

## PERANCANGAN TATA KELOLA MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN ITIL V3 DOMAIN *SERVICE DESIGN* DI PEMERINTAHAN KOTA BANDUNG

### DESIGNING INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT GOVERNANCE USING ITIL V3 SERVICE DESIGN DOMAIN IN BANDUNG CITY GOVERNMENT

Fikrotun nadiyya<sup>1</sup>, Murahartawaty, S.T., M.T.<sup>2</sup>, Luthfi Ramadani, S.T., M.T.<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

[fikrotunnadiyya@gmail.com](mailto:fikrotunnadiyya@gmail.com)<sup>1</sup>, [murahartawaty@gmail.com](mailto:murahartawaty@gmail.com)<sup>2</sup>, [luthfiramadani@gmail.com](mailto:luthfiramadani@gmail.com)<sup>3</sup>

#### Abstrak

Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab mengelola layanan TI yang disediakan Pemerintah Kota Bandung. Namun penyelenggaraan layanan TI tersebut belum diimbangi oleh penerapan tata kelola manajemen layanan TI. Sehingga, belum dapat dipastikan pemanfaatan TI tersebut benar-benar memberi nilai tambah dan selaras dengan tujuan strategis dari pemerintahan. Selain itu, keputusan Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 tentang Panduan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional semakin mendorong Pemerintah Kota Bandung untuk mulai menerapkan tata kelola layanan TI. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan rancangan rekomendasi manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung. Perancangan ini menggunakan framework ITIL Versi 3 pada domain *service design* dengan sub-domain *service catalogue management*, *service level management*, *information security management* dan *supplier management*. Hasil perancangan *service design* ini menghasilkan dokumen kebijakan, standar prosedur dan dokumen pendukung proses. Diharapkan hasil dari perancangan *service design* ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI Pemerintah Kota Bandung.

Kata kunci : Tata Kelola, ITIL, Service Design, Manajemen Layanan TI.

#### Abstract

Office of Communications and Information Technology of Bandung is responsible for managing the delivery of IT services that provided by the Government of Bandung. However, the delivery of IT services has not been supported by the implementation of good IT governance. So, the use of IT could not be ascertained about the value that already obtained and the aligned with the strategic objectives of the government. In addition, the decision of the Ministry of Communication and Information of the Republic of Indonesia through the Minister of Communication and Information Technology Regulation No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007 about General Guidelines for National Information and Communication Technology forced the Government to start implementing good IT service management governance. Therefore, this research was conducted to provide a recommendation of IT service management for Government of Bandung. This design uses the framework of ITIL Version 3 service design domains with sub-domain *service catalogue management*, *service level management*, *information security management*, and *supplier management*. The result of this research are IT policies, procedures and standard documents of the selected process. The results of this research is expected to be used as recommendations for the Government of Bandung to improve the quality of IT services and in the process of IT service management.

Keywords : IT Governance, ITIL, Service Design, ITSM.

#### 1. Pendahuluan

Teknologi informasi saat ini telah digunakan untuk keperluan sehari-hari, mulai dari urusan administrasi perkantoran sampai dengan pelayanan publik pemerintahan terhadap masyarakat. Pemerintah, dalam hal ini pemerintah daerah seringkali menghadapi tantangan besar dalam pembangunan TI, tantangan yang dihadapi mulai dari aspek strategis, misalnya belum adanya arah kebijakan sektoral di daerah dan belum jelasnya posisi strategis TI di lingkungan pemerintah daerah. Selain itu terdapat pula persoalan yang menyangkut aspek operasional seperti produk TIK yang belum sesuai dengan kebutuhan atau malah tidak termanfaatkan, persoalan SDM dan infrastruktur pendukung dan lainnya. Permasalahan inilah yang menyebabkan investasi TI tidak

menghasilkan nilai yang maksimal. Untuk itulah diperlukan adanya tata kelola teknologi informasi yang baik pada suatu instansi dimulai dari perencanaan sampai dengan implementasi agar instansi tersebut dapat berjalan secara optimal. Selain itu, dengan adanya tata kelola TI di Pemerintah Kota Bandung diharapkan persoalan diatas tidak akan menjadi hambatan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam mencapai tujuan bisnis organisasi.

Penerapan *IT Governance* sebenarnya telah diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU NO.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan prinsip hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik baik. Selain itu terdapat Panduan Umum Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional (PUTIKN) versi 1 dari Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.41/PER/MEN.KOMINFO/11/2007) yang memberikan panduan bagi instansi pemerintahan untuk menerapkan tata kelola TI. Memperhatikan pertimbangan tersebut, terlihat dengan jelas bahwa pemerintah nasional telah memberikan perhatian khusus terhadap performansi TI di seluruh sektor pemerintahan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Bandung bertanggung jawab mengelola layanan TI yang disediakan Pemerintah Kota Bandung, namun penyelenggaraan layanan TI tersebut belum diimbangi oleh penerapan tata kelola manajemen layanan TI yang baik. Sehingga, belum dapat dipastikan pemanfaatan TI tersebut benar-benar memberi nilai tambah dan selaras dengan tujuan strategis dari pemerintahan. Padahal nilai yang dihasilkan dari investasi TI inilah yang diharapkan dapat membantu tercapainya visi dari Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan layanan TI yang efektifitas dan efisiensi. Untuk itu diperlukan standar manajemen layanan TI sebagai acuan tata kelola layanan yang baik yang sudah terstandarisasi secara internasional seperti ITIL atau Cobit yang menjadi *best practices* untuk membangun manajemen layanan TI.

Dalam tata kelola TI yang baik, dibutuhkan sebuah *framework* yang digunakan sebagai landasan dalam proses perancangan hingga implementasi. Dalam penelitian ini digunakan *framework* ITIL yang menempati posisi sebagai Top 5 *IT Governance Framework* pada survei yang dilakukan ITGI tahun 2011[1]. Hal ini dikarenakan adanya hubungan antara kepuasan pelanggan dan kinerja operasional dengan aktifitas ITIL, dimana kepuasan pelanggan dan kinerja operasional akan meningkat seiring meningkatnya aktifitas ITIL yang dilakukan[2]. Selain itu, ITIL merupakan *framework* yang mendukung manajemen layanan TI. Penelitian ini berfokus pada domain *Service Design* yang digunakan untuk melakukan proses perancangan layanan yang selaras dengan tujuan pemerintahan.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perancangan *Service Design* pada Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 dimana tidak semua proses dilakukan, hanya proses prioritas yang dihasilkan dari analisis prioritas. Tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan rancangan *Service Design* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan disediakan Pemerintah Kota Bandung. Adapun manfaat pada penelitian ini adalah dihasilkan rancangan *service design* yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI Pemerintah Kota Bandung.

## 2. Studi Literatur

### 2.1 Tata Kelola TI

Tata kelola TI sebagai keputusan-keputusan yang diambil untuk memastikan adanya alokasi penggunaan TI dalam strategi-strategi organisasi yang bersangkutan. Tata Kelola TI merefleksikan adanya penerapan prinsip-prinsip organisasi dengan memfokuskan pada kegiatan manajemen dan penggunaan TI untuk pencapaian organisasi[3].

### 2.2 ITSM

*IT Service Management* merupakan manajemen dari semua proses yang bekerja sama untuk memastikan kualitas layanan sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan[4]. ITSM diperlukan untuk peningkatan *business value* pada perusahaan.

### 2.3 ITIL versi 3

ITIL adalah sebuah *framework* yang digunakan dalam manajemen layanan TI yang merupakan standar kualitas pelayanan TI dalam suatu organisasi. ITIL dikembangkan oleh *The Office of Government Commerce* (OGC) dan berkerja sama dengan *IT Service Management Forum* (ITSMF). ITIL merupakan *framework* pengelolaan layanan TI yang biasa disebut *IT Service Management* (ITSM) yang digunakan sebagai standar pengembangan layanan TI.

2.4 Service Design

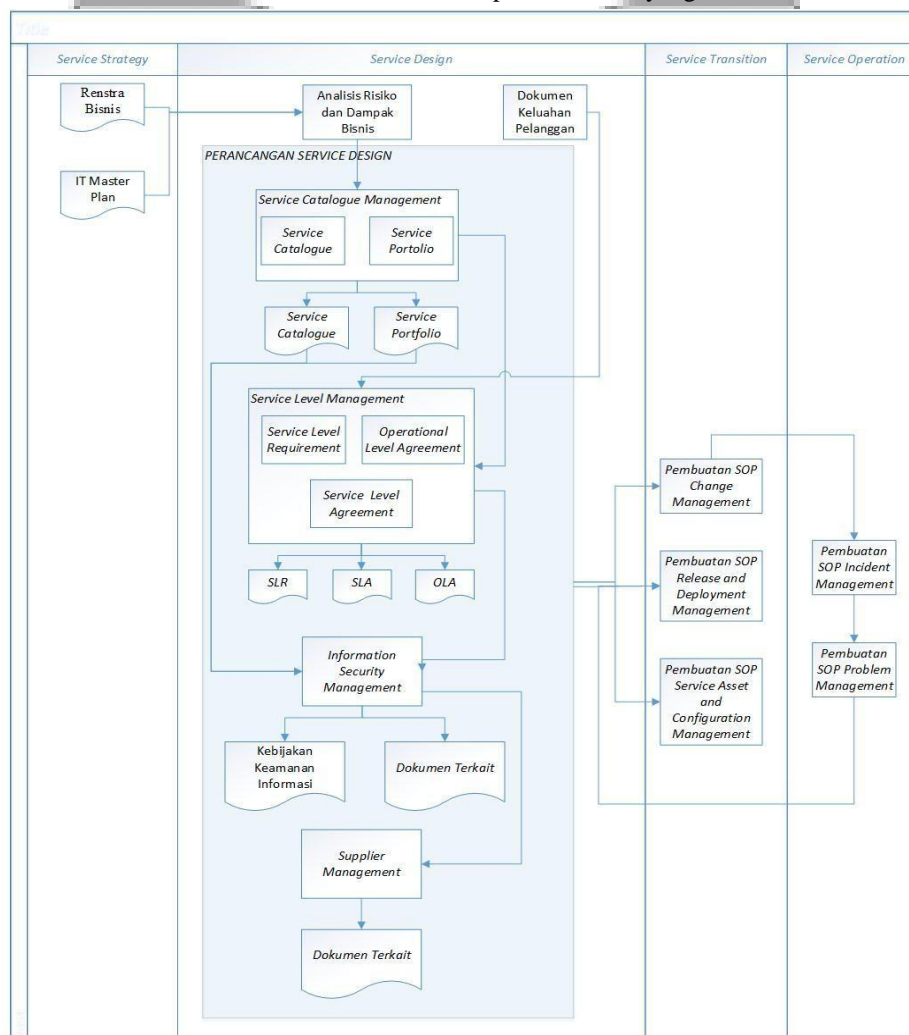
Service Design adalah domain yang memberikan, mendesain dan mengembangkan services dan proses service management yang terdapat prinsip-prinsip rancangan dan metode yang akan mengubah tujuan strategis menjadi sebuah portfolio layanan dan aset layanan [5]. Proses-proses yang dicakup dalam Service Design yaitu:

- a. Design Coordination bertujuan menyelaraskan tujuan dari service design dengan kebutuhan perusahaan dan memastikan seluruh aktivitas service design terkordinasi dengan baik.
- b. Service Catalogue Management merupakan bagian dari portofolio layanan yang dapat dilihat oleh customer, service catalogue diperbaharui dengan informasi baru tentang layanan, termasuk perubahan status dalam layanan.
- c. Service Level Management adalah proses melakukan negosiasi, persetujuan dan dokumentasi keseluruhan layanan TI yang merepresentatif strategis bisnis.
- d. Availability Management bertujuan untuk memastikan bahwa semua layanan ketersediaan telah sampai pada user baik untuk saat ini maupun yang akan datang.
- e. IT Service Continuity Management bertujuan untuk mendukung proses Business Continuity Management dengan memastikan kebutuhan teknologi informasi dan infrastruktur.
- f. Capacity Management bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara investasi TI dan sumberdaya (komponen, dsb) dan keseimbangan antara persediaan dan kebutuhan
- g. Information Security Management bertujuan untuk menyelaraskan keamanan TI dengan keamanan bisnis.
- h. Supplier Management bertujuan mengelola pemasok dan layanan yang mereka berikan.

3. Metodologi Perancangan

3.1 Model Konseptual

Model konseptual merupakan konsep pemikiran yang digunakan sebagai kerangka berfikir yang berbentuk aliran variabel-variabel yang saling berkaitan satu sama lain yang membantu peneliti untuk merumuskan pemecahan masalah dan membantu dalam merumuskan solusi permasalahan yang ada.



### 3.2 Sistematika Penelitian

#### a. Tahap identifikasi

Tahap ini diawali dengan penentuan masalah, tujuan dan manfaat penelitian. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana perancangan *Service Design* pada Pemerintah Kota Bandung dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 dimana tidak semua proses dilakukan, hanya proses prioritas yang dihasilkan dari analisis prioritas. Tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan rancangan *Service Design* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan disediakan Pemerintah Kota Bandung. Adapun manfaat pada penelitian ini adalah dihasilkannya rancangan *service design* yang dapat dijadikan sebagai rekomendasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan TI Pemerintah Kota Bandung.

#### b. Tahap Analisis

Data yang didapat dari hasil wawancara dan observasi digunakan untuk landasan melakukan analisis kondisi saat ini, kemudian analisis prioritas, analisis kondisi target, analisis kesenjangan dan analisis risiko. Hasil dari analisis ini akan digunakan sebagai acuan dalam proses perancangan.

#### c. Tahap Perancangan

Perancangan ini mengacu kepada kerangka kerja ITIL versi 3 2011 domain *service design*. Proses yang dilakukan dalam *service design* antara lain adalah *service catalogue management*, *service level management*, *information security management* dan *supplier management*. Setelah perancangan dilakukan, maka akan dilakukan verifikasi dan validasi untuk memastikan apakah hasil dari perancangan tersebut serta dokumen rekomendasi yang dibuat sudah sesuai dengan keinginan perusahaan.

#### d. Tahap Pengujian dan Pelaporan

Pada tahap ini dilakukan pengujian dari hasil rancangan yang telah dilakukan kepada pihak Pemerintah Kota Bandung. Hasil yang didapat pada tahap ini adalah berupa kebijakan TI, dokumen standar dan prosedur serta dokumen pendukung proses terkait.

#### e. Tahap Kesimpulan

Tahap kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Tahap ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk digunakan untuk pengembangan penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah didefinisikan sebelumnya.

## 4. Pengolahan Data dan Analisis

### a. Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Data yang dibutuhkan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan data mengenai kondisi layanan dan proses pengelolaan layanan, sedangkan data sekunder merupakan dokumen pendukung mengenai objek penelitian. Diskominfo merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola layanan TI yang disediakan Pemerintah Kota Bandung. Layanan TI yang disediakan terkait infrastruktur jaringan dan aplikasi. Selain itu Diskominfo bertanggung jawab dalam pengelolaan informasi yang digunakan oleh Kota Bandung.

### b. Analisis Data

Analisis yang dilakukan adalah analisis RACI dan kondisi layanan saat ini, analisis target, analisis prioritas, analisis kesenjangan dan analisis risiko. Pada penelitian ini digunakan ISO 15504 sebagai landasan standar dalam menghitung *capability assesment* yang mengacu kepada ISO 20000. Kemudian di dapat *capability assesment* kondisi layanan TI pada Pemerintah Kota Bandung baru berada pada level 1 *Partially-Achieved* untuk proses *service design*. Dengan rata-rata presentase kapabilitas dari seluruh proses sebesar 39%.

Kemudian dilakukan analisis prioritas dengan melakukan pendekatan *assessment* data primer dan dikung *assesment* data sekunder melalui pemetaan tujuan instansi terhadap risiko proses terkait. Selain pemilihan proses prioritas juga mengacu kepada kepatuhan regulasi dan referensi dari beberapa penelitian terkait. Proses yang terpilih dari analisis prioritas adalah *service catalogue management*, *service level management*, *information security management* dan *supplier management*.

## 5. Perancangan

### a. Proses

Perancangan proses akan menghasilkan dokumen kebijakan TI, standar dan prosedur serta dokumen pendukung proses prioritas. Dalam perancangan proses ini dihasilkan diagram alir dan penjelasan peran dan tanggung jawab pihak yang terkait dalam pelaksanaan proses. Pembuatan rancangan proses ini mengacu kepada kebutuhan Diskominfo dan ITIL v3.

### b. Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Perancangan komponen SDM dan organisasi ini akan menghasilkan rancang struktur kerja yang dibutuhkan dalam menjalankan proses, selain itu dilakukan pemetaan RACI rekomendasi dan analisis kompetensi SDM. Pembuatan struktur kerja tidak merubah tatanan struktur organisasi Diskominfo, tetapi deskripsi instruksi dan peran tanggung jawab lebih diperjelas pada rancangan ini. Kemudian analisis kompetensi SDM dilakukan

dengan memetakan *hard* dan *soft skill* yang dibutuhkan terhadap SDM yang mendukung penyelenggaraan proses terkait.

c. Teknologi

Perancangan komponen teknologi dilakukan dengan merekomendasikan spesifikasi komponen arsitektur teknologi yang harus diperhatikan agar pemanfaatan teknologi pendukung dapat mendukung berjalannya tata kelola IT atau IT *service management* yang diusulkan. Spesifikasi komponen arsitektur teknologi yang harus diperhatikan adalah Application Server, Application Client, Database Server, Router, WAN, LAN, Web Server.

## 6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, diperoleh beberapa kesimpulan yang berguna untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Diantaranya adalah :

- a. Kondisi layanan TI pada Pemerintah Kota Bandung baru berada pada level 1 *Partially-Achieved* untuk proses *service design*. Dengan rata-rata presentase kapabilitas dari seluruh proses sebesar 39%. Kemudian hasil yang didapat dari perancangan proses yang ada di *service design* dapat digunakan untuk membantu Diskominfo selaku pengelola TI dalam hal mendokumentasikan segala informasi mengenai layanan TI.
- b. Dokumen yang dihasilkan pada rancangan ini yang berupa Kebijakan TI, standar dan prosedur serta dokumen pendukung penyelenggaraan proses terkait dapat membantu Diskominfo dalam mendokumentasikan layanan TI yang ada. Selain itu, digunakan untuk meningkatkan kualitas kepuasan pengguna layanan yang diberikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] ITGI. (2007). COBIT 4.1 Framework, Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models, IT Governance Institute.
- [2] Potgieter, D. B., Botha, J., & Lew, D. C. (2004). *Evidence That Use of The ITIL Is Effective*.
- [3] Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT Governance; How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Boston.
- [4] Menken, I. (2010). *ITIL V3 Implementation Quick Guide – The Art of Stress-Free IT Service Management – Second Edition*. Queensland: Emereo Pty Ltd.
- [5] OGC. (2011). *ITIL Service Design*. London: TSO (The Stationary Office).

