

Optimalisasi Tata Kelola Sistem Informasi BLUD melalui Evaluasi Tingkat Kematangan Layanan TI

Rio Ageng Surya Susandy¹ Patricia Paramitha Suci² Ignatia Eka Puspita Kriswiyanti³

¹ Universitas Atma Jaya Yogyakarta, email: laurentius.rio@uajy.ac.id

² Universitas Atma Jaya Yogyakarta, email: patricia.suci@uajy.ac.id

³ Universitas Atma Jaya Yogyakarta, email: ignatia.kriswiyanti@uajy.ac.id

Info Artikel

Article history:

Received Nov, 2025

Revised Nov, 2025

Accepted Nov, 2025

Kata Kunci:

E-BLUD; Integrasi;
Kematangan; *Managed and*
Measurable; *Optimized*; Tata
Kelola Sistem

Keywords:

E-BLUD; *Governance System*;
Integration; *Managed and*
Measurable; *Maturity*; *Optimized*

ABSTRAK

Artikel ini mengevaluasi tata kelola sistem E-BLUD. Penelitian ini mengidentifikasi isu dalam implementasi serta menentukan level kematangan sistem yang saat ini berada pada 'Managed and Measurable'. Hasil penelitian menunjukkan keberhasilan E-BLUD dalam penatausahaan laporan keuangan di Badan Layanan Umum Daerah. Meski demikian, peningkatan lebih lanjut diperlukan untuk mengurangi penyimpangan. Analisis gap menunjukkan adanya perbedaan minor antara kondisi saat ini dan level kematangan yang diharapkan, menyarankan perlunya integrasi sistem yang lebih mendalam dan pemantauan yang konsisten. Studi ini menawarkan wawasan bagi pemangku kepentingan untuk meningkatkan manajemen layanan TI dan menyarankan peningkatan berkelanjutan untuk mencapai level 'Optimized'.

ABSTRACT

This article evaluates the governance of the E-BLUD system. The study identifies implementation issues and determines the system's maturity level, which currently stands at 'Managed and Measurable'. The results demonstrate the success of E-BLUD in managing financial reports at Regional Public Service Agencies (BPBD). However, further improvements are needed to reduce deviations. A gap analysis reveals minor discrepancies between the current state and the desired maturity level, suggesting the need for deeper system integration and consistent monitoring. This study offers insights for stakeholders to improve IT service management and suggests continuous improvement to achieve the 'Optimized' level.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Rio Ageng Surya Susandy

Institution: Universitas Atma Jaya Yogyakarta Jalan Babarsari No.43, Sleman, Yogyakarta, Indonesia, 55281

Email: laurentius.rio@uajy.ac.id

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, setiap instansi pemerintah memiliki tanggung jawab dalam mengelola keuangan negara secara transparan, efisien, dan akuntabel. Pemerintah Pusat dan Daerah diberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan publik melalui pembentukan Badan Layanan Umum (BLU) di tingkat pusat dan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) di tingkat daerah. Kedua entitas ini bertujuan untuk meningkatkan

kualitas layanan publik dengan prinsip value for money tanpa harus kehilangan akuntabilitas keuangan negara (Amtiran & Molidya, 2020).

Pemerintah telah mengembangkan sistem digital bernama E-BLUD, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 79 Tahun 2018, untuk mendukung efektivitas tata kelola keuangan. E-BLUD berfungsi sebagai platform terintegrasi untuk proses perencanaan, penganggaran, akuntansi, dan pelaporan keuangan berbasis elektronik (Hariani, 2022). Sistem ini tidak hanya digunakan di sektor kesehatan seperti RSUD atau puskesmas, tetapi juga di berbagai instansi layanan publik daerah seperti balai laboratorium, lembaga pendidikan, pelabuhan, serta unit pelayanan teknis lainnya. E-BLUD menjadi bagian penting dari transformasi digital tata kelola keuangan daerah di Indonesia (Pratiwi, 2024).

Secara kelembagaan, Kementerian Keuangan memiliki peran strategis dalam pembinaan dan pengawasan keuangan baik untuk BLU maupun BLUD. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, tugas dan fungsi Menteri Keuangan terbagi menjadi dua, yaitu sebagai Bendahara Umum Negara (CFO) dan sebagai Pengelola Fiskal (COO). Dengan peran ini, Kementerian Keuangan memiliki beragam jenis pekerjaan, baik sebagai bendahara bagi Kementerian/Lembaga dan Negara maupun dalam pengelolaan fiskal, termasuk penganggaran dan pembuatan kebijakan (Firzada, 2023). Untuk BLU, Kementerian Keuangan bertindak langsung sebagai pembina utama keuangan melalui Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) dan Direktorat PPK BLU, yang mengonsolidasikan laporan keuangan BLU ke dalam Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP). Sedangkan untuk BLUD, pembinaan teknis berada di bawah Kementerian Dalam Negeri, namun laporan keuangannya berada di dalam Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) yang dikelola oleh Kementerian Keuangan. Dengan demikian, seluruh laporan keuangan BLU dan BLUD pada akhirnya berkontribusi terhadap konsolidasi fiskal nasional dan mendukung perumusan kebijakan keuangan negara secara menyeluruh (Turiman et al., 2021).

Keberhasilan implementasi E-BLUD sangat bergantung pada manajemen layanan TI (*IT Service Management*) yang efektif. ITSM berfokus pada perencanaan, penyediaan, dan peningkatan layanan TI agar selaras dengan kebutuhan organisasi (Kosasi et al., 2021). Salah satu kerangka kerja yang paling luas diadopsi adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL), yang menyediakan prinsip dan praktik terbaik untuk menyelaraskan layanan dengan nilai bagi pemangku kepentingan, memastikan kualitas dan keandalan layanan berbasis kesepakatan tingkat layanan, mengelola risiko operasional, serta mendorong mekanisme perbaikan berkelanjutan (Hamranová et al., 2020). Mengacu pada kerangka ini, evaluasi tingkat kematangan pengelolaan layanan TI pada E-BLUD dapat dilakukan secara terstruktur untuk mengidentifikasi kesenjangan dan menetapkan prioritas peningkatan tata kelola (Marimon & Casadesus Fa, 2016).

Namun, terdapat beberapa masalah yang muncul dalam implementasinya. Pertama, masih terdapat permasalahan dalam sistem yang dapat menyebabkan *error*, yaitu *bug* perangkat lunak dan *overload* sistem, yaitu ketika sistem menerima beban yang melebihi kapasitasnya, sistem dapat menjadi lambat atau bahkan mengalami kegagalan. Kedua, terdapat kendala dalam penerapan sistem ini di daerah-daerah luar Jawa, terutama di wilayah 3T (Terdepan, Terluar, dan Tertinggal), di mana infrastruktur TI dan sumber daya manusia masih belum memadai. Evaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan ITSM/ITIL pada sistem E-BLUD menjadi penting untuk menilai sejauh mana tata kelola TI telah terstandar dan mendukung tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengukuran tingkat kematangan ini diperlukan untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan efisiensi dan keandalan layanan publik berbasis teknologi informasi (Setyadi & Priyatiningsih, 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem E-BLUD. Melalui survei dan analisis, penelitian ini berharap dapat mengidentifikasi kesenjangan implementasi, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan manajemen layanan IT di BLUD. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa evaluasi empiris mengenai implementasi E-BLUD yang sebelumnya belum banyak diteliti. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi Pemerintah dan pihak lain yang berkepentingan dalam meningkatkan manajemen layanan TI.

Artikel ini akan terdiri dari beberapa bagian, yaitu tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai Optimalisasi Tata Kelola Sistem Informasi BLUD melalui Evaluasi Tingkat Kematangan Layanan TI.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Information Technology Service Management*

IT Service Management (ITSM) merupakan pendekatan strategis yang berfokus pada perencanaan, perancangan, pengoperasian, serta peningkatan berkelanjutan terhadap layanan teknologi informasi agar sejalan dengan tujuan organisasi dan memberikan nilai nyata bagi pengguna internal maupun eksternal. Penerapan ITSM mengandalkan praktik terbaik dan kerangka kerja terstandar seperti ITIL untuk mengelola seluruh siklus hidup layanan, mulai dari perencanaan hingga penghentian, dengan menitikberatkan pada penciptaan nilai, peningkatan kualitas layanan, dan pengendalian risiko (Admin WQA, 2019; Cartlidge & Steria, 2020).

Terdapat empat dimensi utama dalam IT Service Management yang membentuk pendekatan holistik terhadap pengelolaan layanan. Dimensi pertama adalah organisasi dan sumber daya manusia, yang menekankan pada penyelarasan struktur organisasi, peran, kompetensi, dan budaya kerja agar setiap individu memahami kontribusinya dalam penciptaan nilai layanan. Dimensi kedua adalah informasi dan teknologi, yang menekankan pada pengelolaan data, pengetahuan, serta infrastruktur teknologi seperti aplikasi, basis data, sistem komunikasi, otomatisasi proses, dan penerapan teknologi baru seperti kecerdasan buatan serta komputasi awan, dengan memperhatikan keamanan dan kepatuhan terhadap regulasi. Dimensi ketiga adalah mitra dan pemasok, yang menekankan pada pengelolaan hubungan, kontrak, serta kerja sama lintas organisasi untuk menjamin integrasi layanan, efisiensi biaya, dan konsistensi mutu. Dimensi keempat adalah arus nilai dan proses, yang menekankan pada perancangan alur kerja, kontrol, dan mekanisme penciptaan nilai agar proses dapat berjalan efisien dan terukur. Keempat dimensi tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti politik, ekonomi, sosial, teknologi, hukum, dan lingkungan yang dapat membentuk peluang maupun batasan bagi organisasi dalam meningkatkan efektivitas layanan (Cartlidge & Steria, 2020).

2.2 *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja global yang berisi panduan praktik terbaik dalam pengelolaan layanan teknologi informasi. ITIL memberikan pedoman bagi organisasi penyedia layanan untuk merancang, mengoperasikan, dan meningkatkan layanan TI agar bernilai bagi pengguna serta selaras dengan tujuan bisnis. Kerangka ini digunakan oleh ribuan organisasi di seluruh dunia sebagai acuan membangun tata kelola layanan yang terstandar, fleksibel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna (Santosa & Mulyana, 2023). ITIL tidak bersifat wajib seperti standar formal, melainkan berfungsi sebagai panduan praktis yang dapat disesuaikan dengan konteks masing-masing organisasi (Santosa & Mulyana, 2023).

ITIL menjelaskan layanan TI melalui lima fase utama dalam siklus hidup layanan (service lifecycle) (Ramayasa, 2020). Pertama, Service Strategy, yang berfokus pada perencanaan strategi dan penetapan nilai bisnis dari layanan yang akan disediakan. Kedua, Service Design, yang mencakup perancangan arsitektur layanan, proses, teknologi, serta kebijakan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Ketiga, Service Transition, yaitu tahap pengujian, validasi, dan implementasi layanan ke lingkungan operasional agar siap digunakan. Keempat, Service Operation, yang memastikan penyampaian layanan berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati. Kelima, Continual Service Improvement (CSI), yaitu proses pemantauan dan

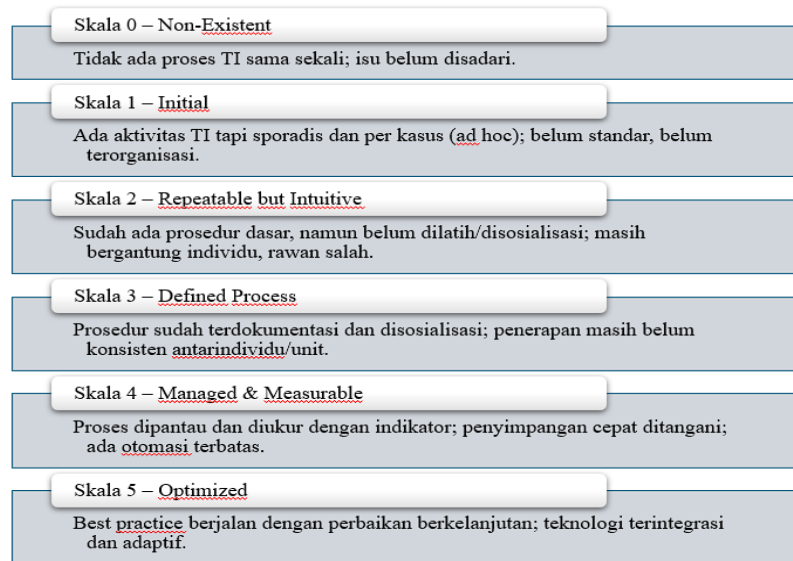
peningkatan berkelanjutan terhadap kinerja layanan berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik pengguna (Nurhasanah, 2023; Rahmana & Mulyati, 2025; Setyadi & Priyatiningsih, 2021). Melalui integrasi kelima fase tersebut, ITIL membantu organisasi mengelola layanan TI secara menyeluruh dari strategi hingga peningkatan berkelanjutan, sehingga nilai bisnis dan kepuasan pengguna dapat tercapai secara konsisten (Romadini et al., 2018; Santosa & Mulyana, 2023).

2.3 *ITIL Service Operation*

Penelitian ini menempatkan Service Operation sebagai fokus utama karena fase ini mengatur seluruh aktivitas operasional harian yang menjaga kontinuitas layanan TI. Tujuan utamanya adalah memastikan layanan berjalan andal dan efisien sehingga dapat mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan serta meminimalkan gangguan terhadap proses bisnis, termasuk menjamin bahwa akses layanan hanya tersedia bagi pihak yang berwenang. Dalam kerangka ITIL, domain Service Operation mencakup beberapa fungsi inti: Request Fulfillment, yakni mekanisme yang memproses dan memenuhi permintaan layanan standar sekaligus memberi informasi dan dukungan kepada pengguna; Incident Management, yang berupaya mengembalikan layanan ke kondisi normal secepat mungkin untuk mengurangi dampak operasional; Problem Management, yang berfokus pada penemuan dan penanganan penyebab akar sehingga insiden serupa dapat dicegah; Access Management, yang mengelola pemberian dan pencabutan hak akses sesuai kebijakan keamanan; serta Event Management, yang memonitor kejadian pada infrastruktur dan layanan untuk mendeteksi anomali dan memicu respons operasional yang tepat (Caturkusuma et al., 2025; Tarwoto et al., 2024).

2.4 *Maturity Level*

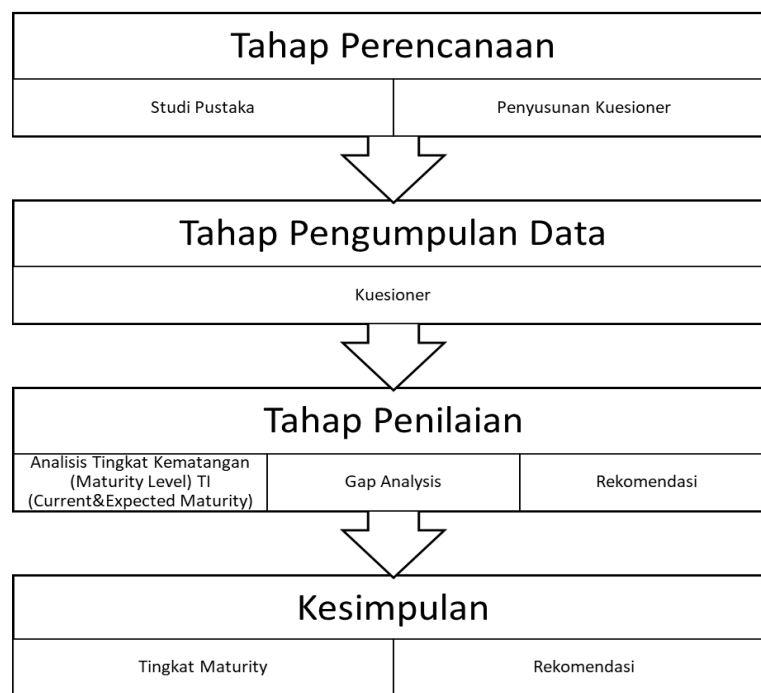
Maturity level atau Tingkat kematangan adalah suatu sistem yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi telah mencapai kematangan dalam prosesnya. Kematangan organisasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk berkinerja secara efektif. Sebagian besar model kematangan menggunakan lima tingkatan yang harus dilalui oleh organisasi agar dapat meningkatkan kompetensinya. Setiap tingkat kematangan mencakup indikator-indikator yang menunjukkan bukti-bukti kemampuan organisasi tersebut. Dengan menggunakan model tingkat kematangan, proses kemampuan organisasi dapat didokumentasikan secara objektif dengan menggunakan skala yang telah ditetapkan. Setiap tingkat kematangan akan mengalami peningkatan dalam kompetensi organisasi. Pendekatan ini didasarkan pada model kematangan yang dikembangkan oleh Software Engineering Institute dari ITGI yang awalnya dirancang untuk mengukur kapabilitas pengembangan perangkat lunak. Penilaian evaluasi ini melibatkan penggunaan skala dari level 0 (Non-existent) hingga level 5 (Optimized). Penjelasan lebih detail mengenai skala dari level 0 hingga level 5 adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Skala Tingkat Kematangan (Maturity Level) Proses TI Level 0–5

3. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian menggambarkan tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian. Metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Metodologi Penelitian

Tahapan dalam metodologi penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut.

1) Tahap Perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahap pertama yang dilakukan berdasarkan masalah yang telah ditetapkan. Pada tahap perencanaan dilakukan studi pustaka terkait framework ITIL terutama pada domain service operation dan E-BLUD. Pada tahap ini juga dilakukan pembuatan kuisisioner yang nantinya akan dijadikan sebagai alat dalam pengumpulan data.

2) Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang telah dibuat sebelumnya kepada pihak yang terkait.

3) Tahap Penilaian

Tahap penilaian dilakukan dengan cara menghitung nilai maturity level dari kuesioner yang sudah disebar kepada pihak terkait. Jumlah responden yang akan digunakan sebanyak 437 responden. Kemudian dilakukan Gap Analysis dan rekomendasi. Metode perhitungan yang digunakan dalam pengolahan dan pengujian mengacu pada maturity level model.

4) Kesimpulan

Pada tahap kesimpulan, akan dilakukan pengambilan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data dan pemberian rekomendasi berupa pedoman tata kelola teknologi informasi khususnya tata kelola yang terkait dengan E-BLUD.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilakukan pada 463 responden, dimana jumlah responden yang merespon sebanyak 437 orang. Kuesioner dibuat berdasarkan framework ITIL Versi 4 dengan domain pada Service Operation yang terdiri dari 5 sub domain. Kuesioner yang direspon akan diolah untuk dihitung tingkat maturity nya untuk memperoleh nilai kematangan pada setiap proses. Berikut hasil dari pengolahannya:

Tabel 1. Hasil Kuesioner

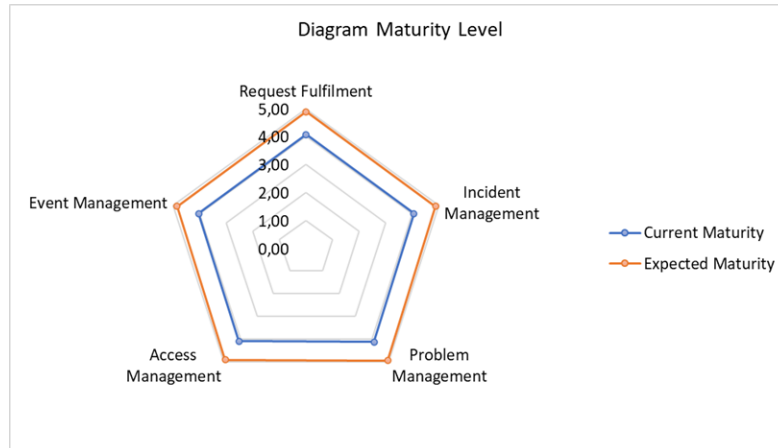
No	Sub Domain	Bobot Nilai						Bobot	Maturity Level
		0	1	2	3	4	5		
1	Request Fulfilment				21	362	54	1781	4,08
2	Incident Management				35	344	58	1771	4,05
3	Problem Management				45	288	104	1807	4,14
4	Access Management				3	386	48	1793	4,10
5	Event Management				22	373	42	1768	4,05
Average									4,08

Hasil perhitungan nilai tingkat maturity yang didapatkan berdasarkan hasil kuesioner yang disebar ke 437 responden menghasilkan nilai maturity level sebesar 4,08. Ini membuktikan bahwa tingkat maturity level layanan E-BLUD berada pada level 4 yaitu *Managed and Measurable*. Nilai maturity level sebesar 4,08 ini merupakan nilai current maturity dan sebagai nilai expected maturity (yang diharapkan) apabila E-BLUD ini berada pada level *optimized*, maka expected maturity dihitung dengan menambah 20% dari current maturity. Tidak ada alasan khusus dalam menggunakan perhitungan ini karena tidak ada perhitungan khusus untuk mengestimasi expected maturity secara numerik. Maturity assessment bertujuan untuk memberikan panduan kepada organisasi dalam memahami dan meningkatkan tingkat kedewasaan proses-proses mereka. Berikut adalah hasil dari proses pengolahan untuk expected maturity level:

Tabel 2. Hasil Perhitungan Maturity Level

No	Sub Domain	Current Maturity	Expected Maturity
1	Request Fulfilment	4,08	4,89
2	Incident Management	4,05	4,86
3	Problem Management	4,14	4,96
4	Access Management	4,10	4,92
5	Event Management	4,05	4,85
Rata-Rata		4,08	4,90

Berdasarkan hasil perhitungan maturity pada tabel 2, diperoleh nilai expected maturity sebesar 4,90 yang membuat E-BLUD berada pada level 5 yaitu optimized. Terdapat gap atau jarak antara nilai current maturity level dengan expected maturity level. Gap analysis (analisa kesenjangan) adalah perbandingan nilai tingkat kematangan (Maturity Level) pada kondisi saat ini dengan nilai kematangan (Maturity Level) pada kondisi yang diharapkan. Hasil perolehan Gap Analisis pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.

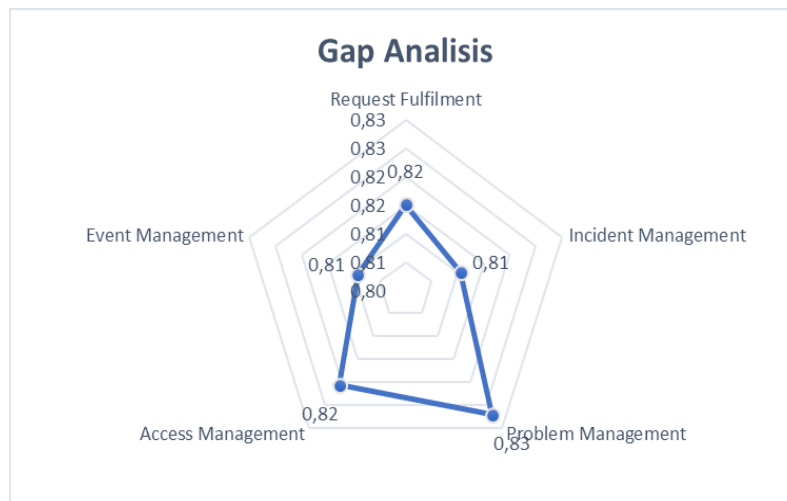


Gambar 3. Diagram Maturity Level

Tabel 3. Hasil Gap Analisis

No	Sub Domain	Gap Analisis
1	Request Fulfilment	0,82
2	Incident Management	0,81
3	Problem Management	0,83
4	Access Management	0,82
5	Event Management	0,81
Rata-Rata		0,82

Hasil analisis pada gap pada tabel 3 menunjukkan gap analysis terbesar ada pada subdomain Problem Management dengan nilai 0,83 sedangkan gap analisis terkecil pada sub domain Incident Management dengan nilai 0,81. Nilai gap ini menunjukkan bahwa harus adanya peningkatan yang dilakukan terhadap sistem E-BLUD untuk mencapai hasil yang diharapkan. Diagram perolehan gap analysis dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 4. Diagram Gap Analysis

Hasil rata-rata gap analisis sebesar 0,82 hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan E-BLUD cukup baik, sehingga perlu untuk membuat strategi peningkatan kualitas layanan dengan lebih menjaga dan memelihara sistem yang sudah existing sekarang. Evaluasi sistem secara berkala juga harus dilakukan untuk memperbaiki layanan secara berkelanjutan, dengan memberikan fleksibilitas perangkat mobile bagi pengguna dalam menggunakan E-BLUD. Review secara berkala juga harus dilakukan manajemen terhadap penerapan E-BLUD dan bagaimana perkembangan sistem ini kedepannya. Berdasarkan hasil perolehan tingkat maturity dan gap analisis, maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk mencapai nilai maturity level yang diharapkan akan dijelaskan pada sub bab rekomendasi.

Rekomendasi

Hasil rekomendasi yang dapat diberikan pada masing-masing sub domain service operation untuk layanan E-BLUD adalah sebagai berikut:

1) *Request Fulfilment*

Pada subdomain ini, request fulfilment dihasilkan nilai current maturity levelnya 4,08, sedangkan nilai maturity level yang diharapkan adalah 4,89. Dapat dilihat bahwa meskipun nilai kesenjangan yang tidak terlalu tinggi, manajemen harus membuat standar layanan yang baik bagi pengguna, dan memberikan informasi yang lengkap kepada pengguna terkait layanan dan prosedur E-BLUD ini. Manajemen harus lebih memperhatikan keluhan dan komentar dari penggunaanya.

2) *Incident Management*

Pada subdomain ini, incident management dihasilkan nilai current maturity levelnya 4,05, sedangkan nilai maturity level yang diharapkan adalah 4,86. Dapat dilihat bahwa meskipun nilai kesenjangan yang tidak terlalu tinggi, manajemen harus dapat lebih aware terhadap kualitas layanan E-BLUD. Manajemen harus menjaga dan meningkatkan service level agreement dengan menjaga dan meningkatkan kualitas dari sistem E-BLUD.

3) *Problem Management*

Pada subdomain ini, problem management dihasilkan nilai current maturity levelnya 4,14, sedangkan nilai maturity level yang diharapkan adalah 4,96. Dapat dilihat bahwa meskipun nilai kesenjangan yang tidak terlalu tinggi, manajemen harus dapat lebih menjamin ketika terjadi down pada layanan E-BLUD ini, layanan akan kembali normal secepat mungkin, dan memastikan bahwa dampak yang merugikan saat sistem down berada pada level seminimal mungkin.

4) *Access Management*

Pada subdomain ini, access management dihasilkan nilai current maturity levelnya 4,10, sedangkan nilai maturity level yang diharapkan adalah 4,92. Dapat dilihat bahwa meskipun nilai kesenjangan yang tidak terlalu tinggi, manajemen harus mempertahankan dan meningkatkan keamanan dalam hal akses pengguna yang sudah dikontrol dengan baik. Hanya pengguna resmi yaitu operator E-BLUD pada masing-masing instansi yang sudah ditunjuk yang dapat mengakses layanan E-BLUD, sedangkan pengguna tidak resmi dicegah untuk masuk agar tidak terjadi penyalahgunaan layanan.

5) *Event Management*

Pada subdomain ini, event management dihasilkan nilai current maturity levelnya 4,08, sedangkan nilai maturity level yang diharapkan adalah 4,90. Dapat dilihat bahwa meskipun nilai kesenjangan yang tidak terlalu tinggi, manajemen harus rutin dalam melakukan monitoring terhadap pengelolaan dan pemeliharaan infrastruktur layanan IT, data yang tersimpan juga harus dibackup sesuai dengan prosedur. Manajemen harus memberlakukan evaluasi sistem secara menyeluruh terutama terkait dengan dampak penyimpanan yang dapat mempengaruhi layanan E-BLUD.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil maturity level pada sistem E-BLUD menghasilkan nilai rata-rata 4,08 sehingga berada pada level 4 yaitu '*Managed and Measurable*'. Hal ini menunjukkan bahwa bagian Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (PUSINTEK) Kemenkeu yang memiliki ruang dan kendali atas E-BLUD, sudah memiliki Standar Operational Procedure (SOP) dan dokumentasi yang memadai terkait layanan. Meskipun demikian, tetap diperlukan peningkatan terkait SOP yang ada dan implementasi terhadap SOP tersebut untuk masing-masing individu agar mengurangi penyimpangan.

Rata-rata nilai gap analisis antara *current maturity level* dengan *expected maturity level* adalah 0,82 yang berarti kesenjangan tidak terlalu jauh. Hal ini menunjukkan bahwa semua proses dan layanan E-BLUD sudah berjalan dengan baik, didukung dengan adanya fleksibilitas dengan kemudahan akses bagi user dimanapun berada. Namun, sistem E-BLUD belum terintegrasi dan perlu dilakukannya monitoring secara rutin. Peningkatan terkait kualitas sistem E-BLUD harus terus dilakukan agar kedepannya dapat mencapai level 5 yaitu '*Optimized*'.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal akses secara langsung ke level struktural organisasi DJKN sebagai bagian dari Kementerian Keuangan, sehingga pengumpulan data secara kualitatif tidak dapat dilakukan untuk menghasilkan gap analisis secara lebih akurat. Kemudian dalam artikel ini menggunakan framework ITIL V.4 yang berada pada proses service operation. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya, dapat fokus menggunakan keseluruhan proses pada framework yang digunakan, sehingga dapat lebih menggambarkan kondisi nyata organisasi secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin WQA. (2019). *Worldwide Quality Assurance*. Worldwide Quality Assurance. <https://wqa.co.id/sertifikasi-iso-20000/>
- Amtiran, P. Y., & Molidya, A. (2020). Pengelolaan keuangan negara. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 203–214.
- Cartlidge, A., & Steria, S. (2020). *Introductory Overview of ITIL® 4*. London: TSO (The Stationery Office), part of Williams Lea.
- Caturkusuma, R. M., Alzami, F., Nurhindarto, A., Sulistiyono, M. Y. T., Irawan, C., & Kusumawati, Y. (2025). Predicting IT Incident Duration using Machine Learning: A Case Study in IT Service Management. *Sinkron: Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 9(1), 8–19.
- Firzada, M. I. (2023). *Kementerian Keuangan*. KPKNL Biak.
- Hamranová, A., Kokles, M., & Hrivíková, T. (2020). Approaches to ITSM level measurement and evaluation.

- SHS Web of Conferences, 83, 1019.
- Hariani, A. (2022). *Sri Mulyani Luncurkan Aplikasi E-BLUD*. Pajak.Com. <https://www.pajak.com/ekonomi/sri-mulyani-luncurkan-aplikasi-satu-kemenkeu/>
- Kosasi, S., Yuliani, I. D. A. E., Susilo, B., Kasma, U., & Laipaka, R. (2021). The Antecedent of Digital Business Improvement through IT Service Management. *2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 1–6.
- Marimon, F., & Casadesus Fa, M. (2016). Benefits of ISO 20000 IT service management certification. *Information Systems and E-Business Management*, 2016, Vol. 14, Núm. 1, p. 1-18.
- Nurhasanah, E. (2023). Calculation of incident management maturity level at PT XYZ using itilv3 framework. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 3(02), 462–469.
- Pratiwi, E. (2024). Analisis Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (Blud) Uptd Puskesmas Tingkat Kabupaten. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 510–524.
- Rahmana, M. Y., & Mulyati. (2025). Evaluasi Penerapan It Service Management (Itsm) Dengan Framework Itil V3 Di Universitas Xyz. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3).
- Ramayasa, I. P. (2020). Penerapan Framework Itil V3 Dalam Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Layanan Akademik Domain Service Transition. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 6(2).
- Romadini, S., Santoso, A. F., & Santosa, I. (2018). Perancangan Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Layanan Reseller Dan Dropship Bandros Menggunakan Iso 20000-1: 2011 Area General Requirements Dan Design And Transition Of New Or Changed Services (studi Kasus: Cv Kabita Informatika). *EProceedings of Engineering*, 5(2).
- Santosa, I., & Mulyana, R. (2023). The it services management architecture design for large and medium-sized companies based on itil 4 and togaf framework. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 7(1), 30–36.
- Setyadi, R., & Priyatiningsih, E. (2021). Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto. *JUITA: Jurnal Informatika*, 9(1), 77–82.
- Tarwoto, T., Ma'arifah, W., & Sarmini, S. (2024). Penilaian Information Technology Service Management sistem akademik pada domain service operation dengan pendekatan framework ITIL V3. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 14(3), 200–209.
- Turiman, T., Dai, R. M., & Sari, D. S. (2021). Implementasi Kebijakan Penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) Puskesmas Di Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 87–103.