

## Evaluasi Incident dan Service Request Management pada Layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Cirebon Menggunakan ITIL 4

Dzahwa Laely Putri Ramdani<sup>1\*</sup>, Muhammad Hatta<sup>2</sup>, Suwandi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Catur Insan Cendekia, Cirebon, Indonesia

Korespondensi penulis: [dzahwaputri359@gmail.com](mailto:dzahwaputri359@gmail.com)

**Abstract.** *This study evaluates the service maturity of the e-Visa system at the Class I TPI Cirebon Immigration Office with reference to two ITIL 4 practices: Incident Management and Service Request Management. Operationally, the office acts as a user while technical handling is centralized at a national helpdesk. A mixed-method approach was applied, combining staff/admin questionnaires with instrument validity, reliability checks, snapshot analysis of helpdesk tickets, and brief observations. The analysis identifies key issues: the absence of a locally agreed Service Level Agreement (SLA), delays in resolving high-priority incidents, and inconsistent communication of status and estimated time to resolution. Findings indicate a gap between perceived process maturity and ticket-based operational performance, especially for high-priority cases. The study proposes actionable improvements formalizing SLAs with the central team, a fast-track for urgent cases, concise submission guidance for routine requests, and results of the web-based recommendation dashboard. These results are relevant for similar user units operating under centralized support.*

**Keywords:** e-Visa; ITIL 4; Incident Management; Service Request Management; service maturity.

**Abstrak.** Penelitian ini mengevaluasi tingkat kematangan layanan sistem e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon dengan mengacu pada dua praktik ITIL 4, yakni Incident Management dan Service Request Management. Secara operasional, kantor berperan sebagai pengguna, sedangkan penanganan teknis berada pada helpdesk pusat. Pendekatan yang digunakan adalah mixed-method: kuesioner kepada pegawai dan admin, uji validitas, reliabilitas instrumen, serta analisis rekap tiket helpdesk (snapshot) dan observasi singkat. Analisis mengidentifikasi beberapa kendala utama ketiadaan batas waktu layanan (SLA) yang disepakati di tingkat unit, penanganan insiden berprioritas tinggi yang kerap melampaui target, serta komunikasi status dan estimasi penyelesaian yang belum konsisten. Hasil menunjukkan ketidakselarasan antara persepsi kematangan proses dan kinerja operasional berbasis tiket, terutama pada kasus berprioritas tinggi. Sebagai tindak lanjut, penelitian menyusun rekomendasi perbaikan (penetapan SLA bersama pusat, penanganan cepat untuk kasus mendesak, panduan pengajuan yang ringkas, dan pemantauan berkala) dan hasil dashboard rekomendasi berbasis website. Temuan ini dapat menjadi rujukan peningkatan layanan e-Visa pada unit pengguna lain dengan model operasional serupa.

**Kata kunci:** e-Visa; ITIL 4; Incident Management; Service Request Management; kematangan layanan.

### 1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan publik di berbagai sektor, termasuk keimigrasian. Digitalisasi menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Salah satu inovasi yang lahir dari transformasi ini adalah Electronic Visa (e-Visa), yang memungkinkan warga negara asing mengajukan visa secara daring tanpa harus hadir langsung di kantor imigrasi (Hanan et al., 2025). Layanan ini sejalan dengan Rencana Strategis Kementerian Hukum dan HAM 2020–2024, yang menekankan percepatan layanan publik berbasis teknologi. Namun, pada tataran implementasi, khususnya di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon, masih ditemukan kendala operasional seperti keterlambatan penanganan insiden, pencatatan yang kurang rinci, serta keterbatasan akses terhadap Service Level Agreement (SLA), yang berimplikasi pada rendahnya kepuasan pengguna internal.

Dalam konteks manajemen layanan TI, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 4 menyediakan praktik terbaik yang relevan untuk mengatasi

persoalan tersebut. Dua praktik penting adalah Incident Management, yang berfokus pada pemulihan layanan ketika terjadi gangguan, serta Service Request Management, yang menangani permintaan layanan rutin secara konsisten. Penerapan kedua praktik ini dapat memastikan transparansi, kecepatan respons, dan akuntabilitas pengelolaan sistem e-Visa. Namun, efektivitasnya perlu diukur secara sistematis (Ayuh & Chernovita, 2021). Capability Maturity Model Integration (CMMI) dipilih sebagai instrumen kuantitatif untuk menilai tingkat kematangan proses, sehingga dapat mengidentifikasi kesenjangan (gap) antara kondisi aktual dengan standar ideal (Arisandy et al., 2019).

Penelitian terdahulu lebih banyak menitikberatkan pada aspek adopsi sistem atau kepuasan pengguna eksternal, sedangkan kajian tentang efektivitas pengelolaan insiden dan permintaan layanan internal pada sistem e-Visa masih terbatas, khususnya di unit kerja imigrasi daerah (Rahmanto, 2020). Penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan melakukan evaluasi tingkat kematangan layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon, sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis dashboard evaluasi. Secara kebijakan, penelitian ini mendukung implementasi Permenkumham No. 22 Tahun 2023 yang menegaskan percepatan pelayanan visa sebagai bagian dari strategi nasional dalam mendukung pariwisata dan peningkatan investasi asing. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan e-Visa tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menjadi bagian integral dari agenda strategis nasional untuk memperkuat daya saing Indonesia di era digital.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini berfokus pada teori dan konsep utama yang mendasari pengembangan perangkat lunak, manajemen layanan TI, serta penerapan kerangka kerja ITIL 4 pada layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon.

### 2.1 Sistem e-Visa

Sistem e-Visa merupakan sistem pengajuan visa elektronik yang disediakan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi. Secara resmi, Visa Elektronik (e-Visa) didefinisikan sebagai visa yang diberikan secara elektronik oleh pejabat berwenang, yang memuat persetujuan bagi orang asing untuk melakukan perjalanan ke Wilayah Indonesia dan menjadi dasar pemberian izin tinggal (Kusuma, 2025).

### 2.2 Manajemen Layanan TI

Manajemen layanan teknologi informasi (TI) merupakan pendekatan sistematis yang memastikan layanan TI dapat mendukung tujuan organisasi dan memberikan nilai tambah bagi pengguna. Pendekatan ini menekankan keterpaduan kebijakan, proses, peran, dan teknologi sehingga layanan TI tidak hanya andal dan tersedia, tetapi juga aman, berkelanjutan, serta terukur kinerjanya melalui indikator yang relevan (misalnya ketersediaan, waktu pemulihan, kepuasan pengguna) (Axel Natanael Salim & Tata Sutabri, 2023).

### 2.3 ITIL 4

*Information Technology Infrastructure Library* atau ITIL merupakan *framework* yang paling banyak digunakan dalam praktik manajemen layanan teknologi informasi (ITSM) (Axel Natanael Salim & Tata Sutabri, 2023). ITIL 4 hadir sebagai kerangka praktik terbaik (*best practice*) yang memodernisasi tata kelola layanan TI dengan mengintegrasikan prinsip Lean, Agile, dan DevOps. Fokus utamanya adalah penciptaan nilai bersama (*co-creation of value*) melalui layanan yang memenuhi kebutuhan pemangku kepentingan sekaligus mengelola biaya dan risiko (Zahra & El Zahri, 2025). ITIL 4 memberikan bahasa bersama dan struktur kerja yang adaptif sehingga organisasi

dapat menyesuaikan praktik sesuai konteks, tingkat kompleksitas, dan kematangan proses.

#### 2.4 Manajemen Insiden (*Incident Management*)

Manajemen Insiden berfokus pada pemulihan layanan secepat mungkin setelah terjadinya insiden, yaitu setiap interupsi yang tidak terencana terhadap layanan TI atau penurunan kualitas layanan. Tujuannya adalah untuk meminimalkan dampak negatif insiden terhadap operasi bisnis. Proses ini harus berjalan dengan cepat dan efisien (Ayuh & Chernovita, 2021).

#### 2.5 Manajemen Permintaan Layanan (*Service Request Management*)

Manajemen Permintaan Layanan menangani permintaan yang telah direncanakan dan rutin dari pengguna. Ini bisa berupa permintaan akses ke aplikasi, reset kata sandi, atau penyediaan perangkat baru. Tujuannya adalah untuk memenuhi permintaan tersebut secara efisien dan standar (Setyaningsih et al., 2023).

#### 2.6 Model Kematangan Layanan dengan CMMI

Penelitian ini menggunakan kerangka *Capability Maturity Model Integration* (CMMI). Model ini menyediakan lima tingkatan kematangan yang menggambarkan sejauh mana suatu organisasi mampu mengelola prosesnya secara konsisten, terukur, dan berorientasi pada peningkatan berkelanjutan. CMMI mengklasifikasikan tingkat kematangan organisasi dalam serangkaian tingkatan (Level 1 hingga Level 5). tingkatan tersebut dapat dilihat pada Tabel berikut.

**Tabel 1. Capability Maturity Model Integration**

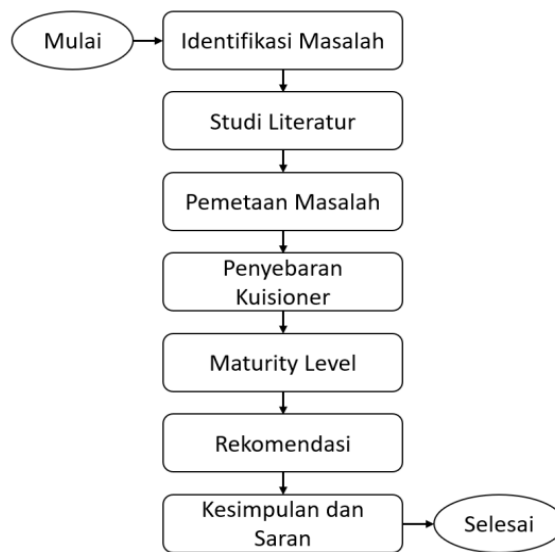
Capability Maturity Index	Maturity Level
0-0,51	0-Non Existent
0,51-1,5	1-Initial/Ad Hoc
1,51-2,5	2-Repeatable but Intuitive
2,51-3,5	3-Defined Process
3,51-4,5	4-Managed and Measurable
4,51-5	5-Optimized

#### 2.7 GAP Analysis

GAP Analisis dapat diintegrasikan dengan kerangka *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) untuk memberikan evaluasi yang lebih terstruktur. Analisis ini dimulai dengan menentukan level maturity CMMI yang ingin dicapai (*desired state*), yang menjadi tolok ukur ideal. Kondisi aktual (*current state*) dievaluasi melalui asesmen formal terhadap praktik dan proses yang berjalan saat ini, mengidentifikasi level maturitas CMMI saat ini. Kesenjangan (*gap*) yang ditemukan antara level maturitas yang diinginkan dan yang ada saat ini menjadi dasar analisis (Arisandy et al., 2019).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis untuk ketercapaian tujuan penelitian serta kesesuaian dengan metode evaluasi manajemen layanan TI berbasis kerangka kerja ITIL 4. Adapun tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:



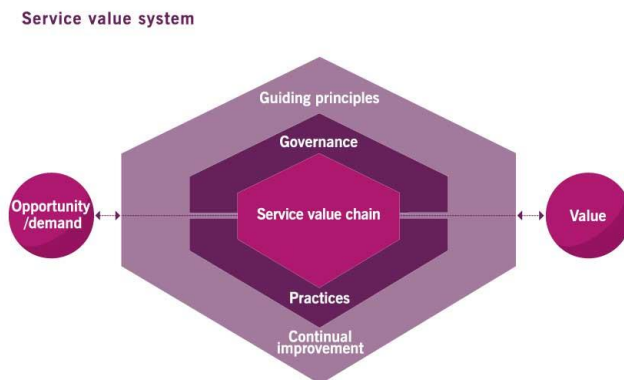
**Gambar 1. Metode penelitian**

**3.1 Identifikasi masalah**

Pada tahap ini mengidentifikasi isu efektivitas pengelolaan layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon, terutama pada proses pelaporan dan penanganan insiden serta permintaan layanan melalui helpdesk terpusat. Ruang lingkup dievaluasi dengan acuan praktik Incident Management dan Service Request Management menurut ITIL 4.

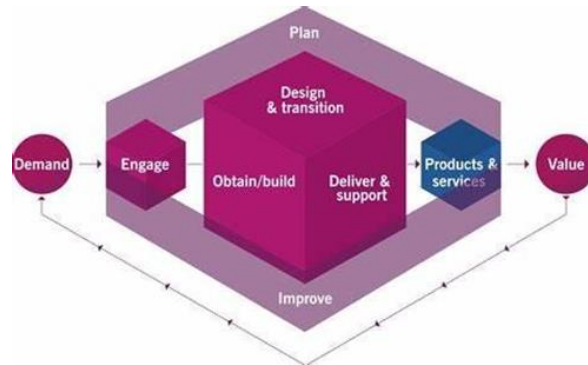
**3.2 Studi Literatur**

Berlandaskan literatur IT Service Management (ITSM), penelitian ini memposisikan layanan e-Visa sebagai layanan TI publik yang harus dikelola secara terstandar, terukur, dan berorientasi nilai. ITIL 4 (2019) memberi panduan pengelolaan layanan TI yang modern. Penelitian ini memakai kerangka ITIL untuk mengevaluasi keberhasilan manajemen layanan. ITIL 4 memuat 4 dimensi, 7 prinsip, dan 34 praktik, fokus riset pada dua praktik inti yaitu Incident Management (pemulihan layanan cepat, penetapan prioritas/eskalasi, komunikasi status/ETA) dan Service Request Management (pemenuhan permintaan rutin berbasis service catalog dan standar waktu pemenuhan). Melalui SVS, ITIL 4 menegaskan penciptaan nilai end-to-end dan mutu layanan yang berkesinambungan.



**Gambar 2. Service Value System**

Pendekatan holistik ITIL 4 diwujudkan melalui empat dimensi *organization & people, information & technology, partners & suppliers*, dan *value streams & processes*, yang menjadi acuan seluruh komponen SVS. Pusat dari SVS ialah Service Value Chain (lihat Gambar 2).



**Gambar 3. Service Value Chain**

Enam aktivitas inti (*Plan, Improve, Engage, Design & Transition, Obtain/Build, Deliver & Support*) yang mengubah *demand* dan *opportunities* menjadi *value* dalam Service Value System. (Axelos, 2019).

### 3.3 Pemetaan Masalah ke ITIL V4

Pemetaan masalah ke dalam praktik ITIL 4 digunakan untuk menajamkan ruang lingkup dan arah evaluasi layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa isu utama keterlambatan respons insiden, ketidakjelasan status tiket, variasi alur pemenuhan permintaan, serta keterbatasan pencatatan, dianalisis melalui dua praktik inti domain *Service Management Practices*, yakni *Incident Management* dan *Service Request Management*. Sejumlah praktik pendukung turut dipertimbangkan sebagai konteks, yaitu *Service Level Management* (penetapan/pengukuran SLA dan transparansi ETA). Pemilihan ini didasarkan pada kesesuaian antara permasalahan lapangan dan tujuan institusi untuk meningkatkan kecepatan, konsistensi, dan akuntabilitas layanan, selanjutnya dilakukan perbandingan dengan proses pada kerangka ITIL 4 guna merumuskan indikator kinerja (SLA, ART) dan menetapkan target to-be yang terukur.

### 3.4 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner menjadi instrumen utama pengumpulan data pada penelitian ini. Butir-butir pertanyaan disusun selaras dengan praktik ITIL 4, khususnya *Incident Management* dan *Service Request Management* agar memungkinkan pengukuran tingkat kematangan layanan (maturity) e-Visa. Kuesioner disebar kepada dua kelompok responden di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon, yakni admin/operator helpdesk e-Visa ( $n=2$ ) dan pegawai pengguna internal ( $n=30$ ), dengan teknik *purposive sampling* (responden memiliki pengalaman langsung menggunakan/mengelola e-Visa). Skala penilaian menggunakan Likert 1–5. Penyebaran dilakukan daring (mis. Google Form) dan/atau luring sesuai ketersediaan responden, dengan penjaminan anonimitas serta kerahasiaan data. Sebelum analisis utama, dilakukan uji validitas (korelasi Pearson, seluruh item memenuhi kriteria  $p < 0,05$ ) dan uji reliabilitas (Cronbach's Alpha,  $\alpha \geq 0,70$ ) sehingga instrumen dinyatakan layak.

### 3.5 Maturity Level

Maturity level adalah ukuran untuk menilai sejauh mana proses manajemen layanan TI telah dirancang, dijalankan, dikendalikan, dan ditingkatkan dalam suatu organisasi. Semakin tinggi tingkat kematangan, semakin kecil risiko operasional, semakin efisien pemanfaatan sumber daya, semakin konsisten kualitas proses (lebih dapat diprediksi), dan semakin kuat dukungan TI terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, pengukuran kematangan mengacu pada pemetaan praktik ITIL 4 (khususnya *Incident Management* dan *Service Request Management*) ke skala kematangan berbasis CMMI. Skala yang digunakan terdiri atas Level 0–5 untuk memberikan diagnosis yang lebih granular: Level 0 (Non-Existent), Level 1 (Initial/Ad hoc), Level 2 (Repeatable/Managed), Level 3 (Defined), Level 4 (Managed & Measurable/Quantitatively Managed), dan Level 5 (Optimizing). Nilai indeks kematangan dihitung dari hasil kuesioner, kemudian dipetakan ke level tersebut per domain layanan. Selanjutnya dilakukan gap analysis dengan membandingkan kondisi as-is terhadap target to-be (Level 5) sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan proses dan kinerja layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon.

### 3.6 Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan (CMMI) serta kinerja operasional (SLA dan ART) pada praktik Incident Management dan Service Request Management layanan e-Visa di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon. Rekomendasi diarahkan untuk menutup celah (gap) yang teridentifikasi, menstandarkan proses, dan mendorong perbaikan berkelanjutan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi kinerja dan tingkat kematangan pengelolaan layanan e-Visa pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon dengan acuan ITIL 4 (praktik *Incident Management* dan *Service Request Management*) serta pengukuran kematangan berbasis CMMI. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi tiket helpdesk, dan kuesioner (admin/operator dan pegawai pengguna internal).

### 4.1 Karakteristik Responden

Admin/Operator ( $n = 2$ ) -= Rentang usia 20–25 tahun (1 orang) dan 25–30 tahun (1 orang). Pegawai ( $n = 30$ ) = Usia 20–25 (10 orang), 25–30 (12), 31–35 (5), dan >35 (3).

### 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pegawai

Instrumen pegawai (15 butir) valid ( $r$  hitung  $>$   $r$  tabel; Sig. 0,000) dan reliabel (Cronbach's Alpha = 0,892). Instrumen admin (17 butir  $n=2$ ) dianalisis deskriptif tanpa uji psikometrik karena ukuran sampel yang sangat kecil.

Uji Validitas Kuesioner pegawai, nilai korelasi  $r$  hasil perhitungan ( $r$  hitung) dibandingkan dengan nilai  $r$  dalam tabel ( $r$  tabel) pada taraf signifikansi tertentu, biasanya 0,05 (5%). Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka item tersebut dinyatakan valid.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

NO	HASIIL TOTAL		UJI VALIDASI
	r Hitung	Sig. (2-tailed)	
P01	0,753	0.000	Valid
P02	0,882	0.000	Valid
P03	0,810	0.000	Valid
P04	0,758	0.000	Valid
P05	0,723	0.000	Valid
P06	0,785	0.000	Valid
P07	0,782	0.000	Valid
P08	0,701	0.000	Valid
P09	0,762	0.000	Valid
P10	0,722	0.000	Valid
P11	0,696	0.000	Valid
P12	0,692	0.000	Valid
P13	0,672	0.000	Valid
P14	0,727	0.000	Valid
P15	0,762	0.000	Valid

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi internal dari instrumen penelitian, sejauh mana item-item dalam kuesioner menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya jika pengukuran dilakukan berulang kali. Nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan kriteria reliabilitas, yaitu nilai *alpha* minimal sebesar 0,7 untuk menyatakan instrumen tersebut reliabel.

**Tabel 3. Perhitungan Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
,892	15

#### 4.4 Hasil Perhitungan Maturity Level

Hasil penelitian ini berupa pengukuran tingkat kematangan (maturity level) pengelolaan layanan e-Visa dengan acuan ITIL 4, berfokus pada praktik Incident Management dan Service Request Management. Penilaian didasarkan pada analisis kuesioner yang disebarakan secara daring kepada dua kelompok responden, yakni admin/operator dan pegawai pengguna internal di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon. Nilai kematangan dihitung dari rata-rata skor setiap butir pada skala Likert, lalu dipetakan ke indeks kematangan. Persamaan yang digunakan dirumuskan sebagai:

$$\text{CMMI per Subdomain} = \frac{\sum (\text{Skor Total Jawaban})}{\dots}$$

**Tabel 4. Maturity Level Admin**

Domain	Presentase Nilai
Incident management Admin	3,44
Service Request Management Admin	3,75

**Tabel 5. Maturity Level Pegawai**

Domain	Presentase Nilai
Incident management Pegawai	3,98
Service Request Management Pegawai	4,06

Rata-rata skor tiap elemen pada dua praktik yang dievaluasi (Incident Management dan Service Request Management) serta dua kelompok responden (admin dan pegawai), diperoleh tingkat kematangan konsolidasi  $\pm 3,99$  pada Level 4 (Managed and Measurable) sesuai rentang 3,51–4,50. Temuan ini menandakan proses sudah terdokumentasi dan terukur, namun belum optimal karena belum mencapai Level 5 (Optimizing), karenanya dibutuhkan penguatan penerapan SOP/standarisasi proses, penetapan SLA/ETA yang konsisten, incident yang jelas, peningkatan kualitas pencatatan tiket/knowledge base, serta review berkala berbasis dashboard agar gangguan layanan e-Visa dapat dikelola lebih andal dan kinerja meningkat menuju level maksimal.

#### 4.5 GAP terhadap Target (To-Be Level 5)

GAP antara tingkat kematangan saat ini (*As-Is*) dan tingkat kematangan yang diharapkan (*To-Be*). Dalam penelitian ini, tingkat kematangan yang diharapkan ditetapkan pada Level 5 (*Optimized*) sesuai dengan target layanan prima berbasis digital.

Rumus :

$$GAP = X - Y$$

Dimana :

X = Tingkat Kematangan yang Diharapkan (To-Be)

Y = Tingkat Kematangan Saat Ini (As-Is)

**Tabel 6. GAP Analysis Admin**

Domain Layanan	As-Is (Rata-rata)	To – Be (Target)	GAP
Incident Management	3,44	5,00	1,56
Service Request Management	3,75	5,00	1,25

**Tabel 7. GAP Analysis Pegawai**

Domain Layanan	As-Is (Rata-rata)	To – Be (Target)	GAP
Incident Management	3,98	5	1,02
Service Request Management	4,06	5	0,94

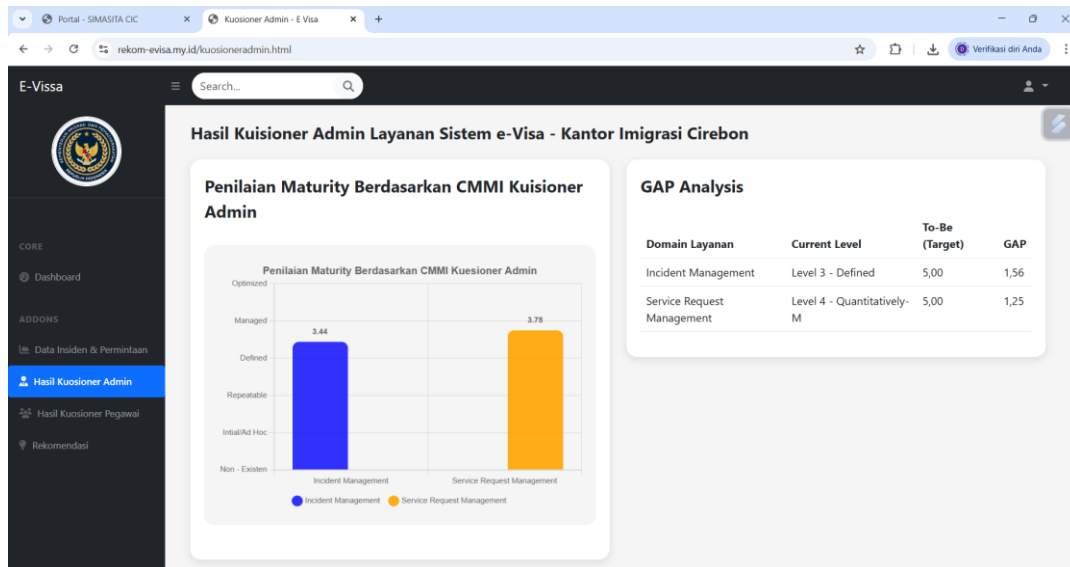
Kesenjangan terbesar pada Incident Management (terutama dari perspektif admin) terlihat dari nilai kematangan yang lebih rendah (3,44 – Level 3/Defined; gap 1,56 ke Level 5) dan indikator komunikasi yang lemah, estimasi waktu penyelesaian tidak

disampaikan jelas (skor 1,0), minim umpan balik pasca insiden (1,5), serta persepsi respons lambat (3,0).

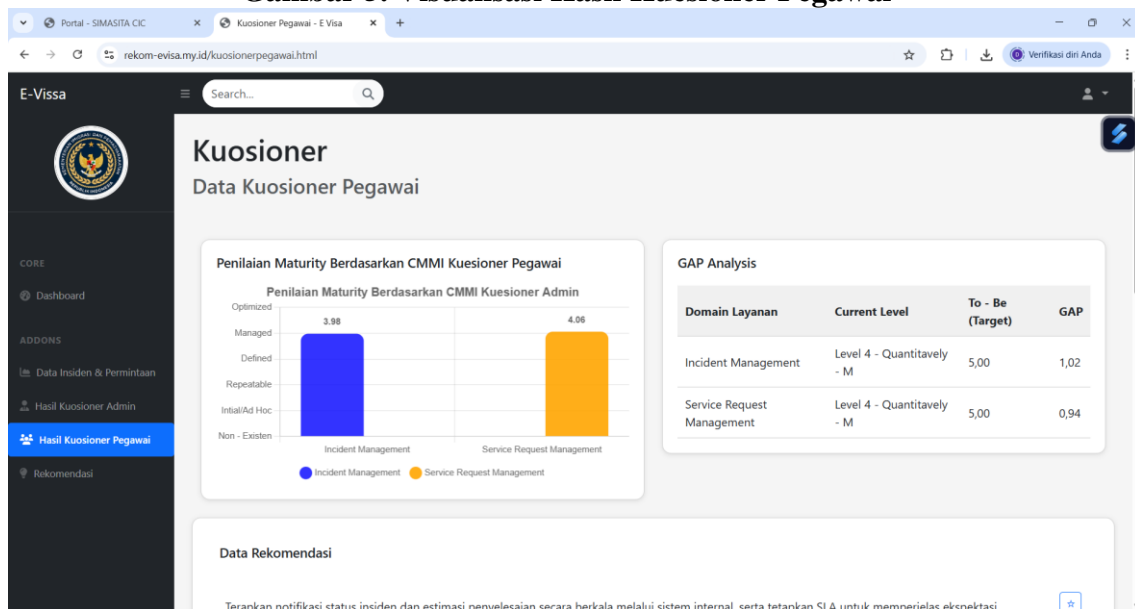
#### 4.6 Visualisasi

Menyajikan hasil kuesioner admin dan Pegawai yang menggambarkan analisis tingkat kematangan proses layanan berdasarkan dua domain utama, yaitu *Incident Management* dan *Service Request Management*. Data yang ditampilkan merupakan hasil penilaian yang diolah menjadi grafik CMMI, sehingga memudahkan dalam melihat posisi tingkat kematangan saat ini dibandingkan dengan target yang diharapkan (*To-Be/Level 5*).

**Gambar 4. Visualisasi Hasil Kuesioner Admin**



**Gambar 5. Visualisasi Hasil Kuesioner Pegawai**



## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini berhasil menjawab tujuan untuk menilai tingkat kematangan pengelolaan layanan e-Visa pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Cirebon dengan acuan ITIL 4 pada praktik Incident Management dan Service Request Management. Hasil menunjukkan bahwa kedua praktik telah berada pada tingkat kematangan menengah-

tinggi; Service Request Management konsisten berada pada Level 4 (Managed) menurut persepsi admin maupun pegawai, sedangkan Incident Management berada pada Level 3 (Defined) dari sisi admin dan Level 4 dari sisi pegawai. Temuan kunci yang membatasi kinerja adalah belum seragamnya jalur eskalasi insiden, transparansi estimasi waktu dan status yang kurang konsisten, serta dokumentasi tiket dan umpan balik pasca insiden yang belum tertata. Instrumen yang digunakan telah terbukti valid dan reliabel, sehingga simpulan ini berdiri pada bukti empiris yang memadai; sekalipun demikian, generalisasi tetap harus hati-hati mengingat konteks penelitian bersifat unit-spesifik.

Berdasarkan hasil tersebut, disarankan penguatan tata kelola Incident Management melalui penegasan prosedur eskalasi dan penanganan insiden kritis, standarisasi komunikasi estimasi waktu dan pembaruan status kepada pengguna internal, serta pembentukan basis pengetahuan dan evaluasi pasca insiden yang terjadwal. Pada ranah Service Request Management, perlu disusun katalog layanan dan model permintaan yang seragam, penyederhanaan formulir, serta peninjauan berkala atas ketertelusuran proses untuk menjaga konsistensi kualitas. Implementasi dashboard pemantauan proses, pelatihan singkat bagi admin/pegawai, dan penunjukan pemilik proses (process owner) akan membantu memastikan perbaikan berlangsung berkelanjutan. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ukuran sampel admin yang kecil dan penggunaan data snapshot tiket, sehingga studi lanjutan disarankan melibatkan lebih banyak unit imigrasi, memasukkan perspektif pengguna eksternal (pemohon/penjamin), serta memperluas cakupan praktik ITIL 4 (misalnya Service Level Management, Problem Management, dan Monitoring & Event Management) agar peta kematangan dan rekomendasi menjadi lebih komprehensif.

## DAFTAR REFERENSI

- Arisandy, D., Rudi, R., & Sembiring, S. B. (2019). Pengukuran Tingkat Kematangan Layanan IT Dengan CMMI. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 20(1), 41–50.
- Axel Natanael Salim, A. N. S., & Tata Sutabri, T. S. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Nuansa Informatika*, 17(1), 144–153.
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598.
- Hanan, B., Wirdhiningsih, V., & Bawono, S. K. (2025). Inovasi Administratif dalam Pelayanan Keimigrasian: Menuju Birokrasi Modern dan Responsif. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(1), 170–181.
- Kusuma, I. N. D. (2025). Implementasi Sistem E-Visa Oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Bagi Wisatawan Mancanegara. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(3).
- Rahmanto, T. Y. (2020). EFEKTIFITAS KEBIJAKAN PEMBENTUKAN UNIT LAYANAN PASPOR DAN UNIT KERJA KANTOR IMIGRASI DALAM RANGKA FUNGSI PELAYANAN DAN PENGAWASAN KEIMIGRASIAN DI INDONESIA. *GEMA PUBLICA*, 5(2), 72–97.
- Setyaningsih, A. F., Prabowo, W. A., & Saintika, Y. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 9(1), 160–173.

Zahra, A., & El Zahri, A. M. P. (2025). Pengaruh Value Chain Analysis Terhadap Peningkatan Nilai Pelanggan. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*, 1(4), 634–642.