

# **BAB I    PENDAHULUAN**

## **I.1    Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan era-digital, pemanfaatan Teknologi informasi dan Komunikasi atau bisa disingkat dengan (TIK) pada pemerintahan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, pelaku bisnis serta pemerintah itu sendiri. Teknologi informasi saat ini sudah banyak diterapkan di berbagai sektor, termasuk pemerintahan yang umumnya dikenal sebagai e-Government. Adanya instruksi presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjadi tonggak awal untuk penerapan e-Government di Indonesia. Teknologi informasi memerlukan pengelolaan layanan sebagai pedoman untuk menyelaraskan teknologi informasi dengan tujuan perusahaan. Oleh karena itu, untuk mengatasi dan menyelesaikan tantangan atau masalah TI yang mungkin terjadi, perusahaan perlu menerapkan manajemen layanan TI guna menciptakan layanan TI yang lebih berkualitas.

Metode yang umum digunakan dalam proses manajemen layanan teknologi informasi adalah dengan *Information Technology Service Management (ITSM)*. *Information Technology Service Management* merupakan suatu proses yang digunakan untuk mengatur dan mengelola layanan teknologi informasi efektif dan efisien. Untuk mendukung tujuan bisnis suatu perusahaan, ITSM ini berfokus untuk mengelola, mendefinisikan dan memberikan layanan teknologi informasi. Selain itu, dalam upaya meningkatkan layanan, perusahaan perlu memastikan terlebih dahulu bahwa kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan dan sebaiknya perusahaan menerapkan kerangka kerja teknologi informasi yang umum dan terstandarisasi guna menyempurnakan atau mengoptimalkan proses peningkatan layanan. ITSM secara keseluruhan merupakan pendekatan menyeluruh dalam pengelolaan layanan teknologi informasi berfokus pada kebutuhan pelanggan, peningkatan efisiensi operasional dan pencapaian tujuan bisnis di perusahaan.

Penelitian *Information Technology Service Management* (ITSM) banyak digunakan saat ini untuk mengembangkan standar teknologi informasi serta kerangka kerja. Kerangka Kerja dalam ITSM yang dimaksud yaitu *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). *Framework Information Technology Infrastructure Library* adalah praktik terbaik yang dirancang untuk mendukung atau memfasilitasi penyampaian layanan teknologi, dengan fokus utama pada upaya peningkatan dan penilaian layanan secara berkesinambungan bagi organisasi (Ardima dkk., 2025). Tujuan dari penerapan ITIL yaitu untuk memberikan nilai tambah bagi bisnis serta mampu meningkatkan efisiensi organisasi dan kepuasan pengguna layanan teknologi informasi. ITIL merupakan yang berfokus pada penyempurnaan dan adaptasi kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi dengan pendekatan yang lebih fleksibel dan berorientasi pada nilai. Pendekatan yang cocok digunakan dengan ITIL yaitu ISO/IEC 15504. Maksud dari ISO/IEC 15504 ini yaitu standar internasional yang digunakan untuk menilai kemampuan dan kematangan proses, serta mendorong peningkatan berkelanjutan secara sistematis.

Beberapa *practice* yang terdapat pada ITIL yang berperan penting dalam proses transisi layanan meliputi *Change Enablement*, *Service Validation and Testing*, *Release Management*, dan *Deployment Management*. *Change Enablement* merupakan praktik dengan tujuan untuk memastikan bahwa metode standar yang digunakan sudah efisien dan cepat dalam mengelola semua perubahan. Semua perubahan tersebut akan dicatat secara menyeluruh dalam sistem manajemen konfigurasi, sehingga dapat mengoptimalkan pengelolaan risiko bisnis. Sedangkan *Service Validation and Testing* merupakan praktik yang bertujuan untuk memberikan bukti objektif bahwa layanan baru dapat memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan. Setelah dilakukannya *Service Validation and Testing* selanjutnya yaitu *Release Management* yang berperan dalam merencanakan, mengoordinasikan serta mengelola rilis dari layanan atau fitur baru yang dikembangkan dengan memastikan bahwa seluruh komponen yang dirilis disiapkan dengan baik. Proses setelah melakukan *Release Management* yaitu proses *Deployment Management* yang bertanggung jawab untuk mengelola aspek teknis dari mulai peluncuran layanan atau perubahan ke lingkungan operasional secara aman, baik itu melalui *deployment* otomatis maupun manual.

DISKOMINFO atau singkatan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten XYZ merupakan instansi yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan aplikasi internal yang dapat digunakan untuk tercapainya keperluan layanan publik di Kabupaten XYZ. Untuk itu, pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi penting dikelola dengan baik oleh Diskominfo Kabupaten XYZ, sehingga Diskominfo harus memastikan layanan yang diberikan berkualitas. Diskominfo Kabupaten XYZ saat ini penerapan teknologi informasinya terstandarisasi berdasarkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 menjelaskan tiga proses yang mewujudkan layanan SPBE, yaitu: pengelolaan keluhan, gangguan, masalah, permintaan dan perubahan layanan dari pengguna, pemanfaatan serta pemeliharaan infrastruktur dan aplikasi SPBE serta pembangunan atau pengembangan aplikasi yang mengikuti metodologi tertentu. Dengan menerapkan tiga proses itu dapat menerapkan proses yang tersedia di ITIL yaitu *Change Enablement*, *Service Validation and Testing*, *Release Management* dan *Deployment Management*. Keempat proses pada ITIL tersebut sangat membantu dalam mewujudkan penyelenggaraan manajemen layanan SBPE.

Dalam manajemen layanan TI, Diskominfo Kabupaten XYZ memiliki kebijakan dan SOP untuk pengelolaan layanan teknologi informasi. Pada *practice Change Enablement* penting untuk memastikan bahwa perubahan yang dilakukan telah direncanakan secara matang dan dijalankan dengan efektivitas serta pengukuran yang jelas. Ruang lingkup perubahan yang kurang jelas, baik itu terkait dengan apakah perubahan tersebut akan memperbaiki sistem yang sudah ada atau menambahkan layanan yang terbaru ke dalam sistem yang lama. Selain itu pada *practice Service Validation and Testing* memastikan layanan yang dikembangkan atau baru dibuat memenuhi standar kualitas yang diharapkan sebelum dirilis ke lingkungan operasional. Untuk Memastikan keberhasilan perubahan layanan yang dilakukan tersebut, *practice* ini perlu dilengkapi dengan *Release Management* dan *Deployment Management*. Dengan adanya *Release Management* ini memastikan bahwa semua perubahan dan fitur yang telah lolos pada tahap validasi dikemas dengan baik dalam satu paket rilis yang terkoordinasi. Setelah itu, proses *Deployment Management* yang memastikan bahwa rilis tersebut dapat diterapkan

secara teknis ke dalam lingkungan produksi dengan meminimalisir risiko dan gangguan terhadap layanan yang sudah ada. Namun, dalam *practicenya*, masih ditemukan beberapa kendala di Diskominfo Kabupaten XYZ, permasalahan yang umum ditemukan salah satunya mencakup kurangnya dokumentasi, proses perubahan yang tidak terdokumentasi dengan sistematis dan keterbatasan SOP pada proses perubahan. Selain itu, beban kerja yang tinggi dan kurangnya dukungan teknologi juga memperburuk situasi pada Diskominfo Kabupaten XYZ. Permasalahan lainnya yaitu dalam teknologi masih kurangnya pemanfaatan *tools* yang menyebabkan proses pelacakan dan pengajuan dilakukan secara manual dan tidak terdokumentasi secara sistematis dan menurut pendapat ketua tim Kelompok Sub-Substansi Tata Kelola TIK menyatakan bahwa keterbatasan SDM terkait *skill* yang mana pegawai Aptika pada Diskominfo Kabupaten XYZ masih belum optimal dalam manajemen layanan TI. Kondisi ini dapat mengakibatkan rendahnya tingkat keandalan sistem informasi yang dikelola.

Dengan menggabungkan *practice* ITIL tersebut dengan pendekatan evaluasi dari ISO/IEC 15504, Diskominfo Kabupaten XYZ dapat menilai dan meningkatkan kualitas pelaksanaan proses layanan TI secara terukur. ISO 15504 memungkinkan penilaian atas berbagai aspek, seperti kinerja proses, pengelolaan mutu, hingga kapasitas untuk melakukan perbaikan secara terus-menerus. Salah satu contohnya, dalam pengelolaan perubahan, Diskominfo Kabupaten XYZ dapat mengukur seberapa efektif proses persetujuan, dokumentasi dan pemantauan perubahan dilakukan. Melalui integrasi ini, Diskominfo Kabupaten XYZ tidak hanya mampu menjalankan proses layanan TI secara efisien, tetapi juga meningkatkan kapabilitasnya secara bertahap berdasarkan penilaian objektif.

Untuk itu penelitian ini berfokus untuk melakukan ITIL *assessment* dalam mendukung *IT Service Management* (ITSM) menggunakan *framework* ISO/IEC 15504 pada *practice* yang terdapat pada ITIL yaitu *Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengevaluasi bagaimana penerapan ITIL dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan Teknologi informasi (TI) pada Diskominfo Kabupaten XYZ. Tujuan lainnya dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi tantangan yang dihadapi

dalam pelaksanaan *Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management dan Deployment Management* sehingga akan mengeksplorasi peluang untuk perbaikannya. Dalam menganalisis lebih mendalam terhadap kondisi eksisting, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan berkelanjutan, baik itu langkah-langkah untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur dan mengoptimalkan pengujian layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas serta kepuasan layanan TI di Diskominfo Kabupaten XYZ.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan dalam latar belakang, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi eksisting *IT Service Management* (ITSM) dengan *framework* ITIL pada *practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ?
2. Bagaimana analisis *Gap* pada *IT Service Management* (ITSM) berdasarkan *Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan *IT Service Management* (ITSM) di Diskominfo Kabupaten XYZ berdasarkan *practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* menggunakan *framework* ITIL?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting *IT Service Management* (ITSM) dengan *framework* ITIL pada *practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ.

2. Melakukan Gap analisis untuk *IT Service Management (ITSM)* pada *practice practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ.
3. Memberikan rekomendasi pada aspek *people, process, dan technology* yang dapat diberikan untuk meningkatkan *IT Service Management (ITSM)* pada *practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release Management, dan Deployment Management* di Diskominfo Kabupaten XYZ guna mendukung pengelolaan layanan TI yang berkelanjutan dan lebih optimal.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Hasil penelitian ini hanya sampai tahap rekomendasi tidak sampai tahap implementasi pada pihak Diskominfo Kabupaten XYZ.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi sumber bahan ajar yang berguna nantinya bagi mata kuliah yang berkaitan dengan *IT Service Management (ITSM)*

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat berfungsi sebagai panduan bagi peneliti lain yang berfokus pada pemanfaatan *framework* ITIL dan ISO/IEC 15504.

3. Bagi Objek penelitian (Diskominfo Kabupaten XYZ)

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang relevan berdasarkan hasil analisis yang dilakukan untuk menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi.

#### 4. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat dalam mengetahui cara menerapkan *framework* ITIL4 pada *Change Enablement, Service Validation and Testing, Release* dan *Deployment Management* di DISKOMINFO Kabupaten XYZ.

### **I.6 Sistematika Penelitian**

#### **BAB I Pendahuluan**

Pada Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang berfokus pada Diskominfo Kabupaten XYZ dan permasalahan dalam praktik *Change Enablement, Service Validation and Testing, Release dan Deployment Management*. Dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian.

#### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan literatur dari pembahasan mengenai IT Service Management pada *practice Change Enablement, Service Validation and Testing, Release dan Deployment Management Framework* ITIL, dan SPBE. Dalam Bab ini juga terdapat penelitian terdahulu serta pemilihan *framework* sebagai acuan penelitian.

#### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan prosedur untuk memecahkan masalah dan kerangka kerja utama untuk menyelesaikan penelitian baik itu metode pengumpulan data, pengolahan data dan evaluasi.

#### **BAB IV Analisis Data**

Pada Bab ini menjelaskan pemaparan mengenai proses pengolahan dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan di Diskominfo Kabupaten XYZ. Data itu nantinya akan dianalisis untuk mengetahui kondisi aktual objek penelitian.

#### **BAB V Hasil Analisis Data dan Rekomendasi**

Bab ini menyajikan hasil akhir dari proses analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Yang mana didalamnya terdapat interpretasi terhadap temuan-temuan yang diperoleh. Berdasarkan temuan itu, nantinya dapat memberikan rekomendasi

atau usulan perbaikan, jadi dengan adanya rekomendasi ini diharapkan menjadi masukan untuk meningkatkan efektivitas proses yang dianalisis.

## **BAB VI Kesimpulan Dan Saran**

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang isinya ringkasan hasil penelitian secara keseluruhan.