

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

### DESIGNING INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT GOVERNANCE USING ITIL V3 *SERVICE TRANSITION* AND *SERVICE OPERATION* DOMAIN IN BANDUNG CITY GOVERNMENT

Luki Aisha Kusuma Wardani<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

[lukiaishakw@gmail.com](mailto:lukiaishakw@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

Teknologi Informasi saat ini menjadi 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*, dibutuhkan suatu tata kelola TI untuk memastikan bahwa 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 v3 digunakan karena layanan TI juga merupakan salah satu *business core* di Pemerintahan Kota Bandung sehingga lebih baik diimplementasikan manajemen layanan TI. ITIL juga merupakan *best practice* yang dapat meningkatkan efisiensi operasional IT instansi. Assesment yang dilakukan sebagai pengukuran *Capability Level* adalah dengan menggunakan ISO 15504. Karena kurangnya data primer, data sekunder digunakan untuk mencari proses prioritas yang akan dipilih, dengan memetakan tujuan instansi dengan ketiadaan proses ITIL. Disamping itu, juga dilakukan studi penelitian ITIL pada sektor publik lain, untuk melihat proses ITIL yang sering menjadi prioritas. Hasil dari perancangan tata kelola ini adalah kebijakan dan prosedur terkait proses-proses di ITIL yang menjadi prioritas.

Kata Kunci : Tata Kelola, ITSM, ITIL v3, *Service Operation*, *Service Transition*, 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 delivery of IT Services. 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. 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. Besides that, study of implementation ITIL in other public sector was also conducted to know about ITIL process that often being priority. 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 Operation*, *Service Transition*, *Public Sector*

## 1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah mencakup berbagai bidang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa Teknologi Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja organisasi, serta meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi sebaiknya berfungsi sebagai penyedia dan berorientasi layanan sehingga dapat selaras dengan tujuan bisnis (Wui-Gee-Tan;Aileen;Mark, 2010). Karena begitu pentingnya Teknologi Informasi di dalam suatu organisasi, dibutuhkan suatu tata kelola TI agar TI memberikan manfaat dan menambah *value* bagi perusahaan.

IT *Governance* telah ditetapkan 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 dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Serta dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No.14 tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola TIK Nasional. Sehingga seluruh instansi pemerintahan baik pada level pusat maupun daerah wajib mempunyai Tata Kelola sebagai tolak ukur pengelolaan dan pelayanan TI.

Di Pemerintahan Kota Bandung, Teknologi Informasi berkembang sangat pesat di bawah kepemimpinan 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. Diskominfo membutuhkan sebuah tata kelola yang baik agar memiliki pengelolaan layanan TI yang terstruktur sesuai dengan tujuannya. 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 bisnis. Dengan adanya tata kelola TI di sebuah Diskominfo maka diharapkan dapat menjamin bahwa semua kegiatan layanan TI memang ditujukan untuk mendukung tercapainya tujuan dari pemerintahan Kota Bandung.

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. Penelitian 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 adalah bagaimana hasil perancangan tata kelola manajemen layanan TI di Pemerintahan Kota Bandung. Tidak semua proses di domain *Service Operation* dan *Service Transition* dilakukan, merupakan batasan masalah dalam penelitian. Serta objek penelitian ini hanya layanan yang disediakan Pemerintah Kota Bandung untuk SKPD, tidak mencakup penyediaan layanan untuk masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang sebuah tata kelola TI di Pemerintahan Kota Bandung yang berbasis layanan agar layanan TI di Pemkot Bandung dapat selaras dengan tujuan bisnis instansi dan mendapatkan *benefit* serta mencapai keefektivas dan efisiensi.

## 2. Studi Literatur

### a. Tata Kelola TI

Menurut Gembergen (2002), 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.

### b. ITSM

Menurut Gerard Blokdiik (2008), bahwa ITSM adalah satu set kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan. Kemampuan perusahaan ini dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan oleh pelanggan. Penyedia layanan TI tidak bisa lagi mampu untuk fokus pada teknologi dan organisasi internal mereka. Sekarang ini Penyedia layanan TI harus mempertimbangkan kualitas layanan yang mereka berikan dan fokus pada hubungan dengan pelanggan.

## c. ITIL v3

ITIL. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah metodologi proses yang memberikan *best practice* untuk manajemen layanan IT yang dapat membantu perusahaan menelaraskan IT mereka dengan kebutuhan bisnis, meningkatkan pelayanan, dan menurunkan biaya jangka panjang dari penyediaan layanan. (Yao and Wang, 2010). Menurut Malleswara Talla and Raul Valverde (2013), tujuan utama dari ITIL adalah untuk menetapkan *best practice* dan meningkatkan standar kualitas layanan TI bahwa pelanggan harus menuntut dan penyedia harus menyediakan. ITIL yang dapat digunakan sebagai pedoman kualitas layanan untuk tujuan : Kontrol yang lebih baik kualitas, tingkat pelayanan, efisiensi, pengurangan biaya, dan efektivitas arus informasi, SLA, dan kontrol atas proses bisnis. Ada 5 domain dalam ITIL yaitu *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement*.

d. *Service Transition*

*Service Transition* menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional (OGC, 2011). *Service Transition* memiliki 7 proses, yaitu : *Transition Planning and Support, Change Management, Change Evaluation, Service Assets and Configuration, Release and Deployment Management, Service Validation and Testing, dan Knowledge Management*. Berikut adalah tujuan dari sub-proses *Service Transition* :

- *Transition planning and support* : Tujuan dari perencanaan transisi dan dukungan proses adalah untuk memberikan perencanaan keseluruhan untuk transisi layanan dan mengkoordinasikan sumber daya yang mereka butuhkan.
- *Change Management* : Tujuan dari proses ini adalah mengontrol semua perubahan pada layanan dan memastikan perubahan yang dibuat menguntungkan dengan gangguan yang minimal untuk layanan TI.
- *Service Asset and Configuration Management* : Tujuan dari proses ini adalah menjaga hubungan konfigurasi dan *asset* yang dibutuhkan layanan TI.
- *Release and Deployment Management* : Tujuan dari proses ini adalah merencanakan, menjadwalkan dan mengendalikan proses rilis layanan dengan menguji pada siklus layanan. Tujuannya adalah untuk memastikan integritas layanan tetap terjaga.
- *Service validation and testing* : Tujuan dari proses ini adalah memastikan layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan sesuai target level yang disepakati dan memastikan bahwa operasional TI mampu mendukung layanan tersebut.
- *Change evaluation* : Tujuan dari proses ini adalah melakukan pengenalan pada layanan baru, ataupun memperkenalkan perubahan baru pada layanan yang telah berjalan.
- *Knowledge management* : Tujuan dari proses ini adalah mengumpulkan, menganalisa, menyimpan, dan berbagi pengetahuan dan informasi organisasi yang terkait dengan layanan TI. Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan efisiensi.

e. *Service Operation*

*Service Operation* merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif. (OGC, 2011). *Service Operation* memiliki 5 proses dan 4 fungsi, yaitu : *Event Management, Incident Management, Problem Management, Access Management, dan Request Fulfillment, Service Desk, Technical Management, Application Management, dan IT Operations Management*. Berikut adalah tujuan dari sub-proses *Service Operation* :

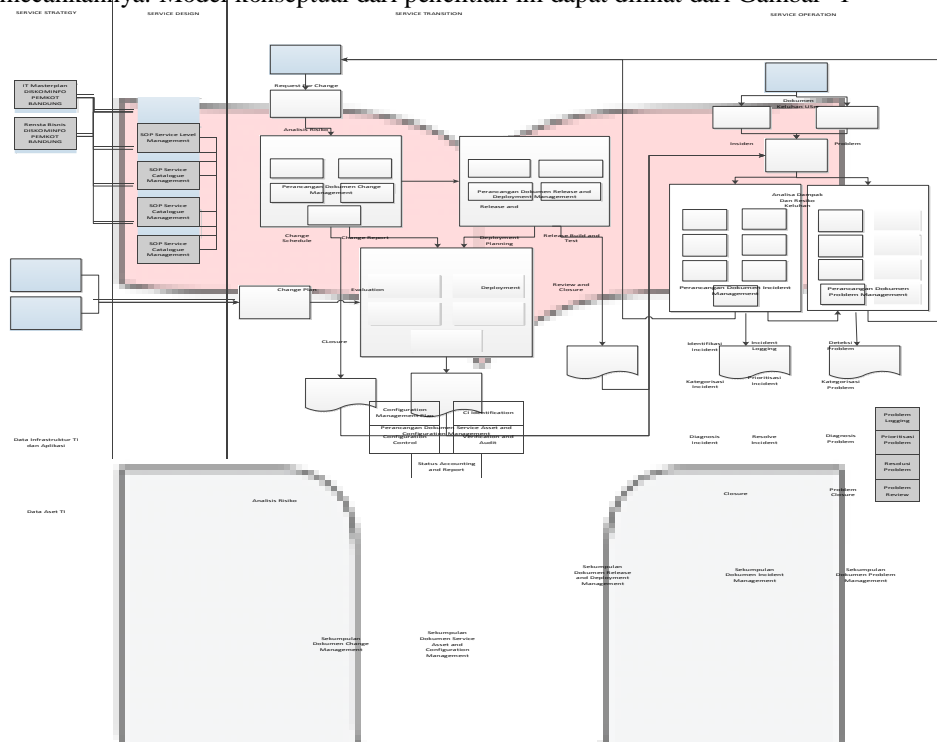
- *Event Management* : proses yang memonitor semua peristiwa yang terjadi melalui infrastruktur TI, memonitor sepanjang siklus hidup dari ITIL, dan mendeteksi kejadian. Kejadian (*event*) yang dimaksud adalah setiap kejadian yang memiliki arti penting bagi pengelolaan TI Setelah mendeteksi, akan dievaluasi dan menentukan tindakan control yang sesuai.
- *Incident Management* : proses ini bertanggung jawab mengelola seluruh siklus hidup insiden. *Incident Management* bertanggung jawab mengelola insiden dan mengembalikan manajemen layanan ke dalam proses normal secepatnya jika ada insiden. Insiden adalah suatu kejadian yang tidak direncanakan yang berakibat pada penurunan kualitas layanan.
- *Problem Management* : proses yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup dari semua masalah. *Problem* terdiri dari lebih satu insiden, atau gabungan dari insiden dan insiden. Tujuan dari *Problem Management* adalah untuk mengelola siklus hidup dari semua masalah dari identifikasi melalui penyelidikan lebih lanjut, dokumentasi, dan penyelesaian masalah. *Problem Management* berusaha untuk meminimalkan dampak merugikan dari insiden dan masalah pada bisnis yang disebabkan oleh kesalahan mendasar dalam Infrastruktur TI dan untuk secara proaktif mencegah terulangnya insiden terkait dengan kesalahan ini.

- *Request Fullfilment* : Tujuan dari proses ini adalah memenuhi permintaan pelanggan pada layanan TI, misalnya perubahan *password*. *Request Fullfilment* yang efektif memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan pelanggan hal itu dapat berdampak seberapa baik IT dirasakan seluruh bisnis.
- *Access Management* : Manajemen akses adalah proses pemberian pengguna resmi hak untuk menggunakan layanan, sementara mencegah akses ke pengguna non-resmi. Kebijakan ini juga didefinisikan di dalam *information system security*.

### 3. Metodologi dan Perancangan

#### a. Model Konseptual

Model konseptual adalah konsep penelitian yang membantu peneliti dalam merumuskan masalah dan memecahkannya. Model konseptual dari penelitian ini dapat dilihat dari Gambar -1



Gambar.1 Model Konseptual penelitian

#### b. Sistematis Pemecahan Masalah

- **Tahap Identifikasi**  
Tahap ini merupakan tahapan awal dari penelitian, yang diawali dengan perumusan masalah atau identifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang menjadi bahan kajian adalah bagaimana merancang suatu Tata Kelola Manajemen Layanan TI di bagian Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung berdasarkan *Best practice* ITIL versi 3 pada domain *Service Operation*. Setelah melakukan perumusan masalah, langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian, lalu menentukan Batasan Penelitian. Pada tahapan ini juga dilakukan pembacaan studi literatur sebelumnya.
- **Tahap Analisis**  
Pada tahap ini diawali dengan wawancara kondisi layanan di Diskominfo Kota Bandung. Disamping wawancara, dilakukan juga observasi untuk mengetahui bagaimana situasi *real* layanan TI di tempat tersebut. tahap selanjutnya adalah pemetaan proses-proses yang akan dikerjakan dengan menggunakan diagram RACI. Setelah itu dilakukan Analisis Kondisi Layanan Eksisting. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap kondisi target atau kondisi ideal yang ingin diterapkan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Setelah mengetahui kondisi eksisting dan target pada objek penelitian, dilakukan penilaian (*assessment*) untuk mengetahui sejauh mana tingkat *capability* pelayanan TI di Pemerintahan Kota Bandung. Penilaian tersebut juga berguna untuk menentukan analisis prioritas. Karena *assessment* pada data primer tidak dapat dijadikan patokan, sehingga dilakukan analisa terhadap data sekunder menggunakan metode *Governance, Risk and Compliance matriks*. Analisa GRC dilakukan dengan memetakan risiko yang berkaitan dengan proses terhadap tujuan perusahaan dan regulasi. Disamping pemetaan, dilakukan juga analisa *paper* sebagai *best practice* untuk mengetahui proses mana yang sering menjadi prioritas diterapkan di sektor publik. Setelah itu dilakukan analisis kesenjangan dan analisis risiko untuk mengetahui rekomendasi untuk perancangan.
- **Tahap Perancangan**

Setelah melakukan analisis dan mendapatkan data dan informasi, kemudian diolah dan diproses pada perancangan *Change Management, Service Asset and Configuration Management, Release and Deployment Management, Incident Management* dan *Problem Management*. Perancangan yang dibuat menggunakan acuan ITIL V3.



- Tahap Pengujian dan Pelaporan  
Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap hasil perancangan kepada Diskominfo Kota Bandung dan pelaporan setelah rancangan diuji. Pengujian dilakukan dengan maksud untuk menverifikasi dan memvalidasi 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.
- Tahap Kesimpulan  
Tahapan ini merupakan tahap terakhir dan penutup dari pemecahan masalah yang dilakukan. Sebagai penutup, dihasilkan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan.

#### 4. Pengolahan Data dan Analisis

##### a. Pengumpulan Data

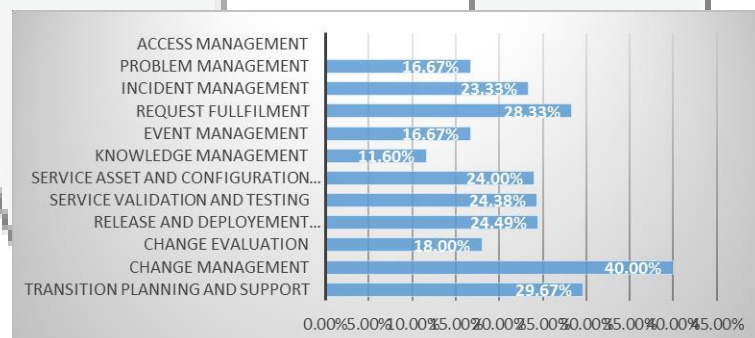
Data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari kondisi layanan, kondisi yang diinginkan, serta proses pengelolaan layanan. Sedangkan data sekunder merupakan dokumen-dokumen yang menjadi pendukung dalam penelitian ini, seperti dokumen dari Pemerintah Kota Bandung.

##### b. Pengolahan Data

Diskominfo sebagai penyedia layanan Teknologi Informasi di Kota Bandung, memberikan pelayanan TI kepada SKPD dan juga masyarakat. Untuk SKPD, Diskominfo memberikan layanan seperti, memfasilitasi pembuatan aplikasi (berbasis *web*, *desktop*, atau *platform*), pemberian layanan internet dan *bandwidth*, dan pengelolaan Laporan, penyampaian informasi menyeluruh di Kota Bandung, serta mengelola website resmi Kota Bandung.

##### c. Analisis Data

Analisis terdiri dari Pemetaan Diagram RACI Eksisting, Analisis Kondisi Eksisting, Analisis Kondisi Target, Analisis Prioritas, Analisis Kesenjangan dan Analisis Risiko. Assesment yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan ISO 15504. ISO 15504 digunakan karena ISO 15504 merupakan *framework* penilaian untuk ISO 20000, yang sama-sama *framework* tata kelola berbasis ITSM. Hasil dari assesment tersebut dapat dilihat pada Gambar 2. Dari hasil assesment tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan pelayanan proses *Service Transition* dan *Operation* adalah 24.5 % dan 23%, yang berada pada *level 1 partially achieved*.



Gambar 2 Hasil Assessment Capability Level

Analisis Prioritas merupakan sebuah analisis untuk melihat proses mana yang menjadi prioritas untuk dikerjakan. Dalam hal ini penarikan proses prioritas tidak hanya menggunakan assessment data primer, karena ketidakcukupan data. Analisis juga dilakukan dengan metode pemetaan antara tujuan perusahaan dengan risiko ketiadaan proses ITIL. Disamping itu juga dilakukan perbandingan referensi dengan beberapa *paper*. Analisis Prioritas menghasilkan proses yang diprioritaskan untuk dikerjakan yaitu *Change Management*, *Service Assets and Configuration Management*, *Release and Deployment Management*, *Incident Management*, dan *Problem Management*.

#### 5. Perancangan dan Hasil

##### a. Process

Pada komponen process, dilakukan perancangan kebijakan dan prosedur untuk proses-proses yang diprioritaskan. Pembuatan kebijakan dan prosedur ini menghasilkan 1 dokumen kebijakan TI dan 5 dokumen SOP sub-proses ITIL. Dan juga beberapa dokumen pendukung. Pembuatan prosedur terdiri dari pembuatan alur proses serta prosedur dan peran proses. Pembuatan alur sendiri disesuaikan dengan kebutuhan Diskominfo dan mengacu kepada ITIL v3.

b. *People*

Pada komponen *people*, dilakukan perancangan struktur kerja baru, pemetaan diagram RACI usulan, analisis kompetensi serta komposisi SDM. Pembuatan struktur kerja baru, tidak merombak semua fungsi pada struktur organisasi Diskominfo. Dalam hal ini, hanya dilakukan penambahan *Service Desk*, dan penambahan serta pemaksimalan tanggung jawab. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah analisis bobot tanggung jawab jika nantinya rancangan akan diimplementasikan. Untuk analisis kompetensi, dilakukan pemetaan terhadap aktor dan *hard and soft competence*. Diharapkan dengan adanya analisis kompetensi ini, SDM yang memegang tanggung jawab untuk operasional sangat berkompeten dan dapat melakukan tanggung jawabnya dengan baik dan benar. Untuk pembuatan komposisi, dilakukan analisis komposisi untuk melihat jumlah SDM yang dibutuhkan oleh Diskominfo untuk Pemerintah Kota Bandung.

c. *Technology*

Pada komponen teknologi, penelitian ini tidak merekomendasikan sebuah nama *tools*, namun hanya memberikan bentuk dan spesifikasi terkait *tools* yang diperlukan. Untuk proses *Incident Management* dan *Problem Management*, dibutuhkan sebuah *tools* yang akan digunakan untuk mengelola daur hidup insiden dari awal sampai akhir. Dan untuk *Service Assets and Configuration Management*, dibutuhkan sebuah *Configuration Management System (CMS)* dengan *checklist* yang sudah direkomendasikan pada dokumen pendukung.

d. Pengujian dan Validasi

Perancangan ini telah diuji dan divalidasi oleh validator dalam penelitian ini yaitu Kepala Seksi Sarana Prasarana Bidang Telematika Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Bandung. Pengujian dilakukan dengan memberikan form dengan 9 pertanyaan terkait rancangan yang telah dibuat. Bukti validasi lain berupa tanda tangan dari validator pada dokumen rancangan.

## 6. Kesimpulan

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kebutuhan perancangan perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan TI menggunakan ITIL versi 3 *Service Transition* dan *Service Operation* di Pemerintah Kota Bandung ini adalah data primer yang terdiri dari kondisi layanan eksisting dan target, yang akan digunakan untuk *assessment* dan analisis, serta data sekunder yang didapatkan dari dokumen-dokumen Pemerintahan Kota Bandung, dokumen ITIL, referensi paper, dan tujuan perusahaan. Kemampuan pengelolaan layanan TI di Pemerintah Kota Bandung saat ini berada pada Level 1 *Partially-Achieved*, dengan nilai *Service Transition* 24.5 % dan *Service Operation* 23%. Hal itu didapatkan dari hasil *assessment* menggunakan *Capability Level ISO 15504*. Dan berdasarkan hasil analisis data, dilakukan Perancangan Tata Kelola Manajemen Layanan TI menggunakan ITIL versi 3 *Service Transition* dan *Service Operation* di Pemerintah Kota Bandung menghasilkan 16 dokumen, yaitu 1 dokumen rekomendasi kebijakan TI, 5 dokumen SOP, dan 7 dokumen pendukung.

## Daftar Pustaka :

- [1] Blokdijs, G. (2008). *ITIL IT Service Management. 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification, Training and Exams*. Queensland: Emergo Publishing.
- [2] Cater-Steel, Aileen and Tan, Wui-Gee (2010) The role of IT service management in green IT. *Australasian Journal of Information Systems*, 17 (1). pp. 107-125. ISSN 1449-8618
- [3] De Haes, S. & Grembergen, W.V. (2004). IT Governance and Its Mechanisms. *Information System Control Journal*, Vol 1: 1
- [4] ISO & IEC. (2012). *ISO/IEC 15504-8 An Exemplar Process Assessment Model for IT Service Management*.
- [5] OGC (2011). *ITIL v3 Service Transition*. London: TSO (The Stationery Office).
- [6] OGC (2011). *ITIL v3 Service Operation*. London: TSO (The Stationery Office).
- [7] Talla, M & Valverde, R. (2013). An Implementation of ITIL. *International Journal of Information and Electronics Engineering*, Vol. 3, No. 3: 334.
- [8] Yao, Z. & Xin, W. (2010). *An ITIL Based ITSM Practice: A Case Study of Steel Manufacturing Enterprise*. Beijing: Beihang University