

Implementasi IT Service Management Pada Proses *Request Fulfillment* dan IT Service Continuity Management Menggunakan Framework ITIL V3 Di Diskominfo Kota Bandung

1st Zahra Hilma
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

zahrahilma@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Ari Fajar Santoso
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

arifajar@telkomuniversity.ac.id

3rd Dhata Praditya
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

dhatap@telkomuniversity.ac.id

Abstrak — Di era yang semakin canggih dan bergantung pada teknologi ini, manajemen layanan TI sangat diperlukan pada suatu organisasi. Salah satu metode yang dapat digunakan dalam proses manajemen layanan TI yaitu dengan *Information Technology Service Management* (ITSM). ITSM penting dalam menangani masalah terkait teknologi informasi serta menciptakan layanan yang optimal sesuai dengan kebutuhan pengguna. ITSM dapat menjadi metode yang sistematis bagi instansi seperti Diskominfo Kota Bandung untuk mengoptimalkan penggunaan TI dalam memberikan layanan yang lebih baik. Dalam pengelolaan layanannya, Diskominfo Kota Bandung sudah memenuhi standar SPBE dan ISO 20000, namun belum menetapkan kerangka kerja ITIL. Saat ini, Diskominfo menghadapi tantangan dalam pengelolaan tingkat layanan, seperti kurang efektifnya penanganan permintaan layanan dan respons terhadap layanan terkait kontinuitas yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan layanan pada proses *Request Fulfillment* dan IT Service Continuity Management dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 sebagai panduan terbaik dalam ITSM. Metode yang digunakan penelitian ini mencakup studi literatur, wawancara, serta pengisian *assessment*. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan ITIL V3 untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi yang mencakup *people aspect*, *process aspect*, dan *technology aspect* untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, serta penyusunan roadmap implementasi yang dapat diterapkan di Diskominfo Kota Bandung.

Kata kunci— ITSM, ITIL V3, *Request Fulfillment*, IT Service Continuity Management, Diskominfo Kota Bandung.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah membawa dampak signifikan, terutama di perusahaan yang semakin meningkatkan pemanfaatan dan investasi teknologi. Implementasi teknologi informasi memerlukan pengelolaan

layanan TI yang efektif untuk menyelaraskan teknologi dengan tujuan organisasi dan memberikan nilai tambah[1] *Information Technology Service Management* (ITSM) menawarkan pendekatan sistematis untuk mengelola layanan TI, dengan fokus pada efisiensi operasional dan pencapaian tujuan bisnis[2]. ITSM menyediakan struktur yang menghubungkan proses TI, sumber daya, dan informasi dengan strategi organisasi [3]. Salah satu kerangka kerja yang terkenal dalam ITSM adalah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL), yang dikenal sebagai praktik terbaik untuk manajemen layanan TI[4].

Saat ini, Diskominfo Kota Bandung menghadapi beberapa isu dalam pengelolaan permintaan layanan dan kontinuitas layanan TI. Permasalahan mencakup ketidakefisienan dalam menangani permintaan layanan dan respon terhadap layanan terkait kontinuitas yang masih perlu ditingkatkan. Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini akan melakukan *assessment* berdasarkan pedoman ITIL V3 dan menggunakan *Capability Maturity Model Integration* (CMMI) untuk menilai kondisi eksisting dan mengidentifikasi kesenjangan di Diskominfo Kota Bandung. Hasil *assessment* akan digunakan untuk memberikan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan pengelolaan layanan TI di Diskominfo Kota Bandung. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dalam proses *Request Fulfillment* dan IT Service Continuity Management. Dengan melakukan *assessment* berdasarkan pedoman ITIL V3, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang komprehensif untuk memperbaiki efisiensi, efektivitas, dan stabilitas layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

II. KAJIAN TEORI

A. IT Service Management

IT Service Management (ITSM) adalah pendekatan sistematis untuk merancang, memberikan, mengelola, dan meningkatkan cara layanan TI digunakan di dalam suatu organisasi. ITSM bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI tidak hanya memenuhi kebutuhan bisnis tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan. Proses ITSM mencakup berbagai aspek, termasuk manajemen perubahan, pengelolaan insiden, manajemen kapasitas, dan kontinuitas layanan. Implementasi yang efektif dari ITSM dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa layanan TI berfungsi dengan baik dan mendukung tujuan strategis organisasi.

B. Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 merupakan *framework* yang menyediakan panduan terstruktur untuk manajemen layanan TI, dengan fokus pada penyampaian nilai bisnis melalui layanan TI yang efektif dan efisien. Versi ketiga dari ITIL, yang diperkenalkan pada tahun 2007, memperkenalkan pendekatan berbasis siklus hidup layanan yang mencakup lima fase utama: Strategi Layanan, Desain Layanan, Transisi Layanan, Operasi Layanan, dan Peningkatan Berkelanjutan Layanan. ITIL V3 menekankan pentingnya *alignmen* antara TI dan kebutuhan bisnis, serta mempromosikan praktik terbaik untuk pengelolaan proses seperti manajemen insiden, perubahan, dan masalah. Dengan kerangka kerja ini, organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan TI, mengurangi biaya, dan mencapai tujuan bisnis yang lebih luas melalui praktik yang terstandarisasi dan terukur.

C. Request Fulfillment

Request Fulfillment yaitu proses dalam IT Service Management (ITSM) yang bertanggung jawab untuk menangani dan memenuhi permintaan layanan dari pengguna secara efisien dan tepat waktu. Proses ini mencakup penerimaan, penilaian, dan pemrosesan berbagai jenis permintaan, seperti permintaan akses, perbaikan, dan penambahan layanan. Tujuan utama dari *Request Fulfillment* adalah untuk memastikan bahwa permintaan pengguna diproses sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, dengan dampak minimal terhadap operasi layanan yang sedang berjalan. Dengan mengelola permintaan secara sistematis, *Request Fulfillment* membantu meningkatkan kepuasan pengguna, meminimalkan gangguan operasional, dan mendukung efisiensi keseluruhan dalam pengelolaan layanan TI.

D. IT Service Continuity Management

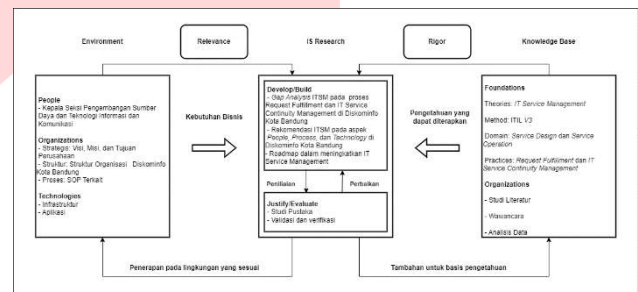
IT Service Continuity Management (ITSCM) adalah proses kritis dalam ITSM yang dirancang untuk memastikan bahwa layanan TI dapat dipulihkan dan tetap beroperasi meskipun terjadi gangguan signifikan atau bencana. ITSCM mencakup perencanaan, pengujian, dan implementasi strategi pemulihan yang memungkinkan organisasi untuk menghadapi berbagai skenario risiko, mulai dari kerusakan perangkat keras hingga bencana alam. Proses ini melibatkan identifikasi dan analisis dampak dari gangguan terhadap

layanan TI, pengembangan rencana pemulihan, dan pelatihan staf untuk memastikan respons yang cepat dan efektif. Dengan ITSCM, organisasi dapat meminimalkan downtime, melindungi data kritis, dan memastikan kelangsungan operasional yang konsisten, sehingga melindungi aset berharga dan menjaga kepercayaan pengguna serta integritas bisnis.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Berfikir

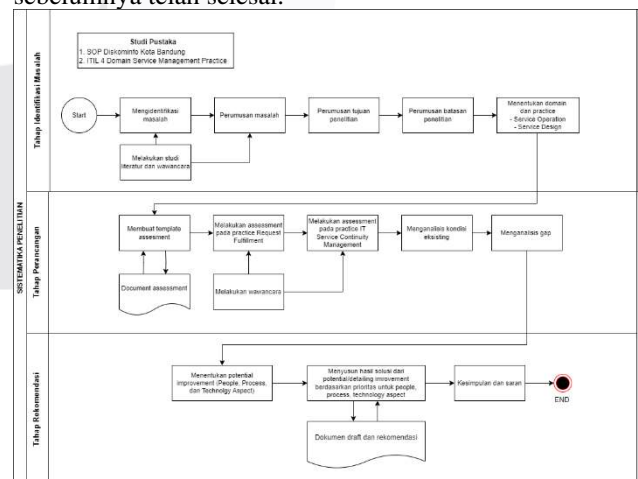
Tujuan dari model konseptual pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan dengan menciptakan hubungan antara faktor-faktor yang saling terkait dan mencari solusi untuk menghasilkan informasi dan output yang diperlukan. Metodologi pada penelitian ini adalah model konseptual *Design Science Research*. Model konseptual *Design Science Research* memberikan gambaran komprehensif tentang metode untuk melakukan penelitian ilmu desain di bidang *Information Systems*.



GAMBAR 1
Model Konseptual

B. Sistematisa Penyelesaian Masalah

Sistematisa Penyelesaian masalah merupakan langkah terstruktur untuk melaksanakan penelitian dari awal hingga akhir, yang mana langkah-langkah yang ada harus dilakukan secara berurutan dan hanya dapat dilanjutkan bila langkah sebelumnya telah selesai.



GAMBAR 2
Sistematisa Penyelesaian Masalah

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan *assessment* melalui wawancara bersama narasumber di Diskominfo Kota Bandung, didapatkan informasi kondisi eksisting terkait proses *Request*

Fulfillment dan *IT Service Continuity Management*. Data yang telah didapat tersebut, bisa menentukan *gap* yang ada. Berdasarkan *gap* tersebut, maka peneliti akan merancang rekomendasi yang akan diteruskan kepada Diskominfo Kota Bandung untuk meningkatkan sistem pelayanan dan mencapai tujuan yang diinginkan.

A. Hasil Process Assessment

1. Hasil Process Assessment Request Fulfillment

Berikut merupakan tabel hasil proses *Assessment Request Fulfillment* yang didapat dari hasil wawancara bersama salah satu narasumber di Diskominfo Kota Bandung.

TABEL 1
Hasil Assessment Request Fulfillment

Level	Fulfillment
Initial (Level) 1	
Process Performance	75% (Largely)

Berdasarkan hasil pengisian *assessment* terkait *Request Fulfillment* seperti tabel diatas, masih terdapat yang belum terpenuhi dari level 1. Oleh karena itu, peneliti hanya melakukan *assessment* hingga level 1 pada tahap initial saja dengan tujuan agar *IT service management* proses *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung dapat berfokus pada tahap initial terlebih dahulu.

2. Hasil Process Assessment IT Service Continuity Management

Berikut merupakan tabel hasil proses ITSCM yang didapat dari hasil wawancara bersama salah satu narasumber di Diskominfo Kota Bandung.

TABEL 2
Hasil Assessment ITSCM

Level	Fulfillment
Initial (Level) 1	
Process Performance	93% (Largely)
Repeatable (Level 2)	
Performance Management	94% (Fully)
Work Product Management	81% (Largely)

Berdasarkan hasil pengisian *assessment* terkait *IT Service Continuity Management* seperti tabel diatas, Diskominfo Kota Bandung telah memenuhi tahap level 1 namun masih terdapat yang belum terpenuhi dari level 2. Oleh karena itu, peneliti melakukan *assessment* hingga level 2 pada tahap *Repeatable* saja dengan tujuan agar *IT service management* proses ITSCM di Diskominfo Kota Bandung dapat berfokus pada tahap *Repeatable* terlebih dahulu.

B. Gap Analysis

Gap analysis atau analisis kesenjangan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan atau organisasi [5]. Tabel *gap* dibuat berdasarkan hasil *assessment* yang telah dilakukan melalui wawancara bersama narasumber.

1. Gap Analysis Request Fulfillment

Berikut merupakan hasil *gap* yang ditemukan mengenai *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung serta penjelasan mengenai risiko yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 3
Gap Analysis Request Fulfillment

NO	Level	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
Request Fulfillment				
1	Initial	Terkait permintaan layanan yang masuk, Instansi masih belum sepenuhnya menangani dan memenuhi permintaan tersebut secara efektif karena sejumlah kendala.	Kapasitas dan sumber daya terbatas dan belum ada jangka waktu yang ditetapkan karena keterbatasan sumber daya	Sumber daya yang tidak memadai dapat menghambat pencapaian tujuan layanan secara tepat waktu dan mengakibatkan keterlambatan dalam menanggapi dan menyelesaikan permintaan. Hal ini dapat memperlambat operasional, dan menurunkan keandalan layanan publik.
2		Instansi belum sepenuhnya menyediakan saluran bagi pengguna untuk meminta dan menerima layanan.	Ketiadaan saluran khusus seperti pengaduan yang masih belum ada.	Penurunan kepuasan pengguna dan peningkatan risiko. Lalu adapun kesalahan yang terjadi dalam pemrosesan permintaan, yang dapat menghalangi pencapaian tujuan layanan yang efektif dan responsif.

2. Gap Analysis ITSCM

Berikut merupakan hasil *gap* yang ditemukan mengenai ITSCM di Diskominfo Kota Bandung serta penjelasan mengenai risiko yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 3
Gap Analysis ITSCM

N O	Level	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
IT Service Continuity Management				
1	Initial	Tingkat layanan terkait kontinuitas yang belum sepenuhnya dipenuhi atau dapat dengan cepat dipulihkan jika terjadi peristiwa atau bencana yang signifikan	Belum adanya jaminan mutlak bahwa layanan tersebut akan selalu memenuhi standar atau dapat dipulihkan dengan cepat setelah terjadinya peristiwa atau bencana	Ketidakmampuan untuk menjamin bahwa layanan akan selalu memenuhi standar operasional, bisa mengakibatkan gangguan operasional berkepanjangan ataupun kehilangan data kritis
2	Repeatable	Belum adanya melatih dan mendidik untuk staf	Belum adanya pelatihan untuk para staf dikarenakan SDM yang masih belum memadai serta ketidaktauhan terkait pelatihan apa yang harus dilakukan	Penurunan kualitas dan efisiensi layanan yang disebabkan kurangnya keterampilan dan pengetahuan staf, serta adanya peningkatan kesalahan operasional
3		Laporan analisis dampak bisnis	Belum ada dokumentasi konkret yang menunjukkan	Ketidakmampuan instansi untuk secara akurat

		(BIA) belum dihasilkan .	bahwa laporan BIA tersebut sudah lengkap dan diterapkan secara sistematis.	mengidentifikasi dan memprioritaskan layanan kritis secara akurat yang dapat mengakibatkan rencana kontinuitas bisnis nantinya tidak efektif
4		Laporan uji kontinuitas tidak dihasilkan seluruhnya.	Proses pelaporan hasil uji tersebut belum diimplementasikan dengan baik.	Kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam mengevaluasi kesiapan instansi dalam menghadapi gangguan
5		Laporan kontinuitas dan pemulihan ad hoc tidak dibuat sesuai kebutuhan .	Belum memiliki proses formal atau sistem pendukung terkait pembuatan laporan ad hoc atau berdasar kebutuhan mendesak.	Ketidakmampuan untuk merespons secara cepat dan tepat terhadap situasi mendesak atau insiden yang nantinya tidak terduga

C. Rancangan Rekomendasi

Perancangan rekomendasi ini akan berfokus pada perbaikan ataupun peyempurnaan terkait sistem layanan guna mencapai tujuan yang diinginkan serta meningkatkan efisiensi, kualitas, dan kepuasan pengguna. Berikut rancangan rekomendasi untuk proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management*.

1. Rancangan Rekomendasi *Request Fulfillment*

Pada bagian ini akan menguraikan perancangan rekomendasi berdasarkan tiga aspek yang telah dijelaskan sebelumnya terkait proses *Request Fulfillment*. Berikut penjabaran lebih rinci mengenai rekomendasi yang akan diberikan untuk Diskominfo Kota Bandung dengan proses *request fulfillment*.

a. *People Aspect*

Dibawah ini merupakan tabel rancangan rekomendasi *people aspect* dengan *type roles*, *responsibility*, dan *skill&awareness* pada proses *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung.

TABEL 5
Rekomendasi *Roles Request Fulfillment*

Roles	Deskripsi	Skill
Service Desk Manager	Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengawasan kegiatan sehari hari di Service Desk Diskominfo Kota Bandung, serta memastikan bahwa semua permintaan layanan dari pengguna ditangani secara efisien dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.	Customer Service Support (CSMG) Level 3

TABEL 6
Rekomendasi *Responsibility Request Fulfillment*

No	Rekomendasi	Skill	Level	Deskripsi Kerja	Role
1				- Mengawasi dan mengelola proses penanganan permintaan layanan - Memastikan permintaan layanan yang belum dipenuhi akan diproses - Memantau kinerja tim terhadap metrik yang telah ditetapkan, seperti waktu respons, waktu penyelesaian, dan kepuasan pengguna - Mengidentifikasi area dimana prosedur dapat diperbaiki atau dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi layanan - Mengelola dan memelihara catatan permintaan layanan dalam sistem manajemen tiket	Service Desk Manager
2	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait tindak lanjut permintaan dan penerimaan layanan	Customer Service Support (CSMG)	3		

TABEL 7
Rekomendasi Skill & Awareness *Request Fulfillment*

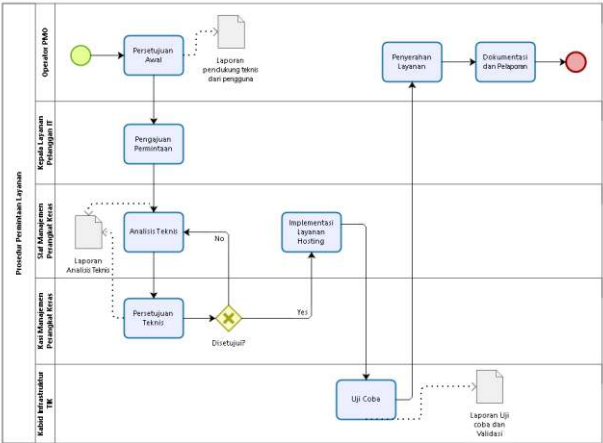
Roles	Judul Pelatihan	Deskripsi Pelatihan
Kepala Layanan Pelanggan IT (Service Desk Manager)	Efektivitas <i>Request Fulfillment</i> : Strategi dan Teknik Pengelolaan Permintaan Layanan TI Kode Unit: TIK.SM02.011.01	Peserta akan mempelajari cara menetapkan resolusi yang tepat, menangani masalah yang muncul, serta memastikan bahwa semua permintaan layanan diproses dan diselesaikan sesuai standar. Materi pelatihan meliputi

		pengelolaan tiket permintaan, komunikasi dengan pengguna, dan penerapan prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan praktis dan studi kasus, pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam mengelola dan menyelesaikan permintaan layanan dengan cepat dan akurat.			melalui service catalog, memproses dan melacak permintaan, serta memastikan pemenuhan yang tepat. Dengan menyediakan saluran yang jelas dan terstruktur untuk mengirimkan dan memproses permintaan layanan, modul ini juga meningkatkan efisiensi proses pemenuhan layanan, mengurangi waktu pemrosesan, dan memastikan kepuasan pengguna.
--	--	--	--	--	--

b. Process Aspect

Dalam konteks *process aspect*, peneliti memberikan rekomendasi untuk pembaharuan *procedure* pada *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung. Prosedur ini dapat digunakan sebagai acuan bagaimana proses berjalan untuk memudahkan kinerja tim atau fungsi terkait. Berikut dapat dilihat dari gambar 3 yang merupakan prosedur permintaan layanan yang saya kembangkan dari SOP Layanan Hosting di Diskominfo Kota Bandung.

GAMBAR 3
Prosedur Permintaan Layanan Hosting



c. Technology Aspect

Dibawah ini merupakan rancangan rekomendasi *technology aspect* dengan *type tools* pada proses *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung. Berikut dapat dilihat pada tabel dibawah ini untuk rekomendasi *Technology Aspect* proses *Request Fulfillment*.

TABEL 8
Rekomendasi Technology Request Fulfillment

No	Rancangan Rekomendasi	Tools	Features atau Modul	Deskripsi
1	Mengimplementasikan tools untuk mengelola service request lifecycle dari pengguna.	ServiceNow	Request Management	Modul memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan

2. Rancangan Rekomendasi ITSCM

Pada bagian ini akan menguraikan perancangan rekomendasi berdasarkan tiga aspect yang telah dijelaskan sebelumnya terkait proses ITSCM. Berikut penjabaran lebih rinci mengenai rekomendasi yang akan diberikan untuk Diskominfo Kota Bandung dengan proses ITSCM.

a. People Aspect

Dibawah ini merupakan tabel rancangan rekomendasi *people aspect* dengan *type roles*, *responsibility*, dan *skill&awareness* pada proses *Request Fulfillment* di Diskominfo Kota Bandung.

TABEL 9
Rekomendasi Roles ITSCM

Roles	Deskripsi	Skill	Unit Kompetensi	Pelatihan
Manajer Keberlanjutan Layanan (Continuity Manager)	Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengembangkan, dan memelihara strategi serta kebijakan yang mendukung kelangsungan layanan IT dalam menghadapi gangguan atau bencana.	Continuity Management (COPL) Level 5	TIK.SM02.02.01 Meningkatkan aspek ketersediaan dalam layanan TI	Pelatihan Manajemen Kontinuitas Layanan TI: Strategi dan Implementasi
Manajer Keberlanjutan Bisnis	Bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan, dan mengelola	Continuity Management (COPL) Level 5	TIK.SM02.01.01 Menetapkan resolusi dan masalah terhadap	Pelatihan Manajemen Kontinuitas Bisnis: Perencanaan dan

(Business Continuity Manager)	program kontinuitas bisnis organisasi untuk memastikan bahwa operasional dapat terus berjalan meskipun terjadi gangguan signifikan.		seluruh aktivitas seluruh siklus hidup TI	Implementasi
Perencana Keberlanjutan Layanan (Continuity Planner)	Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengembangkan, dan memperbaiki detail teknis dan operasional dari rencana kontinuitas bisnis Diskominfo Kota Bandung.	Continuity Management (COPL) Level 4	TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan dalam layanan TI	Pelatihan Strategi dan Teknik Perencanaan Kontinuitas TI

TABEL 10
Rekomendasi Responsibility ITSCM

No	Rekomendasi	Skill	Level	Deskripsi Kerja	Role
1	Menetapkan tanggung jawab yang spesifik terkait pembuatan dan dokumentasi Laporan Analisis Dampak Bisnis (BIA)	Continuity Management (COPL)	5	Mengembangkan dan memperbaharui strategi kontinuitas bisnis serta rencana pemulihan, memastikan hasil Business Impact Analysis (BIA) diintegrasikan dalam rencana kontinuitas layanan, dan mengelola evaluasi serta perbaikan terkait proses BIA.	Business Continuity Manager

TABEL 11
Rekomendasi Skill & Awareness ITSCM

No	Rekomendasi	Judul Pelatihan	Deskripsi Pelatihan	Unit Kompetensi
1	Memberikan pelatihan terkait menangani tanggap darurat	Pelatihan Peningkatan Keterampilan dan Kesadaran dalam Manajemen Kontinuitas Layanan	Pelatihan ini dirancang untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang strategi dan praktik terbaik untuk menjaga layanan TI tetap tersedia. Para peserta akan dilatih dalam pengelolaan dan pemantauan aspek ketersediaan,	TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan dalam layanan TI

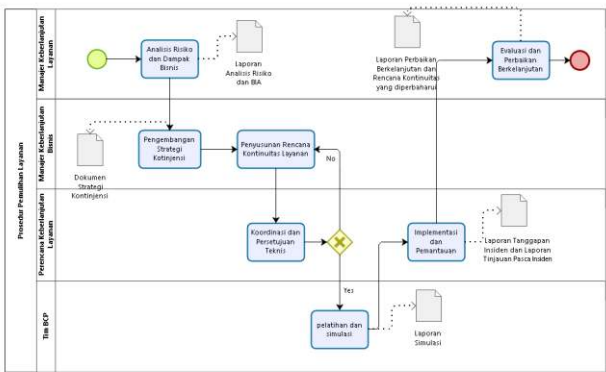
			serta cara mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang dapat mempengaruhi layanan	
2	Memberikan pelatihan terkait manajemen kontinuitas layanan dan pemulihan bencana	Pelatihan Manajemen Kontinuitas Layanan dan Pemulihan Bencana	Pelatihan ini dirancang untuk memberikan pemahaman mendalam kepada staf tentang prinsip-prinsip manajemen kontinuitas layanan dan prosedur pemulihan bencana. Para peserta akan belajar betapa pentingnya mempersiapkan dan merespons insiden secara efektif	TIK.SM02.002.01 Meningkatkan aspek ketersediaan dalam layanan TI
3	Memberikan pelatihan terkait pelaporan uji kontinuitas	Pelatihan Terpadu dalam pelaksanaan dan Pelaporan Uji Kontinuitas	Tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan kesadaran tentang bagaimana pentingnya yang lengkap serta mengoptimalkan proses pelaporan. Para staf akan diberi pemahaman mendalam terkait pentingnya menghasilkan laporan yang lengkap dan akurat	TIK.SM03.006.01 Memantau pelayanan prosedur tingkat layanan
4	Memberikan pelatihan yang fokus pada pembuatan laporan kontinuitas dan pemulihan ad hoc	Pelatihan Pengelolaan dan Pembuatan Laporan Ad Hoc untuk Manajemen Kontinuitas Layanan: Keterampilan dan Kesadaran	Fokus pada pelatihan ini adalah pemahaman Teknik dan prosedur yang diperlukan untuk membuat laporan ad hoc yang tepat waktu serta peran laporan tersebut menjamin kelangsungan layanan. Para peserta akan dilatih untuk mengidentifikasi kebutuhan pelaporan yang	TIK.SM02.011.01 Menetapkan resolusi dan masalah terhadap seluruh aktivitas seluruh siklus hidup TI

			mendesak, membuat laporan dengan format yang sesuai serta menggunakan pelaporan ad hoc tersebut untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat	
--	--	--	--	--

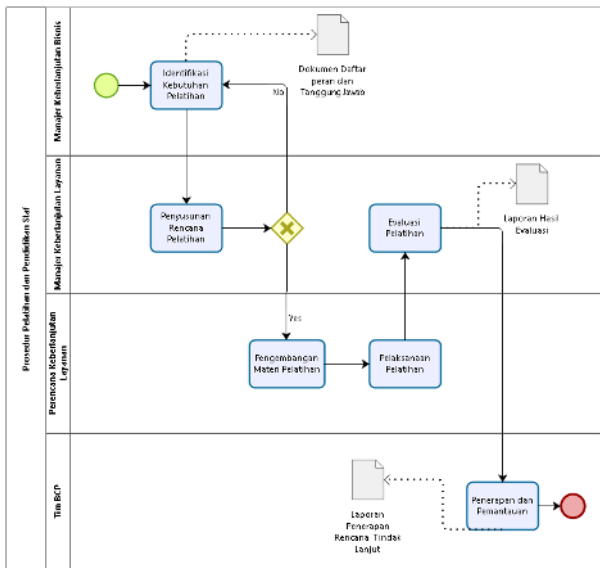
b. Process Aspect

Process Aspect akan memastikan bahwa proses layanan TI dirancang, dikelola, dan diperbaiki secara efektif untuk mencapai hasil yang optimal. Pada bagian ini, terdapat rekomendasi dengan tipe *procedure* dan juga *record* untuk Diskominfo Kota Bandung.

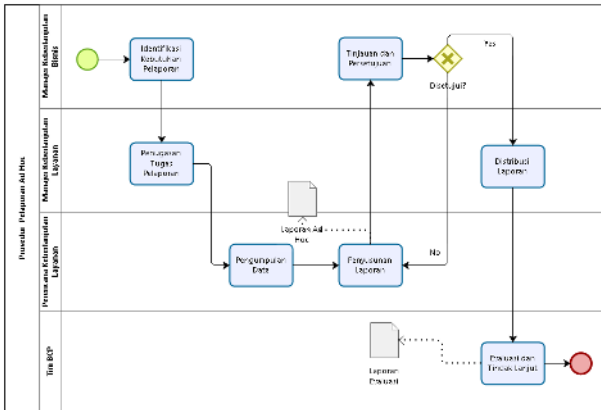
GAMBAR 4
Prosedur Pemulihan Layanan



GAMBAR 5
Prosedur Pelatihan dan Pendidikan Staf



GAMBAR 6
Prosedur Pelaporan Ad Hoc



Selanjutnya tabel dibawah ini menjelaskan terkait rekomendasi *process aspect* dengan tipe *record* pada Diskominfo Kota Bandung. Tujuan rekomendasi dari tipe ini agar memastikan bahwa semua jenis pencatatan yang diperlukan nantinya akan dikelola dengan baik.

TABEL 12
Rekomendasi Record ITSCM

No	Rekomendasi	Dokumen	Deskripsi
1	Membuat Laporan Analisis Dampak Bisnis	Laporan Analisis Dampak Bisnis	Laporan yang digunakan oleh Diskominfo Kota Bandung untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi potensi dampak dari gangguan terhadap operasi bisnis utama
2	Membuat pencatatan Laporan uji kontinuitas yang terintegrasi	Laporan Uji Kontinuitas	laporan yang disusun untuk mendokumentasikan hasil dari pengujian rencana kontinuitas layanan di Diskominfo Kota Bandung

c) Technology Aspect ITSCM

Tabel dibawah ini merupakan rancangan rekomendasi *technology aspect* dengan *type tools* pada proses IT Service Continuity Management di Diskominfo Kota Bandung.

TABEL 13
Rekomendasi Technology ITSCM

N o	Rancangan Rekomendasi	Tools	Features atau Modul	Deskripsi
1	Mengimplementasikan tools untuk mengelola pemulihan bencana	ServiceNow	Business Continuity Management	Modul ini dirancang untuk membantu dalam merencanakan dan mengelola aspek kontinuitas bisnis dan layanan TI. Modul ini membantu

				dalam melakukan Analisis Dampak Bisnis (BIA), mengelola risiko, serta menyusun dan memperbaiki rencana kontinuitas. BCM menyediakan fitur untuk melaksanakan pengujian dan latihan kontinuitas, serta mendokumentasikan dan melaporkan hasilnya.
--	--	--	--	--

D. Perancangan Roadmap

Roadmap ialah metode perencanaan dalam membuat suatu jangka waktu Panjang yang digunakan sebagai target pada perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu [6]. Perancangan *roadmap* ini akan membantu Diskominfo Kota Bandung dalam mengimplementasikan rancangan rekomendasi yang telah dibuat dan pembuatan roadmap ini berdasarkan hasil prioritas yang telah dilakukan sebelumnya.

1. Perancangan Roadmap Request Fulfillment

Perancangan roadmap pada proses *Request Fulfillment* akan menjadi acuan pelaksanaan rancangan rekomendasi yang telah dirancang sebelumnya untuk Diskominfo Kota Bandung untuk mengembangkan layanan yang ada. Berikut merupakan perancangan roadmap dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 14
Roadmap *Request Fulfillment*

Roadmap Request Fulfillment					
No	Initiative	Roadmap Timeline (2025)			
		Q1	Q2	Q3	Q4
People Aspect					
1	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait tindak lanjut permintaan dan penerimaan layanan				
Process Aspect					
2	Membuat prosedur permintaan dan penerimaan layanan yang dikembangkan dari SOP Layanan <i>Hosting</i> di Diskominfo Kota Bandung				
Technology Aspect					
3	Mengimplementasikan <i>tools</i> untuk mengelola <i>service request lifecycle</i> dari pengguna				

2. Perancangan Roadmap ITSCM

Perancangan roadmap pada proses ITSCM akan menjadi acuan pelaksanaan rancangan rekomendasi yang telah dirancang sebelumnya untuk Diskominfo Kota Bandung untuk mengembangkan layanan yang ada. Berikut merupakan perancangan roadmap dapat dilihat pada table dibawah ini.

TABEL 15
Roadmap ITSCM

Roadmap ITSCM					
No	Initiative	Roadmap Timeline (2025)			
		Q1	Q2	Q3	Q4
People Aspect					
1	Memberikan pelatihan terkait menangani tanggap darurat				
2	Memberikan pelatihan terkait manajemen kontinuitas layanan dan pemulihan bencana				
3	Menetapkan tanggung jawab yang spesifik terkait pembuatan dan dokumentasi Laporan Analisis Dampak Bisnis (BIA).				
4	Memberikan pelatihan terkait pelaporan uji kontinuitas				
5	Mengikuti pelatihan yang fokus pada pembuatan laporan kontinuitas dan pemulihan ad hoc				
Process Aspect					
6	Menyusun prosedur terkait kontinuitas layanan dan pemulihan bencana				
7	Menyusun prosedur pelatihan dan pendidikan staf				
8	Membuat Laporan Analisis Dampak Bisnis				
9	Membuat pencatatan laporan uji kontinuitas yang terintegrasi				
10	Menyusun prosedur Ad Hoc Reporting				
	Technology Aspect				
11	Mengimplementasikan tools untuk mengelola terkait pemulihan bencana				

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian implementasi IT Service Management pada proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* menggunakan framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Setelah melakukan penelitian Tugas Akhir tentang Implementasi ITSM pada proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management*, serta menganalisis kondisi eksisting ITSM di Diskominfo Kota Bandung menggunakan assessment ITIL V3, dapat disimpulkan bahwa proses assessment *Request Fulfillment* hanya sampai pada tahap Level 1, hal ini dikarenakan hasil assessment menunjukkan bahwa kondisi saat ini memadai untuk hanya dinilai pada level tersebut. Dan untuk proses *IT Service Continuity Management* sampai pada tahap Level 2.
- Hasil *gap analysis* pada IT Service Management (ITSM) di Diskominfo Kota Bandung, yang berfokus pada proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management*, mengungkapkan adanya beberapa kesenjangan dalam kedua proses tersebut. Analisis ini menunjukkan bahwa kedua proses tersebut masih belum berjalan secara optimal. Pada proses *Request Fulfillment*, ditemukan bahwa tidak semua permintaan layanan telah ditangani dengan efektif. Sementara itu, pada proses *IT Service Continuity Management*, terdapat kekurangan dalam pelaporan dan penilaian terkait penanganan pemulihan bencana, yang berpotensi menghambat kontinuitas layanan.

3. Rancangan rekomendasi untuk proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* di Diskominfo Kota Bandung disusun berdasarkan tiga aspek utama yaitu aspek people, aspek proses, dan aspek teknologi. Rekomendasi ini mencakup penyusunan prosedur yang jelas, pencatatan laporan yang terstruktur, serta pemilihan alat bantu (tools) yang mendukung implementasi ITSM. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, diharapkan proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management* di Diskominfo Kota Bandung dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien, meningkatkan kualitas layanan serta memastikan kontinuitas operasional yang lebih baik.
4. Penelitian Tugas Akhir ini juga menghasilkan sebuah *roadmap* yang dirancang untuk mendukung implementasi ITSM di Diskominfo Kota Bandung, khususnya pada proses *Request Fulfillment* dan *IT Service Continuity Management*. *Roadmap* ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI secara efektif dan efisien, sesuai dengan rekomendasi yang telah diberikan. Dalam perancangannya, *roadmap* ini mencakup penetapan *timeline* atau durasi waktu implementasi, sehingga memberikan panduan yang jelas untuk penerapan langkah-langkah perbaikan secara terstruktur.

REFERENSI

- [1] S. R. Natasia, Y. Rahmawati, and I. P. D. A. S. Prabowo, "Perancangan Sistem Manajemen Layanan Insiden Layanan TI Pada PT. Pos Indonesia Kota Balikpapan," *Sistem Informasi Ilmu Komputer Prima*, vol. 04, 2020.
- [2] A. N. Salim and T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," vol. 17, pp. 2614–5405, doi: 10.25134/nuansa.
- [3] F. Salim, "Pengaruh Information Technology Service Management (ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan".
- [4] S. A. Mahardhika, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, "Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pemantauan Base Transceiver Station (BTS) Pada Unit Network Monitoring System(NMS) Berdasarkan ITIL V3 Dengan Domain Service Operation Pada Badan Aksesibilitas Telekomunikasi Dan Informasi Kominfo," *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 03, pp. 3208–3216, 2019.
- [5] I. Mutmainah, A. I. Yulia, and A. Z. Mahfudi, "Gap Analysis Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka Untuk Mengetahui Kinerja Implementasi Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka".
- [6] S. M. Irawan, R. Saeduddin, and R. Fauzi, "Implementation Of Information Technology Service Management In Manufacturing Companies Using ITIL V3 Domain Service Strategy Case Study : PT Albasia Nusa Karya," vol. 5, 2018.