

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini telah mencakup berbagai bidang. Hal tersebut dapat dilihat bahwa Teknologi Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi hampir semua organisasi dalam rangka meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja organisasi, serta meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam penggunaan dan pemanfaatan, Teknologi Informasi sebaiknya berfungsi sebagai penyedia dan berorientasi layanan sehingga dapat selaras dengan tujuan bisnis (Tan;Cater-Steel;Toleman, 2010). Karena begitu pentingnya Teknologi Informasi di dalam suatu organisasi, dibutuhkan suatu tata kelola TI agar TI dapat memberikan manfaat dan menambah *value* bagi perusahaan. Tata Kelola TI adalah sebuah struktur dari hubungan relasi dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memberikan nilai tambah ketika menyeimbangkan risiko dengan menyesuaikan teknologi informasi dan proses bisnis perusahaan (Ita Ernala Kaban, 2009). Penerapan tata kelola TI mampu meningkatkan dan mensinergikan antara penggunaan Teknologi Informasi dengan visi, misi, dan tujuan, dengan nilai organisasi yang bersangkutan.

Tata Kelola TI telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 41 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola TIK Nasional yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (*good governance*) melalui penerapan prinsip – prinsip akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum serta serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses kebijakan publik. Dengan dikeluarkannya regulasi tersebut, maka institusi pemerintahan pada tingkat kota maupun provinsi harus membuat tata kelola TI sebagai panduan pengelolaan TI.

Di Pemerintahan Kota Bandung, Teknologi Informasi berkembang sangat pesat di bawah kepengurusan Dinas Komunikasi dan Informasi. Dinas Komunikasi dan

Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah instansi dinas yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Bandung. Berdasarkan Perda no. 13 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Bandung dan Perda Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung, Diskominfo mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan sebagian kewenangan Walikota dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang komunikasi dan informatika. (Rencana Strategis Diskominfo Kota Bandung, 2013)

Diskominfo sebagai pengelola layanan TI di Kota Bandung, menyediakan layanan TI Infastruktur, aplikasi, dan komunikasi kepada penggunanya, yaitu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Dinas). Layanan yang disediakan Diskominfo untuk SKPD, contohnya layanan infrastruktur, layanan aplikasi, layanan komunikasi, layanan Laporan!, dll. Layanan infrastruktur yang disediakan meliputi pemasangan internet, pengadaan wi-fi, dan pemberian *bandwidth*. Layanan aplikasi yang dibuat Diskominfo untuk SKPD, contohnya bandung.go.id, SIMDUK, SIM MONEV, SIM Perijinan, dll. Bandung.go.id adalah portal resmi Kota Bandung yang mencakup informasi tentang Kota Bandung dan melayani email resmi SKPD. SIMDUK, SIM MONEV, SIM Perijinan, dsb, adalah aplikasi fungsional yang dibuat oleh Diskominfo untuk SKPD. Layanan komunikasi yang disediakan Diskominfo, contohnya adalah SMS *Gateway*, yaitu penyebaran *broadcast* pesan dari SKPD, yang dilakukan oleh Diskominfo, disebarkan kepada pihak-pihak lain yang diinginkan SKPD tersebut. (*Master Plan TIK*, 2013)

Meskipun saat ini Pemerintah Kota Bandung sedang melakukan pembangunan TI di seluruh aspek Tata Kota, namun pengelolaan layanan TI belum terdokumentasi dengan baik. Pemerintah Kota Bandung juga belum mempunyai Tata Kelola TI.. Ketika sebuah organisasi belum memiliki tata kelola, maka tidak akan diketahui apakah investasi TI yang dilakukan organisasi benar-benar memiliki *value added* dan selaras dengan tujuan organisasi. Pemanfaatan atau pengelolaan Teknologi Informasi menjadi belum maksimal karena tidak adanya standar baku pelaksanaan teknisnya.

Permasalahan juga terjadi pada pengelolaan insiden dan masalah. Sebagai contoh, dalam pelaksanaan pengelolaan insiden dan masalah, tidak ada prosedur layanan yang mendasari pengelolaan layanan TI, sehingga pengelolaan insiden dan masalah belum maksimal. Serta tidak ada *Report* dan dokumentasi tentang insiden dan masalah yang terjadi di layanan TI Diskominfo, dan sistem pelaporannya pun juga tidak jelas. Diskominfo juga tidak memiliki *Service Desk* untuk menerima dan mengelola permasalahan yang terjadi.

Permasalahan lainnya seperti masih adanya beberapa kesenjangan dari infrastruktur dan aplikasi antara kondisi eksisting dengan yang diharapkan (target) dan penggunaan Teknologi Informasi oleh SKPD belum maksimal. Sebagai contoh, tidak semua SKPD menggunakan layanan TI yang disediakan oleh Diskominfo, baik layanan infrastruktur, maupun aplikasi. Untuk penggunaan infrastruktur, hanya sekitar 50% SKPD yang baru terhubung dengan jaringan, dan kecepatan koneksi internet yang digunakannya sangat lambat. Penggunaan aplikasi fungsional SKPD juga belum banyak, hanya sekitar 30%, 70% lainnya belum ada.

Berdasarkan gambaran keadaan TI di atas, Diskominfo membutuhkan sebuah tata kelola yang baik agar memiliki pengelolaan layanan TI yang terstruktur sesuai dengan tujuan bisnisnya. Tata kelola yang baik akan menjadi salah satu tolok ukur dalam menyediakan layanan teknologi informasi yang berkualitas dan memastikan keberhasilan pemanfaatan TI dalam menunjang kinerja bisnis. Dengan adanya tata kelola TI di sebuah Diskominfo maka diharapkan dapat menjamin bahwa semua kegiatan layanan TI memang ditujukan untuk mendukung tercapainya tujuan dari pemerintahan Kota Bandung. Tata Kelola TI di pemerintahan sebagai institusi publik yang menekankan pada layanan bagi masyarakat tentunya berbeda dengan perusahaan yang berorientasi pada keuntungan.

Konsep Tata Kelola TI yang akan dijalankan pada Diskominfo mengadopsi *IT Service Management* (Manajemen Layanan TI). ITSM atau TI Service Management adalah sebuah proses untuk menyelaraskan penyampaian layanan

teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis yang menekankan manfaat bagi pengguna layanan (The University of Chicago, 2012).

Banyak sekali framework perancangan tata kelola TI yang bisa diimplementasikan untuk membuat Tata Kelola TI. Dalam penelitian ini, dipilihlah framework ITIL versi 3. ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library*, merupakan sebuah *framework* yang dibuat dan dikembangkan oleh *Office of Government Commerce* (OGC) di Inggris. ITIL merupakan kumpulan dari *best practice* tata kelola layanan teknologi informasi diberbagai bidang dan industri, dari mulai manufaktur sampai finansial, industri besar dan kecil, swasta, dan pemerintah.

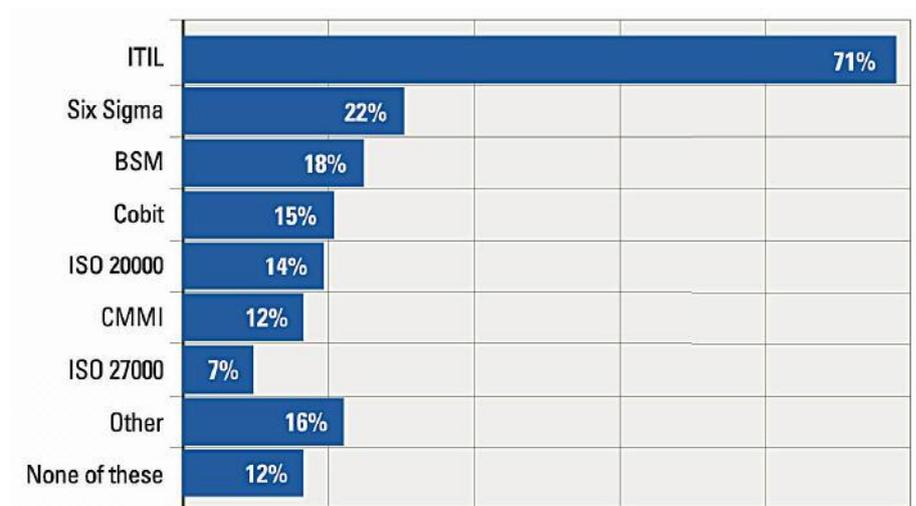
Perbedaan penggunaan ITIL, ISO 20000 serta COBIT, adalah *Framework* ITIL digunakan kepada perusahaan yang ingin menerapkan manajemen layanan yang baik kepada customer karena ITIL merupakan *best practice* ITSM berisi saran-saran tentang pengelolaan layanan TI yang baik, sedangkan ISO 20000 secara umum digunakan untuk pengelolaan teknologi informasi dan manajemen layanan informasi standar internasional, berisikan hal-hal yang wajib dilakukan, tapi terkadang tidak semua perusahaan sesuai dengan hal tersebut. Sedangkan COBIT (*Control Objective for Information and Related Technology*) digunakan secara umum untuk referensi audit teknologi informasi dan atau penilaian tata kelola IT. Hal tersebut bisa dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel I.1.1 Perbandingan ITIL, ISO 20000, dan COBIT

	ITIL	ISO 20000	COBIT
Persentase Penggunaan	28 %	28 %	12,9 %
Implementasi	<i>Best practice</i> dalam ITSM	Standar Internasional untuk ITSM	Pembuatan Tata Kelola TI secara keseluruhan, dan Audit SI
Penyedia	OGC (Office of Government Commerce)	ISO Board	ISACA

Diambil dari *Global Status Report on the Governance of Enterprise IT (GEIT) –*

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Pink Elephant dan BMC Software, mengenai *framework* yang paling banyak dilakukan organisasi yang termasuk level *enterprise* dalam mengelola Teknologi Informasi yang digunakan, ternyata dari survei yang dilakukan, 71% responden menjawab bahwa ITIL merupakan *framework* yang paling banyak diadopsi dibandingkan *framework* dan standard lainnya. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar I.1



Gambar I.1 Hasil Survei Pink Elephant

Diambil dari *itilindo.com*, 2009

Dengan melihat keadaan eksisting dari Diskominfo dan menimbang target yang ingin dicapai, serta konsep ITSM yang akan dijalankan untuk Diskominfo, maka penelitian ini menggunakan *framework* ITIL dalam perancangan tata kelola manajemen layanan Diskominfo. ITIL mempunyai 5 siklus hidup, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Pembuatan Tata Kelola TI dengan ITIL yang akan diterapkan pada Diskominfo hanya pada domain *Service Design*, *Service Transition*, dan *Service Operation*. Pengembangan tata kelola yang dilakukan adalah pembuatan desain, transisi layanan yang sudah ada dan yang akan dikembangkan, dan mengubah hasil desain layanan TI ke dalam lingkungan operasional. *Service Strategy* dan *Continual Service Improvement* tidak diikutsertakan dalam penelitian

karena *Service Strategy* merupakan tanggung jawab pihak *top-level management*, dan sudah didefinisikan dalam Rencana Strategis Diskominfo 2013-2018. Sedangkan *Continual Service Improvement*, dilakukan untuk memonitoring jika tata kelola sudah diimplementasikan.

Penelitian ini berfokus pada *Service Transition* dan *Service Operation*. *Service Transition*, sebagai acuan pembuatan transisi dari desain ke operasi harian, dan *Service Operation*, melayani operasional sehari-hari dari manajemen layanan TI. Pada domain *Service Transition*, penelitian ini akan berfokus pada proses *Change Management*, *Service Asset and Configuration Mngagement*, dan *Release and Deployment Management*, karena sesuai dengan keadaan dan kendala eksisting dari Diskominfo. *Change Management* merupakan proses yang merekam, mengevaluasi, menyetujui, pengujian, dan meninjau perubahan layanan, sistem dan *Configurasi Items* lainnya (taruu LLC, 2015). *Service Asset and Configuration Management* merupakan proses yang mengelola aset-aset TI dan *Configurasi Items* dari layanan tersebut. *Release and Deployment Management* merupakan proses yang bertujuan untuk menyebarkan rilis baru ke dalam produksi, mendukung transisi ke *service operation*, dan memungkinkan penggunaan yang efektif dalam rangka untuk memberikan nilai kepada pelanggan. (The Art of Service, 2008). Untuk domain *Service Operation*, penelitian memfokuskan kepada *Incident Management* dan *Probem Management* untuk mengatasi kendala pelayanan insiden dan masalah terhadap pelanggan dalam rangka meningkatkan pelayanan TI. *Incident Management* merupakan pengelolaan gangguan yang dapat mengurangi kualitas layanan TI, untuk secepat mungkin mengembalikannya dalam operasi normal dengan dampak dan biaya paling sedikit kepada pengguna. Dan *Problem Management* adalah pengelolaan dari beberapa insiden dengan gejala dan penyebab yang sama, dan mencari akar penyebab insiden tersebut terjadi. (Tang & Todo, 2013).

Pembuatan rancangan ini diharapkan rancangan dapat menjadi petunjuk dan pedoman ketika melakukan implementasi manajemen layanan TI di pemerintah Kota Bandung, agar menjadi institusi pemeritahan yang efektif dan efisien, dan

dapat meningkatkan performansi dan dukungan terhadap layanan yang diberikan oleh Diskominfo sesuai dengan *best practice* ITIL. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan suatu pengelolaan TI yang baik dan benar agar keberadaan TI mampu untuk menunjang kesuksesan organisasi dalam pencapaian tujuannya.

I.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja kebutuhan perancangan Tata Kelola manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung ?
2. Bagaimana kemampuan manajemen layanan TI di Pemerintah Kota Bandung?
3. Bagaimana rancangan Tata Kelola manajemen layanan TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan menggunakan ITIL versi 3 berdasarkan domain *Service Transition* dan *Service Operation* ?

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini meliputi :

1. Mengidentifikasi kebutuhan perancangan Tata Kelola manajemen layanan TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung
2. Melakukan perancangan Tata Kelola manajemen layanan TI di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung dengan domain *Service Operation* dan *Service Transition* sebagai rekomendasi panduan dan pedoman Diskominfo dalam pengelolaan layanan TI.
3. Memberikan pemahaman tentang Manajemen Layanan TI kepada Pemerintah Kota Bandung.

I.4 Batasan Penelitian

Ruang lingkup dari penelitian Tugas Akhir adalah :

1. Penelitian hanya mengambil objek layanan TI yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika, khususnya pada Bidang Telematika.
2. Penelitian berfokus kepada layanan TI yang disediakan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk SKPD dan bukan untuk masyarakat. Layanan yang digunakan SKPD selain dari Dinas Komunikasi dan Informatika tidak diteliti.

3. Perancangan Tata Kelola tidak dilakukan terhadap semua proses di domain Service Transition dan Service Operation dan hanya dilakukan pada proses-proses prioritas.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini adalah :

1. Adanya tata kelola manajemen layanan TI yang baik sebagai panduan dan pedoman bagi Pemerintah Kota Bandung.
2. Memacu Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintahan Kota Bandung untuk memperbaiki kinerja layanan TI.
3. Meningkatkan pemahaman akan manajemen layanan TI di lingkungan internal.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diangkat, pembatasan ruang lingkup penelitian, tujuan dari penelitian dan manfaat dari penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka

Berisi penelitian yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Bab III Metodologi Penelitian

Berisi model konseptual yang berupa *input*, proses, dan *output* dari penelitian dan sistematika penelitian yang merupakan tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian mulai dari tahap identifikasi, tahap analisis, tahap perancangan, tahap pelaporan, dan tahap kesimpulan saran.

Bab IV Pengumpulan, Pengolahan, dan Analisis Data

Berisi data yang telah dikumpulkan beserta cara pengumpulan data, dan bagaimana data tersebut diolah dan dianalisis menjadi informasi yang dapat digunakan dalam penelitian ini.

Bab V Analisis Hasil Perancangan

Berisi perancangan hasil yang didapat dari penelitian berdasarkan komponen ITIL. Yaitu proses, people dan teknologi.

Bab IV Penutup

Berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dikerjakan dan saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya.