

## Strategi Peningkatan Efektivitas Operasional Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Menggunakan ITIL V3 Pada Domain Service Operation (Studi Kasus: Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas)

Ika Komalasari<sup>1</sup>, Asha Nuril Jannah<sup>2</sup>, Ariska Nurul Habibah<sup>3</sup>, Ito Setiawan<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Prodi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto

Email: [komalaika229@gmail.com](mailto:komalaika229@gmail.com)<sup>1</sup>, [ashanuriljannah@gmail.com](mailto:ashanuriljannah@gmail.com)<sup>2</sup>,

[21sa2054@mhs.amikompurwokerto.ac.id](mailto:21sa2054@mhs.amikompurwokerto.ac.id)<sup>3</sup>, [itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id](mailto:itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 pada domain Service Operation. Pendekatan ini mencakup proses Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, dan Access Management. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 dapat mengurangi waktu downtime sistem, memperbaiki alur permintaan layanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan juga disajikan.

Kata Kunci: ITIL V3, Service Operation, Sistem Informasi, SIMPEG, Efektivitas Operasional

### ABSTRACT

*This study aims to enhance the operational effectiveness of the Personnel Management Information System (SIMPEG) at the Transportation Agency of Banyumas Regency by implementing the ITIL V3 framework in the Service Operation domain. This approach covers processes such as Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, and Access Management. The analysis results show that the application of ITIL V3 can reduce system downtime, improve service request workflows, and increase user satisfaction. Strategic recommendations for service optimization are also presented.*

Keywords : ITIL V3, Service Operation, Information System, SIMPEG, Operational Effectiveness

## 1 PENDAHULUAN

Majunya teknologi informasi telah menjadi pendorong utama dalam proses perubahan di berbagai sektor, tak terkecuali sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan melalui penerapan solusi digital. Untuk mencapai tujuan tersebut, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) diimplementasikan sebagai alat utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) (Latifa et al., 2024). Salah satu cara untuk mewujudkan hal ini adalah melalui pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Dengan penggunaan sistem informasi yang terintegrasi, proses-proses kepegawaian dapat dikelola dengan lebih efektif, akurat, dan mudah diakses (Nur et al., 2024).

Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah mengambil langkah untuk mendukung efisiensi operasional dan meningkatkan layanan melalui implementasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Sistem ini bertujuan untuk mengelola data kepegawaian dengan lebih baik, mencakup pengelolaan data pegawai, proses cuti, lembur, pembaruan data, dan proses administratif lainnya yang terkait dengan manajemen kepegawaian (Coda et al., 2023). Dengan adanya SIMPEG, harapannya Dinas Perhubungan dapat meningkatkan transparansi serta mempermudah pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam mendukung tugas pokok dan fungsinya secara efektif.

Penerapan SIMPEG di lingkungan pemerintahan telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dan Undang-Undang Nomor 5

---

Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) (Faiz et al., 2020). Ketentuan ini menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang profesional dan transparan dalam mendukung tata kelola yang baik. Selain itu, sistem informasi seperti SIMPEG juga berperan dalam memastikan akuntabilitas dan keterbukaan proses administrasi, sejalan dengan prinsip e-Government dan reformasi birokrasi di Indonesia.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola website SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, SIMPEG sangat membantu dalam mengelola data karyawan, tetapi masih terdapat tantangan yang menghambat efektivitas operasional sistem ini. Salah satu masalah utama yang sering dihadapi adalah gangguan server pada website SIMPEG, yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses secara optimal. Gangguan ini berdampak pada pemrosesan data seperti pengelolaan administrasi, pengajuan cuti, dan pembaruan data pegawai dan pengelolaan administrasi lainnya yang terhambat oleh masalah ini. Ketika server mengalami *downtime*, pegawai yang bertanggung jawab atas pengelolaan SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas harus beralih sementara ke proses manual, seperti pencatatan dan pengisian dokumen secara *offline*. Ketergantungan sementara pada proses manual ini meningkatkan risiko kesalahan, memperlambat alur kerja, dan mengurangi efisiensi operasional. Selain itu, tidak adanya prosedur penanganan gangguan yang sistematis memperpanjang waktu perbaikan, mengganggu layanan kepegawaian, dan menurunkan produktivitas pegawai terkait. Akibatnya, kinerja SIMPEG belum optimal, dan potensi manfaat dari teknologi informasi yang digunakan belum sepenuhnya terealisasi.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan pendekatan yang terstruktur dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, khususnya pada domain operasional. Kerangka kerja ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) V3 dipilih sebagai solusi karena kerangka ini menyediakan panduan yang sistematis dalam mengelola layanan TI. ITIL V3 terdiri dari lima domain utama yang mencakup seluruh siklus hidup layanan, mulai dari perencanaan hingga perbaikan berkelanjutan. Salah satu domain yang relevan dalam konteks ini adalah *Service Operation*, yang berfokus pada pengelolaan layanan TI sehari-hari, termasuk pemantauan, pengendalian, dan pemulihan insiden layanan (FITRI, 2023).

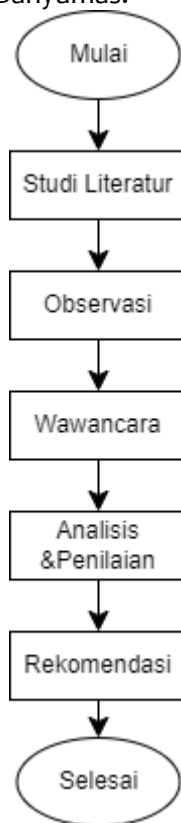
Domain *Service Operation* dalam ITIL V3 mencakup berbagai proses yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI berjalan sesuai kebutuhan pengguna dan pelanggan (Arribe, 2023). Beberapa proses utama dalam domain ini, seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*, dapat diterapkan pada SIMPEG untuk meningkatkan efektivitas operasional layanan. Misalnya, *Incident Management* dapat digunakan untuk memulihkan gangguan layanan SIMPEG dengan cepat, sementara *Request Fulfillment* dapat memfasilitasi permintaan layanan terkait data kepegawaian seperti pengajuan cuti dan lembur dengan lebih efisien. Dengan menerapkan ITIL V3 pada domain *Service Operation*, diharapkan Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dapat meningkatkan efektivitas operasional SIMPEG, sehingga mendukung kinerja kepegawaian yang lebih baik dan mengoptimalkan layanan publik yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan ITIL V3 pada domain *Service Operation* dalam konteks SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas. Dengan menganalisis bagaimana kerangka kerja ITIL V3 dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas operasional SIMPEG, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis dan strategis untuk perbaikan sistem kepegawaian berbasis TI di instansi pemerintah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas dalam mewujudkan efisiensi dan kualitas layanan kepegawaian yang lebih baik melalui penerapan kerangka kerja ITIL V3.

## 2 METODE PENELITIAN

### 1) Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi literatur, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Oleh karena itu, penelitian ini diambil berdasarkan hasil pengamatan yang berkaitan dengan optimalisasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.



**Gambar 1. Metodologi Penelitian**

Dalam pengumpulan data teknik yang digunakan oleh peneliti yaitu:

#### a) Studi Literatur

Teknik ini merupakan proses membaca, meneliti, mengevaluasi, dan merangkum penelitian yang sudah ada mengenai topik yang relevan dengan topik penelitian. Teknik ini dilakukan untuk memahami seberapa jauh pengetahuan mengenai topik ini telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya.

#### b) Observasi

Observasi dapat dilakukan dengan mengamati kegiatan yang mempunyai pusat perhatian terhadap objek menggunakan alat indra. Dalam penelitian ini dengan cara mengamati langsung proses operasional di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.

#### c) Wawancara

Wawancara yaitu sebuah kegiatan percakapan dengan maksud tertentu. Pada teknik ini peneliti melakukan wawancara kepada kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.

## 2) Metode Pengolahan Data

Proses pengolahan data dilakukan secara sistematis untuk memahami efektivitas penerapan kerangka kerja ITIL V3 pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Berikut langkah-langkah yang diterapkan dalam pengolahan data :

- a) Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, pengamatan langsung terhadap penggunaan SIMPEG, serta dokumentasi terkait operasional sistem. Data ini difokuskan pada aspek yang relevan dengan efektivitas operasional dan penerapan kerangka kerja ITIL V3 pada domain Service Operation.
- b) Data yang telah terkumpul diseleksi dan difokuskan pada isu-isu utama yang terkait dengan kinerja SIMPEG, seperti kecepatan penyelesaian insiden, kemudahan akses pengguna, dan efisiensi dalam pengelolaan data kepegawaian. Data yang tidak relevan diabaikan untuk menjaga fokus penelitian tetap terarah.
- c) Data yang telah diseleksi kemudian diorganisasikan ke dalam kategori tertentu, seperti Event Management, Incident Management, Problem Management, dan Request Fulfillment. Pengelompokan ini bertujuan untuk memudahkan analisis terhadap proses operasional yang ada di SIMPEG.

## 3) IT Service Management (ITSM)

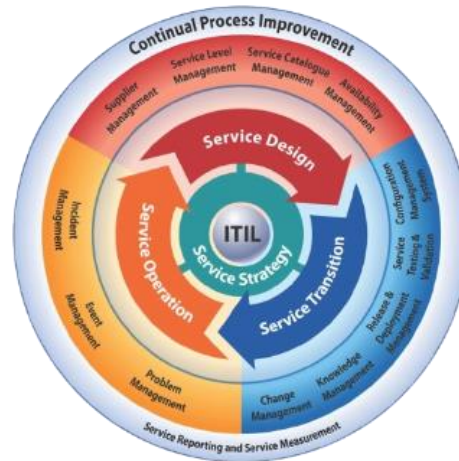
Manajemen Layanan TI (IT Service Management atau ITSM) adalah pendekatan manajemen yang bertujuan untuk menyediakan layanan teknologi informasi secara efisien dan efektif kepada pengguna (Krismayanti & Sutabri, 2023). Konsep ini berpusat pada kebutuhan serta sudut pandang konsumen terhadap layanan TI yang diberikan. Dalam konteks Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG), ITSM memainkan peran penting dalam memastikan bahwa sistem mampu mendukung operasional dengan optimal.

Manajemen layanan sendiri mencakup berbagai kemampuan organisasi yang bertujuan untuk menciptakan nilai (value) bagi pengguna melalui layanan yang tersedia. Dalam SIMPEG, penerapan manajemen layanan terlihat dari bagaimana fungsi-fungsi organisasi dan proses-proses tertentu dijalankan, seperti pengelolaan data pegawai, pengolahan kenaikan pangkat, hingga pemantauan kinerja pegawai. Semua fungsi dan proses ini bertujuan untuk mengubah sumber daya yang ada menjadi manfaat nyata yang dapat dirasakan langsung oleh pegawai dan pimpinan di instansi terkait.

## 4) Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan kerangka kerja (Framework) yang dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. ITIL adalah sebuah pendekatan manajemen pelayanan IT yang paling banyak diterima diseluruh dunia, juga merupakan sekumpulan best practice dari manajemen pelayanan IT konsisten dan menyeluruh yang menyajikan pendekatan berkualitas pencapaian efektif dan efisien dalam penggunaan sistem informasi di sebuah lingkungan bisnis, juga merupakan *framework* yang dapat dikembangkan dan diadaptasikan dalam pengembangan suatu sistem (Fiqri & Sutabri, 2023).

Framework ITIL V3 terdiri atas 5 komponen yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.



Gambar 2. Komponen ITIL V3

- a. *Service Strategy* memberikan panduan pengimplementasian IT, bagaimana memandang konsep IT bukan sebagai sebuah kemampuan organisasi (dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tetapi juga sebagai sebuah aset strategis. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip dasar dari konsep IT, acuan serta proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL Service Lifecycle. Proses yang dicakup dalam *Service Strategy*, di samping topik-topik diatas adalah *Service Portfolio Management*, *Financial Management* dan *Demand Management*.
- b. *Service Design* (SD) sebagai panduan kepada organisasi TI cara sistematis dan best practice dalam mendesain, membangun layanan TI maupun implementasi IT. *Service design* merupakan prinsip dan metode yang menerjemahkan tujuan strategis organisasi TI dan bisnis, menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya. sub - domain *service design*. Proses yang dicakup dalam *Service Strategy*, di samping topik-topik di atas antara lain : *Service catalogue management*, *Service level management (SLM)*, *Capacity Management*, *Availability management*, *IT Service Continuity Management (ITSCM)*, *Information Security Management (ISM)*, *Supplier Management*.
- c. *Service Transition* menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Proses yang dicakup dalam *Service Transition* yaitu *Change Management*, *Asset & Config Management*, *Release & Deployment Management*.
- d. *Service Operation* adalah tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan IT (Putri et al., n.d.). Di dalamnya terdapat berbagai panduan mengelola layanan IT secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Proses yang dicakup dalam *Service Transition* yaitu: *Event Management*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*.
- e. *Continual Service Improvement (CSI)* memberikan panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas, salah satunya adalah *Plan-Do-Check-Act (PDCA)* atau yang dikenal sebagai *Deming Quality Cycle*. Proses-proses dari CSI ini meliputi: *Service Measurement & Reporting* dan *7-Step Improvement Process*.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a) Tampilan Aplikasi

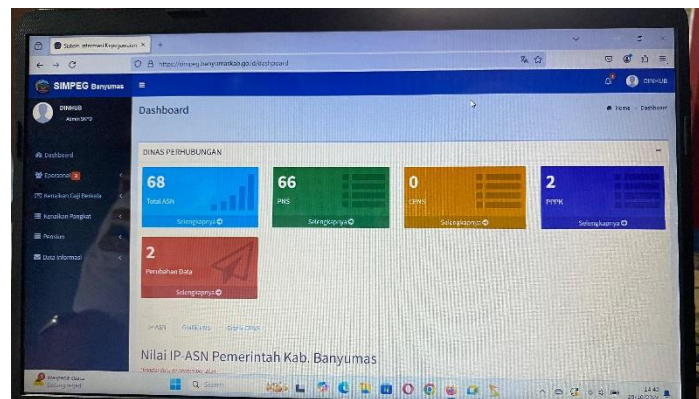
Dalam menjalankan kegiatan operasional di instansi pemerintah, seperti Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, diperlukan adanya teknologi yang dapat mendukung kelancaran proses bisnis. Teknologi yang diterapkan untuk menunjang kegiatan operasional tersebut adalah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). SIMPEG dikembangkan secara khusus untuk mengelola data dan informasi terkait kepegawaian di instansi tersebut. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi berbagai aktivitas administrasi kepegawaian, seperti kenaikan gaji, kenaikan pangkat, promosi, mutasi, pensiun, dan pembinaan pegawai. Selain itu, aplikasi ini memudahkan dalam pengelolaan data pegawai, termasuk penyimpanan, pemusatan, dan pemantauan data, sehingga informasi pegawai dapat diakses dengan lebih cepat dan akurat. SIMPEG juga membantu dalam proses evaluasi pegawai, analisis jabatan dan kenaikan pangkat, serta penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP). Berikut ini adalah tampilan dari aplikasi SIMPEG yang digunakan sebagai sarana untuk menunjang efektivitas operasional kepegawaian di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas.



Gambar 3. Tampilan Halaman Login SIMPEG

Tampilan ini menunjukkan antarmuka awal dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) yang digunakan untuk masuk ke dalam sistem. Pengguna seperti pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, diharuskan untuk memasukkan kredensial login, seperti nama pengguna dan kata sandi, untuk memastikan keamanan akses ke data kepegawaian. Halaman ini juga menampilkan elemen visual yang mencerminkan identitas daerah, seperti gambar bertuliskan "Purwokerto" yang memberikan nuansa lokal pada aplikasi.





**Gambar 4. Tampilan Halaman Dashboard SIMPEG**

Tampilan dashboard ini merupakan antarmuka utama setelah pengguna berhasil login. Dashboard menyajikan informasi secara ringkas dan terorganisir, seperti jumlah pegawai, data terkait kenaikan pangkat, statistik mutasi, serta pengelolaan SKP (Sasaran Kinerja Pegawai). Elemen-elemen visual berupa grafik atau ikon pada dashboard ini memudahkan pengguna untuk melakukan monitoring dan evaluasi data kepegawaian secara real-time. Antarmuka ini juga dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja melalui akses cepat ke fitur-fitur utama aplikasi.

b) *Domain Service Operation Event*

Event Management adalah proses yang dapat didefinisikan sebagai setiap perubahan status yang memiliki arti penting bagi pengelolaan layanan teknologi informasi (TI). Tujuan dari Event Management adalah untuk mendeteksi ketidaknormalan dalam infrastruktur TI dan mengambil tindakan yang sesuai untuk mencegah hal-hal yang dapat berdampak buruk pada pengguna. Event Management berperan sebagai dasar dalam pemantauan dan pengendalian operasional sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas, aplikasi ini memiliki fitur yang dapat digunakan untuk memantau berbagai proses administrasi kepegawaian. Aplikasi SIMPEG dirancang dengan tingkatan hak akses yang berbeda, sehingga tidak semua pengguna memiliki akses terhadap semua fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut. Pengguna SIMPEG dengan hak akses tertentu dapat memonitoring input data pegawai, pengelolaan absensi, pengajuan cuti, mutasi pegawai, promosi, serta pembaruan data kepegawaian lainnya. Dengan adanya fitur monitoring ini, pengguna dapat memastikan bahwa setiap perubahan dalam status kepegawaian tercatat secara *real-time*, sehingga membantu dalam menjaga kelancaran operasional dan mengurangi potensi kesalahan. Selain itu, pemantauan ini juga berfungsi untuk mendeteksi ketidaknormalan dalam proses administrasi, seperti data yang tidak lengkap atau kesalahan input, sehingga tindakan korektif dapat segera diambil untuk mencegah dampak yang lebih luas terhadap layanan kepegawaian.

c) *Domain Service Operation Incident Management*

Incident Management merupakan proses yang bertujuan untuk mengelola insiden yang tidak terduga atau penurunan kualitas layanan pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memulihkan layanan secepat mungkin, sehingga dampak negatif terhadap operasional bisnis dapat diminimalkan. Proses Incident Management meliputi berbagai peristiwa yang mengganggu atau berpotensi mengganggu layanan SIMPEG. Salah satu contoh kejadian

yang sering dialami oleh SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas adalah kesalahan dalam penginputan data kepegawaian atau terjadinya gangguan akses sistem. Ketika insiden terjadi, pihak terkait, seperti staf IT, harus segera menangani masalah tersebut agar sistem dapat kembali berfungsi normal dan mendukung kelancaran operasional instansi.

d) *Domain Service Operation Fulfilment*

Request Fulfilment adalah proses pemenuhan permintaan pengguna layanan TI yang tidak terkait dengan insiden TI. Proses ini menangani berbagai permintaan layanan dari pengguna, dengan tujuan menyediakan jalur bagi mereka untuk mengajukan dan menerima layanan standar yang persetujuan dan kualifikasinya telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, Request Fulfilment bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna tentang ketersediaan layanan dan prosedur dalam mencari serta mengajukan komponen layanan yang diminta. Proses ini juga membantu dalam menyediakan informasi umum, menangani keluhan, dan menerima masukan. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa modul terkait penggunaan layanan IT pada SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas belum diperbarui sesuai dengan kebutuhan saat ini, sehingga sering kali membuat pengguna kebingungan ketika hendak memanfaatkan fitur-fitur sistem tersebut.

e) *Domain Service Operation Problem Management*

Problem Management adalah proses yang bertujuan untuk mengelola akar penyebab insiden layanan TI agar insiden-insiden tersebut tidak terjadi lagi di masa mendatang, serta mengurangi dampak dari insiden yang tidak dapat dihindari. Proses ini bertanggung jawab atas siklus hidup seluruh masalah, dengan tujuan utamanya adalah mencegah terjadinya insiden yang berulang dan meminimalkan dampaknya jika insiden tersebut tidak bisa dicegah. Salah satu insiden yang sering terjadi pada Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas adalah kesalahan dalam memperbarui data pegawai atau kehilangan koneksi saat pengguna berada di luar jaringan yang diizinkan. Insiden semacam ini memerlukan penanganan yang cepat agar tidak mengganggu operasional. Meski masalah tersebut telah diketahui oleh pengelola SIMPEG, upaya penanganan secara menyeluruh masih belum dilaksanakan, sehingga insiden tersebut sering berulang.

f) *Domain Operation Access Management*

Problem Management adalah proses yang bertujuan untuk mengelola akar penyebab insiden layanan TI, dengan tujuan mencegah insiden berulang di masa mendatang serta mengurangi dampak dari insiden yang tidak dapat dihindari. Proses ini bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup semua masalah yang muncul. Tujuan utama dari Problem Management adalah untuk mencegah terjadinya insiden yang serupa dan meminimalkan dampak insiden yang tidak bisa dihindari. Contoh insiden yang pernah terjadi pada SIMPEG di Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas termasuk kesulitan memperbarui data pegawai dan masalah koneksi yang sering muncul saat pegawai berada di luar jaringan. Insiden-insiden ini terjadi secara berulang, sehingga perlu adanya penanggulangan cepat agar tidak mengganggu kelancaran sistem kepegawaian. Meskipun masalah ini telah diketahui, penanganan secara komprehensif belum dilaksanakan.

Access Management merupakan proses yang mengelola hak akses pengguna terhadap sistem layanan TI. Setiap organisasi harus memiliki kebijakan yang jelas mengenai hak akses layanan TI dan bagaimana pengguna dapat mengajukan akses tersebut. Access Management memberikan hak kepada pengguna untuk mengakses layanan tertentu berdasarkan peran dan kebutuhan mereka. Dalam konteks SIMPEG di Dinas Perhubungan



Kabupaten Banyumas, hak akses diatur sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing pengguna. Misalnya, administrator memiliki akses penuh untuk mengelola data kepegawaian, supervisor dapat mengecek status pegawai dan laporan operasional, sementara staf hanya dapat melakukan input dan pembaruan data tertentu. Pembagian hak akses ini bertujuan untuk memastikan keamanan dan keteraturan dalam pengelolaan sistem kepegawaian.

g) *Rekomendasi*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dalam Domain Service Operation, terdapat beberapa subdomain yang sudah berjalan dengan baik, namun ada juga subdomain yang memerlukan perhatian lebih serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil analisis dan rekomendasi untuk subdomain yang perlu diperhatikan dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1 Rekomendasi**

<b>Sub Domain</b>	<b>Rekomendasi</b>
<b>Incident Management</b>	Mengubah sistem SIMPEG dari versi portable menjadi aplikasi yang dapat diinstal langsung di komputer atau smartphone pegawai untuk memudahkan akses dan pengelolaan data kepegawaian.
<b>Problem Management</b>	Memperbarui sistem ke versi terbaru agar kesalahan data atau masalah teknis lainnya dapat diperbaiki secara otomatis, tanpa memerlukan penghapusan data yang telah tersimpan sebelumnya.
<b>Request Fulfilment</b>	Menyediakan modul pelatihan penggunaan SIMPEG sesuai dengan fitur dan kebutuhan terbaru, sehingga pengguna tidak mengalami kebingungan dalam mengakses atau menggunakan sistem tersebut.

#### 4 KESIMPULAN

Penerapan kerangka kerja ITIL V3 pada domain Service Operation di Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas telah terbukti dapat meningkatkan efektivitas operasional. Analisis menunjukkan bahwa proses seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management* berkontribusi signifikan dalam mengurangi *downtime* sistem, meningkatkan alur kerja permintaan layanan, serta meningkatkan kepuasan pengguna.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pengelolaan masalah berulang dan penyediaan modul pelatihan pengguna untuk meningkatkan pemahaman fitur-fitur terbaru. Implementasi rekomendasi strategis, seperti pengembangan aplikasi SIMPEG yang dapat diakses melalui perangkat seluler dan pembaruan sistem ke versi yang lebih baru, diharapkan dapat lebih mengoptimalkan layanan dan mendukung kinerja operasional yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam optimalisasi pengelolaan layanan berbasis teknologi di instansi pemerintah dan dapat dijadikan referensi untuk implementasi kerangka kerja serupa di organisasi lainnya.

---

**REFERENSI**

- Arribe, E. (2023). ANALISIS MATURITY SISTEM INFORMASI MANAJEMEN RUMAH SAKIT DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3 (Vol. 3, Issue 1).
- Coda, R., Putra, A. B., & Fitri, A. S. (2023). *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI) 2023 Surabaya*.
- Faiz, A., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2020). Sistem Merit pada Sektor Pemerintahan : Proses Pengisian dan Penempatan Jabatan Pelaksana di Badan Kepegawaian Daerah Jawa Tengah. *PERSPEKTIF*, 9(2), 406–417. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3878>
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74–80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- FITRI, E. S. (2023). EVALUASI KEMATANGAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (Studi Kasus Rumah Sakit Umum Tipe C di Kota Malang).
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Latifa, A., Frinaldi, A., & Roberia, R. (2024). Penerapan Hukum Administrasi Negara dalam Membangun Pemerintahan yang Baik. *Polyscopia*, 1(3), 120–126. <https://doi.org/10.57251/polyscopia.v1i3.1376>
- Nur, A., Nasmin, A., Damopolii, M., & Hasan, M. (2024). APPLICATION OF THE EDUCATION OFFICE PERSONNEL INFORMATION SYSTEM (SIMPEGDIK) AT SMAN 4 TAKALAR. In *Educational Leadership* (Vol. 3, Issue 2).
- Putri, A., Rahayu, R., Kurniawan, Y., & Kunci, K. (n.d.). DESAIN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL DOMAIN SERVICE TRANSITION DAN SERVICE OPERATION (STUDI PADA UNIVERSITAS MA CHUNG). <https://jurnal.machung.ac.id/index.php/kurawal>