

Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada *Practice Service Request Management* dan *Change Control* Menggunakan ITIL 4 (Studi Kasus : Unit RiYanTI Telkom University)

1st Anjani Aulia Zahra Djamil
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
anjanydjamil@student.telkomuniversit
y.ac.id

2nd Iqbal Santosa
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
iqbals@telkomuniversity.ac.id

3rd Widyatasya Agustika Nurtrisha
Fakultas Rekayasa Industri
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia
widyatasya@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah bagian disiplin Ilmu Layanan yang berfokus pada pengiriman dan dukungan operasi TI. TI memainkan peran penting mendukung dan memenuhi kebutuhan bisnis karena kerentanan yang ada dilayanan terkadang tidak dapat diprediksi. ITSM digunakan untuk menjamin kualitas layanan perusahaan. Dalam paradigma saat ini, TI menyediakan layanan penting bagi organisasi untuk mendukung bisnisnya. Diluar kebutuhan untuk mengelola teknologi TI adalah kebutuhan untuk menetapkan dan menerapkan praktik terbaik untuk mengoptimalkan layanan. Penelitian bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan manajemen layanan pada *Service Request Management* dan *Change Control* agar RiYanTI dapat memberikan pelayanan optimal dalam *Service Request Management* dan *Change Control*. *Service Request* dan *Change Control* merupakan *practice* pada ITIL 4 yang berguna untuk meningkatkan produktivitas organisasi yang mana *Service Request* merupakan pemenuhan permintaan dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan sedangkan *Change Control* bagaimana organisasi mengontrol risiko pada perubahan dan kapan akan melakukan sebuah perubahan. Dilakukan pengambilan data pada RiYanTI yang merupakan salah satu unit yang ada pada Direktur Pusat Teknologi Informasi (PUTI) Universitas Telkom. Pada Praktiknya RiYanTI sendiri sudah menggunakan standar internasional yaitu ISO 20000-1. ITIL4 versi terbaru dan juga *framework* terbaik untuk penyampaian layanan TI berkualitas tinggi. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi dari aspek proses dalam penyelesaian masalah.

Kata kunci— ITSM, manajemen layanan TI, *service request management*, *change control*, ITIL 4, COBIT 2019 implementation.

I. PENDAHULUAN

Di luar kebutuhan untuk mengelola teknologi TI adalah kebutuhan untuk menetapkan dan menerapkan proses praktik terbaik untuk mengoptimalkan layanan TI. Singkatnya, ITSM adalah serangkaian proses yang merinci praktik terbaik berdasarkan standar ITIL untuk mengaktifkan dan mengoptimalkan layanan TI untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan mengelola infrastruktur TI baik secara taktis maupun strategis. (Stuart Galup et al., 2007)

Service Request Management atau manajemen permintaan layanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara menangani semua permintaan layanan yang bersalah dari pengguna. Permintaan akses, permintaan *service*, dan permintaan sumber daya merupakan contoh dari *service request* sendiri. *Service request* memiliki standarisasi dalam bagaimana cara pemenuhan permintaan yang ada. *Change Control* atau pengendalian perubahan adalah bagaimana mengontrol sebuah risiko dari perubahan yang ada juga untuk mengkontrol kapan sebuah perubahan akan dilakukan. *The Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) adalah kerangka kerja praktik terbaik yang dimaksudkan untuk memfasilitasi penyampaian layanan TI yang berkualitas tinggi.

RiYanTi sendiri sudah menggunakan teknologi informasi dalam proses bisnisnya yaitu dengan menerapkan standar internasional ISO 20000-1. RiYanTI memiliki 2 (dua) proses bisnis yaitu menjaga ketersediaan sistem (iGracias) selama 24 jam dan dukungan layanan berdasarkan permintaan layanan (*Service Request*) yang diajukan oleh pengguna ke PUTI.

Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi eksisting, kesenjangan (*gap*), m.emberikan rekomendasi dan mengembangkan roadmap untuk peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan *practice Service Request Management* dan *Change Control* menggunakan *framework* ITIL 4.

II. KAJIAN TEORI

A. Manajemen Layanan

Secara definisi, layanan dapat diartikan sebagai tindakan berupa bantuan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Kotler (2003) mendefinisikan layanan adalah tindakan yang diberikan kepada orang lain. Sedangkan menurut ITIL (2011) penyampaian sesuatu yang memiliki nilai (*value*) bagi pelanggan yang dilakukan oleh penyedia layanan dengan cara membantu pelanggan mencapai apa yang mereka inginkan tanpa adanya risiko dan biaya-biaya lainnya.

B. Teknologi Informasi

Sekarang ini, kebutuhan akan informasi begitu tinggi namun dituntut untuk tetap akurat dan cepat dalam kondisi apapun. Teknologi informasi merupakan semua jenis teknologi baik *hardware* maupun *software* yang digunakan untuk mengolah data untuk menghasilkan informasi menggunakan komputer.

C. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen Layanan Teknologi Informasi/ *Information Technology Service Management (ITSM)* adalah bagian ilmu layanan yang fokus pada operasi TI yaitu pemberian layanan dan dukungan layanan. Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan implementasi manajemen layanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan bisnis (Susanto, 2017). Pada ITSM terdapat 4 perspektif yaitu *Partner/Suppliers, People, Product/Technology, Process*.

D. Manajemen Permintaan Layanan

Penyedia layanan TI mengelola permintaan layanan dalam lingkungan manajemen pengiriman layanan yang terdiri dari sejumlah komponen. Manajemen Permintaan Layanan melibatkan pengguna yang mengirimkan permintaan mereka, permintaan layanan tersebut akan dikelola oleh proses pemenuhan permintaan. Semua permintaan/*request* yang ditujukan ke TI merupakan permintaan layanan, walaupun beberapa diantaranya merupakan insiden ataupun perubahan (Carlos Mendes & Miguel Mira da Silva, 2011). Penanganan Permintaan layanan haruslah dengan alur kerja yang beda agar tim TI dapat fokus sehingga pekerjaan lebih bernilai dan membuat organisasi lebih baik.

E. Change Control

Change Control/kontrol perubahan membahas bagaimana sebuah organisasi mengendalikan segala perubahan yang terjadi di perusahaannya. *Change Control* biasanya mencakup semua infrastruktur TI, aplikasi, dokumentasi, proses, hubungan pemasok, dan hal lain yang secara langsung maupun tidak langsung berdampak pada produk/layanan. Agar dapat membuat perubahan yang bermanfaat yang memberikan nilai tambah dengan kebutuhan untuk melindungi pelanggan dan pengguna efek samping perubahan yang merugikan kebutuhan harus di seimbangkan.

F. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah kerangka kerja praktis untuk membantu organisasi mengembangkan dan menyediakan proses dari ITSM, Kerangka kerja ITIL memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan. Dari praktis

nya, ITIL mendefinisikan bentuk dan fungsi pemanfaatan TI untuk menyimpan dan memproses informasi (Tri Hariyanti et al., 2018). ITIL 4 adalah versi terbaru dari ITIL, yang terdiri dari 34 *practice*. ITIL 4 sendiri banyak digunakan sebagai panduan tata Kelola TI, walau pada dasarnya dikhususkan sebagai panduan manajemen layanan. ITIL *Service Value System (SVS)* dan 4 dimensi merupakan komponen utama dari ITIL 4.

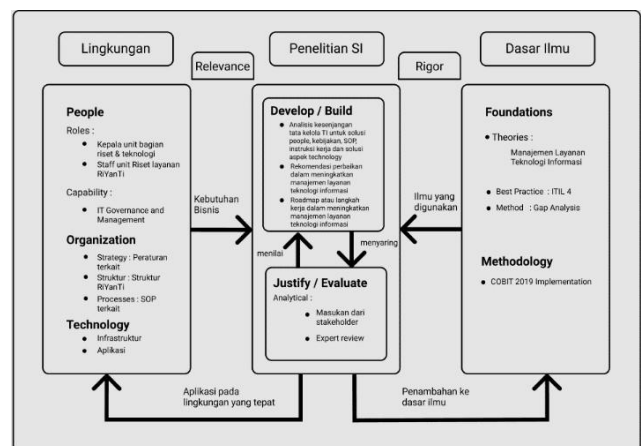
G. COBIT 2019 Implementation

COBIT (*Control Objective for Information and Related Technologies*) merupakan adalah *framework* yang digunakan untuk tata Kelola, manajemen informasi, dan teknologi perusahaan. COBIT mendukung tata kelola TI dengan menyediakan kerangka kerja untuk mengatur keselarasan TI dengan bisnis. Selain itu, kerangka kerja juga memastikan bahwa TI memungkinkan bisnis, memaksimalkan keuntungan, risiko TI dikelola secara tepat, dan sumber daya TI digunakan secara bertanggung jawab (Tanuwijaya dan Sarno, 2010).

III. METODE

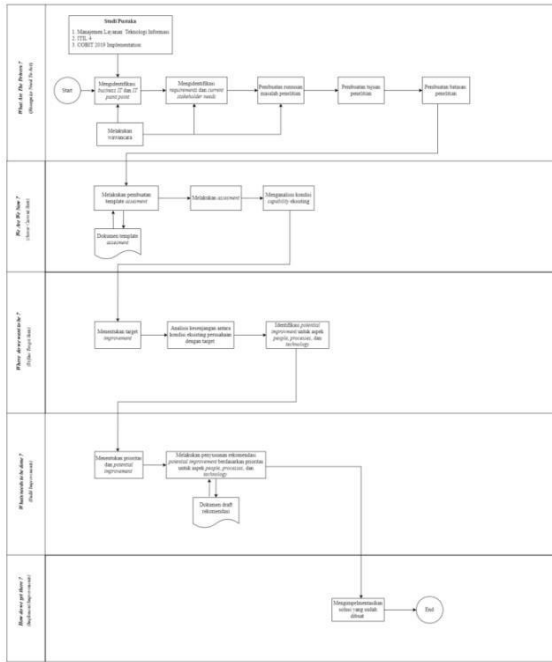
A. Kerangka Berpikir

Metode Konseptual merupakan diagram terstruktur yang isinya saling berhubungan satu sama lain. Lingkungan yang ada pada metode konseptual yaitu organization, technology, dan people yang telah disesuaikan untuk kebutuhan pada penelitian ini.



B. Sistematika Penyelesaian Masalah

Sistematika 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.

5. Tahap Kelima – *Implement Improvements*

Pada tahap kelima, dilakukan implementasi dari solusi/rekomendasi yang telah diberikan pada tahap sebelumnya. Pada penelitian ini hanya sampai pada tahap ini, tidak sampai pada pengimplementasian secara langsung dan juga tidak melakukan peninjauan langsung terkait perubahan yang terjadi. Hanya sampai dengan memberikan solusi/rekomendasi implementasi dan menyusun *roadmap*.

C. Kebutuhan Data

Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan data yang dapat menunjang penelitian ini. Pengelompokan data penting karena menentukan hasil dari rangan sesuai dengan kebutuhan data. Data sendiri dikelompokkan menjadi 2 (dua) jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari obyek penelitian berupa perusahaan atau organisasi tempat dilakukan penelitian yaitu dari wawancara dan observasi langsung dengan pihak unit RiYanTI Universitas Telkom.

Data primer yang didapatkan berupa data terkait kondisi terkini pada pemenuhan manajemen permintaan layanan dan kontrol perubahan yang ada pada unit RiYanTI Universitas Telkom yang mana data tersebut memberikan informasi terkait manajemen permintaan layanan dan kontrol perubahan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti misalnya literatur penelitian, jurnal, dan data dari obyek penelitian berupa dokumen yang didapatkan harus melakukan wawancara didapatkan dari laporan-laporan audit perusahaan.

TABEL 1
DATA SEKUNDER

No	Nama Data	Keterangan
1.	Regulasi atau peraturan dari pemerintah maupun internal perusahaan yang harus unit RiYanTI Universitas Telkom terapkan dan patuhi.	Mengetahui peraturan apa saja yang RiYanTI terapkan.
2.	Profil Organisasi	Memahami organisasi baik susunan struktur organisasi, visi, dan misi.
3.	ITIL 4 SVS dan 4 Model Dimensi	Panduan yang digunakan untuk melakukan penelitian.
4.	COBIT 2019 <i>Implementation</i>	Panduan untuk membuat

1. Tahap Pertama – *Recognize Need To Act*

Pada tahap pertama, dilakukan analisis dan identifikasi bisnis organisasi dan peristiwa maupun masalah yang ada dengan melakukan studi pustaka dari manajemen layanan TI, ITIL 4, COBIT 2019 *Implementation* sebagai dasar yang kuat saat melakukan penelitian. Mengidentifikasi penggerak utama/*driver* pada organisasi dari kebutuhan bisnis TI, *IT pain points*, *requirement* dan *stakeholder need*. Setelah mengidentifikasi masalah kemudian membuat rumusan masalah untuk penelitian ini, rumusan masalah sendiri untuk menentukan tujuan dari penelitian dan menentukan batasan pada penelitian.

2. Tahap Kedua – *Asses Current State*

Pada tahap kedua, dilakukan analisis tentang kondisi manajemen layanan TI pada organisasi saat ini. Dimulai dengan membuat *template assesment* dengan menyusun daftar pertanyaan yang akan ditanyakan. Setelah itu dilakukan *assesment* melalui wawancara dengan COBIT 2019 *Implementation* sebagai acuan. Setelah itu akan diketahui bagaimana kondisi manajemen layanan TI organisasi saat ini.

3. Tahap Ketiga – *Defini Target State*

Pada tahap ketiga, dilakukan penetapan target perbaikan yang ingin dicapai dengan melakukan analisis kesenjangan (*gap analysis*), penetapan target ini dapat dilakukan setelah mengetahui kondisi terkini manajemen layanan TI. Hasilnya akan digunakan untuk melakukan identifikasi potensi peningkatan/*potential improvement*.

4. Tahap Keempat – *Build Improvements*

Pada tahap ini, menyusun potensi peningkatan/*potential improvement* berdasarkan prioritasnya dan kemudian dilakukan perancangan solusi/rekomendasi potensi peningkatan/*potential improvement*. Dalam prosesnya risiko apa saja yang mungkin terjadi harus dipertimbangkan dengan cara penilaian risiko yaitu menganalisis dan mengevaluasi risiko.

		implementasi pada <i>practice Service Request Management</i> dan <i>Change Control</i>
--	--	--

D. Teknik Pengumpulan Data

Hal ini merupakan hal yang penting untuk dilakukan agar penelitian dapat berjalan dengan baik. Merupakan teknik/metode yang digunakan untuk mengumpulkan data ataupun informasi untuk keperluan penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara langsung berupa tanya jawab dengan narasumber yaitu staff unit RiYanTI Universitas Telkom.

2. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang relevan dengan keperluan penelitian dapat berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber lain yang terpercaya dan tentunya sesuai dengan topik yang dibahas pada penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. What Are The Drivers?

Fase pertama adalah melakukan penelitian dengan membuat assesment yang berdasarkan pada ITIL 4 yang berisi pertanyaan yang diajukan saat melakukan wawancara dengan pihak terkait penelitian ini. Setelah melakukan wawancara dilakukan maka akan menghasilkan *IT pain points*, *compliance requirement*, dan prioritasnya.

Pain Points sendiri didapatkan dari hasil pengisian *Assesment* setelah melakukan wawancara dengan RiYanTI Universitas Telkom berdasarkan COBIT dan ITIL 4. Pada *Service Request Management* tidak ditemukan adanya *pain points* baik dari sisi TI maupun dari sisi *Business* karena semua prosedur yang ada telah berjalan dengan baik sebagaimana mestinya.

TABEL 2
PAIN POINT CHANGE CONTROL

No.	<i>Pain Points Change Control</i>
1.	Pada katalog yang telah dikeluarkan oleh RiYanTi Universitas Telkom tidak terdapat ataupun membahas mengenai perencanaan perubahan.
2.	Pada <i>improvement</i> terkait empat dimensi manajemen tidak terdapat <i>change assesment</i> .

B. What Are We Now?

Pada fase kedua, dilakukan penjabaran terkait hasil *assesment* yang didapatkan setelah melakukan wawancara terkait *Service Request Management* dan *Change Control* dengan RiYanTI Universitas Telkom. Yang mana hasil *assesment* ini dapat digunakan untuk bahan analisa saat membuat rekomendasi perbaikan terhadap RiYanTI Universitas Telkom.

TABEL 3
TABEL SKOR

<i>Scoring Table</i>		Keterangan Jawaban
<i>Answer</i>	<i>Score</i>	
<i>Yes</i>	1	Sudah ada dan berjalan
<i>No</i>	0	Belum ada dan belum berjalan
<i>Partially</i>	0.5	Sudah ada dan berjalan, namun sebagian

Saat melakukan *assessment*, semua aktivitas yang ada terkait dengan *Service Request Management* mendapatkan skor 1 yang berarti penerapannya sudah dilakukan, berjalan, dan juga terpantau dengan baik.

TABEL 4
HASIL ASSESSMENT SERVICE REQUEST MANAGEMENT

<i>Activities</i>	<i>Score</i>
<i>Improve</i>	1
<i>Engage</i>	1
<i>Design and Transition</i>	1
<i>Obtain/Build</i>	1
<i>Deliver and Support</i>	1

Hasil *assessment* pada *change control* ditemukan terdapat 2 aktivitas yang mendapatkan skor 0.5 yang berarti proses yang ada telah ada dan telah dijalankan, dikelola, terencana, ataupun terpantau namun tidak semuanya, ada sebagian/beberapa proses yang belum terpenuhi ataupun dijalankan sehingga perlu dilakukan sedikit peningkatan.

TABEL 5
HASIL ASSESSMENT CHANGE CONTROL

<i>Activities</i>	<i>Score</i>
<i>Plan</i>	0.5
<i>Improve</i>	0,5
<i>Engage</i>	1
<i>Design and Transition</i>	1
<i>Obtain/Build</i>	1
<i>Deliver and Support</i>	1

C. Where Do We Want To Be?

Pada fase ini peneliti menentukan target perbaikan dengan melakukan analisis *gap/kesenjangan* antar kondisi eksisting dan target perusahaan.

Dari penjabaran *assesment* pada fase sebelumnya, pada *practice Service Request Management* tidak terdapat adanya kesenjangan yang artinya penerapannya sudah berjalan dengan baik, sehingga untuk pembahasan pada *practice Service Request Management* berakhir disini dan tidak akan dibahas lagi pada bab-bab selanjutnya.

Tabel 6. Temuan Kesenjangan *Change Control*

V. HASIL REKOMEDASI

A. What Needs To Be Done?

Merupakan tahap keempat, dimana pada tahap ini akan dijabarkan prioritas dari kesenjangan yang ada berdasarkan ketinggian risiko sesuai permasalahan yang ada. Saat memberikan rekomendasi, peneliti harus mempertimbangkan risiko apa saja yang mungkin akan terjadi dengan melakukan penilaian risiko, menganalisis risiko dan mengevaluasi risiko yang mungkin saja terjadi.

TABEL 7. PENGUKURAN KETERJADIAN (LIKELIHOOD)

Keterjadian (Likelihood)		
Level	Kemungkinan	Kriteria
1	Hampir tidak terjadi	1 kejadian dalam 1 semester
2	Jarang terjadi	>1 sampai 3 kejadian dalam 1 semester
3	Kadang terjadi	>3 sampai 5 kejadian dalam 1 semester
4	Sering terjadi	>5 sampai 10 kejadian dalam 1 semester
5	Selalu terjadi	>10 kejadian dalam 1 semester

No.	Activities	Target	Eksisting	Kesenjangan	Improve
1	Plan	1	0,5	Belum adanya perencanaan perubahan pada katalog yang ada.	Improve
2	Improve	1	0,5	Belum ada <i>change assesment</i> pada <i>improvement</i> terkait empat dimensi manajemen layanan.	Improve
3	Engage	1	1	-	not improved
4	Design and Transition	1	1	-	not improved
5	Obtain/Build	1	1	-	not improved
6	Deliver and Support	1	1	-	not improved

TABEL 8 MATRIKS TINGKAT RISIKO

RISK MATRIX GRADING					
SCALE	1.Hampir Tidak Terjadi	2.Jarang Terjadi	3.Kadang Terjadi	4.Sering Terjadi	5.Selalu Terjadi
	1.Tidak Signifikan	LOW	LOW	MEDIUM	MEDIUM
2.Minor	LOW	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM	HIGH
3.Moderat	MEDIUM	MEDIUM	MEDIUM	HIGH	DANGER
4.Signifikan	MEDIUM	MEDIUM	HIGH	DANGER	DANGER
5.Ekstrim	MEDIUM	HIGH	DANGER	DANGER	DANGER

TABEL 9 EVALUASI RISIKO *CHANGE CONTROL*

No	Threat	Likelihood	Impact Area			Total Impact	Risk Level	Potential Improvement
			Operasional	Reputasi	Produktivitas			
1	Ketidaksesuaian katalog yang ada dengan layanan yang disediakan menyebabkan menurunnya kepuasan user terhadap layanan yang diberikan	4		1		1	Medium	Membahk an perencanaan perubahan pada katalog
2	Terganggunya keempat dimensi manajemen layanan (<i>people, process, partner, IT</i>)	5	1	1	1	1	Medium	Menetapkan ketemuan dalam melakukan <i>change assesment</i> Menca tat pelaksanaan <i>change assesment</i> pada empat dimensi manajemen layanan

Pada tabel diatas terdapat evaluasi risiko pada *change control* dan menghasilkan untuk *threat* 1 Ketidaksesuaian katalog yang ada dengan layanan yang disediakan menyebabkan menurunnya kepuasan user terhadap layanan yang diberikan *likelihood*nya mendapat skor 4 dilihat dari perbedaan yang akan terdapat pada katalog layanan dan layanan yang diberikan berbeda dengan yang diinginkan *user*. *Impact areanya* dipilih kategori reputasi karena hal ini dapat menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan user yang bersifat lokal dan masih dapat ditangani kemudian untuk *risk level*nya medium didapat dari *likelihood* 4 dan *total impact* 1. Lalu untuk *threat* 2

Terganggunya keempat dimensi manajemen layanan (*people, process, partner, IT*) skor ini didapatkan dari jumlah banyaknya empat dimensi layanan yaitu 4 *people* yaitu fungsi riset teknologi informasi, manajemen mutu TI, layanan pengguna, konten dan sumber daya *T*, 22 *process* sesuai dengan proses manajemen layanan yang ada pada COBIT 2019, 2 *partner* yaitu PT. Telkom Indonesia dan PT. Bakti Unggul Teknovasi, dan 20 *IT*. Untuk *impact area* dipilih kategori operasional, reputasi, dan produktivitas. Pada operasional menyebabkan terhentinya kegiatan layanan penunjang (Utility dan IT) sampai kurang dari 1 jam, reputasi karena menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan dari user yang bersifat lokal dan masih dapat ditangani, produktivitas karena menghambat produktivitas sehingga menyebabkan bertambahnya jam kerja. Untuk *risk level nya* medium hasil dari *likelihood* 5 dan *total impact* 1.

B. How Do We Get There?

Fase ini berisi penjabaran usulan rekomendasi yang peneliti buat dari aspek *process*. Pada penelitian ini tidak dilakukan hingga tahap implementasi, hanya memberikan

rancangan implementasi dan penyusunan *roadmap* implementasi pada unit RiYanTI Universitas Telkom.

1. Rekomendasi Plan

Peneliti memberikan rekomendasi berupa *draft template assesment* perubahan daftar katalog layanan. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan gap yang ditemukan setelah melakukan wawancara dengan RiYanTI Universitas Telkom.

TABEL 10
REKOMENDASI PROSEDUR CHANGE IMPACT MANAGEMENT

Flow Process	Deskripsi Proses	Waktu	Rekamannya
Mulai			
1 PPUTI	1 Menelaah kondisi organisasi dan perubahan yang akan dilakukan.	3 hari kerja	Dokumen-dokumen organisasi
2 PPUTI	2.a Menentukan metodologi penilaian dampak yang akan digunakan b Menentukan alat ukur yang akan digunakan pada penilaian dampak c Menentukan alat penilaian dampak yang akan digunakan.	5 hari kerja	- Metodologi penilaian dampak - Alat ukur penilaian - Format penilaian dampak
3 PPUTI	3.a mengidentifikasi dokumen yang terkena dampak dari perubahan b meninjau dokumen yang terkena dampak dari perubahan	5 hari kerja	Dokumen-dokumen organisasi
4 PPUTI & Unit terkait	4 Melakukan analisis dampak perubahan terhadap bisnis	5 hari kerja	Hasil analisis dampak bisnis
5 PPUTI	5 <i>Evaluasi terkait</i> menerima hasil analisis dampak bersama pemangku kepentingan yang terdampak	5 hari kerja	Hasil peninjauan analisis dampak
6 PPUTI	6 menetapkan hasil analisis dampak perubahan.	5 hari kerja	Hasil analisis dampak perubahan proses
7 PPUTI	7.a memantau penambahan pada dampak perubahan b menyesuaikan analisis dampak perubahan bisnis	5 hari kerja	Analisis dampak perubahan bisnis
TOTAL HARI KERJA		38 Hari Kerja	

2. Rekomendasi Procedure

Peneliti memberikan rekomendasi yaitu *draft procedure change impact assesment*. Penambahan prosedur dapat digunakan untuk petunjuk tahapan dari sebuah perintah/permintaan.

CHANGE IMPACT ASSESMENT – DIMENSI MANAJEMEN LAYANAN				
Nama Perubahan :		Dibuat Oleh :		
Deskripsi Perubahan :		Tanggal :		
Dimension Name	Contributed Role's	Severity of Impact	As-Is	To-Be
People				
Process				
Partner				
IT				

GAMBAR 1
REKOMENDASI DRAFT TEMPLATE CHANGE IMPACTASSEMENT

3. Rekomendasi Record

Peneliti memberikan rekomendasi yaitu draft template change impact assesment. Pembuatan template ini dapat digunakan untuk mencatat perubahan yang terjadi.

CHANGE IMPACT ASSESMENT – KATALOG LAYANAN				
Nama Layanan :		Dibuat oleh :		
Deskripsi Layanan :		Tanggal :		
Nama Komponen	Roles Terkait	Tingkat Dampak	Kondisi Saat Ini	Kondisi Kedepan
Judul				
Deskripsi				
Cakupan Penawaran Layanan				
1 st Level Support				
2 nd Level Support				
Periode Penjaminan				
Komponen Layanan				
Keberuntungan dengan Layanan Lain				
Ketersediaan Minimum Yang Di Janjikan				
Outcome				

GAMBAR 2
REKOMENDASI DRAFT TEMPLATE ASSESMENT PERUBAHAN DAFTAR KATALOG LAYANAN

C. Roadmap Implementasi

Pembuatan roadmap ini implementasi mempertimbangkan urutan implementasi terkait risiko yang ada. Roadmap ini dibuat dengan harapan dapat dijadikan acuan bagi RiYanTI Universitas Telkom saat pengimplementasian rekomendasi yang telah diberikan. Roadmap ini dirancang dari kuartal 3 pada tahun 2022 hingga kuartal 4 pada tahun 2023.

No	Initiative	Road ap Timeline					
		<2022>		<2023>			
		Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Process Aspect</i>							
1	Membahas dan menetapkan draft pemetaan prosedur / instruksi kerja terkait layanan yang berkaitan dengan incident						
2	Mensosialisasikan dokumen prosedur / instruksi kerja terkait katalog layanan yang berkaitan dengan incident						
3	Membahas dan Menetapkan draft prosedur change impact assesment						
4	mensosialisasikan dokumen prosedur terkait change impact assesment						
5	Membahas dan menetapkan draft template pelaksanaan change assesment pada empat dimensi manajemen layana						
6	Mensosialisasikan template pelaksanaan change assesment						
7	Membahas dan menetapkan draft kategori layanan beserta respon time						
8	Mensosialisasikan dokumen kategori layanan beserta respon time						
9	Membahas dan menetapkan draft template assesment perubahan daftar katalog layanan						
10	Mensosialisasikan template assesment perubahan daftar katalog layanan						
11	Membahas dan menetapkan <i>draft revisi target SLA</i>						

12	Mensosialisasikan dokumen revisi target SLA								
13	Membahas dan menetapkan draft prosedur penilaian kinerja vendor								
14	Mensosialisasikan dokumen prosedur penilaian kinerja vendor TI								
15	Membahas dan menetapkan draft revisi form penilaian kinerja vendor								
16	Mensosialisasikan dokumen form penilaian kinerja vendor								
<i>Technology Aspect</i>									
17	Membahas dan menetapkan draft fitur untuk prioritas layanan								
18	Pengembangan dan pengujian fitur prioritas layanan								
19	Membahas dan menetapkan draft fitur untuk mengidentifikasi keterkaitan antar incident								
20	Pengembangan dan pengujian terkait fitur untuk mengidentifikasi keterkaitan antar incident								
21	Menambahkan dan menetapkan draft fitur untuk respon tim								
22	Pengembangan dan pengujian terkait fitur respon time								

D. Kesimpulan

Setelah melalui serangkaian tahapan dalam penulisan tugas akhir ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada *practice Service Request Management* semua aktivitas sudah dijalankan dengan baik dan sesuai poin assesment yaitu *Improve, Engage, Design and Transition, Obtain/Build, Deliver and Support* sehingga untuk *practice Service Request Management* karena semua aktivitasnya sudah dijalankan dengan baik maka tidak diberikan rekomendasi karena tidak ditemukan adanya *gap*. Sedangkan pada *practice Change Control* terdapat 4 (empat) aktivitas yang sudah dijalankan dengan baik yaitu *Engage, Design and Transisition, Obtain/Build, Deliver and Support* dan terdapat 2 (dua) aktivitas yang belum dijalankan secara keseluruhan (*partially*) yaitu *Plan* dan *Improve*.
2. Karena *practice Service Request Management* penerapannya sudah dilakukan dengan baik, maka pembahan mengenai practice ini berhenti di subbab IV.2.2. Sedangkan pada *practice Change Control* ditemukan 2 (dua) aktivitas yang masih *partially* karena terdapat *gap* pada *Plan* dan *Improve* yaitu belum adanya perencanaan perubahan pada katalog yang ada dan belum ada *change assesment* pada *improvement* terkait empat dimensi manajemen layanan.
3. Pada *practice Change Control* diberikan rekomendasi dari aspek proses yaitu *draft template assesment* perubahan daftar katalog layanan, *draft procedure change impact assesment, draft template change impact assesment*.
4. Untuk mempermudah proses implementasi, peneliti memberikan rekomendasi prioritas berdasarkan kemungkinan risiko dan membuat roadmap yang terdiri atas 6 (enam) kuartal dimulai pada kuartal 3 tahun 2022 hingga kuartal 4 tahun 2023.

REFERENSI

- [1] Bata, A. R. (s.d.). Analisis Layanan Manajemen Teknologi Informasi dengan. 2017.

- [2] Hariyanti, N. T. (2018). PEMANFAATAN PROSES PADA KERANGKA ITILv3 DALAM MENYEDIAKAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI.
- [3] Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: Indeks Jakarta.
- [4] Perdana, A. P. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL PERUSAHAAN.
- [5] Safitri, C. I. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3.
- [6] Silva, C. M. (2011). Implementing a Request Fulfillment Process .
- [7] Wiranti, Y. T., Saputra, H. M., Tandirau, D. B., Fiqar, T. P., Langgawan P, M. G., Ramadhani, E., & Abdullah, A. I. (2020). Managing service level for academic information system help desk for XYZ University based on ITIL V3 framework. 2020
- [8] Raharjana, I. K., Ibadillah, I., Purbandini, & Hariyanti, E. (2018). Incident and service request management for academic information system based on COBIT.
- [9] Galup, S., Quan, J. J., Dattero, R., & Conger, S.(2007). Information Technology Service Management.
- [10] Safitri, C. I., & Supriyadi, D. (2021). Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework (ITIL) V3, 134–144.