



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 4762-4768

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Evaluasi Tingkat Kematangan Website Kepokmas Menggunakan Itil V3 Service Operation Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Kebutuhan Pokok

Siti Maemuna¹, Marsani Asfi², Suwandi³

¹²³ Teknologi Informasi, Universitas Catur Insan Cendekia

cacaabiilaa182@gmail.com, marsani.asfi@gmail.com, suwandi@cic.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Website KEPOKMAS menggunakan kerangka kerja ITIL V3 Service Operation. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada responden internal (8 orang) dan eksternal (50 orang). Analisis dilakukan dengan Maturity Level dan GAP Analysis. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kematangan Website KEPOKMAS berada pada Level 3 (Defined), dengan gap terbesar pada domain SOE (Event Management) sebesar 0,50, sedangkan domain SOR dan SOA memiliki gap terkecil sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam monitoring event dan penanganan insiden agar dapat mencapai Level 4 (Managed). Keywords: Information systems, computer networks, human and computer interactions.

Kata kunci: ITIL V3, KEPOKMAS, Service Operation, Maturity Level, GAP Analysis

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk menyediakan layanan berbasis digital dalam rangka meningkatkan transparansi dan aksesibilitas informasi publik. Salah satu implementasinya adalah Website KEPOKMAS (Kebutuhan Pokok Masyarakat) yang dikelola oleh Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon. Website ini berfungsi sebagai sarana penyedia informasi terkait harga, ketersediaan, serta distribusi kebutuhan pokok masyarakat secara real-time.[1]

Ketersediaan informasi tersebut diharapkan dapat mendukung pengambilan keputusan, menjaga stabilitas harga, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, layanan website publik kerap menghadapi tantangan seperti rendahnya kecepatan akses, keterlambatan dalam pemenuhan permintaan informasi, hingga kurangnya sistem monitoring dan responsivitas terhadap insiden teknis. Kondisi ini dapat mengurangi efektivitas penyampaian informasi, sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis digital pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap kinerja dan tingkat kematangan layanan website KEPOKMAS.[2]

Salah satu kerangka kerja yang banyak digunakan dalam manajemen layanan teknologi informasi adalah ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library versi 3), khususnya pada domain Service Operation. Domain ini mencakup lima proses utama, yaitu Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Event Management, dan Access Management, yang berfokus pada operasional harian untuk memastikan layanan berjalan secara optimal. Evaluasi dengan pendekatan ITIL V3 memungkinkan identifikasi kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dengan standar layanan yang diharapkan, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang terarah.[3]

Dengan adanya evaluasi tingkat kematangan layanan menggunakan ITIL V3 Service Operation, diharapkan website KEPOKMAS dapat ditingkatkan menuju level yang lebih tinggi, sehingga kualitas layanan informasi kebutuhan pokok menjadi lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan. Penelitian ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pengelolaan layanan website KEPOKMAS, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lain dalam mengoptimalkan layanan publik berbasis teknologi informasi.[4]

Evaluasi Tingkat Kematangan Website Kepokmas Menggunakan Itil V3 Service Operation Untuk Meningkatkan Aksesibilitas Informasi Kebutuhan Pokok

2. Metode Penelitian

2.1 Subjek dan Sampel Penelitian

Subjek dan Sampel Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan data numerik melalui kuesioner yang kemudian dianalisis secara statistik. Sementara itu, sifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi tingkat kematangan layanan website KEPOKMAS berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 Service Operation tanpa melakukan intervensi langsung terhadap objek penelitian.

2.2 Responden Penelitian

Responden penelitian terdiri dari dua kelompok utama yaitu Responden Internal sebanyak 8 orang, yaitu pengelola website KEPOKMAS dan staf Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Cirebon. Kelompok ini dipilih karena memiliki pemahaman langsung mengenai proses operasional, kendala teknis, serta manajemen layanan website. Responden Eksternal sebanyak 46 orang masyarakat pengguna website KEPOKMAS. Responden ini dipilih secara acak dari pengguna aktif yang pernah mengakses layanan informasi harga dan ketersediaan kebutuhan pokok. Jumlah responden ditentukan berdasarkan keterwakilan pengguna internal dan eksternal agar hasil analisis lebih objektif.

2.3 Teknik Pengumpulan Data Observasi

Observasi dilakukan secara langsung pada website KEPOKMAS untuk mengidentifikasi fitur, kecepatan akses, stabilitas sistem, dan responsivitas layanan. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat temuan dari kuesioner dan wawancara.

2.4 Prosedur Penelitian dan Analisis Data

Uji Validitas

Product Moment. Suatu butir pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung > r tabel).[5]

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen diuji dengan Cronbach's Alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,7.[6]

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,8 yang berarti instrumen sangat reliabel.

Maturity Level

Tingkat kematangan layanan website dianalisis menggunakan skala 0–5 sesuai standar ITIL V3, yaitu:

1. Level 0 : tidak ada proses
2. Level 1: Initial (Ad-hoc)
3. Level 2: Repeatable (dapat diulang)
4. Level 3: Defined (terdokumentasi)
5. Level 4: Managed (terukur)
6. Level 5: Optimized (inovatif dan berkelanjutan)

Analisis GAP

GAP dihitung dengan cara membandingkan nilai harapan dengan nilai aktual responden. GAP positif menunjukkan harapan lebih tinggi daripada kenyataan, diklaim penulis harus ditunjang oleh data-data penelitian dan analisis yang mencukupi pada bagian sebelumnya.

Analisis GAP membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan pada domain dengan nilai kesenjangan terbesar.[7]

$$GAP = (Nilai Ideal) - (Nilai Aktual)$$

Analisis GAP membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan pada domain dengan nilai kesenjangan terbesar.

2.5 Kerangka Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian, kerangka penelitian dirancang dengan alur sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah pada layanan website KEPOKMAS
2. Penyusunan instrumen penelitian (observasi, wawancara, dan kuesioner).
3. Pengumpulan data dari responden internal dan eksternal.
4. Uji validitas dan reliabilitas instrumen.
5. Analisis tingkat kematangan layanan berdasarkan domain ITIL V3 Service Operation.
6. Analisis GAP untuk mengetahui selisih antara kondisi aktual dan kondisi ideal.
7. Penarikan kesimpulan dan rekomendasi perbaikan layanan.

2.6 Tahapan Penelitian



Gambar 2. 1 Service lifecycle

Tahapan penelitian ini diawali dengan identifikasi masalah terkait keterbatasan layanan website KEPOKMAS dalam mendukung aksesibilitas informasi kebutuhan pokok masyarakat. Setelah itu dilakukan studi literatur dengan mengkaji teori dan penelitian terdahulu mengenai manajemen layanan teknologi informasi serta penerapan ITIL V3 Service Operation. Berdasarkan kajian tersebut, disusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang mengacu pada lima proses utama dalam domain ITIL V3, yaitu Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, Management, dan Access Management.[8]

Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui observasi langsung pada website KEPOKMAS, wawancara dengan pengelola internal di Dinas Perdagangan dan Perindustrian, serta penyebaran kuesioner kepada responden internal dan eksternal. Data yang terkumpul kemudian diuji melalui validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar sah dan konsisten.

Tahap berikutnya adalah analisis data, yang mencakup penentuan tingkat kematangan layanan (Maturity Level) dengan skala 0–5 sesuai standar ITIL V3, serta analisis GAP untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi

aktual dan kondisi ideal layanan. Hasil analisis tersebut kemudian diinterpretasikan pada tahap pembahasan untuk mengetahui kekuatan maupun kelemahan layanan website KEPOKMAS.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai r hitung $> r$ tabel, sehingga dinyatakan valid. Sementara itu, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai di atas 0,7, yang berarti instrumen sangat reliabel. Dengan demikian, data penelitian dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Bagian ini menjelaskan tentang hasil yang didapatkan dari penelitian. Selain itu, penting bagi peneliti untuk dapat menjelaskan persamaan dan perbedaan penelitian yang telah dilakukan dengan penelitian sebelumnya, meliputi metode, data, dan hasil.

Tabel 3. 1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Aspek	Hasil Analisis	Kesimpulan
Uji Validitas	Seluruh item pernyataan valid (r hitung $> r$ tabel)	Instrumen layak digunakan
Uji Reliabilitas	Cronbach's Alpha = 0.92 ($> 0,7$)	Instrumen sangat reliabel

3.2 Tingkat Kematangan Website KEPOKMAS

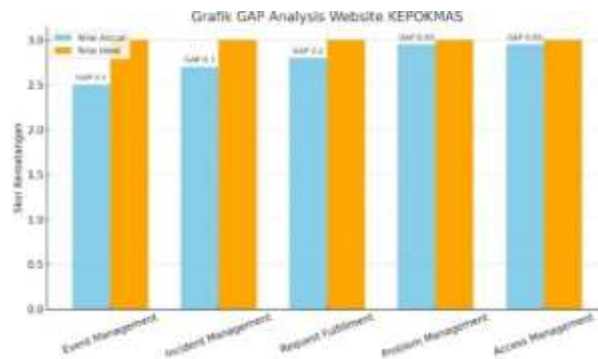
Hasil evaluasi menggunakan kerangka kerja ITIL V3 Service Operation menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kematangan website KEPOKMAS berada pada Level 3 (Defined). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar proses layanan sudah terdokumentasi dan dilaksanakan, namun belum sepenuhnya konsisten serta belum mencapai level Managed.

Tabel 3. 2 Tingkat Kematangan Website Kepokmas

Domain ITIL V3 (service operation)	Nilai Aktual	Nilai Ideal	GAP
SOE	2,50	3,00	0,50
SOI	2,70	3,00	0,30
SOR	2,80	3,00	0,20
SOP	2,95	3,00	0,05
SOA	2,95	3,00	0,05

3.3 Analisis GAP

Hasil analisis GAP menunjukkan bahwa perbedaan terbesar terdapat pada Event Management (0,50), yang berarti masih diperlukan penguatan sistem monitoring dan deteksi gangguan secara real-time. GAP terkecil berada pada Problem Management (0,05) dan Access Management (0,05), yang menunjukkan bahwa kedua domain ini sudah relatif stabil dan hampir mencapai level Managed.



Gambar 3. 1 Diagram Analisis GAP

3.4 Pembahasan

Hasil Pembahasan penelitian menunjukkan bahwa website KEPOKMAS telah berada pada Level 3 (Defined). Artinya, proses layanan sudah terdokumentasi, tetapi implementasinya masih belum konsisten di semua aspek.

1. Event Management masih menjadi kelemahan terbesar, dengan GAP 0,50, sehingga perlu adanya sistem monitoring otomatis agar gangguan dapat segera terdeteksi.
2. Incident Management menunjukkan GAP 0,30, menandakan perlunya peningkatan prosedur penanganan insiden agar lebih cepat dan sistematis.
3. Request Fulfillment dengan GAP 0,20 masih perlu perbaikan dalam penyediaan layanan permintaan pengguna agar lebih efisien.
4. Problem Management dan Access Management sudah cukup baik, dengan GAP 0,05, mendekati level Managed.

Untuk dapat meningkatkan ke level yang lebih tinggi, yaitu Level 4 (Managed), maka perlu dilakukan beberapa langkah strategis, antara lain :

1. Meningkatkan sistem monitoring real-time untuk mendukung Event Management.
2. Menyusun SOP terperinci dalam penanganan insiden agar lebih sistematis.
3. Mengintegrasikan antarproses pada domain Service Operation untuk menciptakan konsistensi.

Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja layanan agar perbaikan dapat dilakukan secara berkesinambungan.

4. Kesimpulan

Evaluasi Website KEPOKMAS menggunakan kerangka kerja ITIL V3 Service Operation menunjukkan bahwa layanan berada pada Level 3 (Defined). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar proses layanan sudah terdokumentasi dan dilaksanakan, tetapi implementasinya masih belum sepenuhnya konsisten. Analisis GAP memperlihatkan bahwa Event Management merupakan aspek paling kritis dengan gap terbesar (0,50), yang menandakan perlunya peningkatan sistem monitoring dan deteksi insiden secara real-time. Domain Incident Management masih memiliki gap cukup signifikan (0,30) sehingga membutuhkan perbaikan dalam prosedur penanganan insiden agar lebih sistematis. Request Fulfillment memiliki gap sebesar 0,20, yang menunjukkan bahwa efisiensi dalam pemenuhan permintaan pengguna masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, Problem Management dan Access Management sudah mendekati kondisi ideal dengan gap terkecil (0,05). Dengan demikian, agar Website KEPOKMAS dapat mencapai Level 4 (Managed), perlu dilakukan langkah strategis berupa penguatan sistem monitoring real-time, penyusunan SOP penanganan insiden secara lebih rinci, integrasi antarproses operasional, serta evaluasi layanan secara berkala. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah lain dalam mengoptimalkan layanan publik berbasis teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- [1] pemalang, “Stok dan Harga Kepokmas Aman dan Kondusif,” pemalangkab. Accessed: May 24, 2025. [Online]. Available: <https://pemalangkab.go.id/2023/04/stok-dan-harga-kepokmas-aman-dan-kondusif>
- [2] S. Bakhri, “Membangun ekonomi masyarakat melalui pengembangan IKM (industri kecil menengah),” 2020, CV. K-Media.
- [3] C. Cibot-Voisin, “Méthode ITIL: petit manuel à l’attention du parfait novice–Global Security Mag Online,” 2025.
- [4] S. Hanief and I. W. Jepriana, “Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework Itil V3,” *JUTIK J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, 2019.
- [5] H. Puspasari and W. Puspita, “Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi covid-19,” *J. Kesehat.*, vol. 13, no. 1, pp. 65–71, 2022.
- [6] P. A. Ambarita, C. Anggita, A. F. Harahap, and Q. Safanit, “Analisis Hubungan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Hasil Ujian Bahasa Inggris Siswi Kelas VII SMP PABA Binjai,” *EDU Soc. J. PENDIDIKAN, ILMU Sos. DAN Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 5, no. 1, pp. 854–861, 2025.
- [7] L. F. De Jesus, P. G. C. Durante, and A. Carpio Jr, “Gap Analysis of Strategies and Experiences of Academic Units with Licensure Examinations,” *J. Hunan Univ. Nat. Sci.*, vol. 50, no. 9, 2023.
- [8] O.-O. of G. Commerce, *The official introduction to the ITIL service lifecycle*. The Stationery Office, 2007.