

Analisa Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Dengan Standar *Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3)*: Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso

Muhammad Ilham Alhari^{1*}, Pima Hani Safitri², Arni Muarifah Amri³, Arip Ramadan⁴

^{1,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

²Program Studi Informatika, Fakultas Informatika, Telkom University

³Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Telkom University

*ilhamalhari@telkomuniversity.ac.id, phanisafitri@telkomuniversity.ac.id,

arnyrivah@telkomuniversity.ac.id, aripramadan@telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kematangan pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI) di Pengadilan Negeri Bondowoso dengan menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 (V3). Penggunaan TI dalam pengadilan negeri telah menjadi krusial untuk mendukung operasional sehari-hari, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Temuan menunjukkan bahwa tingkat kematangan pengelolaan layanan TI Pengadilan Negeri Bondowoso masih memerlukan perbaikan lebih lanjut. ITIL V3 digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi proses-proses manajemen layanan TI di pengadilan tersebut. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi sumbangan penting dalam konteks pengembangan manajemen layanan TI di lembaga sejenis, dengan fokus pada penerapan kerangka kerja ITIL V3. Diharapkan bahwa dengan perbaikan yang sesuai, pengadilan dapat mencapai tingkat kematangan manajemen layanan TI yang lebih tinggi dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Information Technology Infrastructure Library (ITIL); Pengadilan Negeri Bondowoso, Manajemen layanan

ABSTRACT. This research aims to evaluate the maturity level of Information Technology (IT) service management at the Bondowoso District Court using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 (V3) framework. The use of IT in district courts has become crucial for supporting daily operations, efficiency, and service quality to the public. This study employs a case study approach, collecting data through interviews, observations, and document analysis. The findings indicate that the IT service management maturity level at the Bondowoso District Court still requires further improvement. ITIL V3 is used as a guideline to evaluate IT service management processes at the court. The results of this study can also provide significant contributions to the development of IT service management in similar institutions, focusing on the implementation of the ITIL V3 framework. It is expected that with appropriate improvements, the court can achieve a higher level of IT service management maturity and deliver better services.

Keywords: Information Technology Infrastructure Library (ITIL); Pengadilan Negeri Bondowoso, Manajemen layanan

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi (TI) menduduki peran penting dalam memberikan layanan informasi untuk individu, organisasi, dan perusahaan (Muhammad Ilham Alhari et al., 2022). Di lingkungan perusahaan, Sistem Informasi serta Teknologi Informasi (SI TI) menjadi krusial dalam mengelola informasi yang mendorong kelancaran aktivitas operasional dan proses bisnis. Prioritas utama saat ini adalah peran kunci TI dalam mendukung kesuksesan bisnis, dengan salah satu aspeknya adalah pelayanan TI (Mironkina et al., 2020). Layanan TI dalam konteks organisasi bertujuan untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas sambil menjaga agar sistem tetap stabil dan terhindar dari gangguan atau insiden (Larasati et al., 2023). Manajemen insiden memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pengguna, serta persepsi mereka terhadap penyedia layanan (Al Faruq, 2020). Oleh karena itu, penting untuk mencatat dan mengelola setiap insiden dengan cermat untuk memastikan penyelesaian yang memenuhi harapan pelanggan dan pengguna. Dengan pemecahan insiden yang efisien, diharapkan insiden serupa tidak akan terulang, sehingga risiko insiden di masa mendatang dapat diminimalisir (Yandri et al., 2019). Perlu ditekankan bahwa penyelesaian insiden harus dilakukan dengan cepat untuk mengembalikan layanan dalam kondisi normal secepat mungkin, yang pada gilirannya membantu mengurangi dampak operasional bisnis yang lebih besar (Ilyasa & Bisma, 2022).

Pengadilan Negeri Bondowoso adalah lembaga peradilan dalam sistem Peradilan Umum beralamat di Jalan Santawi No.59, Kabupaten Bondowoso, Jawa Timur. Selaku pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri Bondowoso mempunyai tugas untuk mengecek, memberikan putusan, serta menuntaskan kasus pidana serta

perdata untuk masyarakat yang mencari keadilan secara umum. Selaku pengadilan tingkat pertama, Pengadilan Negeri Bondowoso mempunyai tugas guna mengecek, memberikan putusan, dan menuntaskan kasus pidana serta perdata untuk masyarakat yang menemukan keadilan secara umum. Sebagai pengadilan tertinggi. Saat ini, Pengadilan Negeri Bondowoso sudah mengimplementasikan SI/ TI dalam proses bisnis dan kegiatannya. Beberapa sistem informasi utama yang digunakan oleh Pengadilan Negeri Bondowoso yaitu pada proses pendaftaran gugatan menggunakan aplikasi E-Court, administrasi serta penyedia informasi perkara pihak internal pengadilan maupun eksternal atau SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara), dan aplikasi arsip kesekretariatan atau Si ATAN (Sistem Informasi Arsip Kesekretariatan). Sebagian besar sistem informasi yang digunakan merupakan sistem yang pengadaannya langsung dari pemerintahan pusat.

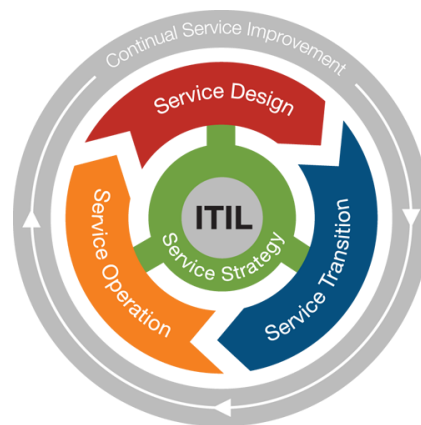
2. STUDI LITERATUR

a) Layanan Teknologi informasi

Layanan Teknologi Informasi berbasis ITSM adalah pendekatan yang terstruktur dan terdisiplin untuk mengelola layanan TI dalam suatu organisasi (Lubis et al., 2020). ITSM adalah kerangka kerja yang mencakup proses, praktik, dan pedoman untuk memperkirakan, merancang, menjalankan, mengoperasikan, serta memantau layanan TI supaya bisa mencukupi kebutuhan bisnis dan pengguna (Muhammad Ilham Alhari et al., 2024). Latar belakang dari pengembangan layanan Teknologi Informasi berbasis ITSM didasari oleh perkembangan pesat dunia TI dan peran yang semakin krusial dari TI dalam operasi bisnis dan organisasi (Nur et al., 2019). Seiring dengan perkembangan ini, ITSM menjadi semakin penting dalam membantu organisasi merancang, mengelola, dan memantau layanan TI dengan baik (Ernawati & Wang, 2023). Itu sebabnya latar belakang pengembangan ITSM mencakup tren dan tantangan, Serta upaya agar memastikan bahwa layanan TI mendorong tujuan bisnis secara optimal (Yandri et al., 2019).

b) Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3)

ITIL yaitu serangkaian konsep serta teknik yang digunakan dalam manajemen infrastruktur, pelonjakan, dan operasi Teknologi Informasi (TI) (Safitri, Cahya Indah, Supriyadi Didi, 2021). Biasanya digunakan sebagai panduan dalam menerapkan Manajemen Layanan TI (ITSM) di dalam organisasi dengan cara yang sangat rinci, termasuk proses, prosedur, tugas, serta daftar periksa guna membuat integrasi antara TI dan strategi organisasi dengan menyuguhkan nilai tambah dan menjaga tingkat kompetensi minimum (Ruiz et al., 2018). Ada empat komponen utama pada *IT service life cycle management*, yaitu:



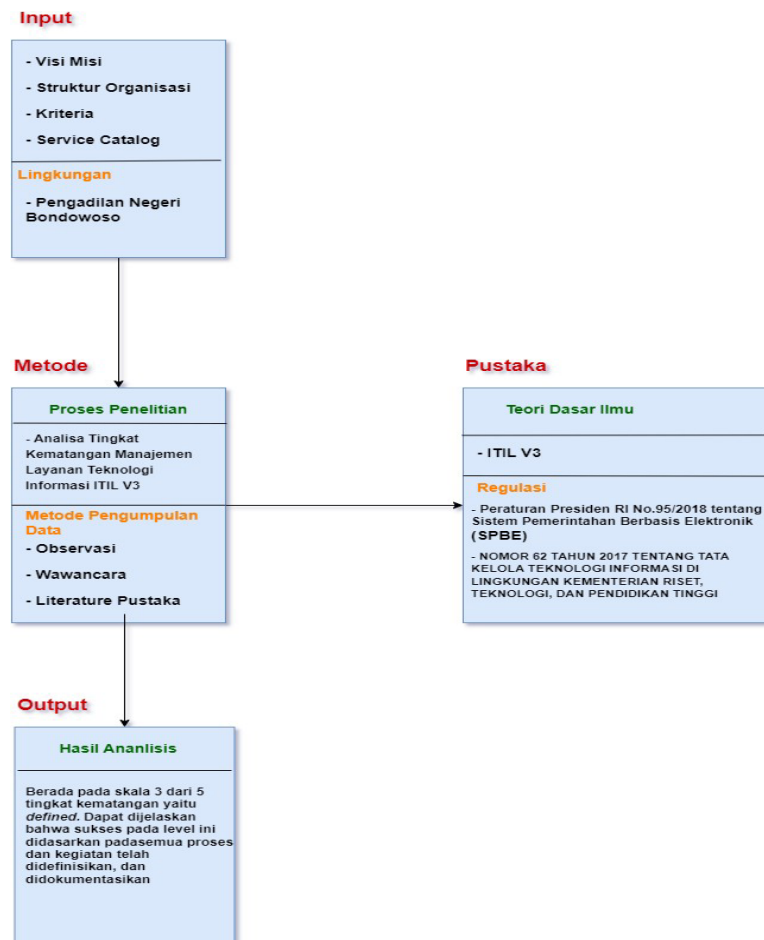
Gambar 1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3) Framework

1. Service Strategy adalah fase yang melibatkan perencanaan, pengembangan, dan implementasi manajemen layanan untuk sumber daya strategis.
2. Service Design melibatkan penciptaan dan kemajuan layanan TI yang selaras dengan semua aspek, termasuk arsitektur, proses, kebijakan, dan dokumentasi. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

3. Service Transition adalah berfokus pada pengembangan serta kemajuan kemampuan untuk melakukan transisi dari layanan baru dan perubahan yang diterapkan ke dalam produksi.
4. Service Operation adalah proses yang bertujuan mencapai efektivitas serta efisiensi dalam penyediaan serta dukungan layanan, agar menentukan nilai bagi pelanggan serta penyedia layanan.

3. METODE

Metode diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian sejalan dengan rencana yang sudah ditentukan. Penelitian ini membutuhkan metode ilmiah untuk mengumpulkan data untuk tujuan dan manfaat tertentu. Ini adalah teknik yang digunakan penulis.

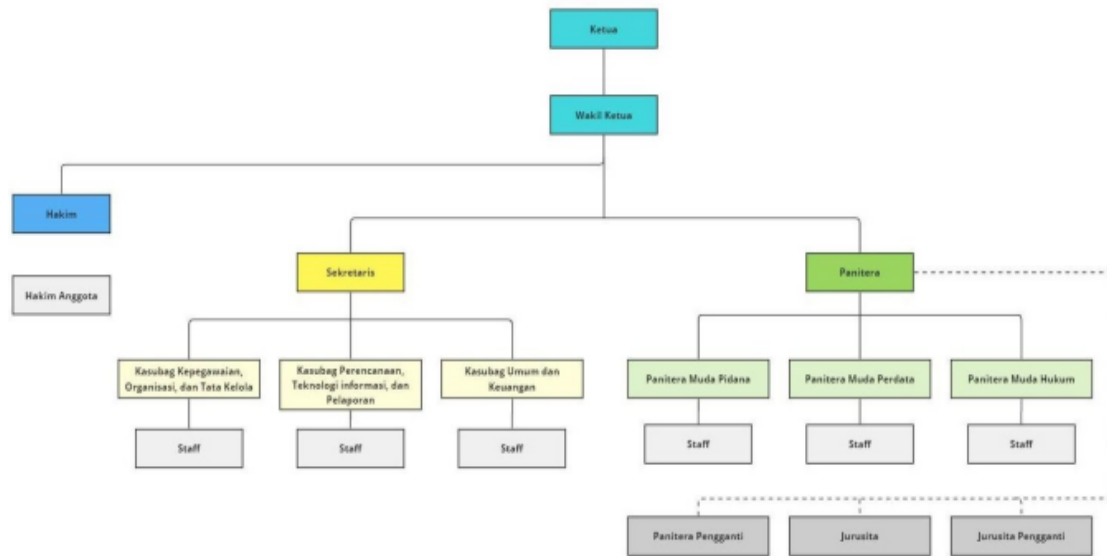


Gambar 2 Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3) Framework

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi Pengadilan Negeri Bondowoso. Setiap tingkatan pengadilan dipimpin oleh seorang Ketua Pengadilan. Di setiap tingkatan pengadilan terdapat Hakim yang bertanggung jawab dalam memutuskan perkara- perkara yang diajukan. Selain itu, terdapat juga Panitera Muda Hukum yang menolong Hakim dalam menjalani serta mencatat alurnya persidangan serta melakukan tugas administratif lainnya




Gambar 3 Struktur Organisasi Pengadilan Negeri Bondowoso

b) Service catalog

Service catalog dalam manajemen layanan Teknologi Informasi (ITSM) untuk menyajikan dan mengkomunikasikan informasi terkait layanan TI yang tersedia kepada pengguna dan pelanggan organisasi (MacLean & Titah, 2023). Service catalog sendiri merupakan bagian penting dari kerangka kerja ITSM yang membantu organisasi dalam menyusun, mengelola, dan mengkomunikasikan layanan TI dengan jelas (M I Alhari et al., 2023). Berikut merupakan layanan yang disediakan oleh Pengadilan Negeri Bondowoso dalam praktik layanan nya.

Tabel 1 Servive catalog

No	Service	Keterangan	Lampiran
1	PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	Pelayanan terintegrasi diawali dari proses awal hingga tahap akhir produk pelayanan pengadilan memakai satu pintu	
2	SIPP (Sistem Informasi Penelusuran Perkara)	Untuk mengelola dan menyediakan informasi perkara baik untuk pihak internal ataupun eksternal pengadilan, aplikasi ini memungkinkan pengunjung melaksanakan pencarian data perkara.	https://sipp.pn-bondowoso.go.id/

No	Service	Keterangan	Lampiran
3	POSBAKUM (Pos Bantuan Hukum)	Pengadilan Negeri masing-masing kota memberikan pelayanan bantuan hukum kepada pemohon, seperti pelaksanaan surat kuasa, pengawasan, mewakili, pembelaan, dan melakukan proses hukum lainnya untuk kepentingan hukumnya.	
4	E-Court	Sistem pelayanan persidangan secara online	https://ecourt.mahkamahagung.go.id/
5	Si-Tape	Bantuan pelayanan customer service melalui kontak whatsapp PN BdW	
6	Si-Super	Aplikasi Survey Pelayanan Elektronik di Mahkamah Agung dan Pengadilan Negeri: Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi	http://esurvey.badilum.mahkamahagung.go.id/index.php/kontrol_dashboard
7	E-Berpadu	Berbagai layanan dapat diakses melalui aplikasi ini, seperti penyerahan berkas perkara secara elektronik, permohonan izin penyitaan secara elektronik, dan masih banyak lagi.	https://eberpadu.mahkamahagung.go.id/
8	SIWAS	Aplikasi pengaduan yang dikelola oleh Badan Pengawas Mahkamah Agung Republik Indonesia dikenal dengan Sistem Pengawasan Informasi Mahkamah Agung Republik Indonesia atau SIWAS.	https://siwas.mahkamahagung.go.id/
9	Si - Atan	Arsip kesekretariatan Pengadilan Negeri Bondowoso	https://siatan-bondowoso.my.id

c) Pemetaan RACI Chart

RACI adalah tahap di mana langkah-langkah diambil untuk mengidentifikasi siapa yang bertanggung jawab, diberi informasi, atau diajak berkonsultasi mengenai proses, tugas, aktivitas, upaya, keputusan, atau pemeriksaan. Ini biasanya digunakan sebagai alat pengambilan keputusan untuk membantu manajemen memperjelas peran dan tanggung jawab karyawan. Metode ini dapat mendorong kinerja serta efisiensi perusahaan. RACI adalah singkatan dari Responsif, Bertanggung jawab, Dinasihati, dan Diberitahu. Alat yang dimanfaatkan guna melaksanakan analisis RACI yaitu:

- a) **(R) Responsible**, Bertanggung jawab mengambil putusan dan memastikan tugas

- terselesaikan.
- b) **(A) Accountable**, Memegang tanggung jawab akhir atas keputusan dan hasil-hasilnya.
- c) **(C) Consulted**, objek selama proses pengambilan keputusan, melibatkan komunikasi dua arah.
- d) **(I) Informed**, objek tentang proses putusan setelah diambil, melalui komunikasi satu arah.

Tabel 2 RACI Chart

Sub domain	Ketua PN Bdw	Hakim	Panitera	Sekretaris	Panmud Perdata	Panmud Pidana	Panmud Hukum	Kasubag Kepeg	Kasubag Umum & Keuangan	Kasubag PTIP
An Service management as a practice	(I) (A)	(I)	(C)(I)	(A) (I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Service Operation Principle	(I)(R) (A)	(I)(R) (A)	(C)(I)	(A) (I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Service Operation processes	(I)(R) (A)	(I)	(C)(I)	(A)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Common service Operation Activities	(R) (A)	(I)	(C)(I)	(A)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Organising Service Operation	(A)	(I)	(I)(C)	(A) (I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Service Operation Technology Consideration	(I)(R) (A)	(I)(R) (A)	(I)(R) (A)	(A) (I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)
An Implementing Service Operation	(I)(R) (A)	(I)	(I)(C)	(A) (I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)	(C)(I)

Berdasarkan Tabel 4-2 hasil dari RACI Chart, Ketua PN Bondowoso memiliki kedudukan tertinggi dalam pemberi tanggung jawab dan kewenangan atas seluruh proses pelayanan dengan lambang “R” dan “A”. Sehingga pengaplikasian TI tidak bergeser dari manajemen operasional yang telah ditetapkan, Ketua Pengadilan mempunyai tanggung jawab serta persepektif yang mesti divalidasi oleh subordinasinya. Kemudian, di bagian hakim, kedudukan hanya bersifat “I” dalam proses ini karna Hakim tidak terlibat dalam proses pelayanan SI/TI Pengadilan. Panitera yang membawahi seluruh bagian panitera muda di Pengadilan dapat melakukan konsultasi dan pemberitahuan informasi umum saja, yaitu “C” dan “I” karna tupoksi dari panitera tidak mencakup keputusan penerapan SI/TI. Sementara itu bagian Sekretaris yang membawahi seluruh kasub di Pengadilan masih dapat bertanggung jawab atas penerapan SI/TI dari bagian yang dibawahinya maka terdapat “A” “I”, karna Kasub Umum dan Keuangan, Kasub PTIP sangat berhubungan dengan penerapan SI/TI dalam kegiatannya.

d) Analisis Maturity Level

Menurut Andri & Christianto (2018), ini adalah alat digunakan untuk mengetahui seberapa matang manajemen layanan teknologi informasi suatu organisasi. Proses Maturity Framework (PMF) terdiri dari enam taraf, yaitu taraf 0 (non-existent), taraf 1 (initial), taraf 2 (repeatable), taraf 3 (defined), taraf 4 (managed), dan taraf 5 (optimized). Semua ini merupakan tingkat kematangan (Ernawati & Wang, 2023). Nilai atau angka yang diperoleh pada tingkat kematangan berkorelasi positif dengan kualitas tahap perawatan layanan IT; jadi, tingkat kepercayaan yang lebih tinggi menunjukkan bahwa layanan teknologi informasi membantu mencapai tujuan. (Serrano et al., 2021).

Tabel 3 Maturity Level

NO	LEVEL	FOKUS	KOMENTAR
0	<i>Non-existent</i>	-	Tidak ditemukan proses IT
1	<i>Initial</i>	Teknologi	Teknologi layanan IT
2	<i>Repeatable</i>	Layanan	Operasional Layanan
3	<i>Defined</i>	Pelanggan	Layanan berbasis tingkat manajemen
4	<i>Managed</i>	Bisnis	Bisnis dan TI selaras
5	<i>Optimized</i>	Manajemen	Keseluruhan keselarasan domain layanan

Tabel 4 Hasil Maturity Level

No	Sub Domain	Nilai	Level	Keterangan
1	An Service management as a practice	4.32	4	Managed
2	An Service Operation Principle	3.43	3	Defined
3	An Service Operation processes	3.79	3	Defined
4	An Common service Operation	4.12	4	Managed
5	An Organising Service Operation	3.12	3	Defined
6	An Service Operation Technology	3.77	3	Defined
7	An Implementing Service Operation	3.23	3	Defined

Hasil yang telah didapat dari variabel *service management as practice* taraf kematangan 4.32, variabel *service operation principle* tingkat kematangan yang diperoleh 3.43, variabel *service operation processes* tingkat kematangannya 3.79, variabel *common service operation* tingkat kematangan yang didapat 4.12, variabel *organizing service operation* tingkat kematangannya 3.12, variabel *service operations technology* tingkat kematangannya 3.77. Oleh karena itu, indeks rata-rata seluruh variabel adalah 3,75, yang berada pada skala 3 dari 5 tingkat kematangan, yang berarti definisi. Sukses pada tingkat ini di pada definisi, dokumentasi, dan pengukuran kinerja proses sejalan dengan standarisasi yang telah terpadu secara teratur.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, hasil Analisa Taraf Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi ITIL V3 : Studi Kasus Pengadilan Negeri Bondowoso yaitu Menurut diagram, tingkat kematangan pada skala 3 dari 5 taraf kematangan, yang berarti indeks rata-rata dari semua variabel adalah 3,75. Pada hal ini tingkat kematangan yang terdapat pada layanan dari Pengadilan Negeri Bondowoso dapat dikatakan bahwa Sukses di tingkat ini bergantung pada bagaimana seluruh prosedur serta kegiatan sudah ditetapkan, didokumentasikan, dan diukur sejalan dengan standar yang telah terpadu secara teratur.

DAFTAR RUJUKAN

- Al Faruq, B. (2020). Integration of ITIL V3, ISO 20000 & ISO 27001:2013 for IT Services and Security Management System. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9(3), 3514–3531. <https://doi.org/10.30534/ijatcse/2020/157932020>
- Alhari, M I, Rahman, F., Muhajir, D., & ... (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Itil V3 Pada Perusahaan Pt. Prudential Life Assurance (Sj-I) Cabang Sidoarjo. *Jurnal Mirai ...*, 8(3), 444–453. <https://www.journal.steamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/6078>
- Alhari, Muhammad Ilham, Ramadan, A., Rahman, F., & Safitri, P. H. (2024). Analisis Manajemen Layanan Domain Service Operation Itil V3: Pada Perusahaan Software House: Service Management Analysis in Itil V3 Service Operation Domain At Software House Company. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 17(1), 50–58.
- Alhari, Muhammad Ilham, Witarsyah, D., Nugraha, R. A., Nuraliza, H., Azzahra, S. F., & Rismadewi, K. A. (2022). Developing IT Strategic Transformation of Smart Village Concept for Indonesian Village Model. *Proceedings - International Conference Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems, ICADEIS 2022, November*. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS56544.2022.10037570>
- Andry, J. F., & Christianto, K. (2018). Evaluating Maturity Level Using Framework ITIL: A Case Study of Service Desk's. *International Journal of Information Technology and Business*, 1(1), 16–23. <https://doi.org/10.24246/ijiteb.112018.16-23>
- Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 152–164. <https://doi.org/10.33168/JSMS.2023.0409>
- Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 03(01), 50–58.
- Larasati, V. W., Murtini, S., & Raharjanti, R. (2023). ITIL Framework 3 : Analysis of Management Information Technology Services at XYZ Hospital in Semarang. *Asian Journal of Management Entrepreneurship and Social Science*, 03(02).
- Lubis, M., Annisyah, R. C., & Lyvia Winianti, L. (2020). ITSM Analysis using ITIL V3 in Service Operation in PT.Inovasi Tjaraka Buana. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 847(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/847/1/012077>
- MacLean, D., & Titah, R. (2023). Implementation and impacts of IT Service Management in the IT function. *International Journal of Information Management*, 70(February), 102628. <https://doi.org/10.1016/j.jinfomgt.2023.102628>
- Mironkina, A., Kharitonov, S., Kuchumov, A., & Belokopytov, A. (2020). Digital technologies for efficient farming. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 578(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/578/1/012017>
- Nur, M., Batmetan, J. R., & Manggopa, H. K. (2019). *Smart City Maturity Level Analysis Using ITIL Framework*. 299(Ictvet 2018), 243–247. <https://doi.org/10.2991/ictvet-18.2019.55>
- Ruiz, M., Moreno, J., Dorronsoro, B., & Rodriguez, D. (2018). Using simulation-based optimization in the context of IT service management change process. *Decision Support Systems*, 112(December 2017), 35–47. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.06.004>
- Safitri, Cahya Indah, Supriyadi Didi, A. S. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Jupiter*, 13(1), 134–144.
- Serrano, J., Faustino, J., Adriano, D., Pereira, R., & da Silva, M. M. (2021). An it service management literature review: Challenges, benefits, opportunities and implementation practices. *Information (Switzerland)*, 12(3). <https://doi.org/10.3390/info12030111>
- Yandri, R., Suharjito, Utama, D. N., & Zahra, A. (2019). Evaluation model for the implementation of information technology service management using fuzzy ITIL. *Procedia Computer Science*, 157, 290–297. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.08.169>