

# Analisis Dan Perancangan Kebijakan Manajemen Layanan Pada Bidang SIM Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik DKI Jakarta Menggunakan Framework COBIT 5

## *Analysis and Design of Service Management Policies in the SIM Sector, DKI Jakarta Communication, Information and Statistics Office Using the COBIT 5 Framework*

Bagus Rizal Darmawan<sup>1</sup>, Falahah<sup>2</sup>, Fitriyana Dewi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Telkom, Bandung

bagusrizal@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>, falahah@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>,

fitriyanadewi@telkomuniversity.ac.id<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Penggunaan Teknologi Informasi pada sebuah instansi memiliki banyak fungsi fungsi yang menunjang suatu aktivitas dan sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi informasi seperti saat ini. Hal ini dikarenakan instansi masih kurang dalam menerapkan dan membangun kebijakan yang sesuai untuk mendapatkan output yang maksimal. Adapun studi kasus yang dilakukan adalah di Diskominfo sebagai instansi pemerintah yang bergerak pada komunikasi publik dan layanan hubungan harus mengimplementasikan sistem layanan internal IT yang memadai dengan hasil penelitian berupa rekomendasi SOP dan kebijakan. Maka dari itu penelitian kali ini memanfaatkan framework ITIL v3 sebagai cara untuk membangun layanan TI yang baik lalu dilakukan penyusunan sesuai dengan kebutuhannya dan menggunakan framework COBIT 5 sebagai referensi dalam langkah-langkah penerapan penyusunan dan membuat prosedur kebijakan tersebut. menunjukkan bahwa perlunya dalam penerapan kebijakan dan SOP untuk mengatur dan mengelola aktivitas manajemen layanan. Salah satu kebijakan yang dimaksud adalah berupa prosedur kerja. Kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan suatu best practice yang bertujuan secara berkelanjutan meningkatkan efisiensi operasional IT. Perancangan dan implementasi service desk berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 di instansi Diskominfo diperlukan dalam upaya meningkatkan layanan IT dan mengatasi masalah yang ada saat ini. Pembuatan SOP ini diinisialisasi dengan menggunakan metode analisis gap, proses-proses yang dimuat ke dalam SOP.

**Kata kunci:** Diskominfo, SOP, Gap Analysis, Rekomendasi.

### ABSTRACT

*The use of Information Technology in a company has many functions that support an activity and is very much needed in the development of information technology as it is today. This is because the company is still lacking in implementing and building appropriate policies to get maximum output. The case study carried out is that Diskominfo as a government agency that is engaged in the media side of public communication and media relations services must implement an adequate internal IT service system with research results in the form of SOP and policy recommendations. Therefore, this research utilizes the ITIL v3 framework as a way to build good IT services and then prepares it according to its needs and uses the COBIT 5 framework as a reference in the steps for implementing the preparation and making the policy procedures. indicates the need to implement policies and SOPs to regulate and manage service activities. One of the policies in question is in the form of work procedures. The Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework is a best practice that aims to continuously improve IT operational efficiency. The design and implementation of a service desk based on the ITIL V3 framework at the Diskominfo agency is needed in an effort to improve IT services and overcome current problems. This SOP creation was initialized using the gap analysis method, the processes included in the SOP.*

**Keyword:** Diskominfo, SOP, Gap Analysis, Rekomendasi

## 1 Pendahuluan

Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi teknologi telah mengubah banyak cara dan pola pikir serta aktivitas organisasi, industri, bahkan

pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan organisasi akan keberadaan teknologi informasi untuk mencapai tujuan strategis dan proses bisnis organisasi menjadi salah satu faktor pendorong pentingnya teknologi informasi.

Peranan TI juga telah membantu mempermudah kinerja internal secara efektif dan efisien didalam perusahaan maupun instansi dengan jumlah yang besar, Diskominfo DKI Jakarta tentunya harus memilikisumber daya TI yang sangat besar. Maka dengan adanya penerapan TI, akan menjadi lebih mudah dalam menentukan manajemen layanan yang di tawarkan kepada instansi baik personal maupun didalam proses bisnis. Demi mencegah kerugian terhadap dampak dari setiap layanan dan incident TI. Maka kami telah mempersiapkan pencegahan terhadap kemungkinan-kemungkinan yang terjadi. Pencegahan ini berupa Standar Operasional atau kebijakan mengenai layanan yang ada. Dengan hadirnya SOP atau kebijakan ini, diharapkan dapat mengubah layanan menjadi lebih baik. Kebijakan Manajemen Layanan TI tersebut tidak diketahui apakah masih mampu menangani perkembangan kebutuhan TI hingga saat ini..

Dengan hadirnya SOP atau kebijakan ini, diharapkan dapat memberikan layanan yang ada atau mempercepat layanan yang diinginkan sehingga dapat memberikan manajemen layanan yang baik. Maka saat ini diperlukan sebuah kebijakan manajemen layanan yang baik dan benar untuk memperbaiki manajemen layanan sesuai dengan kerangka kerja tata kelola TI yang ada. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan framework COBIT 5 sebagai perancangan, kemudian untuk melakukan acuan analisis dan perencanaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada instansi menggunakan ITIL v3

## **2 Dasar Teori**

### **2.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi**

Manajemen layanan teknologi informasi atau IT Service Management (ITSM) adalah suatu metode pengolahan sistem teknologi informasi berupa proses, dan teknologi pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis di dalam perusahaan maupun instansi. Manajemen layanan teknologi informasi adalah sebuah prosedur yang berfokus pada pengelolaan sebuah layanan yang disampaikan kepada user maupun perusahaan :

Manajemen layanan teknologi informasi berfokus pada proses terkait kerangka kerja untuk menstrukturkan aktivitas yang terkait dengan TI dan interaksi antara personel teknis TI dengan pengguna teknologi informasi.

Manajemen layanan teknologi informasi yang efektif itu merupakan aset strategis dari penyedia layanan TI yang menyediakan kemampuan untuk melaksanakan bisnis utama dalam memberikan nilai kepada sebuah pelanggan maupun instansi melalui pemenuhan kepuasan yang ingin dicapai.

### **2.2 Kerangka Kerja Manajemen Layanan Teknologi Informasi**

Dalam pengerjaan penelitian ini, untuk mengindikasikan standar layanan dengan penyampaian layanan menggunakan Standard ITIL v3 dan Cobit 5. Kerangka kerja ITIL v3 dan COBIT 5 melingkupi permasalahan-permasalahan yang sama. ITIL berfokus pada apa yang harus dilakukan untuk memastikan layanan yang baik dari semua proses TI yang terkait. COBIT memberikan arahan, Struktur dan tools untuk mencapai tingkatan yang diharapkan dari conformance dan performance untuk proses-proses TI yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Sedangkan ITIL menyediakan praktik yang menjelaskan bagaimana merencanakan, merancang dan mengimplementasikan kemampuan pengelolaan layanan secara efektif.

### **2.3 Information Technology Infrastructure Library v3 (ITIL v3)**

*Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja yang menggambarkan best practice dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi (TI). IT Infrastructure Library (ITIL) menyediakan serangkaian model proses dan fungsi yang dapat digunakan sebagai panduan dalam usaha penyalarsan proses TI dan proses bisnis, terutama yang berkaitan dengan manajemen layanan TI. Dalam siklus ITIL V3, Terdapat lima proses utama yang merupakan sebagai suatu serangkaian kegiatan terkoordinasi, penerapan kebijakan dan kemampuan untuk menghasilkan suatu nilai untuk pelanggan. Terdapat lima tahapan proses ITIL, Yakni Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement..*

Beberapa manfaat dari ITIL diantaranya yaitu:

1. Dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan layanan TI yang diberikan.
2. Meningkatkan ketersediaan layanan dengan langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnisdan pendapatan.
3. Menjadi penghematan keuangan melalui pengurangan pengerjaan ulang,waktu yang hilang,peningkatanpenggunaan manajemen sumber daya.
4. Meningkatkan pengambil keputusan dan layanan dioptimalkan.

## 2.4 COBIT 5

COBIT 5 merupakan kerangka kerja untuk tata kelola dan manajemen pengelolaan TI. COBIT 5 juga membantu menciptakan nilai optimal dari penggunaan TI dalam menyeimbangkan manfaat yang ada dengan optimalisasi layanan,risiko dan penggunaan sumber daya. COBIT 5 memungkinkan TI yang terkait dapat diatur dan dikelola secara menyeluruh pada organisasi perusahaan maupun di dalam instansi pemerintahan dengan proses bisnis end-to-end dan area fungsional tanggung jawab,serta mempertimbangkan TI sesuai kepentingan stakeholder internal maupun eksternal.

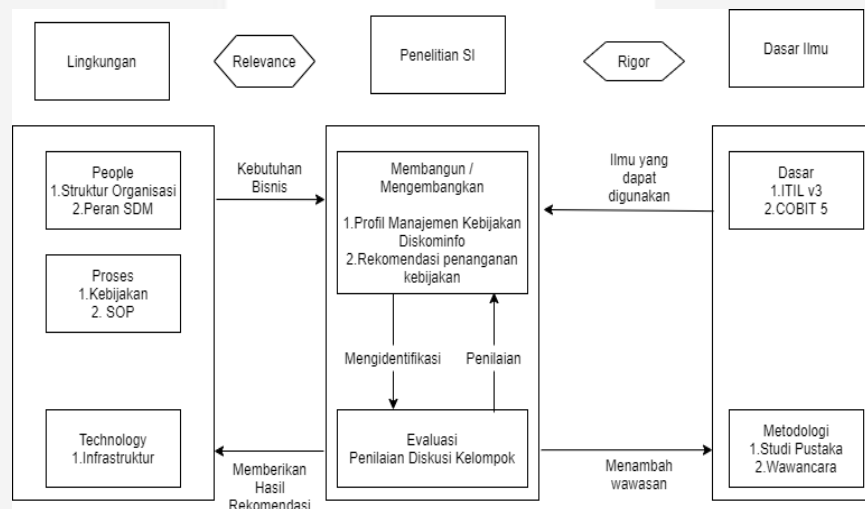
Menurut ISACA (2012),Terdapat satu proses untuk manajemen layanan dari COBIT 5

- a. *DSS02 : Manage Service Requests and Incidents*
- b. *DSS02.01 (Define incident and service request classification schemes)*
- c. *DSS02.02 (Record, classify and prioritise requests and incidents).*
- d. *DSS02.03 (Verify, approve and fulfil service requests)*
- e. *DSS02.04 (Investigate, diagnose and allocate incidents)*
- f. *DSS02.05 (Resolve and recover from incident)*
- g. *DSS02.06 (Close service requests and incidents)*
- h. *DSS02.07 (Track status and produce reports)*

## 3 Metodologi Penelitian

### 3.1.1 Model Konseptual

Model konseptual atau kerangka konseptual dalam suatu penelitian merupakan suatu model konseptual yang menunjukkan hubungan variabel yang telah diidentifikasi penting untuk menganalisis masalah penelitian. Kerangka konseptual ini dibangun berdasarkan dengan metode dari Alan Hevner.Model konseptual ini di bagi menjadi 3 Lingkungan, Penelitian SI, dan Dasar Ilmu. Dari model konseptual yang telah dibuat oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa relevansinya dengan Tugas Akhir kali ini adalah dasar ilmu menggunakan metode dan pendekatan kualitatif.



Gambar 1: Model Konseptual

### 3.1.2 Lingkungan Hidup

Dalam melakukan penelitian untuk memberikan perancangan kebijakan layanan TI menggunakan Pedoman kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5. Ketika melakukan penelitian ini, dibutuhkan dari aspek personal berupa struktur organisasi dan SDM, Aspek proses berupa kebijakan instruksi kerja, dan SOP berupa infrastruktur yang digunakan dalam pengimplementasian perancangan kebijakan layanan. Data tersebut digunakan sebagai acuan dalam penerapan manajemen layanan infrastruktur pada kebijakan layanan IT pada Perusahaan instansi tersebut.

### 3.1.3 Dasar Ilmu

Penelitian ini menghasilkan rancangan kebijakan layanan berupa prosedur dari manajemen layanan

positif dan manajemen layanan negatif dari manajemen layanan IT yang ada di Diskominfo DKI, dan juga menghasilkan suatu rekomendasi bagaimana penanganan dalam perancangan Kebijakan Manajemen Layanan terhadap Sistem Informasi Manajemen, proses dan teknologi yang diharapkan dapat membantu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada Perusahaan.

### 3.1.4 Hasil Penelitian

Penelitian ini menghasilkan rancangan kebijakan layanan berupa prosedur dari manajemen layanan positif dan manajemen layanan negatif dari manajemen layanan IT yang ada di Diskominfo DKI, dan juga menghasilkan suatu rekomendasi bagaimana penanganan dalam perancangan Kebijakan Manajemen Layanan terhadap Sistem Informasi Manajemen, proses dan teknologi yang diharapkan dapat membantu dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada instansi.

## 4 Analisis dan Perancangan

### 4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan data yang dibutuhkan hingga menjadi informasi yang bermanfaat selama penelitian ini berlangsung. Dalam pengumpulan data, ada dua jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder.

#### 4.1.2 Kebutuhan Data

##### 1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari objek penelitian yang ada. Data primer ini didapatkan dari hasil observasi secara langsung dengan menggunakan media google meet atau online terhadap objek bersangkutan dan dari hasil wawancara dengan narasumber terkait dengan topik yang dibahas bersangkutan dan dari hasil wawancara dengan narasumber terkait dengan topik yang dibahas.

*Tabel 1 Data Primer*

No.	Nama Data	Keterangan
1.	Kondisi existing manajemen dan prosedur layanan di Instansi Diskominfo Dki Jakarta.	Mengetahui informasi mengenai kondisi terkini dari instansi pemerintahan tersebut terkait manajemen layanan TI yang berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen

bersangkutan dan dari hasil wawancara dengan narasumber terkait dengan topik yang dibahas.

### 4.2 Gap Analysis

Pada Gap Analysis pengelolaan di bidang SIM (Sistem Informasi Manajemen) di instansi terdapat temuan permasalahan dan juga hasil dari jawaban dari pihak instansi dikelompokkan dengan menggunakan proses cobit 5 dengan domain DSS02.2 Manage Service Request and Incident, Proses DSS 02 (Manage Service Request and Incident)

*Tabel 2 Gap Analysis*

DSS02 Manage Service Requests and Incidents				Answer		Proses eksisting	Keterangan
				Yes	No		
DSS02.01	Define incident and service request classification schemes.	1.	Define incident and service request classification and prioritisation schemes and criteria for problem registration,		√		

### 4.3 Usulan Rekomendasi

Usulan rekomendasi peningkatan kebijakan yang harus dilakukan untuk instansi pemerintahan DiskominfoDki Jakarta. Rekomendasi ini dibuat oleh peneliti dikategorikan berdasarkan pedoman COBIT 5.

Tabel 3 Usulan Rekomendasi

Gap	Aspek	Tipe	Potential Improvement
Kurangnya dalam membuat report atau catatan yang bertujuan jika layanan kembali masalah.	<i>Process</i>	<i>Procedure</i>	Membuat dan menetapkan prosedur didalam kriteria/ pengkategorian dalam mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasikan permintaan layanan.

Tabel 4 Aspek Proses

Potential Improvement	Rekomendasi
Membuat dan menetapkan didalam kriteria/ pengkategorian dalam mengidentifikasi, mencatat dan mengklasifikasikan permintaan layanan.	Melakukan dan mengembangkan pencatatan serta evaluasi mengenai perbaikan-perbaikan yang perlu diterapkan dalam proses kerja agar lebih efektif dan memiliki process outcome sesuai target.

### 4.4 Konsep RACI Chart

Bagian ini berisikan diagram RACI tanggung jawab dan rangkuman dari masing – masing ruang lingkup yang diperoleh dari wawancara. Pernyataan diagram RACI berikut diambil dari bab lampiran, dari prosedur management layanan.

Tabel 5 Konsep RACI

	Head Human Resource	Compliance	Head Development	Head IT Operations	Service Manage	Business Continuity Manage	Chief Operating Office
<b>DSS02 Manage Service Requests and Incidents</b>							
DSS02.01 Define incident and service request classification schemes.	A	R		C	C	C	
DSS02.02 Record, classify and prioritise requests and incidents.	A	R	I	I	I	I	
DSS02.03 Verify, approve and fulfil service requests.	A	R	I	I	I	I	
DSS02.06 Close service requests and incidents.		C		A		R	



DSS02.07 Track status and produce reports.			R		C		
--	--	--	---	--	---	--	--

#### 4.5 Usulan Solusi Permasalahan

Usulan Solusi Permasalahan ini digunakan dalam prosedur kategorisasi layanan yang bertujuan untuk memastikan yang harus dilakukannya kategorisasi laporan layanan. Berikut adalah rincian dari kebijakan mengenai kategori dalam layanan.

*Tabel 6 Usulan Solusi Permasalahan*

Kategori	Permasalahan	Usulan solusi
Sistem Informasi Manajemen	Kurangnya dalam membuat report atau catatan layanan tidak dapat diakses	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengguna harus menghubungi helpdesk aplikasi kepada pengelola TIK di SKPD pemilik aplikasi.</li> <li>- Helpdesk melakukan analisa dan koreksi menggunakan fasilitas yang telah dibuatkan di sistem</li> <li>- Bila tidak solved di helpdesk, helpdesk menghubungi pic di sim-diskominfo yang juga mengelola sistem dari sisi db dan backend dengan melakukan chat grup wa antara helpdesk app di skpd dengan pic di sim</li> <li>- Pic sim melakukan troubleshooting berkoordinasi dengan helpdesk</li> <li>- Untuk riwayat atau history trouble shooting harus memuat dan membuat pencatatan khusus sesuai kebutuhan masing masing personel terkait dengan bukti kinerja atau dokumen</li> <li>- Dan jika ada permintaan layanan perubahan/koreksi yang besar, dibuatkan surat permohonan koreksi/perubahan dari skpd pemilik kepada diskominfo dalam membuat report atau catatan.</li> </ul>

## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Dalam melakukan analisis dan perancangan kebijakan manajemen layanan penelitian tugas akhir ini, peneliti menggunakan COBIT 5 sebagai landasan atau acuan untuk memberikan rekomendasi dari sebuah kebijakan dan prosedur dalam pengelolaan didalam sistem informasi manajemen. Pada hasil yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa peneliti menemukan beberapa permasalahan dari setiap gap yang sudah didapat dari aktivitas COBIT 5 yaitu DSS02 manage service request and incident yang dapat dijadikan acuan untuk membuat rekomendasi kebijakan dan SOP dengan tujuan menghasilkan rancangan perencanaan manajemen layanan pada kategori sistem informasi manajemen untuk meningkatkan pelaksanaan kebijakan untuk pengembangan manajemen layanan dan menghasilkan perancangan rekomendasi solusi dari aspek kebijakan manajemen layanan IT untuk memperlakukan SOP yang telah diidentifikasi.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian analisis dan perancangan layanan operasional pada bidang SIM yang diterapkan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, dapat menghasilkan saran yaitu :

Adapun untuk mempermudah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani permintaan layanan atau pengelolaan layanan dalam penerapan pada bidang aplikasi, integrasi dan database di Sistem Informasi Manajemen, bahwa menyarankan untuk menggunakan rekomendasi yang telah dirancang berdasarkan COBIT 5 pada domain DSS 02 dari penelitian ini untuk meningkatkan efektivitas dalam layanan yang sudah dibuat dalam penelitian ini.

Adapun saran penulis yang ditujukan oleh instansi pemerintah Diskominfo DKI Jakarta pada agar melakukan tahap permintaan layanan atau dalam masalah yang terjadi dalam aktivitas di bidang SIM dan permintaan permintaan layanan dilakukan secara konsisten dan lebih terstruktur dengan memenuhi pelaksanaan aktivitas didalam layanan serta melakukan pelatihan mencakup bidang-bidang yang terkait pengelolaan proses manajemen layanan.

**Referensi**

- [1] Airlangga, P. U. (2016). *Ayundha Puspadini Program Studi SI Sistem Informasi*.
- [2] Han. (2019). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- [3] Hilabi, S. S., & Huda, B. (2019). Layanan Teknologi Informasi E-Government Menggunakan Framework Informationtechnology Infrastructure Library V.3 (Itil V.3) Domainservice Transition (Studi Kasus Pemda Kabupaten Karawang). *Techno Xplore : Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 4(1), 1–12
- [4] Pratomo, V. B., Pembimbing, D., Magister, P., Teknologi, M., Keahlian, B., Teknologi, M., & Pascasarjana, P. (2016). *Insiden Ti Berdasarkan Kerangka Kerja Designing It Governance of Incident Management Based on Itil 2011*. 2011.
- [5] Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan ( Studi Kasus : PT XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- [6] Sasongko, N. (2009). Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 4.1, Ping Test dan CAAT pada Bank X Tbk Di Bandung. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, 2009(Snati), 108–114.
- [7] Yazici, A., Mishra, A., & Kontogiorgis, P. (2015). IT Service Management (ITSM) Education and Research: Global View. *International Journal of Engineering Education*, 31(4), 1071–1080.