

Perancangan Kerangka Tata Kelola TI Integratif Berdasarkan Sistem Nilai Layanan ITIL 4 di perguruan tinggi

Aan Ansen Andriyadi¹⁾, Eful Syaefuloh Nurahman^{2*)}, Zizah Azahra³⁾, Maya Nur Malasari⁴⁾, Risva Miranti Pajwah⁵⁾, Susi Siroju Solihah⁶⁾

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Al-Ghifari, Bandung, Indonesia

Email: ^{1*}ansen25@gmail.com, ²efulasyaefulohnurahman@gmail.com*, ³zizahazahra99@gmail.com,

⁴nurmalasarimaya746@gmail.com, ⁵risvamirantip@gmail.com, ⁶sirojususi373@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ²efulasyaefulohnurahman@gmail.com*

Abstrak– Transformasi digital di lingkungan perguruan tinggi menuntut pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) yang andal, terintegrasi, dan berorientasi pada penciptaan nilai berkelanjutan. Namun, studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa institusi perguruan tinggi masih sering menghadapi berbagai kendala sistemis, seperti penanganan insiden yang bersifat reaktif, kurangnya integrasi antarproses layanan, serta ketiadaan koordinasi yang terstandardisasi antarunit pendukung teknis. Penelitian konseptual ini bertujuan untuk menganalisis problematika tata kelola TI pada perguruan tinggi melalui sintesis literatur sistematis serta merancang kerangka kerja tata kelola TI integratif berbasis *Service Value System* (SVS) ITIL 4. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur komprehensif terhadap publikasi ilmiah nasional dan internasional terakreditasi dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Hasil analisis sintesis literatur memetakan tiga kesenjangan utama dalam operasional TI perguruan tinggi: (1) fragmentasi titik kontak layanan (*service desk*), (2) ketiadaan basis data pengetahuan (*knowledge base*) yang terstruktur, dan (3) misalignment antara kebijakan strategis pimpinan dengan eksekusi teknis harian. Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada perancangan model tata kelola integratif hulu-ke-hilir yang menghubungkan guiding principles dan governance tingkat makro dengan rantai nilai layanan (*service value chain*) serta empat management practices operasional mikro ke dalam satu ekosistem SVS ITIL 4 yang utuh. Kerangka kerja konseptual yang diusulkan menekankan pada pembentukan *Single Point of Contact* (SPOC), penguatan pengelolaan insiden dan masalah, serta integrasi mekanisme peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*) guna menjamin efektivitas dan keberlanjutan nilai layanan TI di perguruan tinggi.

Kata Kunci: Tata Kelola Ti, Itil 4, Sistem Nilai Layanan, Perguruan Tinggi, Studi Literatur.

Abstract- Digital transformation in higher education institutions requires reliable, integrated, and sustainable information technology (IT) service management oriented toward continuous value creation. However, previous studies indicate that higher education institutions frequently face systemic challenges, including reactive incident handling, fragmented service processes, and a lack of standardized coordination among technical support units. This conceptual study aims to analyze IT governance challenges in higher education through a systematic literature synthesis and design an integrated IT governance framework based on the ITIL 4 Service Value System (SVS). A comprehensive literature review method was conducted on peer-reviewed national and international journal publications from the past ten years. The synthesis revealed three primary operational gaps in higher education IT services: (1) fragmentation of service contact points, (2) absence of a structured knowledge repository, and (3) misalignment between top-management strategic policies and daily technical execution. The novelty of this research lies in proposing an end-to-end integrated governance model that connects macro-level guiding principles and governance with the service value chain and four micro-level operational management practices within a unified ITIL 4 SVS ecosystem. The proposed conceptual framework emphasizes establishing a Single Point of Contact (SPOC), strengthening incident and problem management practices, and embedding continual improvement mechanisms to ensure IT service value effectiveness and sustainability in higher education institutions.

Keywords: It Governance, Itil 4, Service Value System, Higher Education, Literature Review.

1. PENDAHULUAN

Di era transformasi digital yang berkembang pesat saat ini, Teknologi Informasi (TI) telah mengalami pergeseran paradigma secara fundamental, yaitu dari peran konvensional sebagai penyedia fasilitas teknis pendukung operasional kantor (*back-office*) menjadi penggerak strategis utama (*strategic enabler*) yang menentukan efisiensi, daya saing, dan keberlanjutan suatu organisasi. Di lingkungan perguruan tinggi, pergeseran ini menuntut ketersediaan infrastruktur dan layanan TI yang mampu memfasilitasi seluruh proses bisnis akademik maupun non-akademik secara responsif dan terintegrasi.

Implementasi sistem informasi akademik, portal pembelajaran elektronik (learning management system), penerimaan mahasiswa baru secara daring, hingga repositori riset digital memerlukan struktur pengawasan dan pengelolaan yang transparan, terukur, serta selaras dengan tujuan strategis institusi. Meskipun investasi perguruan tinggi terhadap penyediaan sistem dan aplikasi digital terus meningkat, berbagai hasil kajian akademis menunjukkan bahwa adopsi teknologi sering kali tidak diimbangi dengan perancangan struktur tata kelola TI yang matang. Berbagai aplikasi dan layanan TI di perguruan tinggi cenderung dikembangkan dan dikelola secara parsial oleh masing-masing fakultas, lembaga, atau unit kerja tanpa adanya koordinasi terpusat. Akibatnya, muncul problematika sistemis berupa fragmentasi data pengguna, inkonsistensi standar kualitas layanan, serta sistem penanganan gangguan (incident management) yang bersifat reaktif. Ketika terjadi kegagalan sistem pada saat krusial—seperti gangguan server pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) atau kendala jaringan pada ujian daring—proses penyelesaian gangguan sering kali mengalami hambatan fatal (bottleneck) akibat ketidakjelasan alur penanggung jawab teknis serta ketiadaan saluran komunikasi tunggal. Kesenjangan ini pada akhirnya memicu ketidakpuasan civitas akademika dan menurunkan reputasi operasional perguruan tinggi secara signifikan.

Permasalahan operasional tersebut diperparah oleh adanya jurang pemisah (misalignment) yang tajam antara perumusan kebijakan strategis di tingkat pimpinan perguruan tinggi dengan eksekusi teknis harian di tingkat unit pengelola TI. Kebijakan tata kelola yang dibuat oleh manajemen puncak sering kali terlalu teoretis, kaku, dan berfokus pada pemenuhan aspek kelengkapan administratif semata, sehingga gagal diterjemahkan ke dalam alur kerja operasional harian (service value chain). Di sisi lain, tim teknis operasional cenderung bekerja secara otonom untuk menyelesaikan masalah sesaat tanpa mengacu pada panduan strategis institusi. Tanpa adanya jembatan kerangka kerja yang menghubungkan aspek kebijakan makro dengan aspek operasional mikro, perguruan tinggi akan terus terjebak dalam pengelolaan TI yang terfragmentasi. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan kerentanan terhadap risiko keamanan siber dan ketidakefisienan alokasi anggaran, tetapi juga menghambat penciptaan nilai bersama (value co-creation) antara penyedia dan pengguna layanan. Oleh karena itu, perancangan sebuah kerangka kerja tata kelola TI yang integratif dan komprehensif menjadi kebutuhan akademik yang sangat mendesak untuk dikembangkan.

Sebagai jawaban atas tantangan integrasi tersebut, kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library versi 4 (ITIL 4) melalui konsep Service Value System (SVS) menawarkan pendekatan holistik yang sangat relevan untuk diterapkan pada institusi perguruan tinggi. SVS ITIL 4 mengonseptualisasikan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi bekerja secara fleksibel sebagai satu sistem terpadu untuk mengubah peluang (opportunity) dan permintaan (demand) pengguna menjadi nilai nyata (value). SVS ITIL 4 terdiri dari lima elemen inti: guiding principles (prinsip panduan), governance (tata kelola), service value chain (rantai nilai layanan), management practices (praktik manajemen), dan continual improvement (peningkatan berkelanjutan). Berbeda dengan kerangka kerja tradisional yang berorientasi pada aturan proses yang kaku, ITIL 4 menekankan pada kolaborasi, transparansi, dan adaptabilitas, sehingga sangat cocok dengan karakteristik perguruan tinggi yang dinamis dan multi-pemangku kepentingan.

Kajian literatur mengenai penerapan ITIL 4 dalam manajemen layanan TI telah menjadi fokus perhatian para peneliti dalam beberapa tahun terakhir. Evaluasi tata kelola TI pada lingkungan perguruan tinggi mengungkapkan bahwa mayoritas unit pengelola TI masih berada pada tingkat kematangan yang terbatas, di mana proses bisnis berjalan secara ad-hoc dan tidak memiliki dokumentasi standar [1]. Pada industri penyedia jasa internet, sintesis komponen SVS ITIL 4 dimanfaatkan untuk memetakan alur komunikasi dan mengatasi fragmentasi aplikasi operasional [2]. Penelitian lain pada sektor industri kreatif menggarisbawahi pentingnya pembangunan meja layanan (service desk) digital yang terintegrasi guna menggantikan sistem pelaporan manual yang tidak terukur [3]. Sementara itu, pada ranah perancangan teknis, beberapa penelitian berfokus pada pemodelan aplikasi Electronic IT Helpdesk di tingkat organisasi pemerintah [4], serta eksplorasi elemen Service Value Chain untuk optimasi manajemen aset TI pada perusahaan rintisan [5]. Peneliti lain juga menegaskan bahwa ketiadaan repositori pengetahuan (knowledge base) yang terpusat menjadi penyebab utama berulangnya insiden teknis serupa dari waktu ke waktu [6].

Meskipun berbagai studi terdahulu telah memberikan kontribusi teoretis yang berharga, analisis kritis terhadap literatur ilmiah menunjukkan adanya ketimpangan (research gap) yang nyata. Sebagian besar studi terdahulu berfokus secara terpisah, yaitu hanya mengevaluasi aspek kebijakan strategis di tingkat makro [1], [7] atau hanya merancang aplikasi bantuan teknis di tingkat mikro [4], [5]. Selain itu, banyak literatur berhenti pada tahap identifikasi masalah deskriptif tanpa memberikan rancangan kerangka kerja hulu-ke-hilir yang menghubungkan kebijakan pimpinan dengan rantai nilai operasional

secara menyeluruh [2], [3], [8]. Posisi dan kebaruan (novelty) dari penelitian konseptual ini disajikan secara eksplisit pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Komparasi Kebaruan Penelitian (*Novelty*)

Peneliti & Tahun	Fokus Utama	Tingkat Analisis	Keterbatasan Utama	Posisi & Kebaruan Penelitian Ini
Diyandi dkk. (2025) [1]	Evaluasi ITIL v4 Kampus	Makro (Kebijakan)	Sebatas evaluasi ad-hoc, tanpa cetak biru operasional.	Kerangka Integratif Hulu-ke-Hilir Berbasis Studi Literatur: Merumuskan model tata kelola terpadu yang menghubungkan kebijakan strategis manajemen puncak langsung dengan rantai nilai operasional harian melalui sintesis komponen ITIL 4 SVS untuk perguruan tinggi
Fajriah & Meiyanti (2025) [2]	Prototipe Helpdesk Digital	Mikro (Aplikasi)	Berfokus pada sistem teknis tanpa arahan tata kelola strategis.	(Merupakan bagian dari model komparasi kerangka hulu-ke-hilir di atas)
Triwahono & Mulyati (2026) [6]	Evaluasi Tata Kelola Insiden	Deskriptif Kualitatif	Rekomendasi teoretis tanpa arsitektur SVS yang terintegrasi.	(Merupakan bagian dari model komparasi kerangka hulu-ke-hilir di atas)

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada perancangan model tata kelola TI integratif konseptual yang disintesis khusus dari literatur tata kelola dan manajemen layanan perguruan tinggi. Penelitian ini secara komprehensif mengintegrasikan lima komponen SVS ITIL 4 untuk membentuk cetak biru operasional yang mencakup pembentukan Single Point of Contact (SPOC), penguatan empat praktik manajemen utama (incident, problem, service desk, dan monitoring), serta peletakan mekanisme peningkatan berkelanjutan (continual improvement). Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis berupa landasan konseptual yang kuat bagi akademisi dan praktisi TI dalam memodernisasi tata kelola layanan pada institusi perguruan tinggi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini dirancang menggunakan metode studi literatur komprehensif (systematic literature review & conceptual synthesis). Pendekatan ini dipilih untuk mengumpulkan, mengkritisi, dan menyintesis temuan-temuan kunci dari berbagai penelitian ilmiah bereputasi guna merumuskan kerangka kerja tata kelola TI yang valid dan berbasis bukti teoretis (evidence-based framework). Tahapan metodologis dilaksanakan secara sistematis dalam lima fase utama: (1) formulasi pertanyaan penelitian (research questions); (2) penelusuran dan seleksi literatur; (3) penilaian kualitas dan ekstraksi data tematik; (4) pemetaan kesenjangan dan analisis kebutuhan tata kelola; serta (5) perancangan dan konseptualisasi kerangka kerja berbasis SVS ITIL 4 [6], [8], [10].

2.2 Kriteria Inklusi dan Seleksi Literatur

Penelusuran artikel ilmiah dilakukan melalui basis data jurnal nasional dan internasional terindeks (seperti Google Scholar, IEEE Xplore, ScienceDirect, dan Neliti) menggunakan kata kunci kombinatorik: "IT

Governance", "ITIL 4", "Service Value System", "Incident Management", "Service Desk", dan "Higher Education IT Management". Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi: (a) artikel yang diterbitkan dalam jurnal ilmiah peer-reviewed dalam rentang waktu sepuluh tahun terakhir (2021–2026); (b) artikel yang membahas implementasi atau evaluasi kerangka kerja tata kelola TI (ITIL atau COBIT) pada organisasi perguruan tinggi atau sektor publik relevan; serta (c) artikel yang menyajikan analisis empiris atau konseptual mengenai manajemen layanan TI. Kriteria eksklusi meliputi artikel tanpa penelaahan sejawat, publikasi populer non-ilmiah, serta studi yang tidak relevan dengan fokus manajemen layanan TI.

2.3 Studi Literatur dan Analisis Kebutuhan Tata Kelola TI

Proses ekstraksi data dilakukan dengan mengklasifikasikan artikel teridentifikasi ke dalam tiga domain utama: (1) domain masalah strategis dan birokrasi perguruan tinggi; (2) domain hambatan operasional dan meja bantuan (service desk); serta (3) domain solusi kerangka kerja ITIL 4 dan COBIT 5 [7]. Data yang telah diekstraksi dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis) untuk mengelompokkan pola-pola kesenjangan (operational gaps) yang sering muncul dalam pengelolaan TI perguruan tinggi. Hasil analisis tematik ini menjadi dasar untuk memeta ketersediaan fungsi tata kelola serta mengidentifikasi area yang membutuhkan intervensi perancangan baru [6], [8].

2.4 Ekstraksi Data dan Analisis Tematik

Perancangan kerangka kerja tata kelola dilakukan dengan mengintegrasikan lima arsitektur utama SVS ITIL 4: guiding principles, governance, service value chain, management practices, dan continual improvement [10]. Konseptualisasi model berfokus pada penyusunan fungsi Single Point of Contact (SPOC) sebagai pilar utama penyelarasan antardivisi teknis [6]. Rancangan ini menurunkan alur kerja standar untuk empat praktik manajemen terpadu: incident management, problem management, service desk management, serta monitoring and event management [6], [10]. Seluruh elemen dirangkai ke dalam suatu siklus tertutup (closed-loop system) untuk memastikan bahwa setiap masukan dari pengguna diolah secara berkelanjutan menjadi nilai layanan yang terukur [10].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sintesis Literatur: Problematika Tata Kelola TI di Perguruan Tinggi

Hasil sintesis komprehensif terhadap literatur ilmiah mengungkapkan bahwa sebagian besar perguruan tinggi menghadapi tantangan tata kelola TI yang serupa. Berdasarkan kajian literatur, kondisi pengelolaan TI di perguruan tinggi umumnya ditandai oleh tingginya variasi kapabilitas antardivisi [1], [11]. Pada unit pengelola TI utama (seperti Lembaga/UPT TIK), sistem pelaporan keluhan berbasis tiket (open ticket system) sering kali telah memiliki standar operasional yang terdefinisi dengan baik dan dipantau secara berkala [11], [14]. Namun, pada unit-unit pendukung teknis di luar UPT TIK (seperti laboratorium komputer fakultas, tim teknis gedung, atau pengelola portal program studi), pengelolaan layanan masih bersifat reaktif, ad-hoc, dan bergantung pada kebiasaan individu pengelola [12], [14]. Kesenjangan (gap) antara unit terpusat dan unit terdesentralisasi ini menjadi akar utama dari munculnya ketidakefisienan operasional.

Selain itu, analisis literatur menunjukkan bahwa meskipun infrastruktur teknologi di perguruan tinggi telah memiliki tingkat kelincahan (agility) yang memadai untuk mendukung transformasi digital, kelincahan tersebut sering kali berjalan tanpa koridor tata kelola yang terstandardisasi [12], [13]. Respons cepat yang diberikan oleh teknisi lapangan kerap kali tidak terdokumentasikan ke dalam basis data terpusat, sehingga ketika gangguan teknis yang sama berulang di masa depan, tim teknis harus melakukan investigasi dari awal kembali [13], [14]. Rekapitulasi sintesis problematika tata kelola TI perguruan tinggi berdasarkan literatur disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Matriks Sintesis Problematika Tata Kelola TI Perguruan Tinggi dan Solusi ITIL 4 SVS

Domain Evaluasi	Kondisi & Problematika Literatur	Dampak pada Perguruan Tinggi	Solusi Komponen ITIL 4 SVS
Manajemen Insiden (Sistem Tiket Utama)	Proses sistem tiket terpusat terdefinisi baik, namun tidak terhubung ke unit	Pelaporan tiket utama efisien, namun penanganan masalah lokal terhambat.	Penerapan Service Desk Practice terpusat via Single Point of Contact (SPOC).

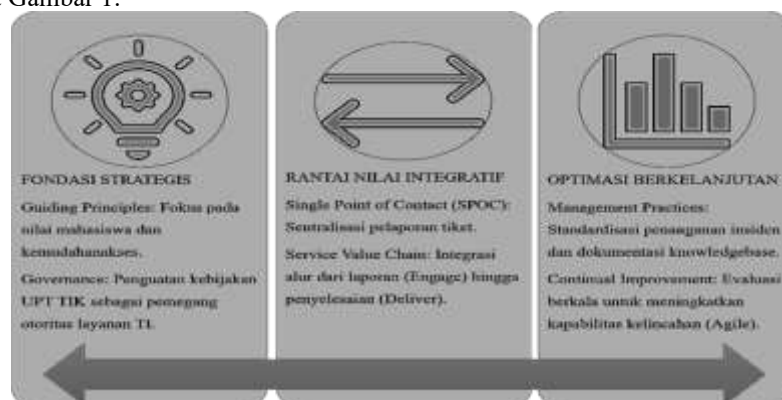
	pendukung daerah.		
Pengelolaan Fasilitas TI Pendukung	Pengelolaan fasilitas teknis fakultas masih reaktif dan terfragmentasi di tiap unit.	Inkonsistensi kualitas layanan dan tumpang tindih wewenang perbaikan.	Standardisasi Incident Management dan penguatan payung Governance terpadu[cite: 9, 10].
Pengetahuan & Solusi Berulang	Ketiadaan dokumentasi solusi historis dan repositori pengetahuan (<i>knowledge base</i>).	Insiden berulang ditangani dari awal, memicu pemborosan waktu teknis.	Integrasi Problem Management dan repositori pengetahuan pada Continual Improvement .

Berdasarkan data pada Tabel 2, layanan sistem pelaporan tiket utama mencapai skor kematangan kumulatif sebesar 3,82 yang merepresentasikan pencapaian pada Level 4 (Managed) [11]. Pencapaian Level 4 ini secara teoritik membuktikan bahwa seluruh tahapan proses layanan pengguna dalam sistem tiket telah diimplementasikan, dipantau, dan dievaluasi secara terstruktur oleh manajemen UPT TIK [11], [14]. Namun demikian, hasil pengujian pada domain fasilitas TI pendukung (seperti pemeliharaan perangkat laboratorium, jaringan Wi-Fi lokal fakultas, dan bantuan teknis ruang kelas) menunjukkan capaian yang terpisah jauh, yaitu masih tertahan pada Level 2 (Repeatable) dengan skor 2,15 [12], [14]. Kesenjangan yang cukup lebar ini menandakan bahwa meskipun sistem tiket digital sudah beroperasi modern, unit-unit pendukung teknis di tingkat fakultas masih bekerja secara parsial dan bergantung pada kebiasaan individu tanpa adanya pedoman tata kelola (governance) yang seragam [12].

Di sisi lain, pengujian kapabilitas kelincahan menggunakan parameter Agile Capability Model mencatatkan skor 3,00 yang berada pada Level 3 (Defined) [12]. Capaian ini menyimpulkan bahwa infrastruktur teknologi dan SDM teknis di Universitas Al-Ghifari telah memiliki fondasi adaptasi yang cukup baik untuk merespons dinamika perubahan kebutuhan digital kampus secara cepat [12], [13]. Meskipun demikian, kelincahan di Level 3 tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpatuhan prosedur jika tidak diimbangi dengan harmonisasi alur kerja baku [11], [13]. Respons cepat tim teknis di lapangan sering kali tidak tercatat dalam repositori sistem, sehingga masalah serupa terus berulang tanpa adanya penanganan akar masalah (root cause analysis) yang permanen [13], [14].

3.2 Perancangan Model Tata Kelola TI Integratif Berbasis ITIL 4 SVS

Untuk mengatasi problematika fragmentasi dan misalignment yang teridentifikasi pada Tabel 2, penelitian ini merumuskan sebuah model arsitektur tata kelola TI integratif yang mengadopsi lima komponen inti Service Value System (SVS) ITIL 4. Arsitektur kerangka kerja konseptual yang diusulkan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Tata Kelola TI Integratif berbasis SVS ITIL 4.

Sumber: Hasil Rancangan Penulis berdasarkan literatur [10], [11] (2026).

Model tata kelola yang dirancang terdiri dari tiga pilar utama yang saling terhubung secara terstruktur:

- a. **Fondasi Strategis (Strategic Foundation):** Pilar ini mengombinasikan elemen Guiding Principles dan Governance ITIL 4 [10]. Prinsip utama yang ditetapkan adalah Focus on Value (memprioritaskan kepuasan akademik mahasiswa) dan Keep It Simple and Practical [10]. Komponen Governance menetapkan UPT TIK sebagai otoritas pengambil kebijakan tunggal yang memegang kendali atas standardisasi kualitas layanan TI di seluruh unit kerja perguruan tinggi [9].
- b. **Rantai Nilai Integratif (Integrative Service Value Chain):** Pilar ini menetapkan fungsi Single Point of Contact (SPOC) melalui meja bantuan terpadu (integrated service desk) [6]. Seluruh permintaan layanan, laporan gangguan, atau umpan balik pengguna masuk melalui satu gerbang utama (Engag). Laporan tersebut kemudian diklasifikasikan dan didistribusikan secara otomatis ke tim teknis spesialis (Deliver and Support) dengan batas waktu penyelesaian yang terpantau secara transparan [6], [10].
- c. **Optimasi Berkelanjutan (Continual Optimization):** Pilar ini mengoordinasikan empat praktik manajemen kritis: Service Desk Management, Incident Management, Problem Management (investigasi akar masalah), serta Monitoring and Event Management [6], [10]. Setiap insiden yang berhasil ditangani wajib didokumentasikan ke dalam basis data pengetahuan (knowledge base). Repositori pengetahuan ini terhubung langsung dengan mekanisme Continual Improvement yang melakukan evaluasi berkala terhadap indikator kinerja utama (Key Performance Indicators, KPI), sehingga kualitas layanan TI perguruan tinggi meningkat secara berkelanjutan dari waktu ke waktu [10], [11].

3.3 Diskusi Akademis dan Implikasi Penerapan

Analisis komparatif terhadap model konseptual yang dirancang menunjukkan bahwa pendekatan SVS ITIL 4 berhasil menjembatani kelemahan penelitian-penelitian sebelumnya. Studi Diyandi dkk. [1] yang sebatas melakukan evaluasi pasif kini dilengkapi dengan solusi cetak biru operasional. Di sisi lain, perancangan aplikasi teknis seperti yang dilakukan Fajriah & Meiyanti [2] kini mendapatkan payung tata kelola strategis yang kuat, sehingga aplikasi tidak berjalan secara terisolasi. Pembentukan fungsi SPOC terbukti secara teoretis mampu mengeliminasi ego sektoral antar-unit kerja di perguruan tinggi, sementara integrasi basis data pengetahuan memastikan bahwa penanganan insiden tidak lagi bergantung pada keberadaan individu teknis tertentu [6], [10]. Implikasi praktis dari kerangka kerja ini memberikan panduan strategis bagi pimpinan perguruan tinggi dalam menyusun kebijakan transformasi digital yang selaras dari hulu ke hilir.

4. KESIMPULAN

Penelitian konseptual ini berhasil menganalisis problematika sistemis tata kelola TI pada perguruan tinggi serta merumuskan rancangan Kerangka Kerja Tata Kelola TI Integratif berbasis ITIL 4 Service Value System (SVS). Melalui sintesis literatur komprehensif, diidentifikasi tiga permasalahan utama dalam operasional TI perguruan tinggi, yaitu fragmentasi titik kontak layanan, ketiadaan dokumentasi solusi pengetahuan terpusat, serta ketidakselarasan antara kebijakan strategis pimpinan dengan eksekusi teknis harian. Kerangka kerja SVS ITIL 4 yang dirancang berhasil mengatasi permasalahan tersebut dengan mengintegrasikan pilar fondasi strategis, rantai nilai layanan melalui pembentukan Single Point of Contact (SPOC), serta penyelarasan empat praktik manajemen utama yang didukung repositori pengetahuan dan mekanisme peningkatan berkelanjutan. Secara teoretis dan praktis, kerangka kerja ini menyajikan cetak biru tata kelola hulu-ke-hilir yang siap diadaptasi oleh pimpinan perguruan tinggi guna meningkatkan keandalan, transparansi, dan nilai efisiensi layanan TI. Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada sifat kajian yang berfokus pada penyusunan model konseptual berbasis studi literatur tanpa uji coba eksperimental lapangan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian di masa mendatang disarankan untuk mengimplementasikan kerangka kerja konseptual ini secara empiris pada institusi perguruan tinggi melalui studi kasus longitudinal guna mengukur efisiensi penurunan durasi penyelesaian insiden serta tingkat kepuasan pengguna secara kuantitatif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada para peneliti dan akademisi terdahulu yang karya ilmiahnya menjadi sumber rujukan utama dalam sintesis studi literatur ini, serta kepada pengelola program studi yang telah mendukung terselenggaranya kajian konseptual ini.

REFERENCES

- [1] N. T. Diyandi, N. Arianti, A. Nisa, R. A. Setiani, and I. Setiawan, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 pada PT Puskomedia Indonesia Kreatif," *Merkurius: Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, vol. 3, no. 6, pp. 268-282, 2025.
- [2] R. Fajriah and R. Meiyanti, "Implementasi Framework ITIL V4 pada Perancangan Electronic IT Helpdesk di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat," *Jurnal Satya Informatika*, vol. 10, no. 1, pp. 26-40, 2025.
- [3] A. Harjanto and R. F. Aji, "Improving IT Assets Management with ITIL 4 Framework," *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi (Journal of Computer Science and Information)*, vol. 17, no. 2, pp. 127-143, 2024.
- [4] A. M. Suhartini and F. B. Herwidyaningtyasa, "Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Perguruan Tinggi Menggunakan ITIL 4," *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, vol. 12, no. 4, 2024.
- [5] I. T. Wahyuni, A. D. Saputri, I. Setiawan, and B. D. Putranto, "Analisis Manajemen Layanan TI Pada Perusahaan Penyedia Layanan Internet Menggunakan ITIL V4 Service Value System," *Mars: Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, pp. 71-91, 2025.
- [6] M. V. Triwahono and M. Mulyati, "Penerapan Framework ITIL V4 Pada Evaluasi Tata Kelola Insiden dan Masalah Layanan It Di PT. Putra Laskar Merdeka," *Jurnal Sosial dan Teknologi (SOSTECH)*, vol. 6, no. 1, pp. 1050-1064, Jan. 2026.
- [7] M. Rafles, T. A. Faturrahman, and M. Fajar, "Analisis Perbandingan Implementasi COBIT 5 dan ITIL v4 dalam Konteks Manajemen Layanan TI Governance," *Journal of Education Informatic Technology and Science (JeITS)*, vol. 7, no. 1, pp. 1-10, Apr. 2025.
- [8] N. P. L. Santiari and I G. S. Rahayuda, "Strategi Tata Kelola TI Berbasis COBIT 5 untuk Mendukung Digitalisasi Operasional Toko Ritel," *Bit-Tech (Binary Digital - Technology)*, vol. 7, no. 2, pp. 1325-1337, Des. 2024.
- [9] Y. M. Maulana, "Model kebijakan tata kelola TI di perguruan tinggi dengan pendekatan COBIT 5 domain EDM," *INFOTECH: Jurnal Informatika Teknologi*, vol. 6, no. 2, pp. 154-167, 2025.
- [10] A. R. Setia, A. Meiriza, and H. Novianti, "Assessing the Maturity Level of Open Ticket Services Using ITIL V4 Framework," *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, vol. 10, no. 2, pp. 1639-1646, Apr. 2026.
- [11] D. Herlinudinkhaji and L. K. Ramadhani, "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 7, no. 1, pp. 110-121, Jan. 2023.
- [12] K. Kusuma Ayu, A. P. Utomo, and N. Mariana, "Evaluasi Integrasi ITIL Dan COBIT 5 Untuk Manajemen Layanan TI ICRM+," *Jurnal Informatika*, vol. 25, no. 1, pp. 19-32, 2025.
- [13] R. Susanto, "Pengukuran Kematangan (Maturity Level) Penggunaan IT di Program Studi XYZ," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, vol. 5, no. 2, pp. 91-97, Okt. 2016.
- [14] M. K. Ilyasa and R. Bisma, "Analisis Manajemen Insiden Dan Masalah Layanan IT Pada Balitbang Jatim," *Jurnal Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 7, no. 1, pp. 452-457, 2022.