
ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN *SERVICE OPERATION* DENGAN MENGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V3*

Winata Nugraha^{1*}, Edi Surya Negara²

Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang^{1,2}

Email: Winatanugraha@gmail.com¹ e.s.negara@binadarma.ac.id²

Abstrak

Operasional bisnis PT. PLN (Persero) ULP sudah memanfaatkan TI dalam memberikan pelayanannya yang berupa sistem informasi berbasis website, layanan yang diberikannya seperti pelayanan online pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik dan penyambungan sementara. Namun dalam penerapan operasional layanan TI yang berjalan belum sepenuhnya mengarah pada satu pengelolaan yang mengacu pada pedoman manajemen TI. Untuk memaksimalkan kinerja layanan TI, implementasi dari manajemen insiden dan masalah dengan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau. Domain pada framework ITIL V3 yang digunakan dalam penelitian ini adalah domain *service operation*. Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa tingkat kematangan dari proses *event management*, *incident management*, dan *problem management* berada pada level 3 atau *Defined* serta *request fulfillment* berada pada level 2 atau *Repeatable*. Dengan nilai 3,06 untuk *event management*, nilai 3,12 untuk *incident management*, nilai 2,54 untuk *request fulfillment*, nilai 3,24 untuk *problem management*.

Kata Kunci : Layanan; Teknologi Informasi; *Framework ITIL V3*; *Domain Service Operation*

Abstract

PT. PLN (Persero) ULP has utilized IT in providing its services in the form of a website-based information system, the services it provides such as online services for installing new electricity, additional electrical power and temporary connection. However, in the implementation of ongoing IT service operations, it has not fully led to a management that refers to IT management guidelines. To maximize the performance of IT services, the implementation of incident and problem management with the *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* framework is one of the solutions needed to improve the quality of IT services at PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau. The dominant in the ITIL V3 framework used in this study is the *service operation* domain. The results obtained indicate that the maturity level of the *event management*, *incident management*, and *problem management* processes is at level 3 or *Defined* and *request fulfillment* is at level 2 or *Repeatable*. With a value of 3.06 for *event management*, a value of 3.12 for *incident management*, a value of 2.54 for *request fulfillment*, a value of 3.24 for *problem management*.

Keywords: *Service*; *Information Technology*; *ITIL V3 Framework*; *Domain Service Operation*

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar yang dapat di daftarkan melalui sistem online. program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk di wilayah pelayanan Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lubuklinggau

Dalam operasional bisnisnya PT. PLN (Persero) ULP sudah memanfaatkan TI berupa sistem informasi PLN berbasis website yang berisi mengenai pelayanan pelanggan, informasi pelanggan, identitas perusahaan dan beberapa program-program pendukung pendukung. PT. PLN (Persero) juga memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan online pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain.

Namun dalam penerapan operasional layanan TI yang berjalan belum sepenuhnya mengarah pada satu pengelolaan yang mengacu pada pedoman manajemen TI. Terbatasnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan sistem pelayanan online di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau menjadi kendala dalam penggunaan layanan TI tersebut, hal ini menimbulkan ketidakefektifan penerapan TI dalam pengelolaan pelayanan online ke pelanggan.

Dalam operasional layanan TI yang berjalan, PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau dihadapkan dengan sebuah permasalahan yang tentunya tidak dapat dihindari. Permasalahan tersebut yakni

sosialisasi layanan online belum maksimal dikarenakan belum adanya kebijakan mengenai sosialisasi sistem tersebut. Padahal sebenarnya penggunaan layanan online dari pelanggan sangatlah penting untuk dijadikan sumber informasi untuk pihak PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

Bentuk evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versi 3 sebagai solusi terbaik dalam mengelola proses ITSM (*Information Technology Service Management*) yang secara spesifik melakukan pengkajian terhadap fungsi, operasional, dan atribut organisasi yang diperlukan agar tata kelola operasional dapat dioptimalisasi secara penuh kedalam 5 kategori yaitu *Service Strategi* (Strategi Layanan), *Service Design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *Service Operation* (Operasional Layanan), dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan Layanan Berkelanjutan).

Dalam penelitian ini penulis hanya berfokus kepada domain *Service Operation* (Operasional Layanan), untuk mendukung penelitian ini penulis mencari beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah penelitian [1], dalam penelitian tersebut berfokus pada pelayanan STMIK Amik Riau terhadap mahasiswa, dengan menggunakan domain khusus yang dapat mengukur tingkat kematangan dari SIASAR terkait dengan pelayanan yaitu menggunakan *Domain Service Operation*. Dalam penelitian tersebut didalam *Domain Service Operation* ada lima subdomain yang akan digunakan pada yaitu event management, incident management, request fulfillment, problem management, dan access management.

Penelitian lainnya yaitu [2], penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi kepada bagian Perencanaan, Teknologi Informasi, dan Pelaporan (PTIP) yang secara

langsung mengelola layanan TI yang ada pada Pengadilan Negeri Purbalingga, Unit PTIP memiliki beberapa layanan yang dikelola dan digunakan oleh internal organisasi, layanan tersebut meliputi : 1. Layanan sharing Putusan 2. Layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 3. Layanan Perpustakaan, dan 4. Layanan Antrian Sidang, saat ini pihak Pengadilan Negeri Purbalingga mengalami permasalahan belum terukurnya tingkat kematangan manajemen layanan IT.

Dari beberapa permasalahan pada penelitian diatas penulis akan melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero), diharapkan dengan adanya penelitian ini PT. PLN (Persero) Lubuklinggau dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan cara menganalisis layanan TI menggunakan domain service operation di *framework ITIL V3*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Layanan Teknologi Informasi

Layanan manajemen teknologi informasi tidak hanya terkait dengan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi tetapi perlu adanya peningkatan kualitas layanan terhadap teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien. Pengembangan layanan TI dibutuhkan sarana yang menjadi panduan dalam mengelola layanan teknologi informasi tersebut [3].

Agar memiliki layanan manajemen TI yang lebih baik, maka dibutuhkan sebuah strategi yang tepat dalam mengelola dan mengembangkan layanan teknologi informasi, sehingga dapat dilakukan analisa service operation pada manajemen layanan IT di PT. PLN (PERSERO) ULP LUBUKLINGGAU). Service Operation dapat digunakan sebagai panduan dalam menentukan tujuan atau sasaran nilai kerja atau kualitas dalam mengelola layanan

teknologi informasi serta mendefinisikan, memilih dan memprioritaskan berbagai rencana perbaikan operasional, maupun organisasional serta kebutuhan bisnis di PT. PLN (PERSERO) ULP LUBUKLINGGAU) [3].

2.2 ITSM (Information Technology Service Management)

Information Technology Service Management (ITSM) merupakan salah satu metode best practice untuk mengelola teknologi informasi yang berfokus pada layanan kepada pelanggan. Semua layanan yang diberikan kepada pelanggan dikelola dengan baik menggunakan teknologi informasi. Pelanggan diberikan fasilitas berupa kenyamanan, kemudahan, keamanan, dan kepercayaan melakukan transaksi terhadap proses bisnis melalui teknologi informasi. Beberapa manfaat yang didapatkan dalam mengelola bisnis dengan ITSM adalah sebagai berikut : (1) mutu pelayanan dapat meningkat, (2) pelanggan merasa dihormati dengan memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memberikan masukan dan langsung ditanggapi, (4) proses bisnis yang dijalankan terpusat sehingga dapat dikontrol dengan baik, (5) tingkat kepercayaan pelanggan tinggi sehingga dapat meningkatkan produktifitas bisnis, dan (6) meningkatkan keuntungan [4].

2.3 ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library Version 3).

Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah salah satu framework bersifat best practice dan telah banyak digunakan oleh perusahaan sebagai acuan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal. Hal tersebut merujuk pada beberapa jurnal nasional dan internasional yang menunjukkan implementasi ITIL di dalam perusahaan [5].

Didalam framework ITIL V3 terdapat beberapa domain yakni yaitu service strategy, service design, service transition, service operation dan continual service improvement [6].



Gambar 1. Siklus hidup layanan TI[6]

2.4 Service Operation

Menurut permasalahan yang ada pada penelitian ini akan membahas mengenai evaluasi kematangan manajemen layanan TI pada PT PLN (PERSERO) ULP Lubuklinggau berdasarkan framework ITIL V3 dengan domain service operation. Digunakannya ITIL V3 berdasarkan kemudahan dalam pendekatan manajemen layanan dan mengusung konsep siklus layanan, fokus domain service operation adalah keterlibatan staff pada service lifecycle selayaknya menggunakan support tools yang memberi pemahaman secara menyeluruh atas operasional layanan serta keterhubungannya antar struktur organisasi perusahaan daripada pemahaman komponen terpisah dari hardware, aplikasi software, dan jaringan [5].

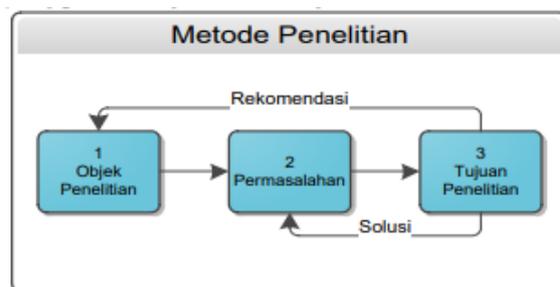
2.5 Gap Analysis (Analisis Gap)

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, khususnya dalam upaya penyediaan pelayanan publik, GAP analisis dapat digunakan untuk mengetahui perbaikan seperti apa yang harus dilakukan [7].

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode penelitian

Metode diperlukan agar tujuan penelitian dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan sebuah metode yang akan menjadi acuan dalam penentuan objek penelitian dan permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Metode yang penulis digunakan sebagai berikut:



Gambar 2. Metode Penelitian

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan gambar 1, terdapat tiga tahapan metode penelitian yang bisa dijadikan acuan dalam melakukan sebuah riset atau penelitian pada bidang TI ini. Yang pertama adalah penulis menentukan objek penelitian, bisa merupakan perusahaan atau instansi yang sudah menggunakan TI dalam menjalankan proses bisnisnya atau masih dalam tahap perencanaan untuk menerapkan TI dalam proses bisnisnya yakni PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

Langkah selanjutnya adalah menemukan dan mengidentifikasi permasalahan mana yang akan diangkat menjadi tema penelitian. Proses terakhir adalah menentukan tujuan penelitian yang merupakan output atau hasil dari penelitian yang harus menghasilkan solusi terhadap permasalahan yang menjadi pembahasan dan rekomendasi perbaikan dari permasalahan yang teridentifikasi

berdasarkan isu atau tema yang telah ditetapkan untuk objek tempat penelitian.

Metode ini akan dijadikan sebagai acuan dalam penelitian ini, dengan permasalahan yang diangkat adalah layanan TI yang menitikberatkan pada operasional layanan sistem online dengan analisis layanan menggunakan kerangka kerja ITIL v3 di PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Data deskriptif ini dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yaitu observasi dan kuesioner.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk proses analisis objek penelitian. Proses pengumpul data-data meliputi

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan. Guna untuk mengumpulkan informasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara observasi di tempat penelitian, yang dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

2. Wawancara

Pengumpulan data dalam metode survei dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada responden. Untuk

mendapatkan informasi yang relevan, penulis melakukan wawancara terhadap responden yang berkaitan langsung dengan objek penelitian, dalam hal ini, sebagai responden adalah pelanggan baru dan lama listrik PLN

3. Kuesioner

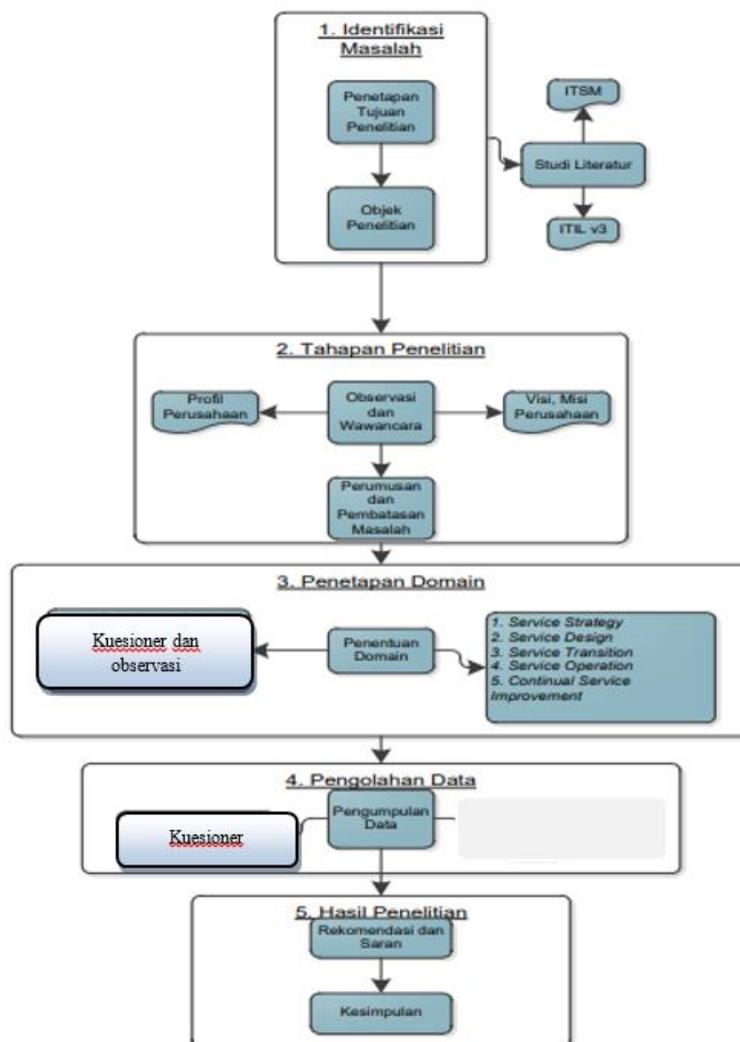
Penulis menyebarkan kuesioner kepada responden yang terkait, dalam hal ini adalah pengguna (User) dari layanan TI (Service IT) yaitu pelanggan PT PLN (Persero) ULP Lubuklinggau

3.3 Desain Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, desain merupakan tahap lanjutan setelah tahap analisis dari siklus pengembangan metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu suatu metode yang digunakan oleh penulis dengan meneliti suatu objek dengan cara mengumpulkan data yang akan dikaji dan dianalisis terlebih dahulu. Data deskriptif ini dikumpulkan melalui metode pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara. Sementara itu untuk penilaian tingkat kematangan (Maturity Level) digunakan metode pengumpulan data dari kuesioner yang akan dirancang berdasarkan framework ITIL v3.

3.4 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa proses atau tahapan yang dilakukan untuk menganalisis ITSM (Information Technology Service Management) di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau dengan ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library V3). Untuk lebih detail, dapat dilihat pada diagram alir berikut ini:



Gambar 3. Diagram Alir Tahapan Penelitian
Sumber Data : Hasil Penelitian, 2021

Gambar 2. Diagram Alir Tahapan Penelitian Penjelasan mengenai gambar 2 yaitu diagram alir tahapan penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Merupakan proses pertama yang harus ditetapkan, agar penelitian yang dilakukan jelas dan terarah. Adapun permasalahan

yang diangkat dalam penelitian ini adalah pada manajemen pengelolaan TI dengan menggunakan framework ITIL v3. Di dalam proses yang pertama ini terdapat dua sub proses yaitu penetapan tujuan dan objek penelitian. Dari dua sub proses diatas, akan memberikan sebuah gambaran detail tentang objek penelitian yang akan dianalisis. Di dalam proses yang pertama ini, juga akan

ditunjang dan diperkuat dengan teori dan jurnal mengenai layanan TI dan ITIL v3.

2. Pelaksanaan Penelitian

Setelah penetapan tujuan, objek, dan masalah dilakukan, tahapan selanjutnya adalah proses penelitian terhadap objek yang telah ditetapkan. Yang menjadi inti utama dalam proses kedua ini adalah pendekatan terhadap objek penelitian, pendekatan yang dilakukan adalah dengan menempuh cara observasi langsung kelapangan, penyebaran kuesioner dan wawancara dengan narasumber yang berkaitan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dari observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis akan memperoleh rumusan dan batasan masalah, yang disesuaikan dengan kondisi layanan TI di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

3. Penetapan Domain

Pada proses ketiga, akan ditetapkan domain yang akan diambil dari kelima domain yang terdapat dalam best practice ITIL v3. Domain ditetapkan atas dasar business goal dan IT goal. Setelah itu dilakukan pemetaan (mapping) yang dihubungkan dengan proses-proses yang ada pada ITIL v3. Setelah pemetaan dilakukan, maka cakupan yang akan diambil dalam proses ITIL v3 adalah domain Service Operation (Operasional Layanan) sistem online di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

4. Pengolahan Data

Setelah domain yang akan diproses ditetapkan, proses selanjutnya adalah pengolahan data. Dalam proses ini, tahapan yang paling penting adalah proses pengumpulan data. Data diperoleh dengan menggunakan metode wawancara pada client dalam hal ini adalah admin dan

penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pelanggan listrik PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau yang terpilih untuk penarikan sampel. Setelah data terkumpul maka proses selanjutnya adalah pengolahan data.

5. Hasil Penelitian

Dari semua tahapan proses yang telah dilakukan, maka akhir dari penelitian ini adalah munculnya sebuah rekomendasi dan saran untuk perbaikan layanan TI di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

Disamping itu, tercapainya tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dari analisis ITSM (Information Technology Service Management) dengan ITIL v3 di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

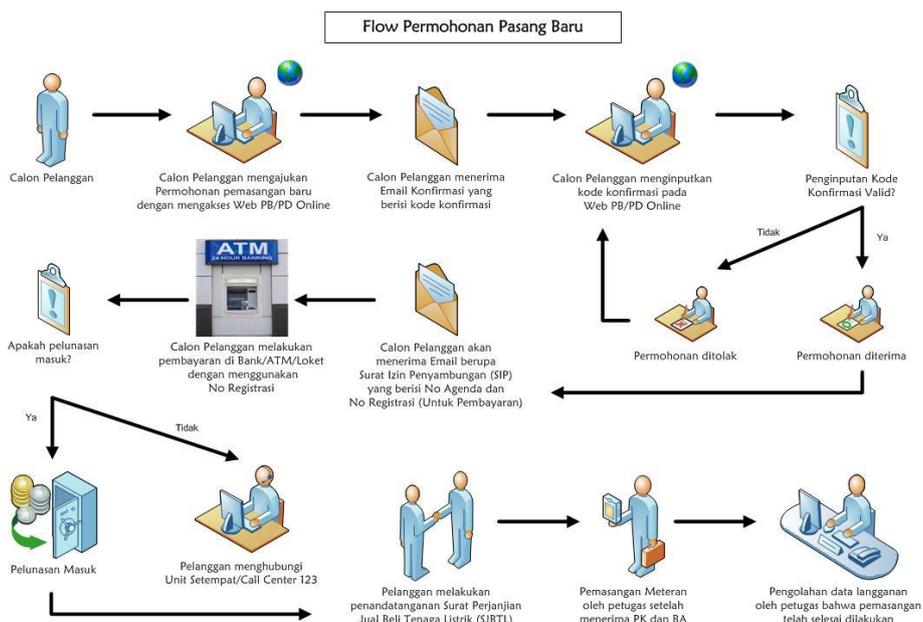
Pelayanan pemasangan listrik baru dan ubah daya yang sebelumnya masih menggunakan media kertas, namun sekarang telah diwajibkan pelanggan baru atau lama untuk menggunakan sistem berbasis website ataupun android PLN. Untuk melakukan pelayanan ke pelanggan menggunakan layanan online, maka dibutuhkan sebuah aplikasi berbasis website agar proses pelayanan kepada pelanggan dapat dilakukan. PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau dalam melakukan pelayanan secara online menggunakan website yang telah di implementasikan oleh PT. PLN pusat. Pelayanan online yang terdapat di website <https://layanan.pln.co.id/> berupa pasang baru, ubah daya dan sambung sementara. Adapun tampilan website layanan online PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau yang digunakan adalah sebagai berikut seperti gambar 4 berikut:



Gambar 4. Tampilan Aplikasi PLN Online
Sumber Data : Hasil Penelitian, 2021

Layanan *online* PT. PLN tersebut digunakan oleh pelanggan baru maupun lama untuk melakukan penginputan data berkaitan dengan pemasangan listrik baru, ubah daya listrik dan penyambungan sementara. Namun, layanan *online* yang sering digunakan oleh pelanggan baru atau lama yakni pemasangan listrik baru dan ubah daya listrik. Operator PT. PLN (Persero) ULP

Lubuklinggau membantu melakukan pendampingan atau pembinaan bagi calon pelanggan atau pelanggan yang akan melakukan penginputan data ke dalam *website* tersebut. Berikut mekanisme layanan IT yang berkaitan dengan pasang baru di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau:



Gambar 5. Mekanisme Peromohonan Pasang Baru
Sumber Data : Hasil Penelitian, 2021

Dari pengumpulan yang dilakukan melalui kuesioner dengan link <https://s.id/KuesionerEvaluasiPTPLN> yang disebarakan atau didistribusikan ke calon pelanggan/pelanggan dan operator PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau didapatkan data dalam bentuk kuantitatif. Responden yang terlibat pada pengisian kuesioner ini adalah **71 orang** yang terdiri dari calon pelanggan/pelanggan dan operator PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

1. Identitas Responden

Identitas responden terdiri dari calon pelanggan/pelanggan dan operator PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau berupa pekerjaan dan jenis kelamin. Berikut merupakan informasi mengenai identitas responden dari hasil olahan SPSS yang telah diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 1. Pekerjaan Responden

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani/Pekebun	5	7.0	7.0	7.0
	Karyawan Swasta	6	8.5	8.5	15.5
	Wiraswasta	4	5.6	5.6	21.1
	PNS	6	8.5	8.5	29.6
	Honorar	17	23.9	23.9	53.5
	Pelajar	12	16.9	16.9	70.4
	Lainnya	21	29.6	29.6	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16)

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	24	33.8	33.8	33.8
	Perempuan	47	66.2	66.2	100.0
	Total	71	100.0	100.0	

(Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 16)

2. Event Management

Setiap pertanyaan yang disajikan memiliki jawaban ada, terkadang ada dan tidak ada. Data jawaban tersebut yang bersifat kualitatif selanjutnya akan dirubah sebagai berikut:

Tabel 3. Transformasi data kuesioner Service Operation (Event Management)

No	Indikator	Nilai
1	Ya	5
2	Terkadang Ada	3
3	Tidak ada	1

Dengan demikian untuk mengolah dalam bentuk maturity level akan lebih mudah mendapatkan maturity nya. Berikut hasil pengolahan data kuesioner Service Operation (Event Management) menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 4. Hasil Kuesioner Service Operation (Event Management)

		Statistics			
		Adakah ada manfaat sistem pelayanan informasi online di PLN ULP Lubuklinggau yang ada pada saat ini?	Apakah ada pemberitahuan pada online sistem jika pada saat proses pelayanan terjadi permasalahan ?	Apakah ada jalur komunikasi antara admin PLN ULP Lubuklinggau dengan pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan ketika ada error system?	Apakah ada notifikasi untuk mendeteksi jika terjadi permasalahan terdapat di sisi internal atau eksternal?
N	Valid	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0
	Mean	3.65	3.06	2.89	2.63

(Sumber: Hasil Olahan SPSS 16)

Dari hasil tabel 4 tersebut, maka rata-rata hasil dari proses *event management* yaitu **3.06**

3. Incident Management

Setiap pertanyaan yang disajikan memiliki jawaban ada, terkadang ada dan tidak ada. Data jawaban tersebut yang bersifat kualitatif selanjutnya akan dirubah sebagai berikut:

Tabel 5. Transformasi data kuesioner *Service Operation (incident Management)*

No	Indikator	Nilai
1	Ya	5
2	Terkadang Ada	3
3	Tidak ada	1

Berikut hasil pengolahan data kuesioner *Service Operation (Incident Management)* menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 6. Hasil Kuesioner *Service Operation (Incident Management)*

Statistics

		Apakah ada pemberitahuan baik dari pelanggan maupun pihak PLN ULP mengenai permasalahan jika sedang ada perbaikan sistem?	Apakah ada status mengenai permasalahan jika sedang ada perbaikan sistem?	Apakah ada aturan atau mekanisme terkait penyelesaian masalah ketika ada permasalahan pada sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau?	Apakah tersedia media untuk melakukan request baik melalui aplikasi, pelanggan ataupun admin ULP sistem terhadap akses di sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online?
N	Valid	71	71	71	71
	Missing	0	0	0	0
	Mean	3.00	3.42	2.94	

(Sumber: Hasil Olahan SPSS 16)

Dari hasil tabel 6 tersebut, maka rata-rata hasil dari proses *incident management* yaitu **3.12**

4. Request Fulfillment

Setiap pertanyaan yang disajikan memiliki jawaban ada, terkadang ada dan tidak ada. Data jawaban tersebut yang bersifat kualitatif selanjutnya akan dirubah sebagai berikut:

Tabel 7. Transformasi data kuesioner *Service Operation (Request Fulfillment)*

No	Indikator	Nilai
1	Ya	5
2	Terkadang Ada	3
3	Tidak ada	1

Berikut hasil pengolahan data kuesioner *Service Operation (Request Fulfillment)* menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 8. Hasil Kuesioner *Service Operation (Request Fulfillment)*

Statistics

		Apakah tersedia kolom atau fasilitas komentar pada sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online?	Apakah pelanggan dapat melakukan request atau permintaan terhadap fasilitas yang ada pada sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online?	Apakah tersedia media untuk melakukan request baik melalui aplikasi, pelanggan ataupun admin ULP sistem terhadap akses di sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online?
N	Valid	71	71	71
	Missing	0	0	0
	Mean	2.46	2.52	2.63

(Sumber: Hasil Olahan SPSS 16)

Dari hasil tabel 8 tersebut, maka rata-rata hasil dari proses *request fulfillment* yaitu **2.54**

5. Problem Management

Setiap pertanyaan yang disajikan memiliki jawaban ada, terkadang ada dan tidak ada. Data jawaban tersebut yang bersifat kualitatif selanjutnya akan dirubah sebagai berikut:

Tabel 9. Transformasi data kuesioner *Service Operation (Problem Management)*

No	Indikator	Nilai
1	Ya	5
2	Terkadang Ada	3
3	Tidak ada	1

Berikut hasil pengolahan data kuesioner *Service Operation (Problem Management)* menggunakan aplikasi SPSS:

Tabel 10. Hasil Kuesioner *Service Operation (Problem Management)*

Statistics				
	Apakah tersedia koneksi dari PLN ULP Lubuklinggau untuk mengelola sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online	Apakah tersedia media baik online atau offline untuk mendukung pelayanan PLN ULP Lubuklinggau?	Apakah ada petunjuk dalam menggunakan sistem informasi pelayanan PLN ULP Lubuklinggau berbasis online?	
N	Valid	71	71	71
	Missing	0	0	0
Mean		3.03	3.62	3.06

(Sumber: Hasil Olahan SPSS 16)

Dari hasil tabel 5.10 tersebut, maka rata-rata hasil dari proses *request fulfillment* yaitu **3.24**

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pemetaan Maturity Level

Untuk melakukan perhitungan *maturity level* nilai-nilai yang telah didapatkan dijabarkan menjadi sebuah nilai. Tingkat kematangan (*maturity level*) dari proses *event management*, *incident management*, *request fulfillment* dan *problem management* yang sedang berjalan saat ini (*as is*) lebih jelas akan dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 11. *Maturity level* saat ini (*as is*)

	<i>Initial Level 1</i>	<i>Repetable Level 2</i>	<i>Defined Level 3</i>	<i>Managed Level 4</i>	<i>Optimising Level 5</i>
<i>Event management</i>			3.06		
<i>Incident management</i>			3.12		
<i>Request fulfillment</i>		2.54			
<i>Problem management</i>			3.24		

Berdasarkan tabel 11. Diketahui bahwa tingkat kematangan dari proses *event management*, *incident management* dan *problem management* berkisar pada tingkat 3 (*Defined*) serta *request fulfillment* berkisar

pada tingkat 2 (*Repeatable*) dari skala 5 tingkat kematangan. Dapat dijelaskan bahwa sukses pada level ini didasarkan pada semua proses dan kegiatan telah didefinisikan, didokumentasikan, dan sesuai dengan standar serta sudah terintegrasi dalam pengelolaan atau pelayanan di PT. PLN ULP Lubuklinggau atau dapat juga dikatakan PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau belum mengoptimalkan penggunaan *website* dengan kebutuhan pelanggan. Kondisi tersebut menimbulkan kemungkinan terjadinya permasalahan dalam operasional layanan TI pada *website* PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau apabila adanya permasalahan dalam operasional *website* yang tidak terdapat *feedback* ke PT. PLN Pusat.

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kematangan yang berjalan tersebut dapat dijadikan dasar untuk menetapkan skala prioritas yang akan dicapai pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan TI pada *website* PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

Adapun yang menjadi skala prioritas dari proses *event management*, *incident management*, *request fulfillment* dan *problem management* yang diharapkan (*to be*) bisa dicapai oleh PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau berada pada level 5, yaitu **Optimized**, sistem dapat merespon apabila ada permasalahan operasional sistem atau *feedback* untuk mengoptimalkan pelayanan kedepannya. Untuk kondisi kematangan yang diharapkan (*to be*) lebih jelas akan dijabarkan pada tabel berikut ini:

Tabel 12. *Maturity level* yang diharapkan (*to be*)

	Initial Level 1	Repeatable Level 2	Defined Level 3	Managed Level 4	Optimized Level 5
<i>Event management</i>					

<i>Incident management</i>					5
<i>Request fulfillment</i>					5
<i>Problem management</i>					5

Kondisi yang diharapkan (*to be*) ini ditetapkan berdasarkan hasil penghitungan kuesioner proses *event management*, *incident management*, *request fulfillment* dan *problem management*.

V. KESIMPULAN

Kondisi penerapan layanan TI saat ini dapat diketahui dengan penilaian (Assessment) menggunakan kerangka kerja ITIL v3. Setelah dilakukan penilaian terhadap operasional layanan TI (Service Operations) saat ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan dari proses *event management*, *incident management*, dan *problem management* berada pada level 3 atau Defined serta *request fulfillment* berada pada level 2 atau Repeatable. Dengan nilai 3,06 untuk *incident management*, nilai 3,12 untuk *incident management*, nilai 2,54 untuk *request fulfillment*, nilai 3,24 untuk *problem management*.

Dengan hasil tersebut, maka dapat diartikan bahwa sukses pada level ini didasarkan pada semua proses dan kegiatan telah didefinisikan, didokumentasikan, dan sesuai dengan standar serta sudah terintegrasi dalam pengelolaan atau pelayanan di PT. PLN ULP Lubuklinggau atau dapat juga dikatakan PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau belum mengoptimalkan penggunaan *website* dengan kebutuhan pelanggan karena tidak adanya fitur atau kolom untuk perbaikan terhadap sistem apabila terjadi error system. Hasil penilaian ini berjalan lurus dengan kondisi nyata lapangan (berdasarkan observasi & wawancara) terkait dengan penanganan insiden dan masalah yang berjalan di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

Hal yang dapat dilakukan untuk mengatasi kesenjangan dan mencapai tingkat kematangan yang diharapkan yaitu dengan mengusahakan penerapan kerangka kerja ITIL V3 yang dapat memenuhi tujuan yang ingin dicapai dalam rangka meningkatkan kualitas dan kinerja operasional layanan TI di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau untuk menghasilkan sebuah prosedur penanganan insiden dan masalah yang sesuai dengan kerangka kerja ITIL v3 domain Service Operations. Dengan menerapkan prosedur penanganan insiden dan masalah yang diusulkan dengan mengacu pada kerangka kerja ITIL v3 diharapkan dapat membuat sebuah standar pelayanan TI khususnya penanganan insiden dan masalah sehingga dapat melindungi kegiatan operasional utama bisnis di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau.

VI. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan maka adapun saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya yaitu:

1. Agar proses pengelolaan sistem, manajemen insiden, kolom perbaikan dan manajemen masalah berjalan lebih optimal, sebaiknya ditetapkan prosedur baku terhadap penanganan insiden dan masalah yang bisa dipahami dan dijalankan oleh calon pelanggan/pelanggan dan operator PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau untuk meminimalisir impact negatif terhadap proses pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau
2. Mengingat banyaknya calon pelanggan/pelanggan yang belum mengoperasikan sistem pelayanan berbasis website di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau, maka disarankan untuk membuat atau menggunakan karalog atau manual book pengoperasian sistem
3. Adanya fitur tambahan untuk merespon para pelanggan atau operator apabila terjadi permasalahan dalam

4. pengoperasional website di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau
4. Guna meningkatkan kualitas layanan TI dan mengurangi kesenjangan (Gap) yang tercipta khususnya pada proses event management, incident management, request fulfillment dan problem management hendaknya dipertimbangkan untuk menerapkan prinsip pengelolaan yang tercakup dalam ITIL v3.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, "Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation," *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [2] A. S. Safitri Cahya Indah, Supriyadi Didi, "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3," *J. Jupiter*, vol. 1, no. 1, pp. 134–144, 2021.
- [3] A. R. Bata and A. D. Manuputty, "Analisis Layanan Manajemen Teknologi Informasi dengan Service Strategy ITIL V.3 (Studi Kasus: Fakultas Ilmu Kesehatan UKSW) Artikel Ilmiah," Universitas Kristen Satya Wacana, 2017.
- [4] D. Herlinudinkhaji, "Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Desain pada Universitas Selamat Sri Kendal," *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 1, no. 1, p. 61, 2019, doi: 10.21580/wjit.2019.1.1.4005.
- [5] A. B. Febriant, Y. T. Mursityo, and A. Rachmadi, "Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5608–5615, 2019.
- [6] S. Hastini and W. Cholil, "Analisa Komponen ITSM Pada E-learning

- Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3,” *J. Tekno Kompak*, vol. 15, no. 1, pp. 79–91, 2021.
- [7] A. G. P. Kusuma and W. Hidayat, “Peningkatan Kinerja Organisasi TI Berdasarkan Metode DMAIC Dengan Pendekatan,” *JENIUS*, vol. 5, no. 1, pp. 32–49, 2021.