

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi menjadi tulang punggung operasional berbagai organisasi, termasuk dalam sektor pemerintahan. Teknologi Informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola data, seperti memproses, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan tujuan menghasilkan informasi berkualitas yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini digunakan dalam konteks pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan strategis (Cholik, 2021).

Manajemen Layanan TI (ITSM) adalah suatu metode yang diterapkan untuk mengelola layanan TI dalam organisasi. Tujuan utama dari ITSM adalah untuk mengatur dan memberikan layanan TI yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran bisnisnya. ITSM berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan fleksibilitas dan kemampuan dalam menanggapi perubahan (Krismayanti & Sutabri, 2023).

Penggunaan *framework* IT Service Management seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) memudahkan organisasi untuk menerapkan manajemen layanan TI dan memastikan layanan TI sesuai kebutuhan. ITIL adalah *framework* terstruktur yang mencakup berbagai konsep dan praktik terbaik untuk pengembangan, pelaksanaan, dan pengelolaan teknologi dan infrastruktur informasi. ITIL memberikan pendoman dalam berbagai proses pengelolaan IT Service Management, seperti manajemen perubahan, keamanan, kapasitas, kejadian, ketersediaan dan lainnya (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023).

ITIL V3 adalah versi ketiga dari ITIL, yang merupakan serangkaian praktik terbaik untuk manajemen layanan TI. ITIL V3 berfokus pada Siklus Hidup Layanan, dan cara manajemen layanan komponen-komponen manajemen

layanan dihubungkan. Siklus Hidup Layanan terdiri dari lima proses yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*.

Change Management dan *Service Validation and Testing* merupakan bagian dari domain *Service Transition* ITIL V3. *Change Management* adalah praktik yang bertujuan untuk memastikan bahwa metode standar yang digunakan efisien dan cepat dalam penanganan semua perubahan, semua perubahan dicatat dalam sistem manajemen konfigurasi dan resiko bisnis secara keseluruhan dapat dioptimalkan. *Service Validation and Testing* adalah praktik untuk memberikan bukti objektif bahwa layanan baru mendukung kebutuhan bisnis (Ramayasa, 2020).

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Bandung yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan aplikasi internal yang dapat digunakan untuk keperluan layanan publik Kota Bandung. Oleh karena itu, pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi perlu dikelola dengan baik oleh Diskominfo Kota Bandung, sehingga Diskominfo harus memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas. Saat ini, penerapan teknologi informasi Diskominfo Kota Bandung terstandarisasi berdasarkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. SPBE yang digunakan mengadopsi *framework* ISO 27000-1 untuk keamanan sistem informasi dan ISO 20000 untuk manajemen layanan sistem informasi.

Dalam manajemen layanannya, Diskominfo Kota Bandung telah memiliki kebijakan dan SOP untuk pengelolaan layanan TI. Namun, dalam proses manajemen perubahan, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah penetapan SOP yang tepat. Ruang lingkup perubahan sering kali kurang jelas, terutama terkait dengan apakah perubahan tersebut akan memperbaiki sistem yang sudah ada atau menambah layanan baru ke dalam sistem yang lama. Oleh karena itu, setiap manajemen perubahan perlu disertai dengan pembuatan SOP

yang sesuai dan mengacu pada peraturan yang berlaku, termasuk Peraturan Walikota (Perwal) yang diterbitkan oleh pemerintah pusat.

Selain itu, dalam proses validasi pengujian layanan di Diskominfo Kota Bandung, SOP yang ada belum terstruktur dengan jelas. Penerapan kebijakan dan SOP tersebut masih belum optimal, Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten yang menunjukkan perlunya pengembangan lebih lanjut. Untuk itu, diperlukan pedoman terstandarisasi dalam praktek manajemen layanan yang dapat mencakup aspek *Change Management* dan *Service Validation and Testing* menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi *IT Service Management* (ITSM) menggunakan *framework* ITIL V3 pada proses *Change Management* dan *Service Validation and Testing* di Diskominfo Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana penerapan ITIL V3 dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan TI di Diskominfo. Tujuan khusus dari penelitian ini termasuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Change Management* dan *Service Validation and Testing*, serta mengeksplorasi peluang untuk perbaikan.

Dengan analisis mendalam terhadap kondisi eksisting, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan berkelanjutan, termasuk langkah-langkah untuk memperbaiki prosedur dan kebijakan, meningkatkan dokumentasi, dan mengoptimalkan pengujian layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas dan kepuasan layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

I.2 Perumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi eksisting pada *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing*?
2. Bagaimana analisis *gap* pada *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing*?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing* menggunakan *framework* ITIL V3?
4. Bagaimana *roadmap* yang dapat digunakan untuk meningkatkan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing* menggunakan *framework* ITIL V3?

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kondisi eksisting pada *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing*.
2. Mengetahui analisis *gap* pada *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing*.
3. Mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses *Change Management* dan proses *Service Validation and Testing* menggunakan *framework* ITIL V3.
4. Mengetahui *roadmap* yang dapat digunakan untuk meningkatkan *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berdasarkan proses

Change Management dan proses *Service Validation and Testing* menggunakan *framework* ITIL V3.

I.4 Batasan Penelitian

Untuk mempersempit ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal sebagai berikut.

1. Implementasi manajemen layanan teknologi informasi dilakukan pada DISKOMINFO Kota Bandung menggunakan kerangka kerja ITIL V3.
2. Pengukuran pemenuhan asesmen yang dilakukan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 hingga tingkat / *level* 2 dan perancangan rekomendasi menggunakan 3 aspek yaitu *people*, *process*, dan *technology*.
3. Data dan analisis pada penelitian ini dalam lingkup manajemen layanan TI khususnya pada *Change Management* dan *Service Validation and Testing* di DISKOMINFO Kota Bandung.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi organisasi, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan dan konstruktif berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi.
2. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi peneliti lain yang berfokus pada pemanfaatan *framework* ITIL V3.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai *framework* ITIL V3.
4. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat dalam mengetahui cara menerapkan *framework* ITIL V3 pada *Change Management* dan *Service Validation and Testing* di DISKOMINFO Kota Bandung.