seberapa cepat permintaan terkait sistem ditindaklanjuti?	Tergantung pada kondisi, terkadang cepat, tetapi jika terdapat gangguan yang kompleks, proses perbaikan dapat memakan waktu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna sistem SILADUK pernah mengajukan permintaan layanan seperti perbaikan fitur atau bantuan dalam penggunaan sistem. Permintaan tersebut diproses dengan menghubungi pengelola sistem kecamatan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti WhatsApp.Kemudian akan ditindaklanjuti secara bervariasi tergantung pada tingkat kesulitan masalah yang dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa proses Request Fulfillment telah berjalan, tetapi masih bergantung pada pihak eksternal, sehingga waktu penyelesaian tidak selalu dapat dipastikan. Selain itu, belum ada sistem yang terstruktur untuk mencatat atau mengelola permintaan di tingkat kelurahan, sehingga proses layanan belum sepenuhnya terdokumentasi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

4.2.4 *Access Management*

Tabel 5. *Access Management*

Access Management	Bagaimana proses pembuatan akun pengguna sistem dilakukan?	Akun dibuat oleh admin internal kelurahan yang didampingi oleh admin utama dari pihak kecamatan
	Siapa yang memegang akses akun pengguna	Admin atau operator kelurahan, namun akses utama dipegang oleh admin kecamatan
	Apakah ada kontrol akses terhadap data?	Iya, terdapat pembatasan akses sesuai peran pengguna, dan beberapa fitur hanya dapat diakses oleh admin kecamatan.

Dalam sistem SILADUK, pembuatan akun pengguna dapat dilakukan melalui fitur yang tersedia di dalam sistem, dan administrasi internal kelurahan, bersama dengan dukungan dari kecamatan, mengelola akun pengguna. Sebagian besar, pengelolaan akun dilakukan oleh petugas yang juga berfungsi sebagai operator layanan. Sistem SILADUK menggunakan kontrol akses untuk memberikan hak akses yang berbeda kepada setiap pengguna sesuai dengan perannya.

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen akses telah dilaksanakan dengan baik. Namun, pengelolaan akses masih bergantung pada pihak kecamatan, terutama untuk akses utama dan fitur tertentu. Selain itu, belum ada aturan formal atau kebijakan tertulis yang mengatur pengelolaan hak akses di tingkat kelurahan. Akibatnya, pengendalian akses belum sepenuhnya terorganisir.

4.2.5 *Event Management*

Tabel 5. *Event Management*

Event Management	Bagaimana cara mengetahui jika sistem mengalami gangguan?	Saat sistem tidak bisa digunakan atau lambat saat diakses
	Dalam sistem SILADUK, apakah ada sistem monitoring atau notifikasi?	Tidak ada sistem monitoring khusus, namun hanya berdasarkan pengalaman pengguna

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses identifikasi gangguan masih bersifat reaktif, yang berarti masih bergantung pada pengalaman langsung pengguna saat menggunakan sistem, dan bahwa gangguan pada sistem SILADUK biasanya diketahui ketika sistem tidak dapat digunakan atau mengalami keterlambatan saat diakses.Selain itu, tidak ada sistem pemantauan atau notifikasi khusus yang dapat secara otomatis melaporkan gangguan. Karena tidak ada mekanisme pemantauan yang terstruktur, kondisi ini menunjukkan bahwa proses manajemen peristiwa tidak berjalan secara optimal. Akibatnya, gangguan yang mungkin tidak terdeteksi dapat mengganggu operasional administrasi kelurahan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

4.3 Analisis Hasil dan Penjelasan Umum

Secara umum, implementasi layanan TI pada sistem SILADUK di Kantor Kelurahan Pasir Garam menunjukkan bahwa sebagian proses dalam domain *Service Operation* ITIL v3 telah dijalankan secara fungsional, namun belum terstruktur dan belum terdokumentasi dengan baik. Ketergantungan terhadap pihak kecamatan sebagai pengelola utama sistem menjadi salah satu tantangan utama, terutama dalam pengelolaan insiden dan masalah. Selain itu, tidak adanya sumber daya manusia khusus di bidang teknologi informasi di tingkat kelurahan turut menjadi faktor pembatas dalam penerapan praktik terbaik ITIL secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan kebijakan internal terkait pengelolaan layanan TI, serta peningkatan kapasitas pengguna melalui pelatihan guna mendukung pengelolaan sistem yang lebih mandiri dan berkelanjutan.

4.4 Keisimewaan Penelitian

Penelitian ini memiliki keunikan karena berfokus pada evaluasi manajemen layanan teknologi informasi menggunakan kerangka kerja ITIL v3, yang secara khusus berfokus pada domain Service Operation,. Hal ini membuat analisis yang dihasilkan lebih mendalam dan terarah dibandingkan dengan penelitian yang mencakup cakupan domain yang luas. Selain itu, penelitian ini bersifat kontekstual karena dilakukan pada tingkat kelurahan unit pelayanan publik terdekat dengan masyarakat yang masih jarang menjadi subjek penelitian sejenis. Metode yang digunakan juga sistematis, mulai dari pengumpulan data melalui wawancara hingga analisis berdasarkan proses operasional utama layanan. Ini memungkinkan untuk menunjukkan kondisi nyata dan perbedaan dari praktik terbaik. Penelitian ini berbeda dengan penelitian lain yang cenderung berfokus pada aspek teknis, dengan fokus pada pengelolaan layanan TI sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, yang memberikan kontribusi praktis yang lebih relevan.

5 Kesimpulan (or Conclusion)

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang evaluasi manajemen layanan TI pada sistem SILADUK di Kantor Kelurahan Pasir Garam yang menggunakan *framework* ITIL v3 pada domain *service operation* menunjukkan bahwa manajemen layanan TI telah berjalan, akan tetapi belum optimal, dan terdapat beberapa keterbatasan. Proses *incident management* dan *request fulfillment* telah dilakukan, tetapi masih reaktif dan bergantung sepenuhnya pada pengelola utama sistem, pihak kecamatan. Dalam problem management, analisis akar masalah belum dilakukan secara menyeluruh, sehingga gangguan berulang seperti server *down* dan jaringan tidak stabil masih sering terjadi.

Sementara itu, *access management* telah diterapkan dengan membatasi akses pengguna, tetapi belum ada kebijakan formal di tingkat kelurahan. Dalam *event management*, deteksi gangguan masih bergantung pada pengalaman pengguna karena tidak ada sistem monitoring atau notifikasi otomatis. Secara keseluruhan, beberapa hal yang menghalangi optimalisasi layanan TI adalah ketergantungan yang tinggi terhadap pihak eksternal, kurangnya dokumentasi formal, dan kurangnya sistem pendukung operasional.

Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengevaluasi manajemen layanan TI pada sistem SILADUK telah tercapai, yaitu dengan menemukan kelemahan utama dalam proses *service operation* dan menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan aspek pengelolaan insiden, masalah, permintaan layanan, kontrol akses, dan monitoring sistem untuk meningkatkan kualitas layanan TI secara berkelanjutan dan efektif.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

Referensi (Reference)

[1] R. Winardi dan M. Fikry, "Analisis Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efesiensi Pelayanan Publik," vol. 01, no. 03, 2025.
[2] S. Susniwati, A. Ardiyansah, dan D. Sukorina, "Good Governance di Era Digital: Studi Kasus Implementasi E-Government di Indonesia," *PANDITA Interdiscip. J. Public Aff.*, vol. 8, no. 1, hlm. 220–234, Feb 2025, doi: 10.61332/ijpa.v8i1.277.
[3] A. Yulanda dan M. F. Adnan, "Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Administrasi Publik".
[4] I. Meiyenti, "Implementasi Inovasi E-Kelurahan : Pelayanan Kelurahan Berbasis Elektronik pada Kelurahan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat," *Community Engagem. Emergence J. CEEJ*, vol. 1, no. 2, hlm. 70–76, Jul 2020, doi: 10.37385/ceej.v1i2.114.
[5] J. F. Doali, "Kinerja Pemerintah Kelurhan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Tona I Kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Sangihe".
[6] N. N. Sholihah, A. Zubaidi, dan I. Diri, "Sistem informasi pengelolaan data penduduk kantor kelurahan karang baru kota mataram berbasis website: website based population data management information system kantor kelurahan karang baru kota mataram," *J. Begawe Teknol. Inf. JBegaTI*, vol. 1, no. 1, Agu 2020, doi: 10.29303/jbegati.v1i1.286.
[7] P. Melani, "Implementasi Sipelduk (Sistem Pelaporan Data Kependudukan) Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang".
[8] A. Sayuti, V. Nirmala, J. I. Wibowati, dan E. Efniar, "Sistem Informasi Manajemen Data Penduduk Di Kantor Kelurahan 15 Ulu Kota Palembang," *J. Manaj. DAN BISNIS*, vol. 3, no. 2, hlm. 133–148, Des 2024, doi: 10.36490/jmdb.v3i2.1533.
[9] Rifdan, Haerul, H. Sakawati, dan M. Nur Yamin, "Analisis Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tallo Kota Makassar," vol. 4, 2024.
[10] S. Primayura dan K. W. Prasetyo, "Evaluasi Pengelolaan Layanan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian di Kecamatan Tajinan Kabupaten Malang," *Dharma Nusant. J. Ilm. Pemberdaya. Dan Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, hlm. 31–38, Agu 2024, doi: 10.32664/dharma.v2i1.1379.
[11] Z. Lunni, "Evaluasi Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V3," *J. Syntax Admiration*, vol. 4, no. 12, hlm. 2546–2556, Jan 2024, doi: 10.46799/jsa.v4i12.952.
[12] S. I. Setiasih, R. Ismiyati, A. T. Riziana, U. K. Mitha, dan D. Y. Saputri, "Peningkatan Efektivitas Operasional Melalui Impelentasi ITIL V3 Pada Sistem Informasi 'New Modern' Dengan Fokus Service Operation (Studi Kasus: CV Cahaya Makmur Abadi)," vol. 18, 2024.
[13] M. R. Agupta, "Analisis Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Bali dalam Menerapkan Sistem Good Governance".
[14] A. Amin, Deniyati, dan A. Irsyad, *Metodologi Penelitian dan Biostatistik Untuk Mahasiswa Kesehatan*. CV Eureka Media Aksara, 2024. [Daring]. Tersedia pada: https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=pM2qEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA49&dq=Untuk+menggambarkan+perkembangan+penelitian+dan+menemukan+titik+lemah+sebagai+dasar+penelitian+ini,+literatur+yang+dikaji+diperiksa+secara+menyeluruh+mulai+dari+metode,+hasil+utama,+dan+kekurangan+yang+ada+pada+penelitian+tersebut.&ots=SlUHqNEkzJ&sig=m9JJgyKdzFBsYMe-eQE3jYbWjvE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
[15] Q. Al Qorni dan T. Sutabri, "Analisis Manajemen Pelayanan Da'i Pemkot Palembang Pada SILTANUS Berbasis TI Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Inf. Technol. Ampera*, vol. 5, 2024, doi: 10.51519/journalita.v5i1.511.
[16] D. Y. Situmorang dan T. Sutabri, "Evaluasi Pengukuran Aplikasi Sipede (Sistem Informasi Persuratan Dan Disposisi Elektronik) Terhadap Kualitas Layanan Informasi Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Kejaksaan Negeri Palembang".

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta

Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta
Volume 6, Nomor 3, September 2026: halaman 1-11
P-ISSN: 2746-5985
e-ISSN: 2797-0930

DOI: https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v6i3.2389

[17] S. Deriyanti, A. Hermawansyah, dan N. Wahyuni, "Analisis Pengelolaan Aplikasi E-Yankel dengan Itil V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Kelurahan di Balikpapan)," *J. Indones. Sos. Teknol.*, vol. 3, no. 1, hlm. 116–126, Jan 2022, doi: 10.36418/jist.v3i1.327.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta