

PERANCANGAN *SERVICE DESIGN* PADA LAYANAN IT PT. XYZ DENGAN MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL VERSI 3

¹Diana Meiriana Selvianti, ²Murahartawaty, ³Wildan Herwindo

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Telkom University

¹dianameiriana@gmail.com, ²murahartawaty@gmail.com, ³herwindowildan@gmail.com

Abstrak—Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PT. XYZ) merupakan Puslitbang yang berada di bawah Kementerian Pekerjaan Umum, Republik Indonesia. PT. XYZ merupakan instansi pemerintahan non profit yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan sumber daya air. Saat ini PT. XYZ telah mengimplementasikan teknologi informasi pada kegiatan operasionalnya. Penyampaian layanan teknologi informasi PT. XYZ masih belum memiliki standar yang jelas mengenai penanggung jawab layanan dan penanganan masalah yang terjadi. PT. XYZ mencanangkan dalam visinya ingin menjadi lembaga terkemuka dalam menyediakan jasa keahlian teknologi untuk mendukung tersedianya infrastruktur sumber daya air yang handal. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *IT Governance* yang baik agar keberlangsungan teknologi informasi selaras dengan kebutuhan bisnis PT. XYZ. *IT Governance* telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2010 yaitu UU No.14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PT. XYZ menerapkan *IT Governance* menggunakan framework ITIL Versi 3 dalam hal perancangan *service design*. Perancangan *service design* yang dilakukan yakni pada *domain service catalogue management* dan *service level management*. Hasil perancangan *service design* pada layanan IT PT. XYZ ini menghasilkan dokumen *service catalogue*, *service portfolio*, *service level agreement*, *operational level agreement* dan *service level requirement*. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perancangan *service design* ini diharapkan akan menjadi rekomendasi dan diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas layanan IT dan performansi bisnis PT. XYZ dalam hal *IT Service Management*.

Kata kunci: *ITIL, Service Design, Service Catalogue Management, Service Level Management, IT Governance*

I. PENDAHULUAN

“Pemanfaatan *Information technology* (IT) dalam sistem kerja oleh berbagai jenis perusahaan atau organisasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja, mencapai tujuan dan sasaran, dan meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi” [1]. Teknologi informasi diterapkan agar proses bisnis perusahaan dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat, efektif dan efisien [1]. Teknologi informasi saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dan terintegrasi dengan tujuan bisnis organisasi.

Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PT. XYZ) merupakan Puslitbang yang berada di bawah Kementerian Pekerjaan Umum, Republik Indonesia. PT. XYZ merupakan instansi pemerintahan yang bergerak di bidang penelitian dan pengembangan

sumber daya air. Saat ini PT. XYZ telah mengimplementasikan teknologi informasi pada kegiatan operasionalnya. PT. XYZ mencanangkan dalam visinya ingin menjadi lembaga terkemuka dalam menyediakan jasa keahlian teknologi untuk mendukung tersedianya infrastruktur sumber daya air yang handal. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan *IT Governance* yang baik agar keberlangsungan teknologi informasi selaras dengan kebutuhan bisnis PT. XYZ.

Pada PT. XYZ terdapat unit kerja yang bertugas menangani layanan terkait dengan IT, unit kerja tersebut dinamakan divisi IT. Divisi IT PT. XYZ melayani tiga layanan utama yaitu jaringan, sistem informasi dan internet. Posisi IT di PT. XYZ saat ini masih sebagai *business support* karena IT hanya sebagai pendukung dalam kegiatan operasional bisnisnya. Terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh divisi IT PT. XYZ yang berupa tidak berjalannya sistem dengan sebagaimana mestinya, terjadinya penurunan kinerja, ketidaksesuaian data, gangguan operasional sistem dan lain – lain. Dengan demikian harus segera ditemukan solusi untuk menangani kendala – kendala tersebut sehingga layanan IT dapat berjalan dengan baik untuk mendukung kegiatan operasional PT. XYZ [2].

Perancangan *IT Governance* yang baik mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan kepuasan *user* yang menggunakan layanan teknologi informasi. Pelaksanaan penyampaian layanan teknologi informasi di PT. XYZ masih belum diterapkan standar jelas mengenai tanggung jawab layanan dan penanganan masalah yang terjadi. Selain itu, berdasarkan data keluhan pelanggan (*user*) masih banyak ditemukan keluhan yang berulang disebabkan karena kurangnya perencanaan dalam melaksanakan pelayanan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang lebih matang berdasarkan *best practice* yang telah teruji penggunaannya.

Service design memberikan panduan untuk merancang pengembangan layanan dan *IT Service Management*. *IT Service Management* diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan tingkat (*level*) yang disepakati yang bertujuan untuk memberikan layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan *user*. Divisi IT PT. XYZ perlu menerapkan pengelolaan layanan yang disediakan agar layanan yang diberikan dapat diterima dengan efektif dan efisien oleh *user*.

Dalam dokumen rencana strategisnya, PT. XYZ menyatakan bahwa pengembangan teknologi informasi pada dasarnya dilaksanakan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi para pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) yang menghasilkan informasi mengenai kesiapan pakai layanan teknologi informasi dan pemberian layanan keahlian untuk memecahkan persoalan –

persoalan yang terjadi serta ditunjang dengan pengembangan sarana dan prasarana litbang (laboratorium) [3]. Namun, kondisi saat ini belum adanya pengelolaan layanan teknologi informasi yang menunjang untuk memenuhi rencana strategis tersebut di PT. XYZ. Oleh karena itu, dibutuhkannya perancangan *service design* dalam IT *Governance* untuk membuat standar – standar layanan yang disampaikan oleh divisi IT PT. XYZ kepada *user*.

Dalam pelaksanaan IT *Governance* dibutuhkan sebuah *framework* yang akan menjadi acuan dalam melaksanakan perancangan. Ada beberapa *framework* yang dapat digunakan

untuk membuat perancangan IT *Governance* diantaranya: ITIL versi 3, COBIT dan ISO 38500. Menurut *survey* yang dilakukan oleh ISACA pada tahun 2011, ITIL versi 3 merupakan *framework* yang paling banyak digunakan oleh seluruh organisasi di dunia. Selain itu, ITIL versi 3 merupakan *framework* yang digunakan untuk mengimplementasikan IT

Service Management. Oleh karena itu, PT. XYZ sangat cocok menggunakan ITIL versi 3 sebagai *framework* untuk membuat dan merancang IT *Governance*.

Saat ini PT. XYZ membutuhkan perancangan *Service Catalogue Management (SCM)* dan *Service Level Management (SLM)* untuk memastikan apakah layanan tersampaikan dengan baik kepada *user* dan memastikan sejauh mana tingkat layanan teknologi informasi yang ada di PT. XYZ, dalam hal ini akan menggunakan *framework* ITIL versi 3.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana merancang *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PT. XYZ?

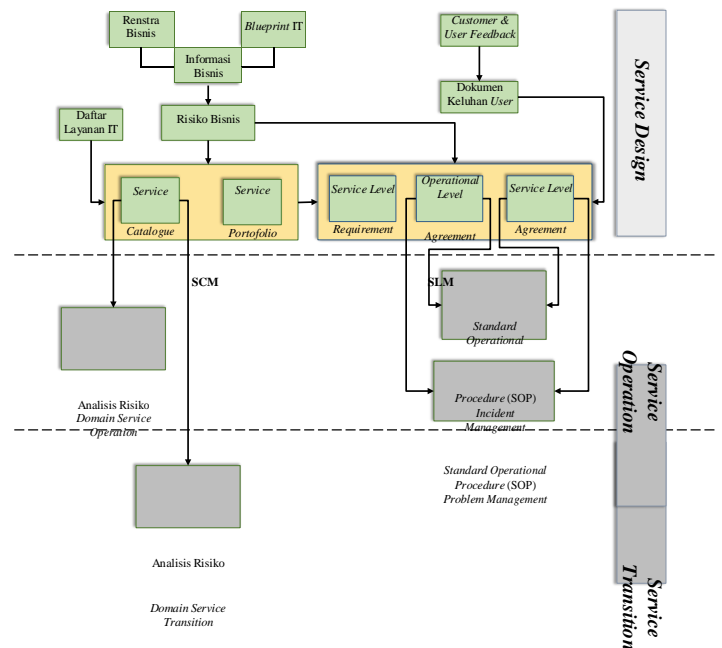
Tujuan dari penelitian ini yaitu: memberikan rancangan *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management* dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 untuk layanan yang ada pada divisi IT PT. XYZ.

Adapun manfaat pada penelitian ini yaitu: hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu tata kelola teknologi informasi khususnya tata kelola berbasis layanan dengan menggunakan *framework* ITIL versi 3 di instansi pemerintahan, membantu PT. XYZ merancang *Service Catalogue Management* dan *Service Level Management* pada layanan yang disediakan oleh divisi IT.

II. METODE PENELITIAN

A. Model Konseptual

Dalam penelitian ini, dibutuhkan kerangka berpikir yang dapat menggambarkan metode dalam memecahkan masalah secara terstruktur. Gambar 1 akan menjelaskan model konseptual yang digunakan yaitu:



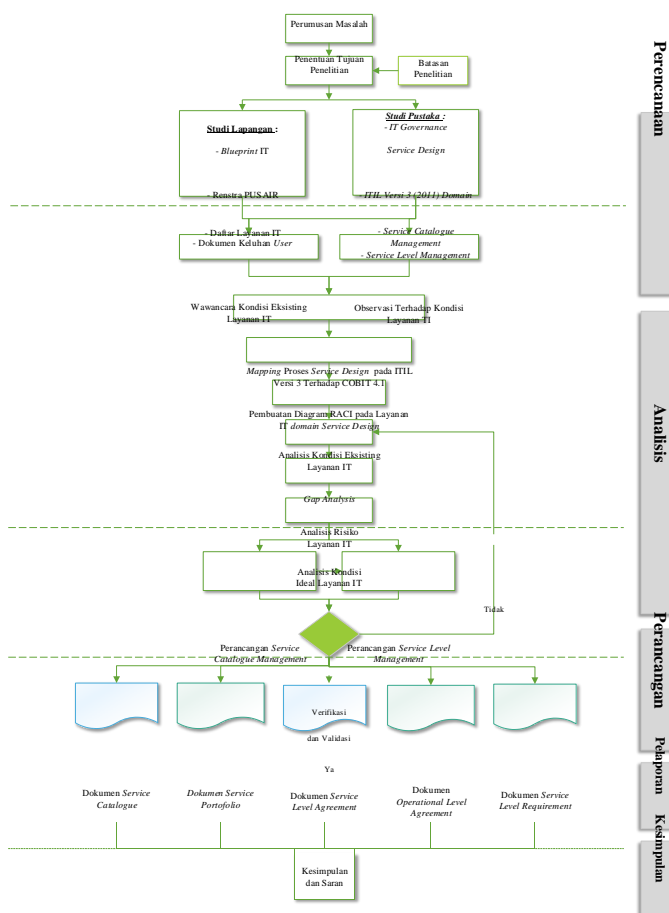
Gambar 1 Model Konseptual

Masukan untuk *domain Service Catalogue Management* yaitu berupa rencana strategis PT. XYZ dan *blueprint* IT untuk divisi IT PT. XYZ yang akan diolah menjadi informasi bisnis dan akan menghasilkan analisis risiko bisnis. Daftar layanan IT dan hasil dari analisis risiko bisnis akan menghasilkan *service catalogue* dan *service portfolio* yang akan digunakan untuk proses selanjutnya. Dokumen *service catalogue* yang dihasilkan akan digunakan untuk analisis risiko pada proses *service operation* dan *service transition*.

Masukan untuk domain *Service Level Management* yaitu berupa *customer and user feedback* yang berupa dokumen keluhan dan kepuasan *user* yang menggunakan layanan IT pada PT. XYZ. Namun yang akan digunakan hanya dokumen keluhan *user* yang kemudian akan diolah bersama dengan hasil analisis dari risiko bisnis, *service catalogue* dan *service portfolio* yang merupakan *output* dari proses sebelumnya menjadi *Service Level Agreement (SLA)*, *Operational Level Agreement (OLA)* dan *Service Level Requirement (SLR)*. Dokumen *Service Level Agreement (SLA)* dan *Operational Level Agreement (OLA)* akan menjadi panduan untuk merancang *Standard Operational Procedure (SOP) incident* dan *problem management*.

B. Sistematika Penelitian

Penelitian ini menggunakan sistematika penelitian yang digunakan untuk memahami pola pikir pada setiap tahapan. Gambar 2 merupakan gambaran tahapan – tahapan yang dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 2 Sistematika Penelitian

Tahap perencanaan merupakan tahapan pendahuluan yang dilakukan dalam penelitian ini. Tahapan ini dimulai dengan membuat perumusan masalah dan kemudian menentukan tujuan dari penelitian yang dibatasi oleh batasan penelitian. Pada tahapan ini terdapat 2 studi yakni studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan dilaksanakan dengan observasi langsung pada divisi IT PT. XYZ untuk mengetahui keadaan eksisting layanan yang disediakan. Pada tahap studi lapangan juga dilakukan pengidentifikasian data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian yaitu: rencana strategis PT. XYZ, blueprint IT, daftar layanan IT, dokumen keluhan user dan dokumen terkait lainnya. Sedangkan studi pustaka meliputi teori mengenai IT governance dan ITIL versi 3 khususnya domain service design pada proses Service Catalogue Management dan Service Level Management.

Setelah dilakukannya identifikasi data yang akan digunakan, tahapan analisis atau pengumpulan data dimulai dari dilakukannya wawancara dan observasi langsung untuk mengetahui informasi terkait mengenai layanan yang disampaikan oleh divisi IT PT. XYZ. Setelah didapatkannya data melalui wawancara dan observasi langsung, maka akan dilakukan analisis berupa mapping proses service design pada ITIL versi 3 terhadap COBIT 4.1 yang akan menjadi panduan dalam melakukan analisis kondisi layanan eksisting. Kemudian akan dilakukannya pemetaan diagram RACI pada proses service design terhadap peran dan tanggung jawab yang ada di divisi IT PT. XYZ. Setelah itu dilakukan gap analysis antara target yang diinginkan dan realisasi keadaan layanan IT yang kemudian akan menjadi dasar untuk melakukan analisis risiko. Analisis risiko tersebut akan menganalisis risiko atau dampak yang terjadi, penentuan tingkat

risiko sampai dengan solusi yang disarankan dan kemudian akan dilakukan analisis terhadap kondisi ideal pada layanan IT PT. XYZ.

Pada tahap ini dilakukan perancangan Service Catalogue Management dan Service Level Management berdasarkan dari hasil analisis yang dilakukan pada proses sebelumnya.

Tahap pelaporan atau pelaporan merupakan tahapan untuk menyampaikan hasil dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini akan menghasilkan dokumen berupa Service Catalogue, Service Portfolio, Service Level Agreement, Operational Level Agreement dan Service Level Requirement untuk layanan IT yang ada pada divisi IT PT. XYZ.

Tahapan terakhir merupakan tahapan kesimpulan yaitu menghasilkan kesimpulan dan saran. Pada tahapan ini, dilakukan penarikan kesimpulan dan penyampaian saran terhadap keseluruhan dari hasil yang telah didapatkan sampai penelitian ini selesai dilaksanakan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Kondisi Saat Ini

Analisis kondisi saat ini merupakan proses analisa yang dilakukan guna mengetahui kondisi eksisting pada layanan IT PT. XYZ. Pada tahapan ini dilakukan assessment terhadap proses service catalogue management dan service level management. Tabel 1 dan Tabel 2 merupakan hasil assessment dari masing – masing proses yang terdapat pada Lampiran A dan Lampiran B.

Setelah dilakukannya assessment maka akan didapatkan gap atau kesenjangan persentase keberhasilan dari tercapainya masing – masing process goals. Tabel 3, Tabel 4 dan Tabel 5 merupakan gap analysis dan analisis risiko dari masing – masing proses yang terdapat pada Lampiran C, Lampiran D dan Lampiran E.

B. Rekomendasi

Pada penelitian ini dilakukan analisis rekomendasi berdasarkan 3 elemen kunci pada ITIL yaitu process, people dan tools.

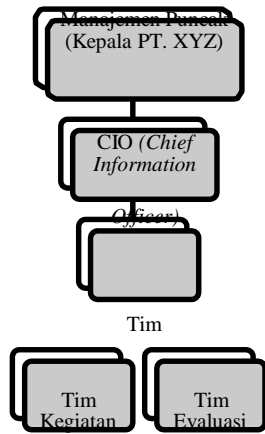
1. Process

Pada tahapan ini dilakukan perancangan kebijakan berdasarkan kebutuhan dari hasil analisis gap yang dilakukan pada tahapan sebelumnya. Kebijakan ini berisi mengenai kebijakan pemanfaatan teknologi informasi (IT) oleh PT. XYZ yang merupakan instansi pemerintahan di bawah Kementerian Pekerjaan Umum (PU) untuk melakukan tata kelola teknologi informasi secara lebih baik. Tabel 6 dan Tabel 7 merupakan penjelasan mengenai rekomendasi kebijakan yang diusulkan yang terdapat pada Lampiran F dan Lampiran G.

Setelah membuat usulan kebijakan tata kelola IT untuk PT. XYZ, langkah selanjutnya yaitu membuat prosedur untuk proses service catalogue management dan service level management. Prosedur dapat dilihat pada Lampiran H dan I.

2. People

Pada penelitian ini dibutuhkan rancangan struktur kerja pada tim IT yang menangani proses service catalogue management dan service level management untuk mengimplementasikan dari perancangan proses service design yang diusulkan. Gambar 3 menggambarkan struktur kerja tim IT.



Gambar 3 Struktur Kerja 11

Pada proses *service catalogue management*, Manajemen Puncak atau Kepala PT. XYZ berfungsi sebagai *leadership*, CIO (*Chief Information Officer*) sebagai *service owner* dan tim kegiatan sebagai *project team*. Pada proses *service level management*, CIO (*Chief Information Officer*) berfungsi sebagai *service level manager*, tim kegiatan dan tim evaluasi yang dikoordinasi oleh seorang ketua tim sebagai *service level analyst*.

RACI pada perancangan ini terdapat pada ITIL d. Versi 3 yang kemudian akan dibuat perancangan *service design*. Pemetaan diagram RACI ini dilakukan guna menjelaskan peran dan tanggung jawab antar bagian di dalam suatu proses atau aktivitas. Tabel 8 dan Tabel 9 menggambarkan diagram RACI yang digunakan.

TABEL 1
PEMETAAN DIAGRAM RACI PADA DOMAIN SERVICE CATALOGUE

Langkah	Tim Kegiatan	CIO	Manajemen Puncak	M
Menentukan tujuan dari <i>service catalogue</i> dan <i>service portfolio</i>	R	R	A	C
Menentukan elemen dari <i>service catalogue</i> dan <i>service portfolio</i>	R	R	A	C
Menentukan model pemeliharaan	R	I	A	C
Mengumpulkan <i>service catalogue</i>	R	I	A	C
Mendokumentasikan hubungan dan dependensi layanan	R	I	A	C
Membuat <i>service portfolio</i>	R	I	A	C

Menyetujui dan mengesahkan dokumen

<i>service catalogue</i> dan <i>service portfolio</i>	C	A	I	R
Menerbitkan <i>service catalogue</i> dan <i>service portfolio</i>	R	I	R	C
Sosialisasi <i>service catalogue</i> dan <i>service portfolio</i>	R	I	A	C

TABEL 2
PEMETAAN DIAGRAM RACI PADA DOMAIN SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Langkah	C	I	Service Level Analyst	
			Tim Kegiatan	Tim Evaluasi
Menentukan <i>service level requirement</i> (SLR)	A	I	R, I	C
Membuat struktur <i>service level agreement</i> (SLA)	A	I	R, I	C
Membuat Struktur <i>operational level agreement</i> (OLA)	A	I	R, I	C
Negosiasi <i>SLA dan OLA</i>	R	A	I, C	C
Mengkaji Ulang <i>SLA, OLA, dan SLR</i>	A	I	C, I	R
Input <i>SLA dan OLA</i> pada Aplikasi <i>iTop</i>	A	I	R, I	C
Memantau kualitas layanan	A	I	C, I	R

Melaporkan layanan

3. Tools

Pada bagian ini akan digambarkan hubungan antara aplikasi tata kelola IT atau *IT service management* yang diusulkan yaitu *iTop* dengan arsitektur teknologi yang ada di PT. XYZ.

Arsitektur teknologi merupakan rancangan arsitektur teknologi yang digambarkan secara terperinci sampai dengan komponen – aplikasi, memungkinkan identifikasi *hardware* dan menggambarkan

integrasi antar komponen sistem aplikasi yang saling berhubungan [4]. “Sasaran dari tahapan ini adalah untuk membangun arsitektur teknologi yang akan dijadikan dasar pada saat implementasi” [5].

Gambar 4 menggambarkan rancangan arsitektur teknologi usulan yang memetakan hubungan antara komponen hardware yang digunakan terhadap *iTop* yang merupakan aplikasi usulan yang direkomendasikan pada penelitian ini. Gambar 4 terdapat pada Lampiran J.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diuraikan dari penelitian perancangan *service design* ini adalah sebagai berikut:

- Perancangan *service catalogue management* dapat membantu divisi IT dalam hal mendokumentasikan segala informasi mengenai layanan IT dan mempermudah *user* untuk mendapatkan segala informasi terkait layanan IT yang disediakan oleh divisi IT.
- Perancangan *service level management* dapat memberikan pandangan yang sama antara *user* dan penyedia layanan (divisi IT) mengenai informasi tingkat layanan yang disepakati.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pedeli, H. (n.d.). Support for Good Governance. 1.
- [2] INTEGRASI, PT. ADHIYASA REKAMANDIRI SISTEM. (2013). *Laporan Assesment Sistem Networking dan Infrastruktur PUASIR*. Bandung: ARSI
- [3] Dr. Ir. F. Mulyantari, M., Yusuf, ST, A., Yuniarti, ST, T., Nuryanti, ST, G., Dewi, SE, R. N., & Pratama, ST, B. (2014). *Review Rencana Strategi Pusat Litbang Sumber Daya Air 2010 - 2014*. Bandung.
- [4] Nurhikma. (2013). *MANAJEMEN TEKNIK INFORMASI "IT ARCHITECTURE"*. Ujung Pandang.
- [5] Mardiansyah, C. R. (2012). *ANALISIS DAN PENGEMBANGAN ENTERPRISE ARSITEKTUR MENGGUNAKAN FRAMEWORK TOGAF PADA PENGADILAN AGAMA BANDUNG*. Bandung.

LAMPIRAN

- Lampiran A : *Assessment Service Catalogue Management*
- Lampiran B : *Assessment Service Level Management*
- Lampiran C : *Gap Analysis dan Analisis Risiko Service Catalogue Management*
- Lampiran D : *Gap Analysis dan Analisis Risiko Service Catalogue Management (lanjutan)*
- Lampiran E : *Gap Analysis dan Analisis Risiko Service Level Management*
- Lampiran F : *Kebijakan Service Catalogue Management*
- Lampiran G : *Kebijakan Service Level Management*
- Lampiran H : *Prosedur Service Catalogue Management*
- Lampiran I : *Prosedur Service Level Management*
- Lampiran J : *TOGAF Environments and Locations Diagram*

LAMPIRAN A
TABEL 1
ASSESSMENT SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

Domain	Sub-Domain	Tujuan	Process Goals DS1	KGI (Lag Indicator)	KPI (Lead Indicator)	Bobot	Target	Realisasi
Service Design	Service Catalogue Management	1. Mengelola informasi yang terkandung dalam service catalogue 2. Memastikan bahwa service catalogue akurat dan mencerminkan dengan detail, status, interface dan hubungan dari semua layanan yang sedang dijalankan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan 3. Memastikan bahwa service catalogue yang tersedia digunakan oleh user yang memiliki akses yang telah disetujui untuk mendukung penggunaan layanan yang efektif dan efisien 4. Memastikan bahwa service catalogue mendukung kebutuhan yang berkembang dari semua proses manajemen layanan lainnya untuk informasi dalam service catalogue, termasuk di dalamnya interface dan informasi terkait	1. Membangun persepsi umum mengenai tingkat layanan yang diperlukan		Jumlah dari rapat peninjauan SLA dengan bisnis per tahun	10	100%	75%
			2. Memantau SLA dan kriteria kinerja layanan	Persentase dari layanan yang sesuai dengan SLA		20	100%	75%
				Persentase dari SLA yang terukur		20	100%	65%
					Persentase dari laporan SLA	25	100%	85%
			3. Menyelaraskan antara pelayanan yang disampaikan dan SLA yang telah disepakati		Jumlah dari lewatnya hari kerja untuk menyesuaikan SLA setelah adanya kesepakatan dengan user	15	70%	50%
			4. Membuat service catalogue yang up-to-date yang selaras dengan tujuan bisnis	Jumlah dari penyampaian layanan yang tidak tercantum di dalam service catalogue		10	100%	80%
			Process Goals DS6	KGI (Lag Indicator)	KPI (Lead Indicator)	Bobot	Target	Realisasi
			1. Mengembangkan definisi adil dan merata terhadap biaya dan layanan IT	Persentase dari biaya IT secara keseluruhan yang dialokasikan sesuai dengan yang telah disepakati dalam model biaya		25	100%	65%
				Persentase dari biaya IT yang tidak disetujui oleh manajemen bisnis		10	5%	3%
			2. Mengakuratkan biaya layanan IT	Persentase dari varian antara anggaran, prakiraan dan biaya sebenarnya		15	100%	75%
					Persentase dari biaya yang dialokasikan secara otomatis atau manual	20	70%	35%
			3. Secara adil dan merata mengalokasikan biaya IT kepada user layanan IT		Frekuensi review model alokasi biaya	20	100%	88%
					Persentase pengguna bisnis yang terlibat dalam pembuatan model biaya	10	25%	20%

LAMPIRAN B
TABEL 2
ASSESSMENT SERVICE LEVEL MANAGEMENT

<i>Domain</i>	<i>Sub-Domain</i>	<i>Tujuan</i>	<i>Process Goals DS1</i>	<i>KGI (Lag Indicator)</i>	<i>KPI (Lead Indicator)</i>	<i>Bobot</i>	<i>Target</i>	<i>Realisasi</i>
<i>Service Design</i>	<i>Service Level Management</i>	<p>1. Mendefinisikan, mendokumentasikan, memantau, dan mengukur laporan dan meninjau tingkatan layanan IT yang disediakan dan mengusulkan perbaikan yang sesuai bila diperlukan</p> <p>2. Menyediakan dan meningkatkan hubungan dan komunikasi dengan bisnis dan user yang menggunakan layanan IT</p> <p>3. Memastikan spesifikasi dan target untuk semua layanan IT terukur</p> <p>4. Memantau dan meningkatkan kepuasan user dengan kualitas layanan yang disampaikan</p> <p>5. Memastikan bahwa IT dan user memiliki harapan yang jelas dari tingkat layanan yang akan disampaikan</p> <p>6. Memastikan bahwa ketika semua target yang disepakati terpenuhi, tingkat layanan yang disampaikan tergantung pada dukungan, peningkatan efektifitas biaya yang terus - menerus</p>	1. Membangun persepsi umum mengenai tingkat layanan yang diperlukan		Jumlah dari rapat peninjauan SLA dengan bisnis per tahun	10	100%	75%
				Persentase dari layanan yang sesuai dengan SLA		20	100%	75%
			2. Memantau SLA dan kriteria kinerja layanan	Persentase dari SLA yang terukur		20	100%	65%
					Persentase dari laporan SLA	25	100%	85%
			3. Menyelaraskan antara pelayanan yang disampaikan dan SLA yang telah disepakati		Jumlah dari lewatnya hari kerja untuk menyesuaikan SLA setelah adanya kesepakatan dengan user	15	70%	50%
			4. Membuat service catalogue yang up-to-date yang selaras dengan tujuan bisnis	Jumlah dari penyampaian layanan yang tidak tercantum di dalam service catalogue		10	100%	80%

LAMPIRAN C

TABEL 3

GAP ANALYSIS DAN ANALISIS RISIKO SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

No	Process Goals	Target	Realisasi	Gap (Target - Realisasi)	Keterangan	Dampak IT pada Institusi dan Stakeholder	Tingkat Risiko				Rekomendasi
							L	M	H	C	
<i>Service Catalogue Management</i>											
1	Membangun persepsi umum mengenai tingkat layanan yang diperlukan	100%	75%	25%	Tidak adanya negosiasi untuk kesepakatan tingkat layanan antara penyedia layanan dan <i>user</i>	Kepercayaan manajemen terhadap penggunaan anggaran menurun	√				Membuat dokumen kesepakatan terhadap tingkat layanan dari layanan IT. Dokumen yang dimaksud yakni SLA, OLA, dan SLR yang berisi mengenai perjanjian ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas terhadap layanan IT
2	Memantau tingkat layanan dan kriteria kinerja layanan	100%	75%	25%	Kurangnya SDM yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan kesepakatan	Kepercayaan manajemen terhadap kualitas tingkat layanan yang dipenuhi menurun				√	Menambah jumlah anggota tim IT sesuai dengan kebutuhan untuk menangani setiap gangguan yang terjadi pada layanan IT
3	Menyelaraskan antara pelayanan yang disampaikan dan tingkat layanan yang telah disepakati	70%	50%	20%	<i>Update RMP</i> (Rencana Mutu Pelaksanaan) tidak sesuai jadwal karena banyaknya usulan	Berkurangnya waktu pelaksanaan pencapaian <i>output</i> dikarenakan penanganan gangguan dilakukan tidak sesuai kesepakatan			√		Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang memberikan sejauh mana informasi mengenai perjanjian tingkat layanan yang disampaikan dan yang telah disepakati terpenuhi
4	Membuat <i>service catalogue</i> yang <i>up-to-date</i> yang selaras dengan tujuan bisnis	100%	80%	20%	Dibutuhkan satu tahun anggaran untuk merencanakan <i>service catalogue</i>	<i>Service catalogue</i> tidak dapat dilaksanakan jika model biaya tidak disetujui oleh manajemen			√		Membuat rancangan dokumen <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> sesuai dengan tujuan bisnis yang akan diajukan ke pihak manajemen

LAMPIRAN D

TABEL 4

GAP ANALYSIS DAN ANALISIS RISIKO *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT* (LANJUTAN)

No	Process Goals	Target	Realisasi	Gap (Target - Realisasi)	Keterangan	Dampak IT pada Institusi dan <i>Stakeholder</i>	Tingkat Risiko				Rekomendasi
							L	M	H	C	
5	Mengembangkan definisi adil dan merata terhadap biaya dan layanan IT	52.5%	34%	19%	Terdapat banyak penyesuaian langkah kerja berdasarkan perubahan model biaya	Kurangnya kepercayaan manajemen terhadap kualitas <i>output</i> layanan IT		√			Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang mendefinisikan standar biaya untuk operasional suatu layanan
6	Mengakuratkan biaya layanan IT	85%	50%	35%	Banyaknya perubahan langkah kerja menimbulkan perencanaan pelaksanaan tidak sesuai dengan perencanaan anggaran di awal	Kurangnya kepercayaan manajemen terhadap penggunaan anggaran			√		Membuat dokumen <i>service catalogue</i> yang menyediakan informasi mengenai layanan IT dan <i>service portofolio</i> yang berisi mengenai standar biaya suatu layanan.
7	Secara adil dan merata mengalokasikan biaya IT kepada <i>user</i> layanan IT	63%	54%	9%	Banyaknya <i>review</i> model alokasi biaya	Kurangnya kepercayaan manajemen terhadap penggunaan anggaran tahunan menyangkut layanan IT			√		Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang mendefinisikan standar biaya untuk operasional suatu layanan

LAMPIRAN E

TABEL 5

GAP ANALYSIS DAN ANALISIS RISIKO SERVICE LEVEL MANAGEMENT

No	Process Goals	Target	Realisasi	Gap (Target - Realisasi)	Keterangan	Dampak IT pada Institusi dan Stakeholder	Tingkat Risiko				Rekomendasi
							L	M	H	C	
<i>Service Level Management</i>											
1	Membangun persepsi umum mengenai tingkat layanan yang diperlukan	100%	75%	25%	Tidak adanya negosiasi untuk kesepakatan tingkat layanan antara penyedia layanan dan <i>user</i>	Kepercayaan manajemen terhadap penggunaan anggaran menurun	√				Membuat dokumen kesepakatan terhadap tingkat layanan dari layanan IT. Dokumen yang dimaksud yakni SLA, OLA, dan SLR yang berisi mengenai perjanjian ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas terhadap layanan IT
2	Memantau tingkat layanan dan kriteria kinerja layanan	100%	75%	25%	Kurangnya SDM yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan kesepakatan	Kepercayaan manajemen terhadap kualitas tingkat layanan yang dipenuhi menurun				√	Menambah jumlah anggota tim IT sesuai dengan kebutuhan untuk menangani setiap gangguan yang terjadi pada layanan IT
3	Menyelaraskan antara pelayanan yang disampaikan dan tingkat layanan yang telah disepakati	70%	50%	20%	<i>Update RMP</i> (Rencana Mutu Pelaksanaan) tidak sesuai jadwal karena banyaknya usulan	Berkurangnya waktu pelaksanaan pencapaian <i>output</i> dikarenakan penanganan gangguan dilakukan tidak sesuai kesepakatan			√		Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang memberikan sejauh mana informasi mengenai perjanjian tingkat layanan yang disampaikan dan yang telah disepakati terpenuhi
4	Membuat <i>service catalogue</i> yang <i>up-to-date</i> yang selaras dengan tujuan bisnis	100%	80%	20%	Dibutuhkan satu tahun anggaran untuk merencanakan <i>service catalogue</i>	<i>Service catalogue</i> tidak dapat dilaksanakan jika model biaya tidak disetujui oleh manajemen			√		Membuat rancangan dokumen <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> sesuai dengan tujuan bisnis yang akan diajukan ke pihak manajemen

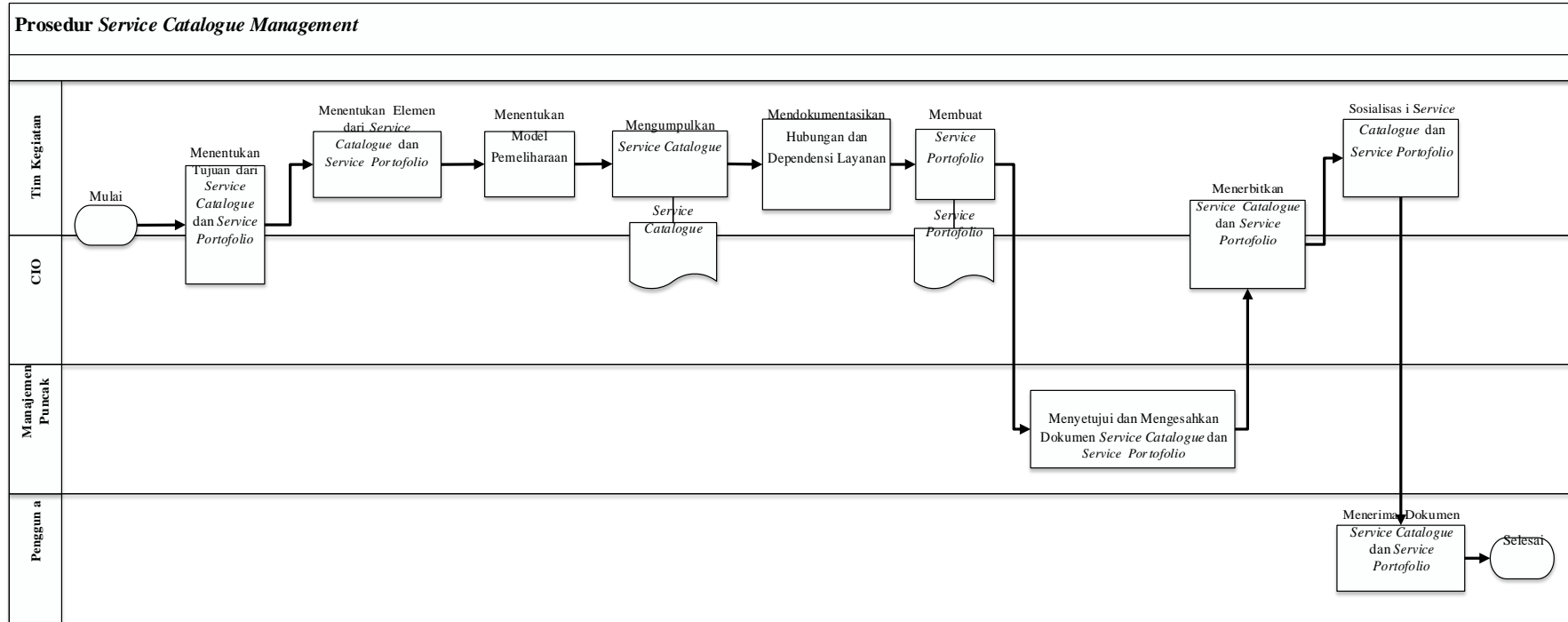
LAMPIRAN F
TABEL 6
KEBIJAKAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*

No	Keterangan <i>Gap Analysis</i>	Rekomendasi	Kebijakan
<i>Service Catalogue Management</i>			
1	Tidak adanya negosiasi untuk kesepakatan tingkat layanan antara penyedia layanan dan <i>user</i>	Membuat dokumen kesepakatan terhadap tingkat layanan dari layanan IT. Dokumen yang dimaksud yakni SLA, OLA, dan SLR yang berisi mengenai perjanjian ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas terhadap layanan IT	Setiap layanan yang berada dalam <i>service catalogue</i> harus ditetapkan tingkat layanan (<i>Service Level</i>) yang akan menjadi dasar penilaian kinerja layanan IT
2	Kurangnya SDM yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan kesepakatan	Menambah jumlah anggota tim IT sesuai dengan kebutuhan untuk menangani setiap gangguan yang terjadi pada layanan IT	Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia dipenuhi melalui penambahan pegawai maupun kontrak dengan pihak ketiga. Penambahan tersebut sesuai dengan analisa kebutuhan sumber daya manusia dan strategi pemenuhannya
3	<i>Update RMP</i> (Rencana Mutu Pelaksanaan) tidak sesuai jadwal karena banyaknya usulan	Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang memberikan sejauh mana informasi mengenai perjanjian tingkat layanan yang disampaikan dan yang telah disepakati terpenuhi	Lingkup layanan IT didokumentasikan dalam <i>service portofolio</i> yang di dalamnya mencakup informasi layanan IT berdasarkan <i>service catalogue</i> .
4	Dibutuhkan satu tahun anggaran untuk merencanakan <i>service catalogue</i>	Membuat rancangan dokumen <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> sesuai dengan tujuan bisnis yang akan diajukan ke pihak manajemen	Setiap layanan harus didefinisikan sesuai dengan kriteria informasi yakni ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas di dalam <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> .
5	Terdapat banyak penyesuaian langkah kerja berdasarkan perubahan model biaya	Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang mendefinisikan standar biaya untuk operasional suatu layanan	Setiap layanan yang berada dalam <i>service portofolio</i> harus ditetapkan standar biaya yang akan menjadi acuan dalam penyediaan layanan IT.
6	Banyaknya perubahan langkah kerja menimbulkan perencanaan pelaksanaan tidak sesuai dengan perencanaan anggaran di awal	Membuat dokumen <i>service catalogue</i> yang menyediakan informasi mengenai layanan IT dan <i>service portofolio</i> yang berisi mengenai standar biaya suatu layanan.	Setiap layanan IT harus didefinisikan semua informasinya di dalam <i>service catalogue</i> untuk menjadi dasar pengambilan keputusan tingkat manajemen mengenai layanan IT dan di dalam <i>service portofolio</i> harus didefinisikan standar biaya.
7	Banyaknya <i>review</i> model alokasi biaya	Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang mendefinisikan standar biaya untuk operasional suatu layanan	Setiap layanan yang berada dalam <i>service portofolio</i> harus ditetapkan standar biaya yang akan menjadi acuan dalam penyediaan layanan IT.

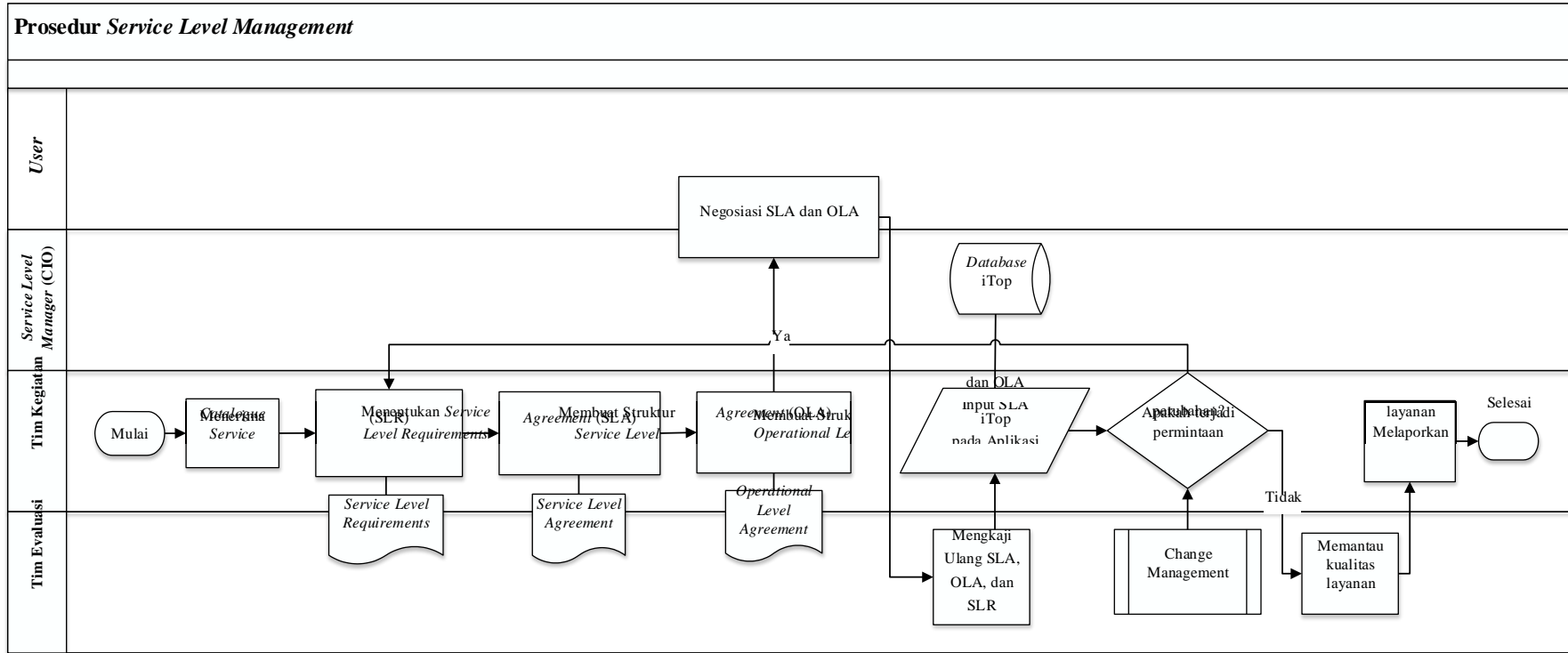
LAMPIRAN G
TABEL 7
KEBIJAKAN *SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT*

No	Keterangan <i>Gap Analysis</i>	Rekomendasi	Kebijakan
<i>Service Level Management</i>			
1	Tidak adanya negosiasi untuk kesepakatan tingkat layanan antara penyedia layanan dan <i>user</i>	Membuat dokumen kesepakatan terhadap tingkat layanan dari layanan IT. Dokumen yang dimaksud yakni SLA, OLA, dan SLR yang berisi mengenai perjanjian ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas terhadap layanan IT	Setiap layanan yang berada dalam <i>service catalogue</i> harus ditetapkan tingkat layanan (<i>Service Level</i>) yang akan menjadi dasar penilaian kinerja layanan IT
2	Kurangnya SDM yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan kesepakatan	Menambah jumlah anggota tim IT sesuai dengan kebutuhan untuk menangani setiap gangguan yang terjadi pada layanan IT	Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia dipenuhi melalui penambahan pegawai maupun kontrak dengan pihak ketiga. Penambahan tersebut sesuai dengan analisa kebutuhan sumber daya manusia dan strategi pemenuhannya
3	<i>Update</i> RMP (Rencana Mutu Pelaksanaan) tidak sesuai jadwal karena banyaknya usulan	Membuat dokumen <i>service portofolio</i> yang memberikan sejauh mana informasi mengenai perjanjian tingkat layanan yang disampaikan dan yang telah disepakati terpenuhi	Lingkup layanan IT didokumentasikan dalam <i>service portofolio</i> yang di dalamnya mencakup informasi layanan IT berdasarkan <i>service catalogue</i> .
4	Dibutuhkan satu tahun anggaran untuk merencanakan <i>service catalogue</i>	Membuat rancangan dokumen <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> sesuai dengan tujuan bisnis yang akan diajukan ke pihak manajemen	Setiap layanan harus didefinisikan sesuai dengan kriteria informasi yakni ketersediaan, performansi, kapasitas, dan kontinuitas di dalam <i>service catalogue</i> dan <i>service portofolio</i> .

LAMPIRAN H
 PROSEDUR SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT



LAMPIRAN I
 PROSEDUR SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT



LAMPIRAN J
TOGAF ENVIRONMENTS AND LOCATIONS DIAGRAM

