

EVALUASI MANAJEMEN INSIDEN APLIKASI SIMAN V2 MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL 4: STUDI KASUS PADA KPKNL KENDARI

Yulia Yusmita^{1*}, Try Sugiyarto Soeparyanto², Abdul Kadir³

¹Program Studi Manajemen Rekayasa, Universitas Halu Oleo, Kota Kendari, Indonesia

^{2,3}Program Studi Teknik Sipil, Universitas Halu Oleo, Kota Kendari, Indonesia

E-mail: yuliyusmita00@gmail.com^{1*}, trysugiyartosoeperanto@uho.ac.id²,

abdulkadir@uho.ac.id³

INFO ARTIKEL

Sejarah Artikel

Diterima : 10/06/2026

Direvisi : 22/06/2026

Diterbitkan : 28/06/2026

*Corresponding author

yuliyusmita00@gmail.com

DOI: 10.70247/jumistik.v5i1.320

GRAPHICAL ABSTRACT



ABSTRACT

An evaluation of SIMAN V2 application incident management at the regional operational level faces a gap between national ICT governance regulations which demand high availability and the limitations of regional infrastructure. This study aims to evaluate the effectiveness of SIMAN V2 application incident management at the Kendari KPKNL using the ITIL 4 framework. A qualitative descriptive approach and gap analysis were used to address the conflict between national regulatory requirements and regional infrastructure limitations. Data were collected through observations, in-depth interviews, incident logs, and maintenance memos. The research findings identified the root causes as seasonal delays due to national peak loads and total loss of service availability during weekend maintenance, which hindered data synchronization with the SAKTI application. The analysis revealed that the handling of these issues at the local level remains passive because local officials lack the access rights to repair the central server and do not yet have official emergency guidelines. Therefore, this study provides a solution in the form of emergency guidelines to ensure that the asset data verification process at the local level is not interrupted when the central application is experiencing problems.

Keywords: SIMAN V2, Incident Management, ITIL 4, KPKNL Kendari, Governance Gaps.

ABSTRAK

Evaluasi manajemen insiden aplikasi SIMAN V2 di tingkat operasional daerah dihadapkan pada kesenjangan antara peraturan tata kelola TIK Nasional yang menuntut ketersediaan tinggi dengan keterbatasan infrastruktur daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas manajemen insiden aplikasi SIMAN V2 di KPKNL Kendari menggunakan kerangka kerja ITIL 4. Pendekatan deskriptif kualitatif dan analisis kesenjangan digunakan untuk mengatasi tabrakan antara tuntutan regulasi Nasional dan keterbatasan infrastruktur Daerah. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, log kendala, serta nota dinas pemeliharaan. Hasil penelitian mengidentifikasi akar masalah berupa kelambatan musiman akibat beban puncak nasional dan hilangnya ketersediaan layanan secara total saat pemeliharaan akhir pekan yang menghambat sinkronisasi data ke aplikasi SAKTI. Hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan kendala di tingkat daerah masih bersifat pasif karena petugas daerah tidak memiliki hak akses untuk memperbaiki server pusat dan belum memiliki panduan darurat yang resmi. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan solusi berupa panduan darurat agar proses pemeriksaan data aset di daerah tidak terhenti saat aplikasi pusat sedang bermasalah.

Kata kunci: SIMAN V2, Manajemen Insiden, ITIL 4, KPKNL Kendari, Kesenjangan Tata Kelola.

© 2026 Penerbit STMIK Amika Soppeng. All rights reserved

PENDAHULUAN

Perubahan ke arah digital dalam sektor pelayanan publik di Indonesia saat ini telah sampai pada tahap di mana penyatuan sistem informasi menjadi penyangga utama kelancaran urusan birokrasi dan pertanggungjawaban keuangan negara. Di lingkungan Kementerian Keuangan, perpindahan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN) dari versi lama ke SIMAN V2 berbasis internet dirancang sebagai wadah tunggal untuk mengumpulkan data Barang Milik Negara (BMN) yang bernilai sangat besar secara nasional. Kebutuhan ini sejalan dengan prinsip pembaruan pelayanan publik yang menuntut pelaksanaan pemerintahan yang hemat, cepat, dan terbuka [1]. Aturan ini diperkuat oleh Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 118/PMK.06/2023 yang mewajibkan seluruh kementerian dan lembaga negara memakai SIMAN V2 guna mendukung pertanggungjawaban pelaporan keuangan negara yang terhubung secara elektronik [2]. Cara kerja satu basis data dan satu pintu masuk dalam SIMAN V2 menghubungkan seluruh transaksi fisik dan keabsahan aset di daerah langsung ke pusat data Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) guna menjaga ketetapan pelayanan publik yang baik [3].

Namun, penerapan susunan yang terpusat ini menimbulkan perbedaan hasil kerja di tingkat pelaksana daerah, khususnya pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Kendari. Sebagai unit kerja bawah yang bertanggung jawab atas wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara, KPKNL Kendari melayani ratusan satuan kerja (Satker) yang tersebar di 17 kabupaten/kota dengan keadaan daerah berupa kepulauan dan daratan. Pada waktu sibuk, seperti penyusunan Rencana Kebutuhan BMN (RKBMN) tahunan dan pelaporan Pengawasan dan Pengendalian (Wasdal) setengah tahunan, server pusat mengalami penumpukan antrean akses secara bersamaan dari seluruh Indonesia. Dampak langsung yang dirasakan di daerah adalah kelambatan sistem yang parah dan kegagalan masuk sistem, seperti keterlambatan pengiriman kode sandi sekali pakai (OTP) melalui surat elektronik. Hambatan kerja ini diperparah oleh aturan pemeliharaan sistem terjadwal pada akhir pekan yang menutup akses aplikasi secara total. Aturan penutupan akses ini menghentikan kegiatan kerja pegawai daerah yang terpaksa lembur untuk mengejar batas waktu pelaporan nasional yang tidak bisa diundur. Keadaan kerja tersebut menimbulkan jarak atau kesenjangan penelitian yang nyata antara aturan tata kelola TIK yang ideal dengan kenyataan di lapangan. PMK Nomor 110 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Kementerian Keuangan mengamanatkan unit TIK untuk selalu menjaga kesiapan dan ketahanan sistem informasi guna mendukung kelangsungan tugas kementerian.

Sebaliknya, praktik penanganan gangguan di tingkat daerah masih terjebak dalam cara yang pasif,

terpisah, dan baru bergerak setelah masalah muncul. Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji digitalisasi aset negara, seperti Juliansyah dan Amalia [4] yang menilai penerapan SIMAN V2 memakai analisis kekuatan dan kelemahan (SWOT), namun bahasannya masih terbatas pada kepatuhan aturan makro di tingkat pusat dan belum menyentuh penanganan operasional harian. Di sisi lain, penilaian layanan TIK berbasis ITIL 4 di instansi pemerintah telah dilakukan oleh Hanafi dkk. [5] memakai COBIT 2019 dan ITIL 4, serta Sari dkk. [6] pada sistem absen daerah, namun kedua riset tersebut berfokus pada organisasi mandiri yang memiliki hak penuh atas server lokalnya. Di sinilah letak kebaruan sekaligus perbedaan penelitian ini, di mana belum ada literatur yang mengurai praktik penanganan kendala memakai panduan ITIL 4 pada unit kerja daerah yang sama sekali tidak memiliki hak akses atas basis data terpusat milik nasional. Penilaian mendalam di daerah menjadi sangat penting karena kerangka kerja ITIL 4 menawarkan cara menyeluruh yang menyelaraskan dimensi organisasi, proses, dan kemitraan demi mengurangi waktu henti layanan tanpa harus mengubah tata susunan server pusat.

Pemilihan KPKNL Kendari sebagai tempat penelitian memiliki kepentingan yang tinggi. Keadaan bumi Sulawesi Tenggara menyebabkan perbedaan kualitas jaringan antar-Satker daerah sangat timpang, sehingga kegagalan akses SIMAN V2 di wilayah ini memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibanding daerah perkotaan di Pulau Jawa. Kegagalan kerja di KPKNL Kendari berdampak langsung pada kelambatan penyamaan data fisik dan nilai wajar BMN ke aplikasi SAKTI (Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi). Ketika transaksi SIMAN V2 terhambat, proses penyusunan laporan keuangan kementerian dan lembaga di wilayah Sulawesi Tenggara mengalami penundaan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan temuan pemeriksaan dan mengganggu ketepatan pelaporan belanja modal negara secara keseluruhan. Nilai PNPB pengelolaan kekayaan negara di Sulawesi Tenggara yang mencapai Rp11,55 miliar per akhir Desember 2024 menunjukkan besarnya potensi ekonomi daerah yang terancam jika proses pengurusan aset ini mengalami gangguan akibat keandalan sistem yang berubah-ubah. Oleh karena itu, penilaian mendalam terhadap penanganan kendala SIMAN V2 di unit daerah ini menjadi sangat penting untuk dilakukan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kerangka Kerja ITIL 4

Sistem informasi diartikan sebagai sekumpulan interaksi yang berfungsi mengumpulkan serta mengolah data menjadi informasi berkualitas bagi setiap tingkatan manajemen [7]. Kerangka kerja ITIL 4 menunjukkan perubahan penting dari penanganan layanan teknologi informasi yang sebelumnya berpusat pada proses menjadi berpusat pada nilai. Komponen inti dari ITIL 4 adalah *Service Value System*

(SVS), sebuah model gambaran yang menjelaskan bagaimana seluruh komponen dan kegiatan dalam suatu organisasi saling berhubungan untuk membantu pembuatan nilai bersama dengan para pemangku kepentingan[8]. Di dalam SVS, terdapat *Service Value Chain* (SVC) yang bertindak sebagai model kerja yang luwes untuk merespons permintaan melalui perubahan masukan menjadi keluaran berupa layanan TIK berkualitas tinggi.

Tiga Praktik Utama Manajemen Layanan

Incident Management: Praktik penanganan kendala dalam ITIL 4 dirancang khusus untuk memulihkan jalannya layanan normal secepat mungkin setelah terjadinya gangguan yang tidak direncanakan atau penurunan kualitas layanan TIK guna mengurangi dampak buruk terhadap jalannya tugas organisasi[9]. Siklus hidup kendala dimulai dari tahap pengenalan (baik melalui pemantauan otomatis maupun laporan manual), pencatatan, pengelompokan berdasarkan dampak dan tingkat kepentingan, penentuan prioritas, pemeriksaan dan diagnosis, pemulihan layanan, hingga penutupan resmi. Aspek penting dalam praktik ini adalah penyediaan langkah penanganan sementara untuk mengurangi atau menghilangkan dampak buruk gangguan di saat perbaikan tetap belum bisa dijalankan. Keberadaan langkah sementara yang tercatat dengan baik dalam basis data kesalahan yang diketahui sangat penting untuk mengurangi waktu henti kerja[10].

Service Desk: Fungsi meja layanan bertindak sebagai pintu kontak tunggal antara pengguna akhir dengan penyedia layanan teknologi informasi. Dalam konteks instansi vertikal pemerintah di daerah, meja layanan lokal memegang peran penting sebagai garda terdepan dalam menangani ribuan aduan dari Satker mitra kerja. Peran ini tidak hanya terbatas pada pencatatan keluhan secara administrasi, melainkan harus mampu melakukan penyaringan awal, mendiagnosis gangguan dasar, memberikan solusi instan pada kontak pertama, serta menyampaikan status pemulihan sistem secara jelas kepada pengguna untuk menjaga tingkat kepercayaan masyarakat.

Problem Management: Penanganan masalah berfokus pada pencarian akar penyebab gangguan untuk mencegah kendala yang sama terulang kembali (sifat pencegahan), yang secara mendasar berbeda dari penanganan kendala yang bertujuan pada kecepatan pemulihan layanan (sifat pemulihan)[11]. Pencarian akar masalah dijalankan memakai cara terstruktur seperti teknik bertanya mengapa secara berulang hingga menemukan sumber kegagalan dan Diagram Tulang Ikan untuk memetakan andil kegagalan dari aspek manusia, proses, teknologi, dan kemitraan.

Aturan Tata Kelola TIK Pemerintah dan Struktur Peran Pengguna

Pelaksanaan penanganan layanan TIK di lingkungan Kementerian Keuangan harus tunduk pada perintah

PMK Nomor 110 Tahun 2024 yang menetapkan standar keamanan informasi, keandalan sistem, dan jaminan kesiapan layanan tinggi sebagai ukuran kinerja utama unit pengelola teknologi. Sementara itu, PMK Nomor 118/PMK.06/2023 menetapkan panduan ketat mengenai hak akses dan peran pengguna dalam jalannya SIMAN V2[4]. Struktur peran pengguna ini dibagi secara kaku ke dalam empat tingkatan: Admin (mengatur susunan sistem dan hak akses), Analis (melakukan perekaman data BMN dan penyusunan analisis teknis), Koordinator (melakukan pemeriksaan atas masukan data Analis), serta Supervisor (memiliki wewenang pengesahan akhir dan menerbitkan keputusan persetujuan atau penolakan pengelolaan BMN). Dalam pandangan teori ITIL 4, hubungan antar-peran ini membentuk alur nilai operasional. Ketika terjadi kendala teknis seperti kegagalan masuk atau keterlambatan OTP pada salah satu peran (misalnya pada akun Supervisor), seluruh alur kerja pemeriksaan nasional di tingkat lokal akan berhenti total karena tidak adanya cara pelimpahan wewenang darurat yang terpadu[12].

METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan Penelitian

Penelitian ini dirancang memakai pendekatan gambaran kualitatif dengan metode studi kasus tunggal pada lingkungan TIK di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Kendari. Pendekatan studi kasus tunggal memungkinkan dilakukannya pemeriksaan yang mendalam, sesuai lingkungan, dan berfokus pada dinamika kerja harian pengurusan aset negara di daerah[13].

Pengumpulan Data

Sumber data penelitian dibagi menjadi dua kelompok utama guna menjaga pertanggungjawaban dan keabsahan hasil penilaian. Data utama didapatkan melalui kegiatan pengamatan langsung di ruang kerja Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara KPKNL Kendari selama jam sibuk kerja (pukul 09.00 - 15.00 WITA) guna merekam secara nyata waktu tanggap sistem, munculnya pesan kesalahan, serta sikap pengguna saat sistem lambat. Selain itu, dilakukan wawancara mendalam yang terstruktur bersama 9 (sembilan) orang informan kunci yang dipilih sengaja berdasarkan peran kerja inti SIMAN V2 di daerah. Sembilan informan tersebut terdiri atas 1 orang Supervisor (Kepala Seksi PKN), 3 orang Koordinator (Kepala Subseksi dan Pelaksana Senior), serta 5 orang Analis (Pelaksana Teknis pengelola BMN dan operator perwakilan Satker vertikal di Sulawesi Tenggara). Data pendukung dikumpulkan dari dokumen catatan kendala teknis lokal, tiket aduan meja bantuan kementerian, nota dinas pemberitahuan pemeliharaan jaringan dari kantor pusat, serta dokumen aturan resmi seperti PMK 118/2023 dan PMK 110/2024[3].

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara teratur memakai metode Analisis Kesenjangan. Metode ini digunakan untuk memetakan secara rinci perbedaan antara keadaan nyata saat ini dalam penanganan kendala TIK di KPKNL Kendari dengan keadaan ideal yang diminta oleh praktik terbaik kerangka kerja ITIL 4. Analisis kesenjangan dilakukan terhadap empat sudut pandang penanganan layanan (organisasi, teknologi, proses, kemitraan) untuk menemukan perbedaan tata kelola yang menimbulkan ketidakefisienan layanan di tingkat kerja daerah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Pengguna dan Alur Kerja SIMAN V2 di KPKNL Kendari

Jalannya SIMAN V2 di KPKNL Kendari melibatkan hubungan kerja yang erat antara pegawai seksi Pengelolaan Kekayaan Negara (PKN) dengan ratusan operator Satuan Kerja (Satker) vertikal di wilayah Sulawesi Tenggara. Berdasarkan aturan PMK Nomor 118/PMK.06/2023, setiap pegawai di KPKNL Kendari diberikan hak akses dengan fungsi akun yang kaku demi menjaga keutuhan pencatatan aset negara yang bernilai tinggi [14]. Di tingkat kerja seksi PKN, para pegawai menjalankan empat bagian utama SIMAN V2 yang penting bagi pelayanan daerah, yaitu Bagian Master Aset (perubahan data fisik), Bagian Perencanaan (penyusunan RKBMN), Bagian Wasdal (pemantauan kepatuhan penggunaan aset), dan Bagian Pengelolaan (pengurusan usulan penggunaan, pemanfaatan, hingga penghapusan BMN).

Proses bisnis pengurusan BMN menuntut kepatuhan pada alur kerja berurutan yang ketat. Alur ini dimulai dari perekaman draf usulan oleh Analis, diikuti proses pemeriksaan dokumen kelengkapan oleh Koordinator, dan diakhiri dengan penerbitan keputusan pengesahan akhir secara elektronik oleh Supervisor. Sifat alur kerja yang berurutan ini menimbulkan tingkat saling ketergantungan yang sangat tinggi antar-peran pengguna [15]. Ketergantungan ini menimbulkan risiko berhentinya pengesahan data yang luas apabila salah satu peran mengalami kendala teknis, terutama menjelang batas waktu pelaporan nasional. Sebagai contoh, jika akun Supervisor terhambat akibat kegagalan kode sandi OTP atau terkunci karena aturan penonaktifan otomatis, seluruh berkas usulan Satker yang telah lolos pemeriksaan di tingkat Analis dan Koordinator akan tertahan di sistem. Hal ini secara langsung menimbulkan penumpukan antrean kerja dan mengganggu pelayanan publik karena surat keputusan persetujuan pengurusan aset tidak dapat diterbitkan tepat waktu. Rincian fungsi peran pengguna dan analisis risikonya di KPKNL Kendari disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Peran Pengguna dan Analisis Risiko Berhentinya Alur Kerja SIMAN V2

Peran	Alur Kerja	Risiko
Admin	Memeriksa dan menerbitkan wewenang akun di tingkat KPKNL Kendari dan Satker mitra.	Tidak memiliki wewenang penuh pusat untuk membuka kunci akun yang dinonaktifkan sistem secara otomatis.
Analis	Memasukkan data transaksi awal, memulai alur kerja pemeriksaan digital di tingkat lokal.	Putusnya jaringan saat pengunggahan berkas fisik berukuran besar menyebabkan kegagalan pembuatan usulan Satker.
Koordinator	Memeriksa draf dari Analis; meneruskan usulan yang sah atau mengembalikan usulan cacat ke Analis.	Kegagalan sistem saat penyamaan data mengakibatkan hilangnya catatan hasil pemeriksaan yang sedang diproses.
Supervisor	Menyetujui usulan BMN; mengesahkan transaksi akhir secara elektronik untuk dikirim ke pusat.	Keterlambatan pengiriman OTP via email menghentikan seluruh pengesahan transaksi penting Satker pada waktu kritis.

Kelambatan Musiman dan Waktu Henti Pemeliharaan

Pemeriksaan mendalam terhadap catatan kegiatan kendala teknis lokal di KPKNL Kendari menunjukkan bahwa gangguan sistem pada SIMAN V2 memiliki dua sifat utama yang berdampak buruk pada kelangsungan tugas organisasi: kelambatan musiman pada jam sibuk nasional dan penutupan akses sistem secara total selama masa pemeliharaan akhir pekan. Kelambatan musiman terjadi secara berkala dan sesuai dengan siklus tahunan penginputan RKBMN serta siklus setengah tahunan pelaporan Wasdal BMN. Ketika ribuan operator Satker di seluruh Indonesia melakukan akses secara bersamaan pada satu basis data yang berada di server pusat kementerian, terjadi lonjakan beban kerja server yang sangat tinggi. Akibatnya, waktu tanggap sistem meningkat drastis, menimbulkan kegagalan masuk sistem di mana kode OTP yang dikirim melalui email mengalami keterlambatan pengiriman hingga melewati batas waktu pemakaian kode. Kendala teknis ini secara langsung menghambat kelancaran penyamaan data fisik SIMAN V2 dengan aplikasi keuangan SAKTI yang digunakan oleh Satker untuk menyusun laporan keuangan kementerian atau lembaga. Ketika penyamaan data aset fisik pada Bagian Master Aset terhambat, pencatatan nilai wajar aset pada sistem akuntansi SAKTI mengalami ketidaksesuaian, yang meningkatkan risiko terjadinya kesalahan laporan keuangan pada pemeriksaan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) di tingkat daerah.

Sifat kedua adalah aturan pemeliharaan sistem pada akhir pekan yang menjalankan penutupan akses sistem secara total. Aturan ini bertentangan secara mendasar dengan prinsip kesiapan layanan tinggi yang diatur dalam ITIL 4 [7] dan diperintahkan oleh PMK Nomor 110 Tahun 2024 [9]. Di tingkat kerja daerah, batas waktu penginputan data sering kali sangat ketat dan tidak luwes, memaksa para pegawai KPKNL Kendari dan operator Satker untuk melakukan pekerjaan tambahan (lembur) pada hari Sabtu dan Minggu. Aturan penutupan akses total ini melumpuhkan seluruh kegiatan penginputan data lembur tersebut, menimbulkan kekecewaan pengguna, serta berpotensi mengakibatkan keterlambatan penyelesaian laporan Wasdal nasional di wilayah Sulawesi Tenggara. Uraian sifat kendala ini dijabarkan lebih lanjut pada Tabel 2.

Tabel 2. Uraian Sifat Kendala SIMAN V2 dan Dampaknya Terhadap Kinerja Sistem

Sifat Kendala	Waktu Terjadinya Gangguan	Dampak Kerja Langsung di KPKNL Kendari	Akibat Lanjutan pada SAKTI dan Kinerja Daerah
Kelambatan Musiman	Waktu RKBMN tahunan & pelaporan Wasdal setengah tahunan pada jam sibuk (09.00 - 15.00 WITA).	Lonjakan akses bersamaan nasional pada satu basis data pusat; beban kerja server tinggi.	Kegagalan sistem mengirim OTP tepat waktu; putusnya jaringan saat pencarian data Master Aset lokal.
Waktu Henti Pemeliharaan	Akhir pekan (Sabtu-Minggu) atau hari libur nasional secara terjadwal.	Aturan pemeliharaan infrastruktur pusat dengan mematikan seluruh akses aplikasi.	Pegawai KPKNL Kendari dan operator Satker tidak dapat mengakses aplikasi sama sekali selama lembur akhir pekan.

Gangguan sistem ini memberikan dampak nyata pada mitra kerja penting KPKNL Kendari di Sulawesi Tenggara. Sebagai contoh, dalam kasus kerja sama pengurusan aset antara Satuan Brigade Mobil Polda (Satbrimobda) Sulawesi Tenggara, Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas II Kendari, serta jajaran Kanwil Kemenkumham Sultra, keterlambatan pengesahan data akibat kelambatan sistem mengancam kelancaran tertib administrasi yang selama ini telah dibangun dengan baik. Lebih rumit lagi, kendala penyamaan ini mengganggu usaha pengurusan aset penting seperti

hubungan tanah dan bangunan antara Lapangan Udara (Lanud) Haluoleo (Kementerian Pertahanan) dengan Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) Halu Oleo (Kementerian Perhubungan). Hubungan dua jenis BMN ini merupakan syarat mutlak untuk menerbitkan Penetapan Status Penggunaan (PSP) maupun izin Pemanfaatan aset yang menyumbang langsung pada peningkatan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) di daerah. Hambatan teknis pada SIMAN V2 dengan demikian berubah menjadi hambatan ekonomi yang menunda pencapaian PNBP lokal Sulawesi Tenggara.

Analisis Kendala Tata Kelola Berdasarkan Praktik ITIL 4

Berdasarkan hasil pemetaan keadaan nyata (As-Is) di KPKNL Kendari dan perbandingannya dengan standar penanganan ideal (To-Be) menurut kerangka kerja ITIL 4, ditemukan perbedaan penting. Perbedaan ini menunjukkan bahwa penanganan kendala yang berjalan saat ini masih jauh dari tingkat kematangan yang diharapkan untuk mendukung kelangsungan tugas instansi pemerintah [16].

Kesenjangan paling mendasar terletak pada sifat penanganan kendala yang sepenuhnya bersifat "Menunggu Masalah Muncul". Hal ini terjadi karena KPKNL Kendari berada pada kedudukan tata usaha di mana tim kerja daerah tidak memiliki wewenang teknis atas server pusat SIMAN V2. Ketika terjadi kegagalan sistem, tim TIK lokal tidak memiliki kemampuan untuk menambah kapasitas memori, memperbaiki pencarian data, atau mempercepat antrean pengiriman OTP. KPKNL Kendari bergantung penuh pada keputusan dan tindakan perbaikan dari unit pusat (DJKN/Pusintek), sehingga waktu pemulihan kendala melewati batas waktu toleransi pengguna di lapangan [17].

Kesenjangan penting berikutnya terjadi pada fungsi meja layanan. Mengacu pada ITIL 4, meja layanan seharusnya bertindak sebagai pintu kontak tunggal yang aktif memberikan komunikasi solutif dan pemulihan cepat bagi pengguna akhir [18]. Namun, akibat keterbatasan wewenang teknis tersebut, fungsi meja layanan lokal di KPKNL Kendari mengalami penurunan peran menjadi sekadar pengumpul keluhan. Ketika operator Satker melaporkan kendala, staf KPKNL Kendari hanya mencatat laporan tersebut dan meneruskannya ke meja bantuan pusat kementerian melalui sistem tiket. Tidak ada solusi instan yang dapat diberikan di daerah.

Hal ini diperparah oleh belum adanya Panduan Langkah Darurat Lokal yang seragam saat aplikasi pusat mengalami gangguan. KPKNL Kendari belum memiliki cara pemeriksaan data manual luar jaringan yang sah dan teratur, sehingga setiap kali SIMAN V2 mengalami gangguan, seluruh proses bisnis pemeriksaan dan pengesahan data aset di Provinsi Sulawesi Tenggara berhenti secara total [19]. Rincian perbandingan kesenjangan tata kelola ini disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Matriks Analisis Kesenjangan Tata Kelola Manajemen Layanan SIMAN V2

Variabel Penilaian	Keadaan Nyata KPKNL Kendari	Standar Ideal ITIL 4	Analisis Perbedaan Tata Kelola
Sifat Penanganan Kendala	Bersifat menunggu dan pasif; bergantung penuh pada tindakan perbaikan pusat kementerian; penanganan kendala tidak tercatat secara terpusat di daerah.	Bersifat pencegahan, mengenali gangguan sebelum berdampak pada pengguna melalui pengelolaan kejadian otomatis.	Belum adanya wewenang teknis dan kontrol lokal atas server pusat mematikan usaha pemulihan mandiri di daerah.
Fungsi Meja Layanan Lokal	Bertindak sebagai penerima keluhan pasif; hanya meneruskan tiket tanpa kemampuan penyelesaian masalah di tingkat daerah.	Bertindak sebagai pintu kontak tunggal yang solutif; memiliki kemampuan pemulihan pada kontak pertama mencapai target minimal 50%.	Staf daerah tidak dibekali alat pemeriksaan teknis lokal, menimbulkan ketidaktauhan informasi dan keterlambatan pemulihan layanan.
Penanganan Masalah	Tidak ada analisis akar masalah lokal; gangguan berulang seperti keterlambatan OTP dianggap sebagai kendala luar yang dimaklumi.	Melakukan analisis akar masalah terstruktur; mengelola basis data kesalahan lokal untuk mencegah kendala berulang.	Tidak adanya pencatatan tren kendala teknis secara berkala di daerah, mempersulit pengenalan pola kelemahan sistem.
Solusi Sementara	Tidak memiliki dokumen panduan langkah darurat lokal; proses kerja berhenti total saat server pusat mengalami gangguan.	Memiliki dokumen Panduan Langkah Darurat Lokal yang seragam untuk menjaga kelangsungan pelayanan pemeriksaan secara harian.	Belum adanya prosedur penanganan darurat lokal yang sah, menimbulkan ketergantungan mutlak pada kesiapan sistem pusat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penilaian penanganan kendala SIMAN V2 di KPKNL Kendari menunjukkan adanya jarak yang lebar antara aturan tata kelola TIK nasional yang memerintahkan kesiapan layanan tinggi dengan kenyataan operasional di daerah. Penerapan cara satu basis data dan satu pintu masuk pada SIMAN V2 berhasil meningkatkan ketepatan pengumpulan data aset negara secara keseluruhan, namun di sisi lain memindahkan titik kelemahan teknis secara penuh ke infrastruktur pusat. KPKNL Kendari terjebak dalam penanganan gangguan yang bersifat menunggu akibat belum adanya wewenang penuh atas server dan basis data, diperparah oleh aturan pemeliharaan akhir pekan yang menutup akses sistem secara total. Kesenjangan ini menimbulkan berhentinya pemeriksaan usulan aset Satker daerah pada masa sibuk dan menghambat penyamaan data yang lancar ke aplikasi SAKTI. Keadaan ini tidak hanya menghambat hasil kerja pegawai daerah yang melakukan kerja lembur, melainkan juga mengancam kelancaran kerja sama penting dengan mitra kerja daerah serta menunda pencapaian PNPB dari pengurusan kekayaan negara di wilayah Sulawesi Tenggara.

Saran

Guna memperkecil kesenjangan tata kelola dan menjamin kelangsungan pelayanan pengurusan BMN di daerah, dirumuskan beberapa saran tindakan berikut:

1. Saran Strategis (Tingkat DJKN dan Pusintek):

- Pembagian Jadwal Akses Server: Unit pusat perlu menerapkan sistem pembagian jadwal akses berdasarkan zona waktu (WIB, WITA, WIT) selama masa sibuk penginputan data guna mengurai kepadatan lalu lintas akses data nasional secara bersamaan.
- Pembaruan Aturan Pemeliharaan Server: Menghentikan aturan pemeliharaan server dengan mematikan akses aplikasi secara total pada akhir pekan. Unit pusat disarankan memakai teknologi kelompok server siaga tinggi agar pemeliharaan sistem bisa dilakukan tanpa mengorbankan hak akses kerja pegawai daerah yang melakukan kerja lembur.

2. Saran Taktis (Tingkat KPKNL Kendari):

- Pembuatan Dokumen Panduan Langkah Darurat Lokal: KPKNL Kendari disarankan menyusun panduan langkah darurat lokal yang sah dan seragam memakai templat lembar kerja luar jaringan agar staf seksi PKN tetap dapat menjalankan pemeriksaan berkas secara manual ketika aplikasi pusat mengalami gangguan.
- Perbaikan Peran Meja Layanan Lokal: Seksi PKN KPKNL Kendari perlu meningkatkan kemampuan stafnya untuk bertindak sebagai meja layanan tingkat pertama yang aktif

melalui pembekalan buku panduan penanganan kesalahan mandiri.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kepala Kantor dan seluruh pegawai Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara (PKN) pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Kendari yang telah memberikan izin penelitian, menyediakan data catatan kendala teknis, serta meluangkan waktu untuk wawancara mendalam di tengah kesibukan pelayanan aset negara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. E. Indrajit, *Manajemen sistem informasi dan teknologi informasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2020.
- [2] Farhan Taufiq, Abdul Muttalib, dan Faidul Adziem, "Analisis Proses dan Pelaporan Penerimaan Negara Pembuatan Paspor dan Visa pada Kantor Imigrasi," *jimak*, vol. 4, no. 3, hlm. 322–343, Jul 2025, doi: 10.55606/jimak.v4i3.4877.
- [3] E. Nugroho, *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Aplikasi dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Andi Offset, 2018.
- [4] R. Juliansyah dan R. Amalia, "EVALUASI DIGITALISASI PENGELOLAAN ASET NEGARA: STUDI APLIKASI SIMAN V2 DI BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII MENGGUNAKAN SWOT," *Simtek: j. sist. inf. dan Teknik komp'ut.*, vol. 10, no. 2, hlm. 304–308, Okt 2025, doi: 10.51876/simtek.v10i2.1580.
- [5] R. Hanafi, M. Munir, S. Suwatno, dan C. Furqon, "Identification of IT Governance and Management Objectives and Target Process Capability Level in Government Institution," *intensif*, vol. 7, no. 2, hlm. 290–308, Agu 2023, doi: 10.29407/intensif.v7i2.20108.
- [6] D. P. Sari, I. Amaliana, L. Nugraha, S. Seftiawan, dan H. Dzulfikar, "EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA SISTEM E-PRESENSI BKPSDM KABUPATEN CIAMIS".
- [7] M. Marrone, F. Gacenga, A. Cater-Steel, dan L. Kolbe, "IT Service Management: A Cross-national Study of ITIL Adoption," *CAIS*, vol. 34, 2014, doi: 10.17705/1CAIS.03449.
- [8] A. F. Costa Siman, "The Siman Method for HOA Maintenance Operations: A Client-Centered Framework for 24/7 Service Delivery, Lifecycle Visibility, and Standardized Coordination," 2026, SSRN. doi: 10.2139/ssrn.6577838.
- [9] S. P. Manik dan V. Juwono, "Strategi Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Studi pada Kementerian Keuangan," *Bri*, vol. 9, no. 1, hlm. 1, Feb 2024, doi: 10.28926/briliant.v9i1.1623.
- [10] Maria Rodetta Malau, Audrey M Siahaan, dan Danri Toni Siboro, "Analisis Penatausahaan Aset Tetap dan Penerapannya Melalui Sistem Informasi Manajemen Aset Negara Barang Milik Negara (SIMAN BMN) Pada Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan," *ERJ*, vol. 4, no. 1, hlm. 525–530, Apr 2025, doi: 10.56709/mrj.v4i1.639.
- [11] C. Vermiglio, G. Noto, M. P. Rodríguez Bolívar, dan V. Zarone, "Disaster management and emerging technologies: a performance-based perspective," *MEDAR*, vol. 30, no. 4, hlm. 1093–1117, Jul 2022, doi: 10.1108/MEDAR-02-2021-1206.
- [12] A. Firmansyah, "Optimalisasi SIMAN dan SIMAK-BMN: Solusi Teknologi untuk Transparansi dan Efisiensi BMN di Indonesia," *wahana-akuntansi*, vol. 19, no. 2, hlm. 186–199, Des 2024, doi: 10.21009/wahana.19.0213.
- [13] Burhan Bungin, *Metode penelitian kualitatif*. 2006.
- [14] A. Iskandar dan T. N. Amriani, "DETERMINANT ANALYSIS OF THE NET BENEFITS OF THE USE OF SAKTI: USER SATISFACTION MEDIATION," *International Journal*, vol. 5, no. 2, 2021.
- [15] F. G. Gultom dan T. M. Y. Khudri, "Evaluasi Implementasi Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI) Dengan Metode Design-Reality Gap," *Owner*, vol. 8, no. 3, hlm. 2018–2027, Jun 2024, doi: 10.33395/owner.v8i3.2127.
- [16] Y. A. Pambudi dan M. A. Alhabshy, "IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI SAKTI PADA PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN PEMERINTAH PUSAT".
- [17] F. A. Prissando, I. Fachruddin, D. Susanto, dan M. Mashuri, "Implementasi Standar Pelayanan Program SAKTI di Kelurahan Bujel Kota Kediri," *GJKMP*, vol. 12, no. 2, hlm. 115–123, Agu 2022, doi: 10.38156/gjkmp.v12i2.110.
- [18] Z. Alreemy, V. Chang, R. Walters, dan G. Wills, "Critical success factors (CSFs) for information technology governance (ITG)," *International Journal of Information Management*, vol. 36, no. 6, hlm. 907–916, Des 2016, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2016.05.017.
- [19] P. E. Sianipar, A. Hendra, dan M. D. A. Widodo, "Efisiensi Manajemen Aset Negara: Strategi Meningkatkan Kesiapan Operasional TNI Angkatan Udara," *ijim*, vol. 2, no. 3, hlm. 489–502, Agu 2024, doi: 10.69693/ijim.v2i3.203.