

Analisis Dan Perancangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Proses *Request Fulfillment* Menggunakan Itil Versi 3 Di Diskominfo Kota Bandung

1st Valentine Sinaga
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
valentinesinaga@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Falahah
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
falahah@telkomuniversity.ac.id

3rd Ryan Adhitya Nugraha
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom

Bandung, Indonesia
ranugraha@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Manajemen layanan teknologi informasi memiliki banyak keuntungan ketika dipraktikkan dan dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi. Hal ini akan dapat memberikan nilai tambah kepada pengguna melalui layanan teknologi informasi. Sebagai sebuah entitas pusat informasi di Kota Bandung, DISKOMINFO memerlukan analisis dan perancangan yang efektif untuk meningkatkan layanan bisnis mereka. Dalam penelitian ini, penerapan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 memiliki peran penting dalam implementasi proses *Request Fulfillment* di DISKOMINFO Kota Bandung. ITIL versi 3 membantu dalam mengelola seluruh *lifecycle* permintaan layanan, mulai dari tahap awal hingga akhir, dengan tujuan untuk mengurangi dampak dan risiko yang mungkin terjadi di DISKOMINFO Kota Bandung. Metode yang digunakan untuk penerapan proses ini adalah dengan melakukan studi pustaka, wawancara, serta pengisian kuisioner yang digunakan untuk menganalisis kondisi dan kesenjangan di perusahaan sesuai dengan standar ITIL versi 3. Hasil dari penelitian ini adalah memberikan perancangan rekomendasi, analisis prioritas berdasarkan risiko, dan *roadmap* perancangan rekomendasi yang mencakup aspek *people*, *process*, dan *technology* yang sesuai dengan standar *Service Operation* dalam ITIL versi 3.

Kata kunci— *Request Fulfillment*, *Service Operation*, ITIL Versi 3

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi (TI) sudah menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh berbagai perusahaan maupun organisasi. Banyak perusahaan atau organisasi yang sudah menerapkan TI dan menjadikan TI inovasi dalam berkembangnya suatu ide yang dapat memberikan *value* bagi perusahaan atau organisasi mereka. Dalam pengimplementasian TI ini, perusahaan perlu memprioritaskan kualitas dari layanan TI yang disediakan untuk memastikan kelancaran operasional di dalam suatu perusahaan. Layanan TI ini bersifat kompleks, strategis dan merupakan aset penting bagi perusahaan.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah *framework* yang mewakili *best practice* untuk dapat mengelola layanan TI dalam suatu perusahaan. ITIL dapat memfasilitasi evaluasi layanan TI, membangun persyaratan pengembangan, dan memandu pengembangan layanan. Dalam konteks ITIL, yang terpenting adalah membangun strategi layanan. Strategi layanan berfokus pada identifikasi peluang *market* yang layanannya dapat dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pengguna internal maupun eksternal.

Service Operation adalah layanan yang akan dibahas dalam penelitian ini. *Service operation* adalah fase *lifecycle* yang mencakup semua fungsi operasional sehari-hari dalam pengelolaan layanan TI. Fase ini memberikan berbagai panduan tentang cara mengelola layanan TI secara efektif dan efisien dan memastikan tingkat layanan yang telah disepakati sebelumnya dengan pengguna. *Service Operation* di dalam ITIL versi 3 berfokus pada aktivitas yang diperlukan untuk mengoperasikan dan memelihara layanan dan memberikan tingkat layanan yang disepakati dengan pengguna, serta untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang digunakan untuk menyelesaikan layanan tersebut [1]. Pada *Service Operation*, terdapat lima proses utama yaitu *Event Management*, *Problem Management*, *Request Fulfillment*, *Access Management* dan *Incident Management*.

Request Fulfillment adalah proses utama yang menjadi topik dalam penelitian ini. *Request Fulfillment* adalah proses yang bertujuan untuk memenuhi permintaan layanan pengguna yang berarti mengelola seluruh *lifecycle* semua permintaan layanan. *Request Fulfillment* adalah tentang memungkinkan karyawan untuk memberi akses ke layanan TI yang dibutuhkan agar menjadi produktif. Proses ini akan membantu pengguna melihat layanan apa yang tersedia, memahami cara melakukan permintaan, memperkirakan berapa lama permintaan akan diproses dan menerima layanan sesuai standar dan memungkinkan pemenuhan permintaan layanan TI.

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah unsur pelaksana yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan kota Bandung, terutama di

bidang komunikasi, informatika, persandian, dan statistik. Dalam melaksanakan tugasnya, DISKOMINFO fokus pada pengembangan dan pengelolaan infrastruktur komunikasi dan informasi di Kota Bandung.

Sebagai salah satu entitas pusat informasi yang ada di Kota Bandung, untuk mendapatkan hasil maksimal dalam layanan TI pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung diperlukan analisis dan perancangan untuk penerapan *framework* ITIL versi 3 khususnya pada domain *Service Operation* dengan subdomain *Request Fulfillment*. Penerapan ITIL versi 3 ini bertujuan untuk memenuhi permintaan layanan pengguna yang berarti mengelola seluruh fase *lifecycle* semua permintaan layanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Melalui penerapan ITIL versi 3 ini, diharapkan dapat mengurangi dampak dan risiko yang mungkin terjadi. ITIL dipilih karena memiliki fokus yang kuat pada pengelolaan teknologi informasi di suatu organisasi. ITIL juga dapat memastikan suatu organisasi dapat dengan cepat mengintegrasikan, mengembangkan, dan mengimplementasikan prosedur dan praktik terbaik untuk meningkatkan dan mengoptimalkan setiap proses layanan pengguna yang terkait dengan pelaksanaan bisnisnya.

Untuk mengatasi masalah dan mengurangi dampak dari masalah yang muncul, perlu adanya permintaan pemenuhan layanan TI yang mengacu pada standar *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Permintaan pemenuhan layanan merupakan suatu langkah yang penting untuk dilakukan karena tujuannya agar pengguna dapat membuat permintaan dan menerima layanan sesuai standar yang ditetapkan. Dengan adanya permintaan layanan, pengguna dapat dengan jelas menyampaikan kebutuhan mereka dan mengharapkan pemenuhan yang tepat sesuai dengan standar ITIL versi 3. Hal ini akan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memastikan bahwa layanan TI yang diberikan sesuai dengan harapan dan persyaratan yang telah disepakati.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kapabilitas manajemen layanan TI, menganalisis kondisi dan kesenjangan dalam layanan TI, serta memberikan rekomendasi tentang tingkat kematangan proses pemenuhan permintaan layanan (*request fulfillment*) agar mencapai hasil yang sesuai dengan standar ITIL versi 3. Rekomendasi ini akan disampaikan sebagai usulan atau bahan pertimbangan bagi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung. Sehingga dalam proses implementasi rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses pemenuhan permintaan layanan (*request fulfillment*).

II. KAJIAN TEORI

A. Teknologi Informasi

Secara umum, istilah teknologi informasi adalah ilmu yang mempelajari desain, implementasi, pengembangan, dukungan atau pengelolaan sistem informasi komputer, khususnya perangkat keras dan perangkat lunak. Teknologi informasi juga mencakup teknologi yang digunakan untuk mengolah, memproses, mengumpulkan, menyusun, menyimpan dan memodifikasi informasi dengan segala cara

yang memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang bermanfaat dan berkualitas tinggi.

B. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Setiap perusahaan pasti memiliki layanan teknologi informasinya sendiri, dan tentunya selalu ingin meningkatkannya. Ada sebuah proses atau metode yang disebut *Information Technology Service Management* (ITSM) yang memiliki banyak keuntungan ketika dipraktikkan dan dikembangkan oleh perusahaan atau organisasi yang menggunakan proses ini.

Information Technology Service Management (ITSM) atau Manajemen Layanan Teknologi Informasi adalah kegiatan yang terkait dan terlibat dalam proses pembuatan, perancangan, dan pengelolaan *lifecycle* layanan TI itu sendiri. Selain itu, ITSM adalah proses pengelolaan sistem TI yang secara filosofi berfokus pada perspektif konsumen layanan TI terhadap perusahaan. ITSM adalah sebuah cara untuk dapat memberikan nilai tambah kepada pengguna dalam bentuk layanan teknologi informasi.

C. *Information Technology Infrastructure Library*

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka acuan yang menggambarkan praktik terbaik manajemen layanan TI. Ini merupakan sebuah konsep yang berfokus pada pengembangan dan pengukuran berkelanjutan dari kualitas layanan TI yang ditawarkan kepada perusahaan atau pelanggan [2]. ITIL adalah pendekatan dalam manajemen layanan TI yang paling banyak digunakan di seluruh dunia. Ini juga merupakan sebuah praktik terbaik untuk manajemen layanan TI yang konsisten dan komprehensif yang menawarkan pendekatan kualitas agar mendapatkan hasil yang efektif dan efisien.

Berikut merupakan penjelasan mengenai *framework* ITIL versi 3 yang terdiri dari 5 komponen:

- a) *Service Strategy*
- b) *Service Design*
- c) *Service Transition*
- d) *Service Operation*
- e) *Continual Service Improvement* (CSI)

D. *Request Fulfillment*

Request Fulfillment adalah suatu proses yang terdapat pada domain *Service Operation*. Proses ini adalah suatu proses yang didesain untuk menangani permintaan layanan TI secara efektif dan efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Tujuan dari proses ini adalah untuk melakukan pengelolaan dan menindaklanjuti setiap permintaan yang diajukan oleh pengguna, baik itu permintaan terkait layanan, perubahan, atau bantuan layanan lainnya.

E. *Tutor IT Process Assessment* (TIPA)

Tutor IT Process Assessment (TIPA) adalah pendekatan berbasis standar penilaian ITIL yang digunakan untuk meningkatkan proses dan kualitas manajemen layanan. Hal ini sangat penting dalam menyediakan metode yang dapat diulang dan konsisten dalam melakukan penilaian terhadap proses. Dengan menggunakan penilaian TIPA, akan membantu dalam mengidentifikasi kesenjangan dalam proses dan meningkatkan tingkat kematangan serta memperbaiki manajemen layanan sehingga mencapai tingkat kematangan yang diinginkan [3].

F. *Capability Maturity Model Integration* (CMMI)

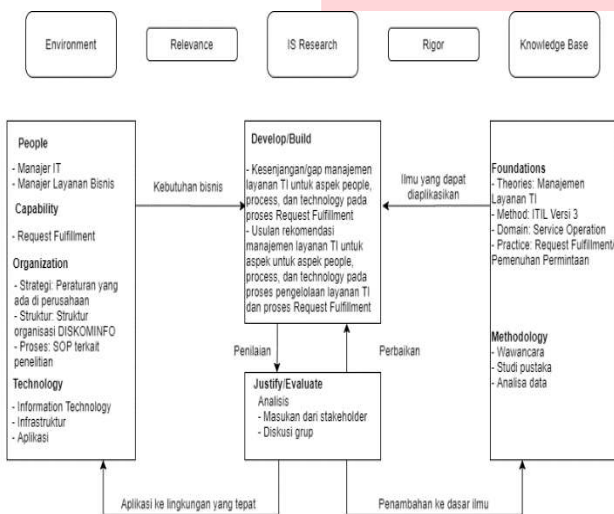
Capability Maturity Model Integration (CMMI) adalah sebuah panduan bagi organisasi dalam mengelola

proses-proses dalam berbagai tahapan pengembangan dan pemeliharaan layanan. CMMI dirancang untuk memberikan pedoman kepada organisasi dalam memilih strategi perbaikan proses dengan cara menentukan tingkat kematangan proses saat ini dan mengidentifikasi masalah yang ditemukan terkait dengan kualitas dan perbaikan layanan. CMMI mengukur proses pada lima tingkat kematangan proses yaitu *initial*, *repeatable*, *defined*, *managed*, dan *optimizing* [4].

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Model Konseptual

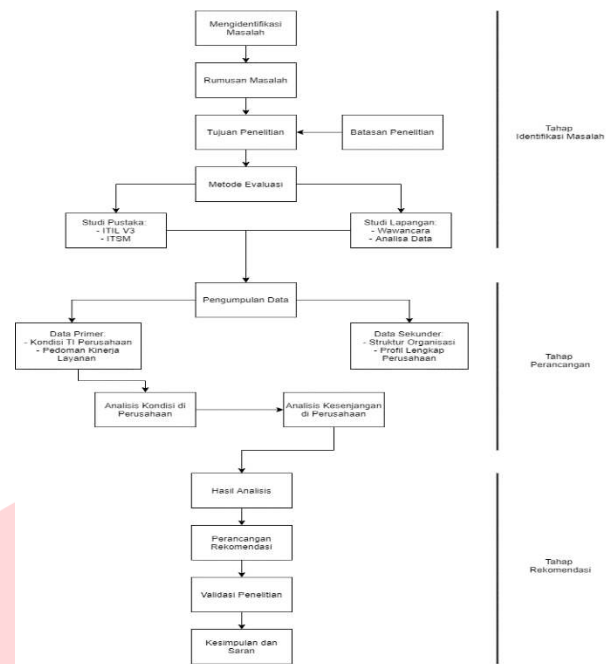
Model konseptual adalah suatu representasi visual yang terdiri dari konsep-konsep yang dapat membantu dalam memahami, mendeskripsikan, serta menjelaskan sistem tertentu yang digambarkan berdasarkan perspektif dari peneliti.



GAMBAR 1.
Model Konseptual

B. Sistematika Penyelesaian Masalah

Sistematika penyelesaian masalah adalah pendekatan terstruktur dan sistematis yang akan mengidentifikasi masalah, merancang rekomendasi penyelesaian masalah, dan memberikan usulan rekomendasi untuk permasalahan yang ditemukan.



GAMBAR 2.
Sistematika Penyelesaian Masalah

1. Tahap Identifikasi Masalah

Tahap awal dalam penelitian ini adalah identifikasi masalah. Tahapan ini dimulai dengan melakukan identifikasi masalah yang ada di DISKOMINFO Kota Bandung sebagai objek penelitian. Fokus permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tentang manajemen layanan TI dalam proses *Request Fulfillment* atau Pemenuhan Permintaan di DISKOMINFO Kota Bandung.

Setelah dilakukan identifikasi masalah, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah terkait objek penelitian. Selanjutnya, tujuan penelitian ditetapkan dengan merujuk pada kerangka kerja ITIL versi 3, terutama dalam domain *Service Operation* dan proses *Request Fulfillment*. Metode evaluasi yang akan digunakan adalah melalui studi pustaka yang merujuk pada ITIL versi 3. Selain itu, untuk mendukung tujuan penelitian, akan dilakukan wawancara, dan analisis data pada objek penelitian.

2. Tahap Perancangan

Setelah melakukan tahap identifikasi masalah, tahapan selanjutnya adalah tahapan perancangan. Pada tahap perancangan ini ada beberapa proses yang dimulai dari pengumpulan data. Pengumpulan data pada penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer akan didapatkan melalui wawancara kemudian dilakukan analisa data. Data primer pada penelitian ini akan berisi tentang kondisi layanan TI di perusahaan dan pedoman kinerja pada layanan *Request Fulfillment*. Sedangkan data sekunder didapatkan dari *website* resmi DISKOMINFO Kota Bandung dan mendapatkan informasi yang mencakup struktur organisasi perusahaan dan profil lengkap dari perusahaan. Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, akan dilakukan analisis kondisi layanan TI di perusahaan serta melakukan analisis terhadap *gap* atau kesenjangan antara kondisi layanan TI saat ini dengan kondisi layanan TI yang diharapkan berdasarkan *assessment* yang dilakukan terhadap layanan TI di DISKOMINFO Kota Bandung.

3. Tahap Rekomendasi

Setelah melakukan tahapan perancangan, maka tahapan akhir dari penelitian ini adalah tahapan rekomendasi. Hasil analisis dari proses analisis di tahapan perancangan akan dijadikan pedoman untuk melakukan perancangan rekomendasi.

Perancangan rekomendasi ini bertujuan untuk mencapai tujuan dari kesenjangan yang dihadapi oleh DISKOMINFO Kota Bandung pada layanan TI. Setelah menyelesaikan proses perancangan rekomendasi untuk layanan TI, maka proses selanjutnya adalah memvalidasi penelitian. Validasi penelitian ini bertujuan untuk memvalidasi setiap usulan yang telah dirancang untuk objek penelitian. Sehingga penelitian yang telah dilakukan, sesuai dengan kondisi dan kebutuhan di DISKOMINFO Kota Bandung. Setelah dilakukannya proses validasi penelitian, maka akan dilanjutkan ke proses akhir yaitu pemberian rekomendasi penelitian. Di proses ini akan membuat kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan di DISKOMINFO Kota Bandung, sehingga akan didapatkan saran dan rekomendasi yang tepat untuk DISKOMINFO Kota Bandung.

C. Kebutuhan Data

Dalam penelitian ini, terdapat proses dalam mengidentifikasi dan mendokumentasikan data yang dapat menunjang kelancaran penelitian dalam perancangan manajemen layanan untuk proses pemenuhan permintaan. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data tersebut diambil dari objek yang diteliti yaitu DISKOMINFO Kota Bandung.

1. Data Primer

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama seperti melalui wawancara, survei, kuisioner, dll. Data primer umumnya berfokus pada masalah yang spesifik sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah analisis data.

TABEL 1.
Data Primer

No	Data Primer	Kegunaan Data
1	Kondisi layanan TI di perusahaan	Mengetahui informasi tentang kondisi teknologi informasi yang ada di DISKOMINFO Kota Bandung
2	Pedoman, standar, dan instruksi kinerja tentang proses manajemen layanan TI dan pengelolaan pada proses pemenuhan permintaan	Mengetahui kondisi eksisting tentang proses manajemen layanan TI dan pengelolaan proses pemenuhan permintaan di DISKOMINFO Kota Bandung

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti dari sumber lain yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, dokumen data sekunder dapat diperoleh dari situs *web* resmi DISKOMINFO Kota Bandung.

TABEL 2.
Data Sekunder

No	Data Sekunder	Kegunaan Data
1	Struktur organisasi DISKOMINFO Kota Bandung	Melakukan identifikasi terhadap setiap pemangku kepentingan dan peranannya pada perusahaan
2	Profil lengkap DISKOMINFO Kota Bandung	Mengetahui informasi dan gambaran umum dari DISKOMINFO Kota Bandung
3	Tugas pokok dan fungsi DISKOMINFO Kota Bandung	Mengetahui tugas pokok dan fungsi dari DISKOMINFO Kota Bandung
4	Visi dan misi DISKOMINFO Kota Bandung	Mengetahui visi dan misi dari DISKOMINFO Kota Bandung

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara atau metode yang digunakan oleh peneliti untuk dapat mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah aktivitas tanya jawab antara dua orang atau lebih yang tujuannya untuk mengumpulkan informasi melalui interaksi sosial antara peneliti dan objek yang akan diteliti dengan berfokus pada suatu topik tertentu. Saat melakukan wawancara, terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk dapat mengumpulkan data atau informasi dengan menentukan objek dan subjek yang akan dikaji, membangun relasi yang baik dengan narasumber, menggali informasi sesuai dengan kebutuhan data, serta memperhatikan teknik pencatatan informasi yang akurat.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu proses untuk melakukan tinjauan umum dari karya-karya literatur yang diterbitkan sebelumnya terkait berbagai topik yang relevan dengan topik penelitian. Melalui studi pustaka, peneliti dapat memperoleh gambaran umum tentang pengetahuan yang ada, konten dari karya yang sedang ditelaah, serta menjawab pertanyaan dasar dari sebuah landasan teori dalam sebuah penelitian.

3. Analisa Data

Analisa data adalah suatu proses pengelompokan dan pengolahan data dengan tujuan untuk menghasilkan informasi yang relevan dan berguna sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan serta menemukan solusi dari suatu permasalahan. Teknik analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk mengolah sehingga dapat

diinterpretasikan dan mempermudah pengambilan keputusan serta menemukan solusi untuk permasalahan.

E. Pengolahan Data

Pada penelitian ini, pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan data dari hasil wawancara, studi pustaka, dan analisa data terkait kondisi layanan TI serta pedoman, standar, dan instruksi kinerja terkait proses manajemen layanan TI yang berkaitan dengan *Request Fulfillment*. Untuk *tools* yang digunakan dalam wawancara sebagai media pendukung pendokumentasian dan perekaman penelitian ini adalah *zoom* dan *recorder*. Untuk memvisualisasikan informasi tentang data yang diperoleh dengan menggunakan *draw.io*.

Penggunaan metode pengolahan data pada penelitian ini adalah untuk memberikan informasi serta rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan yang ada pada DISKOMINFO Kota Bandung. Dalam melakukan analisa data, akan dilakukan analisis kondisi layanan TI di perusahaan serta melakukan analisis terhadap *gap* atau kesenjangan antara kondisi layanan TI saat ini dengan kondisi layanan TI yang diharapkan berdasarkan *assessment* yang dilakukan terhadap layanan TI. Setelah ditemukannya kesenjangan pada kondisi layanan TI, maka akan dilakukan analisis terhadap kesenjangan yang terjadi pada layanan TI di DISKOMINFO Kota Bandung. Hasil dari pengolahan data akan digunakan untuk memberikan perancangan rekomendasi dari 3 aspek yaitu, aspek *people*, *process*, dan *technology* terhadap proses *Request Fulfillment* berstandar ITIL versi 3.

F. Metode Evaluasi

Metode evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan verifikasi dan meminta validasi terkait pengambilan dan pengolahan data, serta hasil perancangan rekomendasi yang didapatkan dari pengisian kuisioner *assessment* yang telah dilakukan bersama dengan pihak DISKOMINFO Kota Bandung.

G. Alasan Pemilihan Metode

Alasan peneliti dalam memilih metode seperti yang telah dijelaskan sebelumnya berdasarkan pada ITIL versi 3 adalah karena ITIL versi 3 berfokus kepada pengembangan serta pengukuran berkelanjutan terhadap kualitas suatu layanan TI yang ditawarkan kepada penggunaannya. ITIL versi 3 ini juga merupakan praktik terbaik dari manajemen layanan TI (ITSM) yang konsisten dan komprehensif yang memberikan pendekatan berkualitas untuk penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien di dalam suatu lingkungan bisnis.

IV. DATA DAN LANGKAH PENELITIAN

A. Process Assessment

Pada bagian *process assessment* ini akan menjelaskan tentang hasil dari proses penilaian yang telah dilakukan terkait proses *request fulfillment* yang berpedoman pada standar ITIL versi 3. *Assesment* ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efisiensi dan efektivitas dari proses *Request Fulfillment* yang ada di DISKOMINFO Kota Bandung.

B. Komponen Kuisioner

Dalam pengisian kuisioner ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak DISKOMINFO

Kota Bandung. Peneliti menggunakan metode wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai proses *Request Fulfillment* yang akan dinilai oleh peneliti dengan menggunakan file *excel*. Berikut merupakan komponen kuisioner dalam pengisian kuisioner dengan pihak DISKOMINFO Kota Bandung:

TABEL 3.
Komponen Kuisioner

Komponen Kuisioner	
Level	Keterangan
Level 1: <i>Initial</i>	Pada level ini, perusahaan belum memiliki proses manajemen dengan kualitas yang baik dimana proses pengembangan perangkat lunak belum ada standar atau prosedur yang ditetapkan.
Level 2: <i>Repeatable</i>	Pada level ini, perusahaan mendefinisikan dan mendokumentasikan proses. Tujuan dari proses ini untuk mengembangkan strategi dari manajemen proyek yang dapat diulang dan akan membantu perusahaan dalam mencapai hasil yang baik dengan proyek yang sama sebelumnya.
Level 3: <i>Defined</i>	Pada level ini, perusahaan memiliki proses manajemen mutu yang jelas dan terdefinisi. Proses pengembangan perangkat lunak diatur, diukur, dan dikelola dengan baik, dan perusahaan mengembangkan produk yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.
Level 4: <i>Managed</i>	Pada level ini, perusahaan melakukan pemantauan dan pengendalian terhadap prosesnya dengan melakukan pengumpulan dan analisis data.
Level 5: <i>Optimizing</i>	Pada level ini, perusahaan telah mencapai tingkat kematangan manajemen risiko dengan kualitas tertinggi. Proses pengembangan perangkat lunak dioptimalkan dan terus ditingkatkan dengan menggunakan data dari proses sebelumnya.

V. HASIL ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI

A. Gap Analysis

Gap Analysis merupakan salah satu proses yang digunakan untuk menganalisa kesenjangan dari kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan mengenai temuan *gap*, analisis kondisi eksisting, dan risiko yang akan terjadi di DISKOMINFO Kota Bandung.

TABEL 4.
Gap Analysis

No	Level	Gap	Kondisi Eksisting	Risiko
1	<i>Initial</i>	Permintaan layanan yang datang belum dipenuhi secara efektif, perlu adanya identifikasi yang jelas dalam pengelolaan pemenuhan permintaan layanan	Permintaan layanan yang datang belum dipenuhi secara efektif dikarenakan masih banyak layanan yang harus dioptimalkan	Permintaan layanan yang belum bisa dipenuhi secara efektif dapat mengakibatkan penurunan efektivitas dan efisiensi dalam operasional TI di perusahaan
2	<i>Repeatable</i>	Permintaan Perubahan (<i>Request for Change</i>) tidak terdapat dalam sistem PMO, sehingga diperlukan pengimplementasian proses formal dalam pengelolaan permintaan perubahan	Permintaan Perubahan (<i>Request for Change</i>) tidak ada dalam sistem PMO, dan biasanya dilakukan komunikasi secara manual jika ingin melakukan perubahan terhadap	Tidak adanya <i>Request for Change</i> (RFC) dalam sistem dapat mengakibatkan ketidakpastian dan kehilangan visibilitas terhadap permintaan perubahan yang diminta.

			layanan yang diminta	yang
		Belum semua insiden tercatat didalam sistem PMO, sehingga perlu adanya penerapan pencatatan insiden yang rinci dan terdefinisi dengan jelas dalam sistem PMO	Belum semua insiden tercatat didalam sistem PMO baik itu rincian dari permintaan dan pemenuhan layanan	Tanpa adanya pencatatan insiden secara lengkap di sistem PMO, maka akan mengakibatkan kesulitan dalam pemantauan kinerja dan efektivitas dalam menangani insiden serta akan menghambat upaya untuk menemukan pola insiden yang berulang, atau mengidentifikasi perbaikan kedepannya.
		Belum adanya survei kepuasan pelanggan di sistem PMO yang diperlukan untuk mengumpulkan <i>feedback</i> dan evaluasi dari pelanggan terkait pengalaman mereka terhadap pemenuhan permintaan layanan	Belum terdapat survei kepuasan pelanggan di sistem PMO terhadap pemenuhan permintaan layanan	Tidak adanya survei kepuasan pelanggan di sistem PMO maka akan kurangnya kemampuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pemenuhan layanan. Selain itu, tidak adanya umpan balik mengenai pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan.

B. Perancangan Rekomendasi

Dalam perancangan implementasi rekomendasi untuk proses *Request Fulfillment*, dibutuhkan langkah yang strategis dan terencana. Dalam bagian ini, peneliti akan menjelaskan perancangan rekomendasi dan implementasi dari hasil temuan kesenjangan yang sudah didapatkan dari hasil *assessment* sebelumnya. Bagian ini akan menjelaskan secara rinci tentang aspek-aspek yang terkait seperti aspek *people*, aspek *process*, dan aspek *technology*, dimana setiap aspek telah didefinisikan berdasarkan rekomendasi yang telah disusun.

1. Perancangan Rekomendasi Aspek *People*

Pada bagian aspek *people* ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk melakukan penambahan *skill & awareness* dan *responsibility* untuk meningkatkan pengelolaan permintaan layanan di DISKOMINFO Kota Bandung. Untuk tipe rekomendasi *responsibility* diberikan penambahan *skill* yang disesuaikan dengan referensi *Skills Framework for Information Age (SFIA) version 8*.

TABEL 5.
Rekomendasi Aspek *People - Skill & Awareness*

Tipe Rekomendasi	Judul Pelatihan	Deskripsi
<i>Skill & Awareness</i>	<i>Request Fulfillment Training</i>	Memberikan program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tim tentang pemenuhan layanan yang mencakup pemrosesan permintaan, melakukan verifikasi dan validasi, penentuan prioritas, pengawasan serta pelaporan.

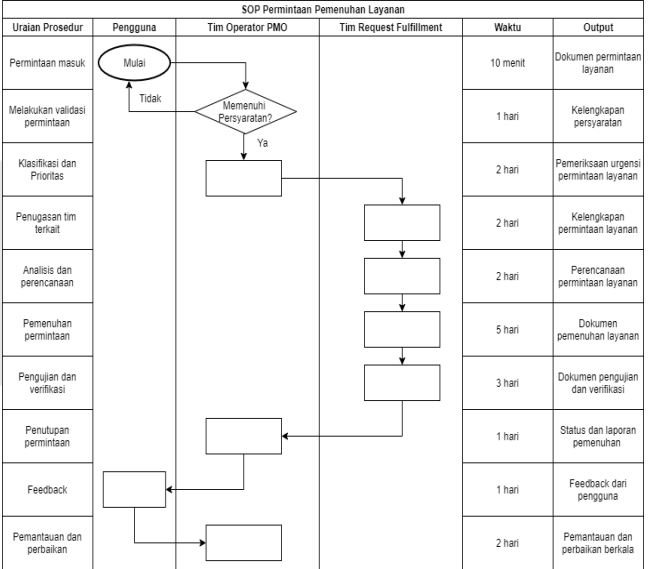
TABEL 6.
Rekomendasi Aspek *People - Responsibility*

Tipe Rekomendasi	Skill	Level	Deskripsi	Tim
<i>Responsibility</i>	CHMG (<i>Change Control</i>)	4	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab dalam tim untuk proses manajemen perubahan yang bertugas dalam menerima, mengevaluasi, menganalisis, dan mengambil keputusan terkait <i>Request for Change</i>	Tim Operator PMO
<i>Responsibility</i>	USUP (<i>Incident Management</i>)	5	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab dalam tim untuk proses pencatatan semua insiden yang bertugas dalam mencatat informasi rinci terkait insiden seperti deskripsi permasalahan, waktu kejadian, langkah penyelesaian, dan pembaruan status terhadap insiden	Tim Operator PMO
<i>Responsibility</i>	ASUP (<i>Application Support</i>)	4	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab dalam tim untuk menganalisis dan mengidentifikasi hasil survei kepuasan pelanggan	Tim Operator PMO

2. Perancangan Rekomendasi Aspek *Process*

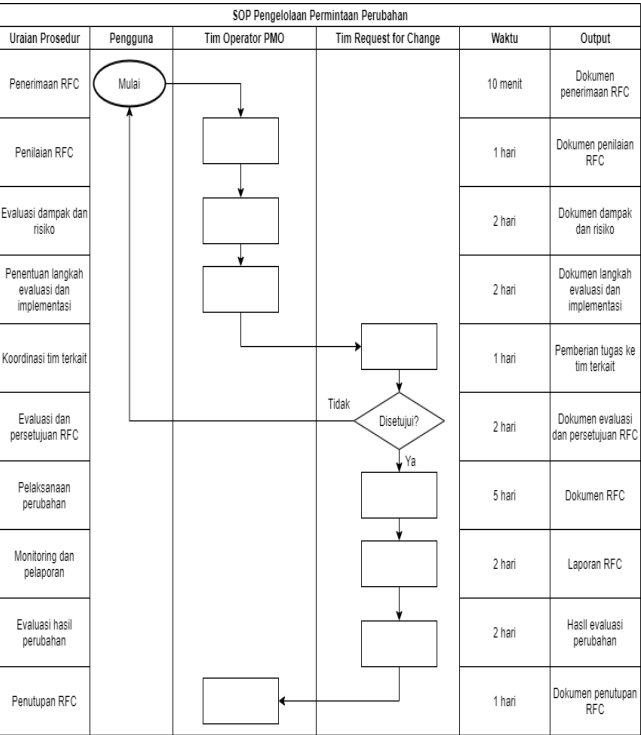
Pada bagian aspek *process* ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk melakukan penambahan SOP Pemenuhan Permintaan Layanan (*Request Fulfillment*), SOP Pengelolaan Permintaan Perubahan (*Request for Change*) untuk meningkatkan pengelolaan permintaan layanan di DISKOMINFO Kota Bandung.

1. SOP Permintaan Pemenuhan Layanan (*Request Fulfillment*)



GAMBAR 3.
SOP Permintaan Pemenuhan Layanan

2. SOP Pengelolaan Permintaan Perubahan (*Request for Change*)



Gambar 4.
SOP Pengelolaan Permintaan Perubahan

3. Perancangan Rekomendasi Aspek *Technology*

Pada bagian aspek *technology* ini, peneliti memberikan rekomendasi untuk melakukan penambahan fitur untuk semakin meningkatkan pengelolaan permintaan layanan di DISKOMINFO Kota Bandung.

TABEL 7.
Rekomendasi Aspek *Technology*

No	Process	Current Tools	Current Features	Feature Additions / Changes
1	Semua permintaan layanan ditangani dan dipenuhi secara efektif	PMO (<i>Project Management Officer</i>)	Tidak tersedia	“Service Desk” yang akan memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan layanan melalui sistem PMO. Operator PMO dapat mengelola dan melacak permintaan tersebut dari awal hingga pemenuhan permintaan.
2	Permintaan Perubahan (RFC)	PMO (<i>Project Management Officer</i>)	Tidak tersedia	“RFC (<i>Request for Change</i>)” yang memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan perubahan melalui sistem PMO. RFC dapat melacak permintaan perubahan dari awal hingga pemenuhan, dan

				melakukan pemantauan status pembaruan terhadap permintaan
3	Catatan Insiden	PMO (<i>Project Management Officer</i>)	Tidak tersedia	“ <i>Incident Recording</i> ” yang memungkinkan pengguna untuk mencatat insiden secara rinci, baik permintaan maupun pemenuhan layanan. Informasi yang dapat dicatat mencakup deskripsi insiden, kategori, dan prioritas.
4	Survei Kepuasan Pelanggan	PMO (<i>Project Management Officer</i>)	Tidak tersedia	“ <i>Customer Satisfaction Survey</i> ” yang mendukung pengisian survei kepuasan pelanggan dan dapat diakses oleh pelanggan setelah dilakukannya pemenuhan permintaan. Survei ini mencakup pertanyaan yang relevan tentang penggunaan layanan, kepuasan terhadap pemenuhan layanan, dan saran atau masukan untuk perbaikannya

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

- A. Kesimpulan
- Dari penelitian yang membahas mengenai proses *Request Fulfillment* dengan domain *Service Operation* yang mengacu pada standar ITIL versi 3 di DISKOMINFO Kota Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa:
- Analisis tentang kondisi manajemen layanan TI yang didapatkan dari penelitian ini adalah:
 - Penerapan manajemen layanan teknologi informasi pada proses *Request Fulfillment* di DISKOMINFO Kota Bandung saat ini belum mencapai tingkat penilaian *threshold* sebesar 85%. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa beberapa proses telah diimplementasikan oleh perusahaan, namun masih terdapat proses yang belum sepenuhnya memenuhi standar yang merujuk pada ITIL versi 3.
 - Dengan melakukan analisis manajemen layanan teknologi informasi pada proses *Request Fulfillment* di DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan metode pengisian kuisioner *assessment* yang dilakukan dengan pihak perusahaan, maka ditemukan tingkat *fulfillment*

dalam *assessment* proses *Request Fulfillment* mencapai 80%.

2. Setelah melakukan analisis dengan menggunakan metode pengisian kuisioner *assessment*, maka peneliti memberikan rekomendasi berikut:

- a. Peneliti memberikan usulan rekomendasi pada manajemen layanan proses *Request Fulfillment* DISKOMINFO Kota Bandung untuk mengatasi kesenjangan yang teridentifikasi pada beberapa aspek saat melakukan pengisian kuisioner *assessment* dengan pihak perusahaan. Rekomendasi tersebut dibagi menjadi tiga aspek, yaitu aspek *people*, *process*, dan *technology*. Dalam penelitian ini, peneliti membuat usulan dan perancangan implementasi rekomendasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen layanan pada proses *Request Fulfillment* yang mengacu pada standar ITIL versi 3. Hasil dari analisis dan perancangan rekomendasi yang telah disusun oleh peneliti dapat diimplementasikan dalam perusahaan dengan melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan dari DISKOMINFO Kota Bandung
- b. Peneliti memberikan rekomendasi prioritas berdasarkan tingkat risiko yang disusun dalam roadmap yang dibagi menjadi tiga aspek, yaitu aspek *people*, *process*, dan *technology* dan terdiri dari empat kuartal, dimulai dari kuartal 1 hingga kuartal 4 pada tahun 2024. Pembuatan roadmap tersebut bertujuan untuk mempermudah proses implementasi rekomendasi yang telah diberikan oleh peneliti.

B. Saran

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan untuk menyempurnakan hasil dan rekomendasi yang diusulkan. DISKOMINFO Kota Bandung dapat melakukan penambahan beberapa elemen yang dapat meningkatkan manajemen layanan TI di perusahaan. Untuk memperbaiki penelitian ini, berikut adalah saran yang diusulkan oleh peneliti:

1. Diperlukan data yang lebih lengkap seperti dokumen formal terkait manajemen layanan serta semua proses yang terlibat dalam permintaan layanan.

2. Disarankan untuk mengimplementasikan rekomendasi yang diusulkan oleh peneliti. Langkah-langkah yang diusulkan oleh peneliti dapat membantu dalam meningkatkan manajemen layanan TI, terutama dalam proses *Request Fulfillment*. Dengan mengadopsi rekomendasi tersebut, DISKOMINFO Kota Bandung dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas dalam pemenuhan permintaan layanan.
3. Perlu dilakukan analisis tren secara berkala terhadap layanan TI. Dengan melakukan analisis tren, DISKOMINFO Kota Bandung dapat mengidentifikasi perubahan dan perkembangan dalam lingkup layanan TI. Hal ini akan membantu perusahaan dalam memperbaiki dan mengoptimalkan manajemen layanan TI sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari pengguna layanan.

REFERENSI

- [1] S. Susilowati, "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)," 2012.
- [2] R. Dwi Handayani and R. Abdul Aziz, "*Framework Information Technology Infrastructure Library* (Itil V3): Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi," vol. 11, 2020.
- [3] N. Silva, M. M. Da Silva, B. Barafort, M. Vicente, and P. Sousa, "*Using ArchiMate to model a process assessment framework*," in *Proceedings of the ACM Symposium on Applied Computing, Association for Computing Machinery*, Apr. 2015, pp. 1189–1194. doi: 10.1145/2695664.2699486.
- [4] M. C. Paulk, B. Curtis, M. B. Chrissis, and C. V. Weber, "*Capability Maturity Model SM for Software, Version 1.1*," 1993. [Online]. Available: <http://www.rai.com>