

Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain *Service Transition* Dan *Service Operation* Di Pemerintah Kota Bandung

Luki Aisha Kusuma Wardani¹⁾, Murahartawaty²⁾, Luthfi Ramadani³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University
Jalan Telekomunikasi no. 1, Bojongsoang, Kab. Bandung

¹⁾lukiaishakw@gmail.com

²⁾murahartawaty@gmail.com

³⁾luthfiramadani@gmail.com

Abstrak—Teknologi Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan inti suatu organisasi dan bukan hanya sebagai alat pendukung. Pemerintah Kota Bandung, sebagai instansi pemerintahan, menjadikan Teknologi Informasi merupakan salah satu visi yang perlu dicapai. Dalam rangka mencapai *good government* berdasarkan Peraturan Menkominfo No. 41 Tahun 2007, dibutuhkan suatu tata kelola TI agar dapat memastikan investasi TI menambah *value* dan selaras dengan tujuan instansi. Pemerintah Kota Bandung saat ini belum memiliki prosedur dan kebijakan yang mengatur tentang pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membuat sebuah prosedur dan kebijakan agar layanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung selalu maksimal. Penelitian dilakukan menggunakan ITIL v3 pada domain *Service Operation* dan *Service Transition*. ITIL merupakan *best practice* Manajemen Layanan TI yang dapat meningkatkan efisiensi operasional IT instansi. *Assessment* yang dilakukan sebagai pengukuran *Capability Level* adalah dengan menggunakan ISO 15504. Capaian *capability level* untuk *Service Transition* adalah 24.5% dan untuk *Service Operation* 23%. Karena kurangnya data primer, data sekunder digunakan untuk mencari proses prioritas yang akan dipilih, dengan memetakan tujuan instansi dengan ketiadaan proses ITIL. Hasil dari perancangan tata kelola ini adalah sebuah kebijakan TI dan 5 prosedur terkait proses-proses di ITIL yang menjadi prioritas.

Kata Kunci— Tata Kelola TI, Manajemen Layanan TI, ITIL v3, *Service Transition*, *Service Operation*, Sektor Publik

Abstract— Nowadays, Information Technology plays an important role in an organization, and not only as a support equipment. Bandung City Government, as a government agency, make IT into one of the visions that need to be achieved. To achieve good governance based on Minister Regulation Number 41 in 2007, IT Governance is needed to ensure that the investment of IT can add value and align with institution's objective. Bandung City Government currently doesn't have policies and procedure that regulate about IT Service Management. Therefore, this study was conducted with the aim to create a guidance for Office of Communications and Information Technology of Bandung (Diskominfo) to optimize the service provided. This study also aims to make Service Management governance so that the management of IT service have certain quality and meet the needs of business customers, and improve the quality as the agreement with the customers. This study was conducted using ITIL v3 with Service Operation and Service Transition domain. ITIL is IT Service Management best practice to improve the efficiency of IT operational. ISO 15504 was conducted to asses Capability Level of ITIL Process. Capability Level of Service Transition is 24.5% and Capability Level of Service Operation is 23%. Because of the inadequacy of the primary data, the assessment was also carried out by mapping the objective of institution with the risks related to the lack of ITIL processes. The results of the design are the governance policies and procedures related to the ITIL processes needed by the institution.

Keywords— IT Governance, ITSM, ITIL v3, Service Transition, Service Operation, Public Sector

Article History:

Received 16 Juni 2016; Received in revised form 9 Agustus 2016; Accepted 10 Agustus 2016; Available online 28 Oktober 2016

I. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi telah berkembang ke berbagai bidang, tidak terkecuali institusi pemerintahan. Insitusi pemerintahan saat ini sedang meningkatkan pemanfaatan dan investasi teknologi informasi dan komunikasi. Untuk memastikan pemanfaatan Teknologi

Informasi benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan, maka harus memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko.

Tata Kelola TI adalah bagian dari tata kelola perusahaan, yang merupakan tanggung jawab dari direksi dan manajemen eksekutif (*top level*)

management), bahwa organisasi akan mengendalikan TI, menyelaraskan bisnis dengan TI, untuk mencapai tujuan perusahaan, dan menjamin adanya mekanisme kontrol untuk menjaga aset-aset TI (De Haes & Van Grembergen, 2004). Tata Kelola TI telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika yaitu PerMenKominfo No. 41 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi Nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Dikarenakan peraturan tersebut, seluruh instansi pemerintah baik pada level pusat maupun daerah wajib mempunyai Tata Kelola sebagai tolak ukur pengelolaan dan pelayanan TI.

Pemerintah Kota Bandung menjadikan TI sebagai salah satu visi yang harus dicapai. Di Pemerintahan Kota Bandung, Teknologi Informasi berkembang sangat pesat di bawah kepengurusan Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo). Diskominfo sebagai pengelola layanan TI di Kota Bandung, menyediakan layanan TI Infrastruktur, aplikasi, dan komunikasi kepada penggunanya, yaitu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Dinas). Meskipun saat ini Pemerintah Kota Bandung sedang melakukan pembangunan TI di seluruh aspek Tata Kota, namun pengelolaan layanan TI belum terdokumentasi dengan baik. Pemerintah Kota Bandung juga belum mempunyai Tata Kelola TI seperti yang tercantum dalam regulasi. Ketika sebuah organisasi belum memiliki tata kelola, maka tidak akan diketahui apakah investasi TI yang dilakukan organisasi benar-benar memiliki *value added* dan selaras dengan tujuan perusahaan. Pemanfaatan atau pengelolaan Teknologi Informasi menjadi belum maksimal karena tidak adanya standar baku pelaksanaan teknisnya. Saat ini, penggunaan TI oleh pengguna (SKPD) belum maksimal. Dari aspek kompleksitas, permasalahannya adalah Diskominfo merupakan Pengelola layanan TI dengan banyak SKPD pengguna. Diskominfo membutuhkan sebuah tata kelola yang baik agar memiliki pengelolaan layanan TI yang terstruktur sesuai dengan tujuan bisnisnya. Tata kelola yang baik akan menjadi salah satu tolak ukur dalam menyediakan layanan teknologi informasi yang berkualitas dan memastikan keberhasilan pemanfaatan TI dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi sebaiknya berfungsi sebagai penyediaan dan berorientasi layanan sehingga dapat selaras dengan tujuan organisasi (Cater-Steel & Wui-Gee). Dengan adanya tata kelola TI maka diharapkan dapat menjamin bahwa semua

kegiatan layanan TI memang ditujukan untuk mendukung tercapainya tujuan dari pemerintahan Kota Bandung.

Konsep Tata Kelola TI yang akan dirancang dalam penelitian ini mengadopsi *IT Service Management*. ITSM atau *IT Service Management* adalah sebuah proses untuk menyelaraskan penyampaian layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis yang menekankan manfaat bagi pengguna layanan (Blokdijk, 2008). Dalam penelitian ini, dipilihlah framework ITIL versi 3. ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library*, merupakan sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari *best practice* tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta, dan pemerintah. *Framework* ITIL dipilih karena institusi pemerintahan merupakan organisasi yang bergerak pada pemberian layanan jasa. ITIL bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional IT instansi, meningkatkan standar kualitas layanan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian layanan.

Pemilihan framework ITIL juga berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang banyak mengadopsi ITIL sebagai framework perancangan manajemen layanan TI di sektor public maupun swasta. Sebuah studi yang dilakukan oleh (Potgieter, Batha, & Lew, 2005) bertujuan untuk memastikan apakah korelasi langsung ada antara kepuasan pelanggan dan penggunaan ITIL. Dan kesimpulan dari penelitian tersebut adalah bahwa kepuasan pelanggan dan kinerja operasional meningkat serta perbaikan kinerja operasional karena penggunaan ITIL. Penelitian lain yang dijadikan referensi adalah (Lapão, Rebuge, Silva, & Gomes, 2009) yang bertujuan melihat peran IT Governance dalam pengelolaan Sistem Informasi Rumah Sakit. Penelitian ini berfokus pada *assessment* ITIL. *Assesment* yang dilakukan yaitu pengembangan dari *Governance, Risk, dan Compliance*. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah bahwa inefisiensi *IT Governance* merupakan hambatan penting untuk pengembangan Sistem Informasi Rumah Sakit.

Penelitian Tata Kelola Layanan TI di Pemerintah Kota Bandung yang menggunakan *framework* ITIL ini berfokus pada *Service Transition* dan *Service Operation*. *Service Transition*, sebagai acuan pembuatan transisi dari desain ke operasi harian, dan *Service Operation*, sebagai acuan dalam melayani operasional sehari-hari dari manajemen layanan TI.

Rumusan masalah dari penelitian ini dibagi menjadi 3. Yang pertama, yaitu apa saja kebutuhan perancangan Tata Kelola manajemen

layanan TI di Pemerintah Kota Bandung. Yang kedua, bagaimana kemampuan manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung. Dan yang ketiga bagaimana rancangan Tata Kelola manajemen layanan TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan menggunakan ITIL versi 3 berdasarkan domain *Service Transition* dan *Service Operation*.

II. METODE

Pada bagian ini akan dibahas tentang metode dari penelitian ini. Metode Penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.

A. Tahap Identifikasi

Metode dimulai dengan Tahap identifikasi, yang diawali dengan penentuan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang menjadi bahan kajian adalah bagaimana rancangan Tata Kelola Manajemen Layanan TI di bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berdasarkan *Best practice* ITIL versi 3 pada domain *Service Operation* dan *Service Transition*. Langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian, lalu menentukan batasan penelitian. Pada tahap ini juga dilakukan studi literatur dan studi lapangan. Tahap Identifikasi dilakukan untuk melihat permasalahan yang ada pada objek penelitian, agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran.

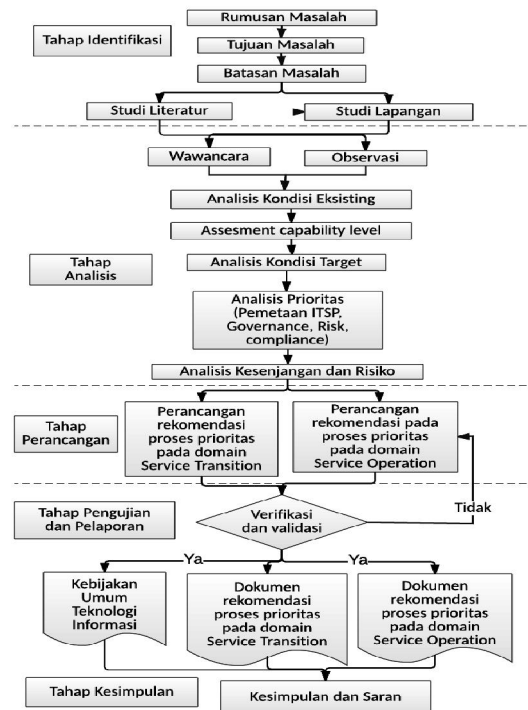
B. Tahap Analisis

Tahap kedua adalah tahap analisis. Tahap ini sangat penting dilakukan, karena dalam tahap ini dilakukan analisis dan penilaian kondisi dari objek penelitian, yang akan mempengaruhi *output* penelitian, sesuai dengan rumusan dan batasan masalah yang telah ditentukan. Pada tahap ini diawali dengan wawancara dan observasi untuk mengetahui kondisi manajemen layanan di Pemerintah Kota Bandung. Setelah itu dilakukan Analisis Kondisi Layanan Eksisting. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap kondisi target yang ingin diterapkan di Pemerintah Kota Bandung. Kemudian, dilakukan *assessment* untuk mengetahui sejauh mana tingkat *capability* pelayanan TI di Pemerintahan Kota Bandung. Penilaian tersebut juga berguna untuk menentukan analisis prioritas. *Assesment* yang digunakan, mengadaptasi ISO 15504, yaitu penilaian yang digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas suatu proses. *Assesment* yang dikembangkan hanya diadaptasi dari ISO 15504, tidak mengadopsi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, dilakukan pengembangan *assessment* sendiri. Hal tersebut dilakukan karena ITIL tidak mempunyai alat *assessment* sendiri. Karena kurangnya sumber data, *Assesment* pada data primer tidak dapat dijadikan patokan, untuk itu dilakukan analisa data sekunder menggunakan

metode *Governance, Risk and Compliance matrixs*. Analisa GRC dilakukan dengan memetakan risiko yang berkaitan dengan tidak adanya proses ITIL terhadap tujuan institusi dan regulasi. Disamping pemetaan, dilakukan juga analisa referensi *paper* sebagai *best practice* untuk mengetahui proses mana yang sering menjadi prioritas dan diterapkan di sektor publik. Setelah itu dilakukan analisis kesenjangan dan analisis risiko untuk mengetahui rekomendasi yang akan dilakukan untuk perancangan.

C. Tahap Perancangan

Tahap ketiga atau tahap perancangan yang bertujuan melakukan perancangan dokumen pada proses domain *Service Transition* dan *Service Operation* berdasarkan komponen *people, process, technology*. Tahap ini penting dilakukan karena dalam tahap ini akan dirancang hasil penelitian sesuai dengan komponen pada ITIL, sesuai rekomendasi dari tahap analisis.



Gambar 1 Metode Penelitian

D. Tahap Pengujian dan Pelaporan

Tahap keempat adalah tahap pengujian dan pelaporan. Pengujian terhadap hasil perancangan kepada Diskominfo Kota Bandung dan pelaporan setelah rancangan diuji. Pengujian penting untuk dilakukan karena bermaksud untuk melakukan verifikasi dan validasi bahwa rancangan sudah tepat. Jika rancangan belum tepat dan tidak lolos uji, maka harus dilakukan analisis ulang mulai dari analisis kondisi eksisting. Pelaporan berupa analisis hasil rancangan setelah dilakukan pengujian.

Setelah dirancang, dilakukan pengujian atau verifikasi dan validasi terhadap hasil rancangan. Verifikasi dan validasi dilakukan oleh Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Diskominfo. Jika rancangan telah lolos uji, maka dilakukan pelaporan hasil rancangan kepada pihak Diskominfo sebagai pengelola layanan TI di Pemerintah Kota Bandung. Jika rancangan tidak lolos uji, maka kembali pada tahap sebelumnya yaitu tahap perancangan, untuk dilakukan perancangan ulang.

E. Tahap Kesimpulan

Tahap terakhir adalah tahap kesimpulan, yang dilakukan untuk menarik kesimpulan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah. Tahap kesimpulan penting dilakukan karena kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas hasil dan pembahasan dari penelitian.

A. Analisis Kondisi Eksisting

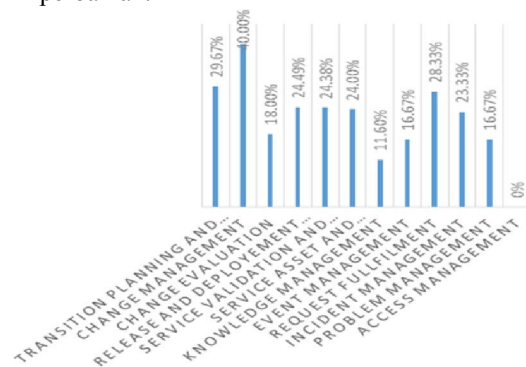
Analisis Kondisi Eksisting dilakukan dengan mengukur *capability level* menggunakan ISO 15504.

ISO 15504 digunakan karena merupakan *framework* penilaian untuk ISO 20000, yang sama-sama *framework* tata kelola berbasis ITSM. ITIL sendiri tidak mempunyai *framework* pengukuran untuk *maturity level* maupun *capability level*. Dalam pengukuran *capability level*, dan setiap level memiliki skala untuk mengukur atribut proses, yaitu *not achieved*, *partially achieved*, *largely achieved*, dan *fully achieved*. Hasil dari *assessment* tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.

Dari hasil *assessment* tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan pelayanan proses *Service Transition* dan *Operation* adalah 24.5 % dan 23%, yang berada pada *level 1 performance process* dengan skala *partially achieved*. Kondisi Eksisting rata-rata dari proses-proses *Service Transition* dan *Service Operation* di Pemerintah Kota Bandung adalah :

- a. Tidak ada proses atau fungsi tata kelola.
- b. Respon aktivitas hanya bereaksi jika ada pemicunya, dan tidak ada pre-aktivitas
- c. Hanya ada sedikit proses dan prosedur yang terdokumentasi
- d. Tidak ada definisi dari proses atau peran fungsional.
- e. Kinerja kegiatan bervariasi sesuai dengan yang mereka lakukan.
- f. Ada sedikit, atau tidak ada, otomatisasi kegiatan apapun.
- g. Hanya sedikit atau tidak ada sama sekali catatan kerja yang disimpan.

- h. Tidak ada prosedur formal untuk membuat perbaikan.



Gambar 2. Hasil assesment

B. Analisis Kondisi Target

Kondisi target yang ingin dicapai oleh Pemerintah Kota Bandung secara umum adalah menjadikan Kota Bandung sebagai *Smart City*, yaitu memanfaatkan TI di setiap aspek tata kota.

Kondisi target untuk proses ITIL, adalah memenuhi regulasi yang tercantum pada Peraturan Menteri No. 41 Tahun 2007 tentang Panduan Tata Kelola Kota Bandung. Dan memaksimalkan pengelolaan layanan TI seperti pada *best practice* ITIL.

C. Analisis Prioritas

Analisis Prioritas merupakan sebuah analisis untuk melihat proses mana yang menjadi prioritas dan krusial untuk dikerjakan. Dalam hal ini penarikan proses prioritas tidak hanya menggunakan *assessment* data primer. Karena ketidakcukupan informasi, analisis juga dilakukan dengan metode pemetaan antara tujuan perusahaan dengan risiko ketiadaan proses ITIL. Hasil dari pemetaan tersebut, dapat dilihat pada Tabel 1.

TABEL 1. HASIL PEMETAAN RISIKO DAN TUJUAN INSTANSI

Proses ITIL	Skor
Transition Planning and Support	4.52
Change Management	7.08
Change Evaluation	4.58
Service Validation and Testing	4.38
Release and Deployment Mnaagement	6.25
Service Asset and Configuration Management	6.37
Knowledge Management	2.08
Event Management	3.75
Incident Management	6.38
Problem Management	6.45
Request Fullfilment	4.16
Access Management	4.16

Berdasarkan pemetaan pada Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa proses *Change Management*, *Service Assets and Configuration Management*, *Release and Deployment Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management*, memiliki risiko tertinggi jika proses tersebut tidak dikerjakan.

Disamping itu juga dilakukan perbandingan referensi dengan beberapa referensi literatur. Referensi yang digunakan merupakan referensi literatur yang meneliti tentang implementasi ITIL di sektor publik. Ada 9 penelitian yang dijadikan referensi. Penelitian tersebut merupakan penelitian yang berfokus pada penggunaan ITIL di institusi sektor publik. Hasil dari pemetaan referensi penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan, dapat dilihat pada Tabel 2.

TABEL 2. HASIL PEMETAAN REFERENSI LITERATUR

Referensi	Proses
(CDW-G, 2011)	CM, SACM, KM, IM, PM, AM, EM, RF
(Bovim, Johnston, Kabanda, Tanner, & Stander, 2014)	CM, RDM, IM, PM
(Pemkot Tangerang, 2010)	CM, SACM, RDM, IM, PM, AM
(Tan, Cater-Steel, & Toleman, 2009)	CM, SACM, RDM, IM, PM
(Lapão, Rebuge, Silva, & Gomes, 2009)	IM, <i>Service Desk</i>
(Zhen & Xin-yu, 2007)	CM, SACM, RDM, IM, PM
(Potgieter, Batha, & Lew, 2005)	CM, SACM, RDM, IM, PM, <i>Service Desk</i>
(UCISA, 2002)	CM, SACM, RDM, IM, PM, AM, <i>Service Desk</i>
(UCISA, 2002)	CM, SACM, RDM, IM, PM, RF, AM, <i>Service Desk</i>

Berdasarkan hasil dari Tabel 1 dan Tabel 2, dapat disimpulkan bahwa proses yang sering diprioritaskan adalah *Change Management*, *Service Assets and Configuration Management*, *Release and Deployment Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management*.

TABEL 3. PARAMETER TINGKAT RISIKO

Probabilitas	Dampak	Risiko
Aktivitas telah terkelola dengan baik	Pengembangan layanan atau operasional layanan berjalan normal	L
Aktivitas telah terkelola namun tidak cukup baik	Pengembangan layanan atau operasional layanan mengalami gangguan	M
Aktivitas tidak terkelola	Terdapat gangguan sehingga Pengembangan layanan atau operasional layanan tidak dapat berjalan	H

D. Analisis Kesenjangan dan Risiko

Analisis Kesenjangan adalah suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara keadaan sekarang dan keadaan yang diharapkan. Analisis Kesenjangan dilakukan untuk menggambarkan dan merencanakan tentang apa yang perlu dilakukan untuk menghilangkan kesenjangan. Setelah dilakukan analisis kesenjangan terhadap proses prioritas, kemudian dilakukan analisis risiko untuk mengetahui dampak yang mungkin muncul dan memberikan risiko bagi bisnis.

TABEL 4. ANALISIS KESENJANGAN DAN ANALISIS RISIKO

Proses	Kesenjangan	Risiko	Respon
<i>Change Management</i>	Perubahan yang dilakuakn belum cepat dan handal	M	Proses pengelolaan perubahan harus tepat waktu
	Belum ada dokumentasi yang mencatat setiap tahap dalam perubahan	H	Setiap catatan yang terjadi pada perubahan dicatat dalam dokumentasi sesuai pedoman tata kelola
	Belum ada <i>assessment</i> dampak untuk memperhatikan risiko, dampak, dll.	H	Dilakukan <i>assessment</i> dampak untuk meminimalisir adanya dampak
<i>Service Assets and Configuration Management</i>	Tidak ada CMDB	H	Dibuat CMDB sebagai tempat pengelolaan dan pencatatan CI
	Tidak ada kriteria deskripsi dalam konfigurasi item	H	Kriteria deskripsi dibuat secara lengkap, agar tidak ada miskonsepsi konfigurasi
	Tidak semua item dikonfigurasi dan tidak ada audit	H	Melakukan audit pada sistem konfigurasi layanan dan mengkonfigurasi seluruh aset TI
<i>Release and Deployment Management</i>	Tidak ada <i>deployment testing</i>	H	Membuat pedoman yang mengatur tentang rilis dan <i>deployment</i>
	Perilisan layanan masih bergantung pada pihak ketiga	H	Proses pengelolaan dimaksimalkan dengan mengikuti pedoman Tata Kelola TI
<i>Incident Management</i>	Masih ada insiden yang berdampak pada proses bisnis	M	Memonitoring layanan agar perbaikan dilakukan sebelum insiden
	Proses penanganan insiden belum terkelola dengan baik	H	Memaksimalkan pengelolaan insiden berdasarkan kebijakan dan prosedur yang telah ada
	Tidak ada <i>Service Desk</i> dan <i>tools</i> untuk menangani insiden	H	Pembuatan <i>Service Desk</i> dan <i>tools</i> insiden
	Tidak ada SLA	M	Pembuatan SLA
<i>Problem Management</i>	Proses <i>problem management</i> masih dijadikan satu dengan <i>incident management</i>	H	Membuat prosedur untuk memisahkan pengelolaan kedua proses tersebut
<i>Service Desk</i>	Belum ada <i>Service Desk</i>	H	Pembuatan fungsi <i>service desk</i>

Pada analisis risiko terdapat parameter kemungkinan (*probability*) dan dampak terhadap suatu risiko yang dapat terjadi. Penentuan kategori risiko didasarkan pada 2 parameter tersebut, yang dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada Tabel 4 akan dijelaskan kesenjangan yang didapat dan risiko yang didapat karena kesenjangan-kesenjangan tersebut, serta respon yang didapat.

E. Perancangan

Penelitian ini merancang Tata Kelola Manajemen Layanan TI dengan menggunakan 3 komponen ITIL, yaitu *process*, *people*, dan *technology*. Yang akan dirancang adalah proses yang menjadi prioritas pada domain *Service Transition* dan *Service Operation*.

1) Process

Pada komponen *process*, dilakukan perancangan kebijakan dan prosedur untuk proses-proses yang diprioritaskan. Dalam tata kelola TI terdapat struktur hirarki yang terdiri dari kebijakan, standar, dan prosedur. Struktur kebijakan tata kelola TI perusahaan mengatur garis-garis haluan tata kelola TI, sedangkan untuk peraturan detail dan teknis dituangkan dalam prosedur yang disesuaikan dengan kebutuhan instansi. Kebijakan merupakan pernyataan yang akan menjadi arahan dan batasan bagi setiap proses tata kelola TI. Kebijakan berlaku untuk seluruh proses tata kelola TI, dimana detail dari operasional kebijakan TI dapat diturunkan kedalam standar maupun prosedur.

TABEL 5. REKOMENDASI DOKUMEN

Dokumen Rekomendasi	Rekomendasi Dokumen Pendukung
Kebijakan Umum TI	-
Rekomendasi SOP <i>Change Management</i>	Template Dokumen <i>Change Report</i>
	Template <i>Request For Change</i>
	Template <i>Change Record</i>
Rekomendasi SOP <i>Service Asset and Configuration Management</i>	Dokumen <i>CMDB Checklist</i> dan <i>CI Record</i>
	Template Dokumen <i>Asset and Configuration Report</i>
Rekomendasi SOP <i>Release and Deployment Management</i>	Template dokumen <i>Release Plan</i>
	Template Dokumen <i>Release and Deployment Report</i>
Rekomendasi SOP <i>Incident Management</i>	Template <i>Ticket Incident</i>
	Template <i>incident record</i>
	Template dokumen <i>incident report</i>
Rekomendasi SOP <i>Problem Management</i>	Template <i>problem Record</i>
	Template dokumen <i>problem report</i>

Prosedur merupakan panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus

dilaksanakan, dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat alur proses dan peran kerja secara rinci dan sistematis. Pembuatan alur sendiri disesuaikan dengan kebutuhan Diskominfo sebagai pengelola layanan TI di Pemerintah Kota Bandung dan mengacu kepada ITIL v3. Hasil dari perancangan dokumen dapat dilihat pada Tabel 3.

2) People

Untuk komponen *people*, penelitian mengusulkan struktur kerja baru, dengan penambahan fungsi baru, yaitu *Service Desk*. *Service Desk* merupakan fungsi didalam proses ITIL yang bertanggung jawab untuk mengelola insiden dan problem, dan sebagai jembatan antara pengguna dan pengelola layanan.

Dalam struktur kerja baru, penelitian juga memberikan usulan komposisi dan kompetensi yang harus dipenuhi. Komposisi merupakan jumlah SDM yang akan memenuhi struktur kerja baru. Dan kompetensi adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh peran dalam struktur kerja baru tersebut. Disamping itu, juga dilakukan pemetaan diagram RACI, untuk seluruh aktivitas prosedur yang telah dirancang.

3) Technology

Rancangan teknologi yang diusulkan berupa aplikasi IT *Service Management*. Aplikasi yang diusulkan berasal dari vendor *ServiceNow*. Aplikasi tersebut akan digunakan untuk mengelola proses manajemen layanan yang telah diimplementasikan, contohnya pengelolaan *item* konfigurasi dan pengelolaan insiden, pencarian *known error*, dll.

F. Pengujian dan Pelaporan

Pengujian dan validasi dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah perancangan dapat menjawab kebutuhan institusi terkait. Pengujian rancangan yang dilakukan kepada validator adalah berbentuk *form* yang terdiri dari sembilan pertanyaan terkait aspek pengujian. Hasil dari pengujian dapat dilihat pada Tabel 6

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang pertama, yaitu apa saja kebutuhan perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan TI versi 3 domain *Service Transition* dan *Service Operation* di Pemerintah Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan perancangan tersebut adalah data primer yang terdiri dari kondisi layanan eksisting dan target, yang akan digunakan untuk *assessment* dan analisis, serta data sekunder seperti, dokumen-dokumen Pemerintahan Kota Bandung, dokumen ITIL, referensi literatur dan tujuan instansi. Dan untuk rumusan masalah yang kedua, yaitu bagaimana kemampuan pengelolaan layanan TI di Pemerintah Kota Bandung secara umum, dapat

TABEL 6. HASIL PENGUJIAN RANCANGAN

No.	Aspek pengujian	Persetujuan	Komentar
1.	Rancangan mampu memenuhi kebutuhan operasional dari Diskominfo sebagai Penyedia Layanan di Kota Bandung	Setuju	Rancangan telah memenuhi kebutuhan operasional dari Diskominfo karena Diskominfo tidak memiliki panduan dan prosedur terkait pengelolaan layanan yang baik.
2.	Rancangan dapat memenuhi aspek framework ITIL v3 Service Transition dan Service Operation	Setuju	Rancangan telah sesuai dengan framework ITIL v3
3.	Rancangan dapat diterapkan di Pemerintah Kota Bandung	Setuju	Rancangan akan diteliti dan dikembangkan lebih lanjut sebagai dasar penerapannya di Pemerintah Kota Bandung
4.	Rancangan dapat dikembangkan lebih lanjut	Setuju	Rancangan akan diteliti dan dikembangkan lebih dalam lagi
5.	Rancangan mudah dimengerti dan dipahami	Setuju	Rancangan mudah dimengerti
6.	Alur yang direkomendasikan sudah sesuai dengan operasional penyediaan layanan Diskominfo Pemerintah Kota Bandung	Setuju	Alur yang direkomendasikan telah sesuai
7.	Struktur rancangan telah sesuai dengan kebutuhan dokumen di Diskominfo Pemerintah Kota Bandung	Setuju	Struktur rancangan sudah detail dan sesuai dengan kebutuhan dokumen
8.	Perbaikan yang perlu dilakukan terhadap rancangan	Setuju	Perbaikan pada penulisan kalimat
9.	Tanggapan validator mengenai keseluruhan rancangan	Setuju	Keseluruhan rancangan baik dan dapat diterima di Diskominfo Pemerintah Kota Bandung

ditarik kesimpulan bahwa saat ini kemampuan pengelolaan layanan berada pada Level 1 *Performed Process* dengan skala *Partially-Achieved*. Sedangkan untuk domain *Service Transition* berada pada level 1 dengan nilai *Service Transition* 24.5 % dan pada domain *Service Operation* berada pada level 1 dengan nilai 23%. Hal itu didapatkan dari hasil

assessment menggunakan *Capability Level* ISO 15504. Serta untuk rumusan masalah ketiga, yaitu bagaimana perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan TI menggunakan ITIL v3 domain *Service Transition* dan *Service Operation* di Pemerintah Kota Bandung, berdasarkan hasil analisis data, menghasilkan 13 dokumen, yaitu 1 dokumen rekomendasi kebijakan TI, 5 dokumen SOP, dan 7 dokumen pendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Blokdijk, G. (2008). *ITIL IT Service Management - 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification, Training and Exams*. London: Emereo.

Bovim, A., Johnston, K., Kabanda, S., Tanner, M., & Stander, A. (2014). ITIL adoption in South African: A capability maturity view. *e-Skills for Knowledge Production and Innovation Conference 2014* (pp. 49-60). Cape Town: Informing Science Institute .

Cater-Steel, A., & Wui-Gee, T. the Role of It Service Management in Green IT. *Australasian Journal of Information Systems* , 17 (1), 177-195.

CDW-G. (2011). *ITIL for Government*. Whitepaper.

De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2004). IT Governance and its Mechanisms. *I* (1), 27-33.

Lapão, L. V., Rebugue, Á., Silva, M. M., & Gomes, R. (2009). ITIL assessment in a healthcare environment: The role of IT Governance at Hospital São Sebastião. *Studies in Health Technology and Informatics* , 150, 76-80.

Pemkot Tangerang. (2010). *Kegiatan Penyusunan Pedoman Petunjuk Teknis dan Peraturan Komunikasi Online Antar SKPD di Lingkungan Pemerintah Kota Tangerang*. Tangerang: Pemkot Tangerang.

Potgieter, B. C., Batha, J. H., & Lew, C. (2005). Evidence that use of the ITIL framework is effective. *18th Annual Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications* (pp. 160-167). Christchurch: National Advisory Committee on Computing Qualifications.

Tan, W.-G., Cater-Steel, A., & Toleman, M. (2009). Implementing It Service Management : a Case Study Focussing on Critical Success Factors. *Journal of Computer Information Systems* , 50 (2), 1-12.

UCISA. (2002). *ITIL Case Study on the University*. Oxford: UCISA.

Zhen, W., & Xin-yu, Z. (2007). An ITIL-based IT Service Management Model for Chinese Universities. *Software Engineering Research, Management & Applications, 2007. SERA 2007. 5th ACIS International Conference on* (pp. 493-497). Busan: IEEE.