

**EVALUASI TATA KELOLA LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
PADA AREA *SERVICE OPERATION* MENGGUNAKAN KERANGKA
KERJA ITIL VERSI 3
(Studi Kasus: Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Depok)**

Susi Susilowati

Program Studi Manajemen Informatika
Akademi Manajemen Informatika dan Komputer Bina Sarana Informatika Bogor
Jl. Merdeka No.168 Bogor
Email: susi_johan@yahoo.com, susi.sss@bsi.ac.id

ABSTRACT

Information Tehnology is evolving so fast and has changed the pattern of how an organization's activities. The fact the increasing dependence on IT to achieve strategic goals and needs of the organization to be the main drivers of the importance of IT. All companies that use IT certainly rely on IT for success. If IT processes and IT services are implemented, organized, and supported by an appropriate level then what the company's objectives will be achieved. This study was conducted to evaluate the extent of the implementation of ITSM (information technology service management) that exist in the IT services using ITIL (information technology infrastructure library) Version 3 in the area of service operationframework Diskominfo. The results will show the level of maturity of IT services are then given advice on adjustments IT services company in accordance with ITIL version 3.

Keywords: *ITSM, ITIL, Service Operation, Maturity Levels*

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi berkembang sedemikian pesatnya telah mengubah pola dan cara beraktivitas suatu organisasi. Fakta semakin meningkatnya ketergantungan kepada TI untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan organisasi menjadi pendorong utama pentingnya TI karena TI dirasakan mampu meningkatkan produktivitas dan membuat proses bisnis menjadi efektif dan efisien. Sehingga tidak dapat dipungkiri jika suatu perusahaan belum memanfaatkan TI bisa dipastikan tidak akan mampu berkompetitif. Karenanya proses-proses TI dan layanan-layanan TI perlu diatur dan didukung dengan tingkatan yang sesuai sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai.

Information Technology Service Management (ITSM) merupakan suatu metode yang sistematis dalam melakukan pengelolaan terhadap layanan TI. ITSM tidak berfokus pada detail penggunaan TI melainkan berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personil teknis TI dengan pengguna teknologi informasi.

Diskominfo dalam operasionalnya telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hingga saat ini

kegiatan operasional Diskominfo dinilai sudah cukup baik dalam memberikan layanan TI. Akan tetapi belum diketahui sejauh mana layanan teknologi informasi yang telah digunakan mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai target organisasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan audit internal yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kematangan (maturity) TI yang digunakan oleh Diskominfo.

Bentuk evaluasi yang dilakukan pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL (*InformationTechnology Infrastructure Library*) versi 3 sebagai *best practices* dalam mengelola proses ITSM (*InformationTechnology Service Management*) yang secara spesifik melakukan pengkajian terhadap fungsi, operasional, dan atribut organisasi yang diperlukan agar tata kelola operasional dapat dioptimalisasi secara penuh kedalam 5 kategori yaitu *Service Strategi* (Strategi Layanan), *Service Design* (Desain Layanan), *Service Transition* (Transisi Layanan), *Service Operation* (Operasional Layanan), dan *Continual Service Improvement* (Perbaikan Layanan Berkelanjutan). Evaluasi layanan yang dilakukan pada penelitian ini difokuskan pada area *service operation*. Sedangkan untuk pengukuran tingkat

kematangan penulis menggunakan pendekatan yang berasal dari model *maturity software engineering institute* dari ITGI yang mendefinisikan untuk kapabilitas pengembangan *software*. Penilaian evaluasi ini menggunakan level 0 (*Non-existent*) hingga level 5 (*optimised*).

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. IT Governance

IT Governance atau Tata kelola TI didefinisikan sebagai struktur hubungan dan proses untuk mengarahkan dan mengontrol perusahaan agar tujuan bisnis dapat tercapai melalui penambahan nilai.

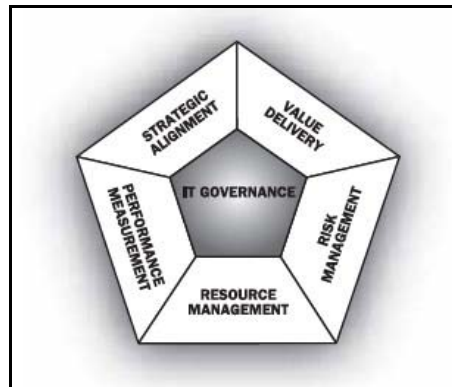
Pada dasarnya tata kelola TI berkaitan dengan dua permasalahan utama yaitu TI akan memberikan nilai terhadap bisnis yang disertai dengan penyalarsan TI dan resiko yang terkait dengan TI akan ditangani oleh perusahaan, dengan demikian elemen kunci dari tata kelola TI adalah penyalarsan bisnis dengan TI yang mengarah kepada pemenuhan nilai bisnis.

Fokus utama dari area Tata Kelola TI (*IT Governance*) dibagi menjadi lima area (Sumber: COBIT 4.1) yaitu:

- a. *Strategic alignment* (penyalarsan strategis), Memfokuskan kepastian

terhadap keterkaitan antara strategi bisnis dan TI serta penyalarsan antara operasional TI dengan bisnis.

- b. *Value delivery* (penyampaian nilai), Berisi tentang penyampaian nilai untuk memastikan bahwa TIK memenuhi manfaat yang di janjikan dengan memfokuskan pada optimalisasi biaya dan pembuktian nilai atas keberadaan SI/TI
- c. *Resource management* (pengelolaan sumber daya), Mengoptimalkan investasi mencakup aplikasi, informasi, infrastruktur dan Sumber Daya Manusia (SDM).
- d. *Risk management* (pengelolaan resiko), Pemahaman yang jelas akan perhatian perusahaan terhadap keberadaan resiko, kebutuhan kepatutan, transparansi akan resiko yang signifikan terhadap proses bisnis perusahaan.
- e. *Performance measurement* (pengukuran kinerja), Pengawasan implementasi dari strategi, pemenuhan proyek yang berjalan, penggunaan sumber daya, kinerja proses dan penyampaian layanan dengan menggunakan kerangka kerja seperti balanced scorecard yang menterjemahkan strategi ke dalam tindakan untuk mencapai tujuan terukur.



Gambar 1. Fokus utama Tata Kelola TI (Sumber: COBIT 4.1)

Dalam rangka mencapai tata kelola TI yang baik maka diperlukan adanya evaluasi-evaluasi yang dilakukan secara berkala, dan evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan, dan dikenal dengan istilah audit. Audit dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap kondisi perusahaan saat ini, dan hasilnya berupa rekomendasi proses apa saja yang perlu mendapat perhatian kemudian dapat digunakan oleh manajemen untuk diperbaiki dimasa mendatang agar TI dapat memberikan dukungan optimal dalam proses bisnis.

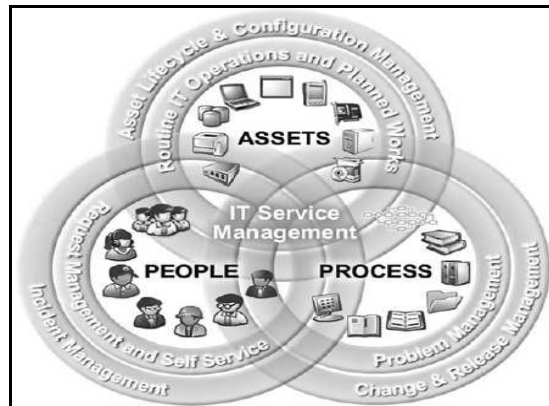
2.2. IT Service management (ITSM)

ITSM adalah suatu *IT Service Management* yang memiliki kemampuan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan; dan kemampuan itu bertujuan untuk lebih meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pemberian layanan kepada pelanggan. Manfaat dari *IT service management* (Sumber: *itSMF*, 2007), yaitu :

- a. Peningkatan mutu penyediaan layanan
- b. Biaya kualitas pelayanan sesuai dengan kualitas layanan

- c. Pelayanan yang memenuhi bisnis, pelanggan dan tuntutan dari user
 - d. Proses Bisnis yang terjadi dapat lebih terpusat
 - e. Setiap orang mengetahui peran dan tanggung jawab mereka dalam penyediaan layanan
 - f. Belajar dari pengalaman sebelumnya
 - g. Indikator kinerja dapat dibuktikan
- a. *People*: perspektif ini diperuntukkan untuk area yang lebih “soft” dari pemakai, IT staff dan lainnya.
 - b. *Technology/Products*: Mempertimbangkan bagaimana peran dari teknologi, *hardware* dan *software* hingga ke *budgeting*
 - c. *Process*: Berkaitan end-to-end dari service delivery berdasarkan proses yang sedang berjalan.

Ada empat perspektif untuk menjelaskan konsep IT *service management* (Sumber: *itSMF*, 2007) yaitu :



Gambar 2. Empat perspektif IT Service Management (Sumber: *itSMF*, 2007)

2.3. IT Infrastructure Library (ITIL)

ITIL adalah sebuah konsep kebijakan mengenai pengelolaan teknologi informasi agar teknologi tersebut dapat diintegrasikan dengan proses bisnis yang dimiliki oleh perusahaan. Keuntungan dari ITIL:

1. Meningkatkan kepuasan *user* dan konsumen akan layanan TI
2. Meningkatkan kemampuan layanan
3. Penghematan keuangan
4. Meningkatkan keuntungan bisnis
5. Organisasi semakin efektif dan semakin fokus dengan tujuan

ITIL membagi informasi keamanan menjadi:

1. *Policies* – Cara untuk mencapai tujuan organisasi
2. *Process* – Langkah yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan
3. *Procedure* – Siapa akan melakukan apa dan kapan untuk mencapai tujuan
4. *Work Instructions* – Petunjuk untuk mengambil tindakan spesifik

Pada saat ini *framework* ITIL sudah dikembangkan hingga versi 3. Pada versi ini, seperti yang tertuang dalam gambar 2.2,

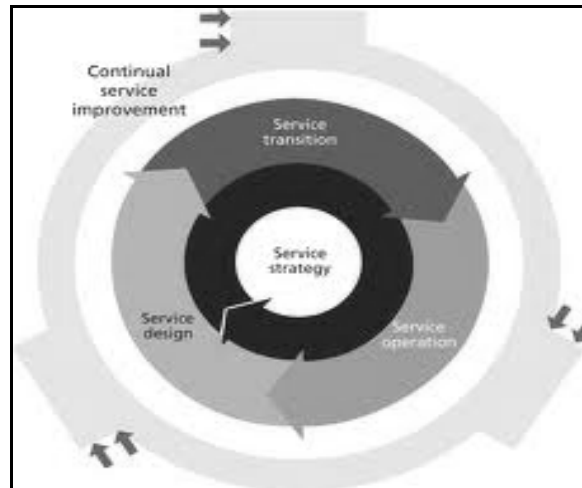
framework ITIL dijelaskan tahapan-tahapan pengelolaan manajemen layanan TI yaitu sebagai *service lifecycle*.

Ada 5 proses *service lifecycle* dalam ITIL, yaitu:

1. *Service Strategy*: Pada tahap ini dilakukan pengembangan strategi untuk mengubah manajemen *service* TI menjadi sebuah aset strategis dari organisasi.
2. *Service Design*: Pada tahap ini dilakukan pembangunan panduan manajemen layanan TI berdasarkan strategi yang sudah dikembangkan sebelumnya pada tahap *Service Strategy*. Selain itu panduan dibangun berdasarkan *policy* yang berlaku dalam organisasi dan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.
3. *Service Transition*: Pada tahap ini dilakukan proses transisi dari tata kelola yang lama kepada tata kelola yang baru yang sudah dikembangkan dalam tahap *Service Design*.
4. *Service Operation*: Pada bagian ini berisi langkah-langkah *best practice* untuk melakukan manajemen *service* TI.

5. *Continual Service Improvement*: Pada bagian ini dilakukan pengelolaan masukan dari pelanggan yang kemudian dikolaborasikan kedalam empat tahap

diatas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil keluaran dari kegiatan *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, dan *Service Operation*.

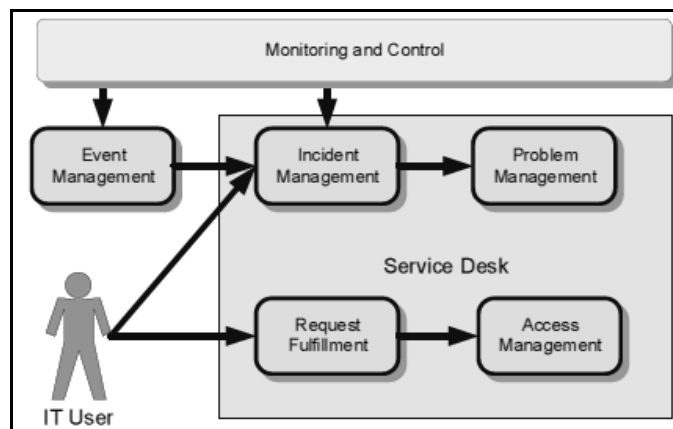


Gambar 3. ITIL V3
(Sumber : *itSMF*,2007)

2.4. Service Operation

Tujuan dari Operasi Layanan adalah untuk memberikan tingkat layanan yang disepakati kepada pengguna dan pelanggan,

dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pemberian layanan.



Gambar 4. Diagram proses dan kegiatan dari Service Operation
(Sumber : *itSMF*,2007)

Proses-proses yang ada pada *Service Operation*:

1. *Event Management* adalah suatu kejadian mengenai perubahan keadaan yang memiliki arti penting bagi para manajemen konfigurasi *item* atau layanan TI. Merupakan sebuah respon untuk suatu peristiwa yang diperlukan untuk investasi manual. Tujuan dari *Event Management* adalah untuk mendeteksi *event* dan memutuskan pendekatan apa saja yang

perlu dilakukan untuk *event* tersebut. Ada perbedaan antara *monitoring* dan *Event Management*, *Event Management* berfokus pada hasil dan pendeteksiannya. Sedangkan *monitoring* dibutuhkan untuk mendeteksi.

2. *Incident Management* adalah proses menangani semua insiden, termasuk kegagalan, dengan staf teknikal atau secara otomatis dideteksi dan dilaporkan *tool monitoring event*. Tujuannya adalah untuk

mengembalikan kegiatan layanan yang normal secepat mungkin dan meminimalisasikan pengaruh pada kegiatan bisnis sekaligus memastikan bahwa tahapan yang paling baik dari kualitas layanan dan ketersediaannya telah diatur. Perbedaan antara *Incident Management* dan *Problem Management* adalah dari cara penyelesaiannya. *Incident Management* akan menyelesaikan masalah apabila terjadi masalah. Sedangkan *Problem Management* akan menyelesaikan sebelum masalah terjadi, dan hal tersebut dilakukan secara permanen.

3. *Request Fulfilment* adalah sebuah langkah dimana seorang *user* dapat melakukan *request* untuk bisa mengembangkan layanan. Tujuannya adalah agar para pengguna dapat melakukan *request* dan menerima layanan sesuai dengan standar serta agar memungkinkan TI untuk memenuhi layanan. *Request Fulfilment* mempunyai kegunaan untuk menyediakan akses yang cepat dan efektif untuk layanan standar.
4. *Access Management* adalah proses pemberian otorisasi kepada *user* untuk bisa menggunakan layanan. Berdasarkan pada kemampuan untuk mengidentifikasi *user* yang memiliki hak secara akurat dan kemudian mengatur kemampuan untuk mengakses layanan. Tujuannya adalah menyediakan hak bagi *user* untuk bisa menggunakan layanan. Sehingga dengan demikian, kontrol akses terhadap layanan sudah terjamin, dan tidak sembarang karyawan dapat memiliki hak otoritas.
5. *Problem Management* merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui penyebab utama dan menyelesaikan penyebab dari insiden secara permanen, kegiatan *Problem Management* dilakukan secara proaktif. Tujuan dari *Problem Management* adalah untuk meminimalkan akibat negatif dari sebuah insiden yang disebabkan adanya kerusakan infrastruktur IT, dan juga untuk menghindari terjadinya insiden.

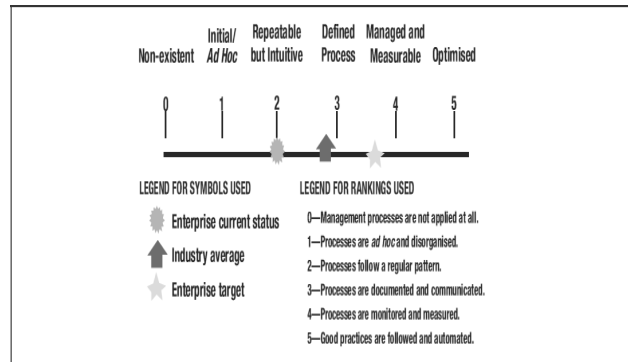
2.5. Maturity Level

Maturity Level atau tingkat kematangan adalah sebuah sistem untuk mengukur proses kematangan organisasi (MAR,2006). Kematangan organisasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk berkinerja. Kebanyakan model kematangan ditetapkan melalui 5 (lima) tingkatan yang dilalui oleh organisasi hingga organisasi menjadi lebih kompeten. Tingkat kematangan terdiri dari indikator-indikator yang memperlihatkan bukti-

bukti kemampuan organisasi. Melalui model tingkat kematangan maka kita dapat mendokumentasikan proses-proses kemampuan dari organisasi yang telah diketahui dengan skala yang obyektif. Setiap level kematangan kompetensi organisasi akan meningkat. Pendekatan yang digunakan berasal dari model *maturity software engineering institute* dari ITGI yang mendefinisikan untuk kapabilitas pengembangan *software*. Penilaian evaluasi ini menggunakan level 0 (*Non-existent*) hingga level 5 (*optimised*). Penjelasan lebih rinci mengenai skala 0 – 5 sebagai berikut :

1. Skala 0 : *Non-Existent*; Sama sekali tidak ada proses IT yang diidentifikasi. Perusahaan belum menyadari adanya isu yang harus dibahas.
2. Skala 1 : *Initial*; Perusahaan sudah mulai mengenali proses teknologi informasi di perusahaannya, belum ada standarisasi, dilakukan secara individual, dan tidak terorganisasi. Terdapat bukti yang memperlihatkan perusahaan telah menyadari adanya isu yang perlu dibahas. Tidak ada proses yang baku; sebagai gantinya ada pendekatan khusus (*ad hoc*) yang cenderung diterapkan per kasus. Pendekatan manajemen secara keseluruhan masih belum terorganisasi.
3. Skala 2 : *Repeatable but Intuitive*; Perusahaan sudah mulai memiliki prosedur dalam proses teknologi informasi tetapi tidak ada pelatihan dan komunikasi formal tentang prosedur standar tersebut. Tanggung jawab terhadap proses tersebut masih dibebankan pada individu dan tingkat ketergantungan pada kemampuan individu sangat besar sehingga terjadi kesalahan.
4. Skala 3 : *Defined Process*; Prosedur di perusahaan sudah distandarisasi, terdokumentasi, dan dikomunikasikan melalui pelatihan tetapi implementasi masih tergantung pada individu apakah mau mengikuti prosedur tersebut atau tidak. Prosedur yang dibuat tersebut tidak rumit, hanya merupakan formalisasi kegiatan yang sudah ada.
5. Skala 4 : *Managed and Measurable*; Perusahaan dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan. Proses yang ada sudah berjalan dengan baik dan konstan. Otomasi dan perangkat teknologi informasi yang digunakan terbatas.
6. Skala 5 : *Optimized*; Proses yang ada sudah mencapai *best practice* melalui proses perbaikan yang terus menerus. Teknologi informasi sudah digunakan terintegrasi

untuk otomatisasi proses kerja dalam perusahaan, meningkatkan kualitas, efektivitas, serta kemampuan beradaptasi terhadap perusahaan.



Gambar 5. Model *Maturity* (sumber: COBIT 4.1)

3. METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode eksploratif deskriptif yang dilakukan melalui 2 tahapan, yaitu :

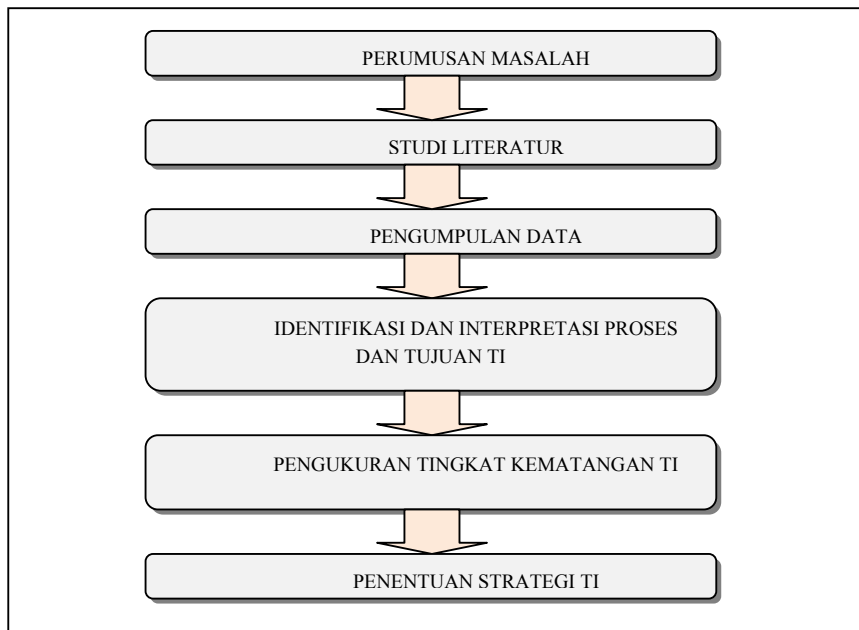
1. Penelitian *exploratory*
Tujuannya adalah untuk memberikan wawasan dan pemahaman tentang objek yang akan diteliti. Metode yang digunakan adalah dengan menganalisis data sekunder penelitian terdahulu yang relevan, juga diperoleh dari buku dan internet yang terkait dengan ITSM dan ITIL.
2. Penelitian deskriptif *single cross sectional*

Penelitian dimana pengumpulan informasi dari sampel hanya dilakukan satu kali dengan cara survey lapangan.

Metode yang digunakan adalah dengan menggunakan data primer yang didapat dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap layanan TI yang ada, wawancara dengan beberapa responden serta menggunakan kuisioner yang diisi sendiri oleh responden.

3.2. Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan tahapan penelitian yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 6. Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar 6 maka tahapan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Dimulai dengan melakukan perumusan masalah dari penelitian yang akan menghasilkan pertanyaan penelitian (*research question*).
2. Dari pertanyaan penelitian tersebut kemudian dilakukan proses selanjutnya yaitu melakukan studi literatur yang didapat dari bahan-bahan literatur yang diperoleh dari buku dan internet.
3. Kemudian dilakukan pengumpulan data dengan cara wawancara dan pengisian kuisioner serta beberapa dokumen organisasi yang terkait.
4. Hasil dari wawancara, kuisioner dan membaca beberapa dokumen maka dilakukan indentifikasi dan interpretasi proses dan tujuan TI.
5. Langkah selanjutnya adalah melakukan pengukuran tingkat kematangan (*Maturity*

Level) layanan TI yang ada berdasarkan template penilaian kematangan TI yang disediakan oleh ITIL versi 3.

6. Kemudian dibuat langkah-langkah penyelesaian masalah berdasarkan analisis. Rekomendasi disusun berdasarkan langkah-langkah penanganan masalah dengan menggunakan ITIL V3.

3.3. Metode Pemilihan Sampel

Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pemilihan sampel dilakukan berdasarkan tujuan dari penelitian dan pertimbangan-pertimbangan tertentu.

Sampel dalam penelitian ini adalah responden ahli yang mengetahui seluk-beluk layanan TI yang berjumlah 5 orang responden seperti yang tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Responen Ahli

RESPONDEN	JUMLAH
Bidang TI	1
Seksi Pengembangan dan Perencanaan TI	2
Seksi Pembangunan dan Pengendalian Informasi	2
TOTAL	5

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan urutan berikut :

1. Mencari data sekunder dengan cara melakukan studi literatur dari buku-buku dan internet yang berkaitan dengan ITSM dan ITIL.
2. Merancang isi kuisioner yang didasarkan pada literatur yang ada dalam ITIL versi 3.
3. Mencari data primer dengan cara melakukan wawancara dan pengisian kuisioner kepada beberapa responden untuk mengetahui tingkat kematangan layanan TI yang ada

4. Melakukan pengolahan data dari hasil kuisioner menggunakan Microsoft excel.

5. Analisis dan Interpretasi data untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan layanan TI.

4. PEMBAHASAN

4.1. Instrumentasi Penelitian

Alat penelitian yang digunakan didalam membantu proses penelitian ini adalah kuisioner berdasarkan literature yang ada dalam ITIL versi 3. Berikut adalah daftar pernyataan yang terdapat dalam kuisioner :

Tabel 2. Garis Besar Pernyataan Dalam Area *Service Operation*

Pernyataan	Jumlah Pernyataan
1. Proses Manajemen Insiden	27
2. Kegiatan yang harus ada untuk keberhasilan Manajemen Insiden	7
3. Ukuran Manajemen Insiden	3
4. Proses Interaksi Manajemen Insiden	5
Total Pernyataan	42

4.2. Hasil Kuisioner

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap responden maka dapat

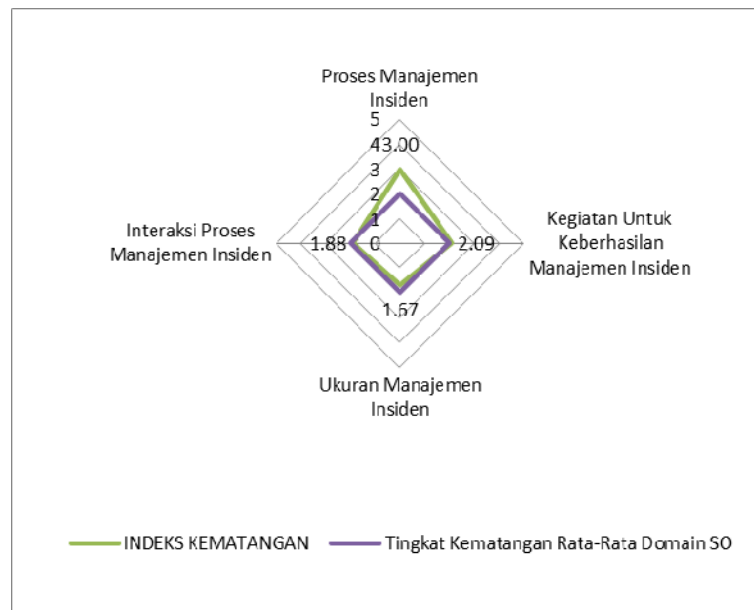
dilihat tingkat kematangan dari layanan TI untuk saat ini seperti pada table berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Quisioner *Area Service Operation*

PROSES ITIL	Jumlah Pernyataan	Indeks Kematangan
Proses Manajemen	27	3,00
Kegiatan untuk keberhasilan	7	2,09
Ukuran Manajemen	3	1,67
Interaksi proses manajemen	5	1,88
Total	42	8,63
Rata-rata		2,16
Tingkat Kematangan		2

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa domain *Service Operation* memiliki 4 proses ITIL dengan jumlah pernyataan 42 diperoleh tingkat kematangan rata-rata pada tingkat 2 – *repeatable*.

Hasil rekapitulasi diatas juga ditampilkan dalam bentuk diagram laba-laba seperti dibawah ini



Gambar 7. Diagram Laba-laba Rekapitulasi Hasil Kuisisioner Domain *Service Operation*

Berdasarkan diagram diatas, terlihat bahwa proses manajemen insiden berada pada tingkat kematangan 3 (1 level dari tingkat kematangan rata-rata domain *Service Operation*). Hal ini menunjukkan pada proses ini sudah terdokumentasi menuju terstandarisasi dan terintegrasi. Untuk proses keberhasilan manajemen insiden dan interaksi proses manajemen insiden sudah memiliki tingkat kedisiplinan dan kepatuhan yang baik. Sedangkan untuk proses ukuran manajemen insiden mulai ada tingkat kedisiplinan dan kepatuhan.

4.3. Hasil Pengujian

Dari hasil pengolahan data kuisisioner, maka selanjutnya dapat diambil kesimpulan

untuk menguji hipotesis. Pada uji hipotesis ini dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan tata kelola layanan teknologi informasi pada area service operation di Diskominfo memiliki tingkat kematangan yang berada pada level 2 – *Repeatable*. Hasil uji hipotesis ini menunjukkan bahwa hipotesis pada penelitian ini diterima.

4.4. Interpretasi

Interpretasi terhadap hasil analisis data dari kuisisioner akan menjadi temuan penting dari penelitian. Hasil diperoleh dari pengukuran tingkat kematangan penerapan tata kelola layanan TI ini digunakan untuk mengetahui kondisi saat ini dan juga untuk dijadikan acuan

dalam memberikan rekomendasi perbaikan pada kondisi yang akan datang.

Berdasarkan table 4.2 dan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa tata kelola layanan TI pada area *service operation* di Diskominfo berada pada tingkat 2 – repeatable. Tingkat 2 untuk tingkat kematangan sebuah layanan TI memberikan arti bahwa proses-proses tersebut sudah ada sebuah tingkat kedisiplinan dan kepatuhan.

Setelah diperoleh tingkat kematangan penerapan tata kelola layanan TI saat ini, selanjutnya akan ditentukan tingkat kematangan yang diharapkan oleh pihak manajemen untuk kedepannya. Tingkat kematangan yang diharapkan ini diistilahkan dengan target kematangan proses penerapan tata kelola layanan TI yang merupakan kondisi ideal yang diharapkan yang akan menjadi acuan dalam model penerapan tata kelola layanan TI yang akan dikembangkan. Target kematangan ini ditentukan dengan melihat lingkungan internal bisnis. Berdasarkan hasil analisis data maka tingkat kematangan penerapan tata kelola layanan TI berdasarkan ITIL versi 3 yang akan dikembangkan adalah skala 3 (*Defined*). Artinya semua proses dan kegiatan yang sudah ditetapkan, didokumentasi, distandarisasi dan diintegrasikan bersama.

4.5. Inisiatif Strategi

Hasil analisis data pada area *service operation* adalah tingkat kematangan berada pada skala 2, maka target tingkat kematangan berikutnya adalah berada pada skala 3. Proses yang belum mencapai skala 3 perlu dilakukan penyesuaian. Proses-proses tersebut adalah:

1. Mengatasi gap pada kegiatan untuk keberhasilan manajemen insiden
 - a. Memaksimalkan fungsi *service desk* dengan membuat Standar Operational Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terintegrasi
 - b. Memberikan training dan pelatihan mengenai peran dan tanggung jawab *service desk*
 - c. Penyebaran informasi mengenai kebijakan pengelolaan permasalahan dilakukan secara reaktif dan informal
 - d. Kebijakan resmi mengenai pengelolaan permasalahan baru dikembangkan pada tahap menetapkan beberapa individu kunci yang harus bertanggung jawab dalam mengatasi permasalahan.
2. Mengatasi gap pada proses ukuran manajemen insiden
 - a. Merancang format pelaporan manajemen insiden

- b. Merancang alat untuk mengukur keberhasilan manajemen insiden
 - c. Menekankan pada kunci sukses *service desk*
 - d. Mendokumentasikan setiap insiden *service desk*
3. Mengatasi gap pada interaksi proses manajemen insiden
 - a. Merancang manajemen asset dan manajemen konfigurasi yang mendukung manajemen insiden
 - b. Merancang prosedur berkonsultasi dan pelaporan

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap kondisi saat ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kematangan tata kelola layanan TI pada Diskominfo saat ini yang telah diukur berdasarkan kerangka kerja ITIL versi 3 adalah berada pada level 2 – *repeatable*. Artinya proses-proses dan kegiatan yang ada sudah memiliki tingkat kedisiplinan dan kepatuhan.
2. Secara umum strategi-strategi perbaikan tata kelola layanan teknologi informasi di Diskominfo berdasarkan misi, visi, tujuan dan arah pengembangan Diskominfo maka proses dan kegiatan yang sudah ditetapkan harus didokumentasikan, distandarisasikan dan diintegrasikan bersama.

DAFTAR REFERENSI

- Agustiawan. 2009. “Pemetaan Tata Kelola Pelaksanaan proses kegiatan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit dan Information Technology– Infrastructure Library, Studi Kasus Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi”, Karya Akhir MTI UI
- Hatmoko, DB. 2009. “Audit Implementasi ITSM dengan Menggunakan ITIL Versi 3 *Service Design* Studi Kasus: UNINDRA, Tesis, Jakarta
- ITGI “Cobit 4.1”. 2007. *available at* <http://www.itgi.org>
- itSMF “The IT Service Management Forum”. 2007
- John Long. “IT-IL Version 3 at a Glance”, Springer Science + Business Media. 2008
- Jukka Kaukola, Antti Lahtela and Marko Jantti, “Implementing an ITIL-based IT Service Management Measurement System”. 2008.

- Lubambo, N. 2009. *“Investigating The Use of The ITIL Framework Towards IT Service Delivery at The NMMU Studi Kasus: NMMU*, Tesis, Port Elizabeth, Afrika Utara :Nelson Mandela Metropolitan University
- Marquis, Hank. 2006. “A Prescription For ITIL”, itSMF Newsletter, Vol 2.11, 15 Maret 2006.
- Peraturan Daerah Nomor 8. 2008. “Organisasi Perangkat Daerah”
- Peraturan Walikota Depok Nomor 26. 2008. “Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informasi”
- Rahmawati, E. 2009. “Evaluasi Tata Kelola Tehnologi Informasi dengan Menggunakan Kerangka Kerja COBIT: Studi Kasus UIN Jakarta, Tesis, Jakarta : Universitas Budi Luhur
- Sarno, Riyanarto. 2009. *Audit Sistem & Teknologi Informasi*, itspress, Surabaya
- Van Grembergen, W., De Haes, S., Guldentops, E. 2004. *Structures, Processes and Relational Mechanism for IT Governance*, dalam *Strategis for Information Technology Governance*, Van Grembergen, W, Editor Idea Group Inc.