

DAFTAR ISTILAH

- Assessment* : Upaya utk mendapatkan data/informasi
- CMMI : *Capability Maturity Model Integration*, model untuk meningkatkan dan mengelola proses dalam organisasi guna meningkatkan kualitas dan efisiensi kerja.
- Diskominfo : Instansi pemerintah yang mengelola urusan komunikasi, informasi, dan teknologi di suatu daerah.
- IT : *Information Technology*
- ITIL : *Framework* pendukung ITSM
- ITSM : Pendekatan strategis untuk merancang, mengelola, dan mengirimkan layanan TI
- IT Service Continuity Management* : Salah satu praktik yang ada pada domain *Service Design*.
- Request Fulfillment* : Salah satu praktik yang ada pada domain *Service Operation*.
- Roadmap* : Tahapan yang diperlukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka waktu tertentu
- Service Design* : Salah satu domain berfokus pada merancang dan mengembangkan layanan TI serta semua aspek pendukungnya.
- Service Operation* : Salah satu domain berfokus pada pengelolaan operasional sehari-hari layanan TI.
- SOP : *Standard Operating Procedure*, panduan yang mendokumentasikan langkah-langkah yang harus diikuti secara konsisten untuk menyelesaikan tugas

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah berkembang pesat termasuk di institusi pendidikan yang saat ini sedang meningkatkan pemanfaatan dan investasi teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi sangat mendukung tujuan penyelenggaraan pendidikan sehingga harus diperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko (Fiqri Amrullah Maulana & Sutabri Tata, n.d.). Teknologi Informasi sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat (Siregar & Nasution, 2020). Teknologi Informasi tidak hanya sekedar implementasi, tetapi juga harus ada pengelolaan layanan TI sebagai pedoman untuk menyelaraskan TI dengan tujuan perusahaan sehingga dapat memberikan nilai tambah. Oleh karena itu, untuk mengatasi dan menyelesaikan permasalahan TI, organisasi harus menerapkan manajemen layanan TI untuk menciptakan layanan TI yang baik dan stabil (Natasia et al., 2020).

Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Technology Service Management (ITSM)*. *Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan sebuah konsep manajemen yang bertujuan untuk menyampaikan layanan teknologi informasi dengan baik dan efisien kepada pelanggan (A. N. Salim & Sutabri, n.d.). ITSM berfokus pada mengelola, mendefinisikan, dan memberikan layanan TI untuk mendukung tujuan bisnis. ITSM menyediakan struktur dimana proses TI, sumber daya TI dan informasi terkait dengan strategi dan tujuan organisasi akan terhubung Bersama (F. Salim, n.d.). Selain itu ketika meningkatkan layanan, perusahaan harus memastikan bahwa layanan yang diberikan konsisten dengan tingkat yang disepakati perusahaan, dan perusahaan sebaiknya menerapkan kerangka kerja TI yang umum dan terstandarisasi untuk menyempurnakan proses peningkatan layanan. Secara keseluruhan, ITSM pendekatan yang holistik untuk mengelola layanan TI dengan focus pada kebutuhan pelanggan,

efisiensi operasional, dan pencapaian tujuan bisnis. Dengan menerapkan praktik-praktik ITSM yang baik, organisasi dapat meningkatkan pengiriman layanan TI, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan (Krismayanti & Sutabri, 2023).

Saat ini, penelitian *Information Technology Service Management (ITSM)* banyak digunakan untuk mengembangkan kerangka kerja dan standar TI. Salah satu kerangka kerja yang terkenal dalam ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* adalah salah satu *framework* bersifat *best practice* dan telah banyak digunakan oleh perusahaan sebagai acuan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal (Mursityo et al., 2019). Umumnya *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* diartikan sebagai suatu kerangka kerja yang didalamnya terdapat pemahaman yang penggunaannya dapat mendukung bisnis organisasi dalam mengembangkan *Information Technology Service Management (ITSM)* (Pratama & Sutabri, 2023). Tujuan penerapan ITIL adalah untuk memberikan nilai bagi bisnis dan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi serta kepuasan pengguna layanan teknologi informasi (Putra & Sutabri, n.d.). Dalam konteks ITIL ini, *Request fulfilment* menjadi salah satu aspek penting yang bertujuan untuk memastikan bahwa permintaan layanan diproses dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dan untuk mendukung stabilitas pertumbuhan perusahaan, *IT Service Continuity Management* juga bertujuan memastikan layanan TI dapat terus berjalan dan pulih dengan cepat setelah terjadi gangguan ataupun bencana.

Request fulfilment termasuk proses yang bertanggung jawab dalam mengelola siklus hidup semua permintaan layanan dalam berbagai jenis permintaan yang lebih spesifik untuk layanan TI (Mahardhika et al., 2019). *Request fulfilment* bertujuan meningkatkan kualitas layanan dengan mengelola semua permintaan layanan yang salah dari pengguna (Djamal et al., 2023). *Request fulfilment* melibatkan pengguna yang mengirimkan permintaan mereka, permintaan layanan tersebut akan dikelola oleh proses pemenuhan. Lalu terdapat, *IT Service Continuity Management* yang bertujuan mengelola risiko yang dapat memberikan dampak serius layanan TI (Utami et al., n.d.). *IT Service Continuity Management* menguraikan strategi untuk memastikan fasilitas

TI memenuhi persyaratannya dan memulihkan kelangsungan bisnis dalam jangka waktu yang ditentukan.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Bandung adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan pembangunan infrastruktur serta layanan di bidang komunikasi dan informatika. Sebagai bagian penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang efisien dan modern, Diskominfo Kota Bandung juga memiliki tugas untuk mengimplementasikan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui berbagai program dan inisiatif, Diskominfo berusaha meningkatkan akses informasi, memperkuat komunikasi publik, serta memastikan penggunaan teknologi informasi secara optimal untuk mendukung pelayanan publik yang transparan, efektif, dan akuntabel di Kota Bandung.

Saat ini, ada beberapa isu dalam proses manajemen permintaan layanan di Diskominfo Kota Bandung yang menyebabkan ketidakefisienan dalam pemenuhan permintaan pengguna terutama terkait penanganan permintaan layanan yang belum sepenuhnya bisa ditangani secara efektif. Selain itu, Diskominfo juga mengalami beberapa permasalahan meliputi belum tercapainya tingkat layanan kontinuitas yang optimal serta respons terhadap layanan terkait kontinuitas yang masih perlu ditingkatkan, hal ini bisa membuat kurangnya kesiapan dalam menghadapi insiden atau bencana besar.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diperlukan pendekatan terstruktur dalam mengelola permintaan layanan dan memastikan bahwa layanan tetap operasional dapat dipulihkan dengan cepat setelah gangguan atau bencana terjadi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan bisnis organisasi terpenuhi. Dalam penelitian tugas akhir ini, akan dilakukannya *assessment* untuk mengetahui lebih lanjut terkait kondisi eksisting serta kesenjangan yang ada di Diskominfo Kota Bandung saat ini. *Assessment* yang digunakan adalah berdasarkan pedoman *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) 3. Assessment* ini dilakukan dengan menggunakan pengukuran *Capability Maturity Model Integration (CMMI)*, yang akan menilai kondisi saat ini serta mengidentifikasi kesenjangan yang ada di Diskominfo Kota Bandung. Peneliti akan melaksanakan *assessment* ini sebagai bagian dari penelitian

dan akan memberikan rekomendasi yang relevan berdasarkan temuan tersebut untuk Diskominfo Kota Bandung.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan analisis dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan framework ITIL V3 ?
2. Bagaimana *Gap Analysis* pada IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* yang telah disesuaikan dengan framework ITIL V3?
3. Bagaimana rancangan rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan *framework* ITIL V3?
4. Bagaimana rancangan roadmap yang dapat digunakan untuk meningkatkan IT *Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan *framework* ITIL V3?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis dan memahami kondisi eksisting pada IT *Service Management* berdasarkan practice *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
2. Melakukan analisis hasil *Gap Analysis* pada IT *Service Management* berdasarkan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.

3. Memberikan rancangan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *IT Service Management* pada *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
4. Memberikan *roadmap* perbaikan dalam peningkatan *IT Service Management* Bandung berdasarkan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk menentukan arah penelitian dengan jelas maka terdapat batasan yang telah ditetapkan yaitu

1. Pelaksanaan *assessment* menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* versi 3.
2. Ruang lingkup pembahasan difokuskan pada penerapan *IT Service Management* dengan *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* di Diskominfo Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Diskominfo Kota Bandung dalam Upaya meningkatkan pengelolaan layanan TI dengan perancangan *IT Service Management* pada *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* dapat mengoptimalkan penerapan ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.
2. Bagi peneliti lain, menjadi sumber informasi dan referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan analisis, evaluasi dan panduan dalam melakukan penelitian terkait *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung.
3. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dengan mendapatkan dan menambah ilmu tentang perancangan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini akan membantu menginformasikan hasil penelitian-penelitian sebelumnya dan akan dijadikan sebagai bahan kajian untuk menyusun penelitian saat ini. Pada bagian ini peneliti mencatumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya. Berikut merupakan *review* dari beberapa penelitian terdahulu terkait penelitian ini.

Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu 1

Judul	Perancangan Prosedur Pemenuhan Permintaan (Request Fulfillment) Layanan TI Dengan <i>Framework</i> ITIL V3
Tahun Terbit	2022
Penulis	Ani Amaliyah, A. Supriadi Adung
Hasil Penelitian	Penelitian yang menghasilkan dua SOP yang dirancang untuk implementasi permintaan layanan TI di sistem informasi Litera Uninus. <i>Framework</i> yang digunakan yaitu ITIL V3, Adanya hasil prosedur yang bertujuan meningkatkan konsistensi dan efisiensi dalam menangani permintaan pengguna, seperti pembuatan email, perubahan password, dan penyediaan informasi user.
Keterkaitan Penelitian	Dari penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dipaparkan, penelitian tersebut mengidentifikasi kesenjangan dalam penerapan manajemen permintaan layanan menggunakan kerangka kerja ITIL 3, yang dimana peneliti juga akan melakukan penelitian tentang analisis permintaan layanan di Diskominfo Kota Bandung menggunakan kerangka kerja ITIL 3.

Tabel II- 2 Penelitian Terdahulu 2

Judul	<i>Maturity Level of Service Operation.</i> <i>Case Study PT Pertamina (Persero), Indonesia.</i>
Tahun Terbit	2019
Penulis	Rekha Bella Novia dan Wella
Hasil Penelitian	Hasil penelitian dari jurnal tersebut menunjukkan bahwa PT Pertamina (Persero) memiliki tingkat kematangan yang berbeda-beda dalam proses-proses operasional layanan teknologi informasi (IT) berdasarkan kerangka kerja ITIL 2011. Dalam penelitian ini, terdapat lima proses yang dievaluasi, yaitu <i>Incident Management</i> , <i>Request Fulfillment</i> , <i>Event Management</i> , <i>Access Management</i> , dan <i>Problem Management</i> . Proses <i>Request Fulfillment</i> berada pada level 1 dengan skor 81,09%. Ini menunjukkan bahwa PT Pertamina (Persero) masih perlu meningkatkan proses pemenuhan permintaan pengguna terkait layanan IT.
Keterkaitan Penelitian	Dari penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dipaparkan, terdapat salah satu proses yang dievaluasi yaitu <i>Request Fulfillment</i> . <i>Request Fulfillment</i> dianggap sebagai bagian dari konsep yang sama dalam konteks manajemen layanan IT, mencakup semua jenis permintaan layanan rutin, yang dimana penulis bisa menjadikan penelitian tersebut sebagai referensi untuk penulisan Tugas Akhir.

Tabel II- 3 Penelitian Terdahulu 3

Judul	Penerapan <i>Request Fulfillment</i> Pada Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi
Tahun Terbit	2022
Penulis	Ahmad Fitriansyah and Pahman Hasibuan
Hasil Penelitian	Hasil penelitian dalam jurnal tersebut menunjukkan pengembangan dan implementasi aplikasi <i>Request Fulfillment</i> pada PT. Mitra Integrasi Informatika. Aplikasi tersebut bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengelolaan permintaan layanan berdasarkan prinsip-prinsip <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i> . Aplikasi yang diusulkan menawarkan beberapa keuntungan, termasuk pemberitahuan email untuk pembaruan status permintaan, peningkatan keamanan data melalui penyimpanan server, kemampuan pemantauan untuk manajemen tingkat atas, dan kemudahan penggunaan melalui akses web dan seluler. Penelitian ini menyarankan perlunya pengembangan dan pengawasan lebih lanjut dari sistem yang diusulkan untuk memenuhi kebutuhan organisasi.
Keterkaitan Penelitian	Dari penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dipaparkan, adanya pengembangan dan implementasi aplikasi yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan pengelolaan permintaan layanan berdasarkan prinsip-prinsip <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i> . Keterkaitan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu dikarenakan penelitian terdahulu berfokus pada <i>Request Fulfillment</i> , yang dimana penulis juga melakukan penelitian terkait domain yang sama

Tabel II- 4 Penelien Terdahulu 4

Judul	IT <i>infrastructure library</i> (ITIL) <i>framework approach to IT governance</i> - IFAC-PapersOnLine
Tahun Terbit	2018
Penulis	Gërvalla, Muhamet.
Hasil Penelitian	Keselarasan proses bisnis dan layanan TI memiliki peran yang sangat penting. Tata kelola TI dapat berkontribusi pada lingkungan bisnis yang lebih baik dengan meningkatkan kinerja bisnis yang berfokus pada pengelolaan dan pengendalian layanan TI.
Keterkaitan Penelitian	Dari penjelasan terkait hasil penelitian yang telah dipaparkan, keterkaitan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu dikarenakan pada penelitian terdahulu mengadopsi ITIL 4 sebagai <i>best practice</i> dalam pemilihan <i>framework</i> yang akan digunakan. Oleh karena itu, penulis menjadikan penelitian ini sebagai referensi.

Tabel II- 5 Penelitian Tedahulu 5

Judul	Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Universitas Chung Dengan Framework ITIL Domian Service Strategy dan Service Design
Tahun Terbit	2022
Penulis	Yudhi Kurniawan, Farhan Adriansyah Ekadana
Hasil Penelitian	Penelitian yang berfokus pada dua domain utama, yaitu service strategy dan service design. Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan praktik terbaik ITIL guna meningkatkan manajemen layanan TI agar lebih selaras dengan kebutuhan bisnis.
Keterkaitan Penelitian	Dari penjelasan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan peneliti saat ini menggunakan proses IT Service Continuity Management yang dimana proses tersebut adalah bagian

	dari service design. Keterkaitan lainnya adalah menerapkan praktik yang sama yaitu menggunakan framework (Information Technology Infrastructure Library).
--	---

Berdasarkan beberapa jurnal penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa *framework* yang digunakan untuk mendukung pengelolaan layanan TI adalah *framework Information Technology Infrastructure Library*. *Framework* ini banyak digunakan oleh organisasi untuk mengelola dan mengembangkan manajemen layanan TI guna meningkatkan kinerja layanan TI. Setelah menganalisis keadaan organisasi saat ini yang diinginkan, kesenjangan ditemukan dan dapat diberikan rekomendasi berdasarkan pedoman *framework Information Technology Infrastructure Library*. Oleh karena itu, penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan pedoman yang jelas dan terstruktur mengenai implementasi ITSM pada *practice Service Management* pada *practice Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan *framework* ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung.

II.2 IT Service Management (ITSM)

Information Technology Service Management (ITSM) atau manajemen layanan teknologi informasi didefinisikan sebagai sebuah metode yang terstruktur untuk pengelolaan layanan TI. *Information Technology Service Management* tidak hanya berfokus pada detail penggunaan TI tetapi juga menyediakan kerangka kerja dalam mengorganisasikan pekerjaan yang berkaitan pada TI, komunikasi dan perilaku teknis antar pengguna TI terhadap pengguna akhir dari teknologi informasi (Pratama & Sutabri, 2023). *IT Service Management* (ITSM) digunakan sebagai kerangka kerja yang mengelola layanan TI dalam sebuah organisasi. ITSM juga melibatkan penggunaan praktik, proses, dan standar terbaik untuk merancang, menerapkan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan pelanggan (Krismayanti & Sutabri, 2023).

IT Service Management (ITSM) mengacu pada konsep manajemen yang bertujuan untuk memberikan layanan teknologi informasi kepada pelanggan secara tepat dan

efisien. *IT Service Management (ITSM)* mencakup berbagai praktik dan proses seperti Manajemen perubahan, manajemen konfigurasi, manajemen acara, Manajemen masalah, manajemen permintaan, manajemen akses dan sebagainya. Masing-masing praktik dan proses ini dirancang untuk memastikan Layanan IT yang diberikan berkualitas tinggi dan selalu tersedia, dan dapat diandalkan (Hartono dkk., 2023) .

II.3 Kerangka Kerja IT *Service Management*

Dalam pengelolaan Tata Kelola TI pada sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan kerangka kerja. Beberapa kerangka kerja terkenal dalam IT Service Management adalah COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*), ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), dan ISO/IEC 20000 (*International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission*). Kerangka kerja-kerangka kerja ini memberikan pedoman terbaik yang bisa digunakan oleh organisasi dalam mengelola dan meningkatkan layanan mereka (Krismayanti & Sutabri, 2023).

Berikut merupakan standar kerangka kerja yang dapat digunakan:

1. COBIT

Cobit (*Control Objective for Information and related technology*) adalah kerangka kerja IT governance yang ditujukan kepada manajemen, staf layanan TI, control departemen, fungsi audit dan lebih penting lagi bagi pemilik proses bisnis (*business process owners*), untuk memastikan *confidentialty, integrity, dan availability* data serta informasi kontrol dan kritikal. COBIT merupakan dokumentasi *best practice* untuk IT *Governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen untuk menghubungkan gap antara resiko bisnis, kebutuhan kontrol, dan masalah-masalah teknis TI (Mawarni et al., 2022). Kerangka kerja COBIT membuat perbedaan yang jelas antara tata kelola dan manajemen. COBIT mendefenisikan semua komponen yang menjelaskan komponen (proses) mana yang harus diambil, dan bagaimana serta oleh siapa keputusan itu harus diambil agar dapat menyelaraskan kepentingan tersebut terhadap strategi dan tujuan bisnis perusahaan untuk mencapai *good corporate governance* (ISACA, 2019)

2. *Information Technology Infrastruktur Library (ITIL)*

Secara umum *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* didefinisikan sebagai sebuah kerangka kerja yang berisi pengetahuan praktis yang dapat digunakan dalam membantu organisasi bisnis untuk mengembangkan dan menyediakan proses *Information Technology Service Management (ITIL, 2019)*. Kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* merupakan suatu *best practice* yang bertujuan secara berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional TI (Rachmi Annisa et al., 2014). Kerangka kerja ITIL mewakili pendekatan berkualitas untuk memberikan hasil yang efektif dan efisien ketika menggunakan sistem informasi diseluruh lingkungan bisnis (Sari & Sutabri, 2023).

3. *International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission (ISO / IEC) 20000*

ISO 20000 adalah standar internasional yang menggambarkan praktik terbaik untuk manajemen layanan TI (ITSM). ISO 20000 memiliki bagian yang membutuhkan pendekatan proses yang terintegrasi ketika penyedia layanan merencanakan, menetapkan mengimplementasikan, mengoperasikan, monitor, ulasan, memelihara dan meningkatkan *Service Management System (SMS)*. Standart ISO 20000 terdiri dari dua bagian yaitu ISO 20000-1, menganjurkan pendekatan proses yang terintegrasi bagi pengguna agar efektif dalam menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan bisnis pelanggan, dan bagian kedua ISO 20000-2, adalah adanya peraturan pelaksanaan dan menjelaskan praktik-praktik yang terbaik untuk manajemen layanan lingkup ISO 20000-1 (Niko Priyohutomo dkk., n.d.)

II.4 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja

Tabel dibawah ini merupakan penjelasan terkait perbandingan *framework* dapat dilihat pada tabel II-6.

Tabel II- 6 Perbandingan *Framework*

Karakteristik kerangka kerja	ITIL V3	ITIL V4	ISO 20000
Fungsi	Menyediakan kerangka kerja manajemen layanan TI, berfokus pada siklus hidup layanan dari desain hingga operasi dan peningkatan berkelanjutan	Berfokus pada peningkatan nilai bisnis melalui layanan, dengan pendekatan yang adaptif dan terintegrasi dengan teknologi digital	Standar internasional untuk manajemen layanan TI yang berfokus pada sistem manajemen layanan yang sesuai dengan kebutuhan bisnis
Pendekatan Pengembangan	Berfokus pada proses-proses terdefinisi dan terdokumentasi dengan baik.	Mengadopsi pendekatan yang lebih fokus pada kolaborasi, otomatisasi, dan pemikiran sistem.	Berbasis standar, mengikuti siklus PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk memastikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan persyaratan bisnis
Cakupan	Fokus pada pengelolaan siklus hidup layanan TI, mencakup lima tahap utama: <i>Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement.</i>	Cakupan yang fleksibel, memungkinkan integrasi dengan pendekatan lain seperti Lean, Agile, dan DevOps, serta fokus pada penciptaan nilai berkelanjutan.	Cakupan spesifik yang mencakup persyaratan untuk sistem manajemen layanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.
Panduan Praktis	Memberikan panduan yang jelas untuk implementasi proses.	Lebih berorientasi pada hasil dan adaptasi, dengan panduan praktik yang dapat disesuaikan.	Menyediakan panduan praktis untuk memenuhi persyaratan standar internasional dan mencapai sertifikasi

Kerangka kerja ITIL V3, ITIL V4, dan ISO 20000 memiliki karakteristik yang berbeda namun saling melengkapi dalam manajemen layanan TI. ITIL V3 menyediakan struktur manajemen layanan TI yang terfokus pada siklus hidup layanan, dengan lima tahap utama dari desain hingga peningkatan berkelanjutan, serta pendekatan berbasis proses yang terdefinisi dengan baik. ITIL V berfokus pada penciptaan nilai bisnis

melalui layanan dengan pendekatan yang lebih adaptif, terintegrasi dengan teknologi digital, dan memungkinkan fleksibilitas melalui kolaborasi dan otomatisasi. Sementara itu, ISO 20000 adalah standar internasional yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen layanan TI dengan pendekatan berbasis standar yang mengikuti siklus PDCA untuk memastikan konsistensi layanan. Masing-masing kerangka kerja memberikan panduan yang berbeda, dengan ITIL V3 menawarkan panduan proses yang jelas, ITIL V4 berorientasi pada hasil dan adaptasi, dan ISO 20000 memberikan panduan praktis untuk memenuhi standar internasional dan mencapai sertifikasi.

Berdasarkan paparan diatas, peneliti memutuskan kerangka kerja ITIL V3 dipilih sebagai kerangka kerja terbaik untuk penelitian ini karena fokusnya yang mendalam pada pengelolaan siklus hidup layanan TI melalui lima tahap utama, yakni *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Dan untuk pembahasan penelitian yang dilakukan saat ini fokus pada domain *Service Operation* pada proses *Request Fulfillment* dan *Service Design* pada proses *IT Service Continuity Management*. Pendekatan yang terstruktur dan terdokumentasi dengan baik dalam ITIL V3 memberikan dasar yang kuat untuk mengembangkan proses yang konsisten dan dapat diandalkan, yang sangat penting dalam konteks penelitian yang membutuhkan stabilitas dan kejelasan dalam manajemen layanan. Dengan panduan yang jelas dan terperinci, ITIL V3 memungkinkan penerapan yang lebih sistematis, menjadikannya pilihan ideal untuk analisis dan penerapan dalam lingkungan yang memerlukan tingkat presisi tinggi, seperti yang dihadapi di Diskominfo Kota Bandung. Penggunaan ITIL V3 juga didukung oleh kebutuhan untuk memastikan bahwa setiap tahap layanan dapat diukur dan ditingkatkan secara berkelanjutan, sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada peningkatan manajemen layanan TI yang efektif dan efisien.

II.5 Information Technology Infrastructure Library V3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) menyediakan panduan praktik terkait penyediaan kualitas layanan TI, proses, dan fungsinya untuk mendukung dan menciptakan nilai bagi penyedia layanan dan perusahaan. ITIL adalah serangkaian konsep atau Teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi