

**LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI E-GOVERNMENT MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY V.3 (ITIL  
V.3) DOMAIN SERVICE TRANSITION (STUDI KASUS PEMDA KABUPATEN  
KARAWANG)**

Shofa Shofia Hilabi  
Shofa.hilabi@ubpkarawang.ac.id  
Universitas Buana Perjuangan Karawang

Baenil Huda  
baenil88@ubpkarawang.ac.id  
Universitas Buana Perjuangan Karawang

**ABSTRAK**

*Teknologi Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan inti suatu organisasi dan bukan hanya sebagai alat pendukung. Pemerintah daerah tetapi juga sebagai instansi pemerintahan, menjadikan Teknologi Informasi sebagai salah satu visi dan misi yang perlu dicapai. Dalam rangka mencapai good government berdasarkan Peraturan Menkominfo No. 41 Tahun 2007, dibutuhkan suatu pengelolaan TI agar dapat memastikan investasi TI menambah value dan selaras dengan tujuan instansi. Pemerintah saat ini belum memiliki prosedur dan kebijakan yang mengatur tentang pengelolaan layanan TI. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk membahas tentang service E-Transition layanan Teknologi Informasi E-Government., menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) dengan domain Service Transition. Penelitian ini akan memberikan informasi tentang layanan (Service) dari sistem E-Government yang dapat diterapkan di E-Government Kabupaten Karawang. Domain Service Transition ITIL V.3 ini memiliki 7 proses, yaitu transition planning and support, change management, release and deployment management, service asset and configuration management, service validation and testing, evaluation, dan knowledge management. E-Government. Tujuan dari Service Transition ini adalah memberikan layanan (Service) dari service SIMDA (Sistem Informasi Daerah) menjadi Teknologi E-Government. E-Government merupakan suatu service/layanan yang sangat penting bagi lembaga, pemerintahan sebagai suatu nilai dan tolak ukur keberhasilan pengelolaan administratif pemerintahan agar menjadi lebih baik, dan dapat mendukung pencapaian rencana strategis pemerintah untuk mencapai saran visi, misi dan tujuan lembaga tersebut, begitu halnya dengan Pemerintahan Daerah Kabupaten Karawang. Hasil dari penelitian E-Service ini adalah sebuah kebijakan TI dan 5 prosedur terkait proses-proses di ITIL yang menjadi prioritas.*

**Kata Kunci :** *E-Government, ITIL (Information Technology Infrastructure Library), Service Transition and Planning Support*

**1. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi Informasi dan Komunikasi serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi teknologi telah mengubah cara dan pola pikir serta aktivitas organisasi, industri, bahkan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan organisasi akan keberadaan teknologi informasi untuk dapat mencapai tujuan strategis dan proses bisnis organisasi menjadi salah satu faktor pendorong pentingnya teknologi informasi. Ketergantungan ini menyebabkan tumbuhnya kebutuhan akan layanan teknologi informasi berkualitas tinggi yang dapat mengikuti kebutuhan organisasi serta *user*. Sistem baru atau modifikasi sistem yang dilakukan berpengaruh terhadap suatu pelayanan pelanggan. Sistem yang belum dikenal dikhawatirkan dapat menghambat kerja para *user*/pegawai untuk melayani pelanggan. Perubahan atas sistem baru atau modifikasi dinilai dapat mempengaruhi manajemen di dalamnya. Hal ini dikarenakan layanan TI tidak hanya melibatkan teknologi saja, melainkan melibatkan proses yang ada di dalamnya serta *user* atau pengguna.

Sebagai lembaga pemerintahan yang menerapkan teknologi informasi dalam pengelolaan administratifnya memiliki peran yang sangat penting. Begitu pula dengan perkembangan sistem pelayanan dan pengelolaannya yang telah dipusatkan pada suatu sistem tertentu yaitu E-Government yang akan mencatat dan menanggapi keluhan penggunanya. Meskipun memiliki beberapa sarana untuk menampung semua layanan tentang administratif sebuah pemerintahan. Namun dalam kenyataannya masih banyak keluhan karyawan/*user* yang belum dapat terselesaikan dengan baik yang perlu diperhatikan. Teknologi informasi memiliki hubungan dengan karyawan/*user* Oleh karena itu, pengadaan terhadap layanan TI tidak hanya fokus terhadap teknologi saja, melainkan juga harus memperhatikan kualitas layanan dan hubungan dengan karyawan sebagai *user*nya. Teknologi E-Government Kabupaten Karawang memberikan layanan

Service mengenai pengelolaan manajemen pemerintahan kabupaten Karawang.

Salah satu kerangka kerja disiplin TI dalam hal fungsi layanan TI adalah ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* yang merupakan suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL versi 3. Memiliki lima domain, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* serta *Continual Service Improvement*. Setiap domain, di dalamnya masih memiliki sub-sub domain, seperti *service transition* yang memiliki sub domain *Transition Planning and waktu pemanfaatan sumber daya*, pengurangan untuk mewujudkan praktik ITSM atau COBIT untuk mendukung tata kelola teknologi informasi.

Sedangkan IT *Service* merupakan asset yang paling krusial dalam sebuah organisasi atau lembaga tertentu. Sebuah organisasi, lembaga atau departemen harus menginvestasikan level sumber daya yang tepat ke dalam manajemen IT *Service* dan IT *System* sebagai suatu layanan manajemen datanya. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) menyediakan sebuah *framework* untuk membuat pelayanan yang maksimal di bidang IT agar sesuai dengan bisnis yang dijalankan, memperbaiki kualitas pelayanan, mengurangi biaya pendukung layanan dan factor pendukungnya. ITIL dapat diaplikasikan di hampir setiap tipe lingkungan IT. Terlebih sebuah lembaga sekelas pemerintahan/Government yang sangat memerlukan layanan Teknologi Informasi membutuhkan analisa prosedur – prosedurnya untuk menjadikan kinerja divisi Service IT menjadi lebih baik lagi, terutama menjadikan prosedur-prosedurnya menjadi lebih efisien dengan biaya yang sedikit. Selain itu, terus diadakan peningkatan pelayanan di divisi Service IT sehingga pada akhirnya akan dapat membantu pihak manajemen pemerintahan / Government secara menyeluruh.

Sejalan dengan kondisi tersebut, tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga pemerintahan adalah bagaimana mengoptimalkan pemanfaatan sistem dan teknologi informasi yang siap pakai dengan sasaran akses yang tepat dan jelas, yaitu dengan mendefinisikan sebuah perancangan strategi layanan TI untuk peningkatan performa pengelolaan layanan teknologi informasi. Dalam ini model yang dikembangkan adalah untuk mendefinisikan fungsi layanan TI dan pedoman penyampaian layana TI dengan menggunakan pendekatan *service strategy* dan *service design* pada kerangka kerja ITIL versi 3.

Penelitian ini mencoba membuat Layanan TI E-Government ini menggunakan *framework* ITIL ini berfokus pada *Service Transition*. *Service Transition*, sebagai acuan pembuatan transisi dari layanan TI SIMDA (Sistim Informasi Daerah) ke layanan TI E-Governmentce sebagai acuan dalam melayani operasional sehari-hari dari manajemen layanan TI.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Layanan Teknologi Informasi (*IT as a Service*) Menurut *Office Government Commerce*, atau lebih dikenal dengan OGC (2007,p28), "*A service is a means of delivering value to customers by facilitating outcomes want to chieve without the ownership of specific costs and risks.*" IT adalah salah satu kategori *service* yang digunakan oleh bisnis (OGC, 20007). IT sebagai sebuah layanan biasanya berupa aplikasi-aplikasi dan infrastruktur yang dipaketkan dan ditawarkan sebagai layanan-layanan oleh IT internal organisasi atau penyedia-penyedia jasa eksternal (OGC, 2007) dalam (Ita,2013).

Dalam pengertiannya (Suryadi:2016) layanan teknologi informasi adalah pertanggungjawaban dewan direksi dan manajemen eksekutif. Tata kelola TI merupakan bagian yang terintegrasi dengan tata kelola perusahaan dan berisi kepemimpinan dan struktur serta proses organisasi yang menjamin bahwa organisasi teknologi informasi mengandung dan mendukung strategi serta tujuan bisnis Oleh sebab itu, pengelolaan terhadap layanan TI tidak hanya fokus terhadap teknologi, melainkan dengan manajemen (organisasi) yang ada di dalamnya. Pada penelitian yang berjudul *Orchestration of service design and serice transition* ,dijelaskan bahwa *service design* maupun *service transition* merupakan proses penting, dikarenakan masing-masing layanan tidak hanya berperan dalam teknik saja melainkan juga *support* terhadap operasional.

Dalam penelitian oleh Peterson tahun 2001 dijelaskan bahwa tata kelola TI memiliki peran terhadap pengambilan keputusan atau *decision making* oleh perusahaan, menunjukkan tanggung jawab masing-masing orang dalam organisasi serta merupakan aturan atau prosedur bahwa organisasi teknologi informasi mengandung dan mendukung strategi serta tujuan bisnis atau lainnya. Oleh sebab itu, pengelolaan terhadap layanan TI tidak hanya fokus terhadap teknologi, melainkan dengan manajemen (organisasi) yang ada di dalamnya. Pada penelitian yang berjudul *Orchestration of service design and serice transition* dijelaskan bahwa *service design* maupun *service transition* merupakan proses penting, dikarenakan masing-masing layanan tidak hanya berperan dalam teknik saja melainkan juga *support* terhadap operasional. dalam membuat dan memonitor keputusan atas tujuan stragetis TI

Manajemen Layanan Teknologi Informasi atau ITSM (*Information Technology Service Management*) adalah suatu metode pengelolaan sistem teknologi informasi (TI) yang secara filosofis terpusat pada perspektif konsumen layanan TI terhadap bisnis perusahaan atau lembaga pemerintahan. ITSM berfokus pada proses dan karenanya terkait dan memiliki minat yang sama dengan kerangka kerja dan metodologi gerakan perbaikan proses (seperti TQM, *Six Sigma*, *Business Process Management*, dan CMMI) dalam penelitian yang pernah dilakukan oleh Liestiya pada tahun 2016 yang berjudul “Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL V.3 Domain *Service Operation* (Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Semarang)”.

ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen teknologi informasi (kadang disebut arsitektur operasi) dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri. Contohnya, proses pembuatan perangkat lunak komputer untuk dijual bukanlah fokus dari disiplin ini, melainkan sistem komputer yang digunakan oleh bagian pemasaran dan pengembangan bisnis di perusahaan perangkat lunak-lah yang merupakan fokus perhatiannya. Banyak pula perusahaan non-teknologi, seperti pada industri keuangan, ritel, dan pariwisata, yang memiliki sistem TI yang berperan penting, walaupun tidak terpapar langsung kepada konsumennya.

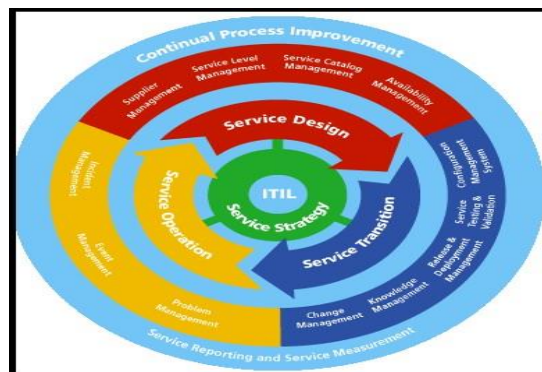
Kerangka kerja (framework) yang dianggap dapat memberikan contoh penerapan ITSM di antaranya :

1. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL)
2. *Control Objectives for Information and Related Technology* (COBIT)
3. *Software Maintenance Maturity Model*
4. *PRM-IT IBM's Process Reference Model for IT*
5. *Application Services Library* (ASL)
6. *Business Information Services Library* (BISL)
7. *Microsoft Operations Framework* (MOF)
8. *E-Sourcing Capability Model for Service Providers* (eSCM-SP) dan *eSourcing Capability Model for Client Organizations* (eSCM-CL) dari *ITSqc for Sourcing Management*.

Menurut Nurfaizah tahun 2013 dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengelolaan Layanan TI Pada Domain *Service Operation* dengan menggunakan *Framework* ITIL V3 (studi kasus dana pensiun telkom), ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* (*Pustaka Infrastruktur Teknologi Informasi*), adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL diterbitkan dalam suatu rangkaian buku yang masing-masing membahas suatu topik pengelolaan TI. ITIL memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan dengan segala jenis organisasi TI. Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi.

ITIL adalah *best practice* dari *Service Management IT* dan menjadi pilihan terpopuler saat ini sebagai *framework analyst business* seorang/sebuah *client* untuk *defining roadmap* bisnis dan infrastruktur IT yang konsisten dan komprehensif, agar bisnis perusahaan (*business plan/strategy*) sejalan dengan TI dan infrastruktur, kedepan diharapkan dapat mencapai kualitas dukungan layanan TI yang terkelola ITIL juga merupakan kumpulan dokumen berisikan *best practices* dan merupakan kerangka kerja dalam area *IT Service Management*. ITIL menjelaskan cara menyediakan layanan TI yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan maupun kebutuhan bisnis. ITIL dibangun dalam lima komponen utama, yaitu: 1. *Service Strategy*, memberikan panduan implementasi ITSM pada bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi (memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI), tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan yang telah dikembangkan pada penelitian Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL versi 3 Domain *Service Transition* Dan *Service Operation* Di Pemerintah Kabupaten Karawang oleh Luki Aisha Kusuma Wardani pada tahun 2016. Panduan ini disajikan dalam bentuk prinsip-prinsip dasar dari konsep ITSM, acuan-acuan serta proses-proses inti yang beroperasi di keseluruhan tahapan ITIL *Service Lifecycle*. 2. *Service Design*, memberi panduan kepada organisasi TI secara sistematis dan ITIL juga merupakan kumpulan dokumen berisikan *best practices* mendesain serta membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode desain untuk mengkonversi tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya. Ruang lingkup *Service Design* tidak hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari

layanan.3. Mendesain serta membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. 3. *Service Transition*, menyediakan panduan kepada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan untuk mengubah hasil desain layanan TI baik yang baru maupun layanan TI yang diubah spesifikasinya ke dalam lingkungan operasional. Tahapan *lifecycle* ini memberikan gambaran bagaimana sebuah kebutuhan yang didefinisikan dalam *Service Strategy* kemudian dibentuk dalam *Service Design* untuk secara efektif direalisasikan dalam *Service Operation*. 4. *Service Operation*, merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah dijanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI. 5. *Continual Service Improvement*, berisi panduan penting dalam menyusun serta memelihara kualitas layanan dari proses desain, transisi dan pengoperasiannya. CSI mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas.



Gambar 1. ITIL V3 Service Lifecycle (Sumber : OGC 2011)

Sedangkan Letisya pada tahun 2016 menjelaskan bahwa peran *service transition* adalah untuk memberikan layanan yang diperlukan oleh bisnis ke dalam penggunaan operasional. *Service Transition* melakukan hal ini dengan menerima paket rancangan dari tahap *service design* dan merubahnya menjadi sistem operasional yang dibutuhkan. Jika kondisi bisnis, asumsi atau kebutuhan bisnis berubah setelah perancangan, maka modifikasi mungkin diperlukan dalam tahap *service transition* untuk menghasilkan layanan yang dibutuhkan. *Service transition* yang terkait di dalamnya adalah adanya manajemen dan koordinasi dari proses, sistem, dan fungsi yang diperlukan dalam pengujian, pembangunan sistem dan rilis sistem ke dalam manajemen pemerintahan. Kerja sama dalam tim manajemen untuk melakukan masa “percobaan” sebelum sistem rilis dan digunakan dalam kegiatan operasi sehari-hari dirasa penting agar kesalahan yang mungkin terjadi dapat diminimalisir dan adaptasi terhadap sistem baru/berubah mendapat respon yang baik. *Service Transition* berfokus untuk mengimplementasikan semua aspek dari layanan, bukan hanya aplikasinya dan bagaimana cara digunakan pada kondisi normal.

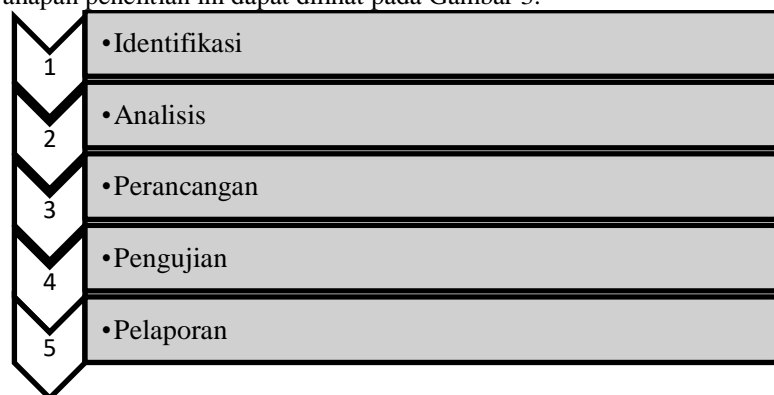
Kesimpulan dari penulis tentang layanan TI (Teknologi Informasi) menggunakan frame work ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah satu kerangka praktis dalam membuat pelayanan TI (Teknologi Informasi) yang diperlukan untuk pengelolaan manajemen pemerintahan baik dari sisi manajemen maupun sisi bisnis.

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini dibutuhkan sebuah metode yang akan menjadi acuan dalam penentuan objek penelitian dan permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Khususnya dalam melakukan riset dibidang sistem informasi. Menurut Sugiyono (2009), metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi yaitu metode dimulai dengan tahap identifikasi, yang diawali dengan penentuan rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian. Permasalahan yang menjadi bahan kajian adalah bagaimana rancangan layanan TI dibagian dinas Komunikasi dan Informasi Pemerintah Kota Karawang. berdasarkan *practice* ITIL versi 3 pada domain *Service Transition* selanjutnya adalah menentukan tujuan lalu menentukan batasan penelitian. Pada tahap ini juga dilakukan studi literatur dan studi lapangan. Tahap Identifikasi dilakukan untuk melihat permasalahan yang ada pada objek penelitian, agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran.

2. Tahap kedua adalah analisis.sangat penting dilakukan, karena dilakukan analisis dan penilaian penelitian, yang akan mempengaruhi penelitian, sesuai dengan rumusan dan batasan masalah yang telah ditentukan diawali dengan wawancara dan observasi untuk mengetahui kondisi manajemen layanan di Pemerintah Kabupaten Karawang. Setelah itu dilakukan Analisis Kondisi Layanan Eksisting. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap kondisi target yang ingin diterapkan di Pemerintah Kabupaten Karawang. Kemudian, dilakukan *assessment* mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan TI di Pemerintahan Kabupaten Karawang. Penilaian tersebut juga berguna untuk menentukan analisis prioritas. *Assesment* mengadaptasi ISO 15504, yaitu penilaian yang digunakan untuk mengukur ting suatu proses. *Assessment* yang dikembangkan hanya diadaptasi dari ISO 15504, tidak mengadopsi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, dilakukan pengembangan *assessment* Hal tersebut dilakukan karena ITIL tidak mempunyai alat *assessment* kurangnya sumber data, *Assessment* primer tidak dapat dijadikan patokan, untuk itu dilakukan analisa data sekunder menggunakan Wardani, Murahartawaty, bagaimana n Dan bagaimana *Service Operation*. Informatika *Best Service Transition*. Langkah tujuan penelitian, penelitian. Tahap ini dalam tahap ini kondisi dari objek *output* ditentukan. Pada tahap ini ui untuk *capability* yang digunakan,tingkat kapabilitas sendiri.sendiri. Karena *sessment* pada data metode *Governance, Risk and Compliance matriks*. Analisa GRC dilakukan dengan memetakan risiko yang berkaitan dengan tidak adanya proses ITIL terhadap tujuan institusi dan regulasi. Disamping pemetaan, dilakukan juga analisa referensi *paper* sebagai mengetahui proses mana yang sering menjadi prioritas dan diterapkan di sektor publik. Setelah itu dilakukan analisis kesenjangan dan analisis risiko untuk mengetahui rekomendasi yang akan dilakukan untuk perancangan.
3. Tahap Perancangan Tahap ketiga atau tahap perancangan yang bertujuan melakukan perancangan dokumen pada proses domain Service Transition berdasarkan komponen *technology*. Tahap ini penting dilakukan karena dalam tahap ini akan dirancang hasil pesesuai dengan komponen pada ITIL, sesuai rekomendasi dari tahap analisis.
4. Tahap Pengujian dan Pelaporan Tahap keempat adalah tahap pengujian dan pelaporan. Pengujian terhadap hasil perancangan kepada Diskominfo Kabupaten Karawang dan pelaporan setelah rancangan diuji.Pengujian dilakukan karena bermaksud untuk meverifikasi dan validasi bahwa tepat. Jika rancangan belum tepat dan tidak lolos uji, maka harus dilakukan analisis dari analisis kondisi eksisting. Pelaporan berupa analisis hasil rancangan setelah dilakukan pengujian. Setelah dirancang, dilakukan pengujian atau verifikasi dan validasi terhadap hasil rancangan. Verifikasi dan validasi dilakukan oleh Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Diskominfo. Jika rancangan telah lolos uji, maka dilakukan pelaporan hasil rancangan kepada pihak Diskominfo sebagai pengelola layanan TI di Pemerintah Kabupaten Karawang. Jika rancangan tidak lolos uji, maka kembali pada tahap sebelumnya yaitu tahap perancangan, untuk dilakukan perancangan ulang.
5. Tahap Kesimpulan Tahap terakhir adalah tahap kesimpulan, yang dilakukan untuk menarik kesimpulan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah. Tahap kesimpulan penting dilakukan karena kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah dalam penelitian ini. Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3.Metode Penelitian

Sedangkan dalam kerangka framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) dengan domain *service Transition*. *IT Governance* adalah sebuah struktur dari hubungan relasi dan proses untuk mengarahkan dan mengendalikan suatu manajemen pemerintahan dalam mencapai tujuan dengan memberikan nilai tambah ketika menyeimbangkan resiko dengan

menyesuaikan TI dan proses pengelolaan administratifnya. *IT Governance* muncul sebagai jembatan antara *scope* bisnis dengan TI, yang disebabkan terjadinya sebuah *gap* antara teknologi yang diterapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. *IT Governance* bukanlah suatu manajemen tersendiri, tetapi pada dasarnya juga merupakan bagian dari manajemen perusahaan. Manfaat *IT Governance* itu sendiri pada dasarnya sangat sulit untuk dikuantifikasikan karena ukuran keberhasilan penanganan TI itu pada dasarnya bersifat *Intangible*.

Kerangka Kerja E-Transition memiliki beberapa tahapan. Setiap tahapan ini harus menjamin bahwa layanan dapat beroperasi pada kondisi yang tidak biasa dan ekstrim, dan bantuan tersedia ketika terjadi kesalahan. Dalam *service transition* terdapat proses-proses di dalamnya, yaitu sebagai berikut:

1. *Transition Planning and Support*. Pada dasarnya tujuan proses ini adalah merencanakan dan mengoordinasikan sumber daya untuk memastikan bahwa persyaratan dalam *service strategy* telah dikodekan dalam *service design* secara efektif dan direalisasikan dalam *service operation*. Selain itu juga untuk mengidentifikasi, mengelola dan mengendalikan resiko kegagalan dan gangguan diseluruh kegiatan transisi. *Transition Planning and Support* secara signifikan dapat meningkatkan kemampuan penyediaan layanan untuk menangani volume yang tinggi atas perubahan dan rilis berdasarkan basis pelanggan.
2. *Change Management*, memastikan bahwa perubahan dicatat, dievaluasi, terotorisasi, diprioritaskan, direncanakan, diuji, dilaksanakan, didokumentasikan dan di-*review* secara terkendali. Tujuan dari proses *Change Management* adalah 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.
3. *Service Asset and Configuration Management*. SCAM mendukung bisnis dengan menyediakan informasi akurat dan kontrol seluruh aset serta hubungan yang membentuk suatu infrastruktur organisasi. Tujuan dari SCAM sendiri adalah untuk mengidentifikasi, mengontrol, dan menghitung aset pada layanan dan item konfigurasi (CI), melindungi dan menjamin integritas pada siklus hidup layanan.
4. *Release and Deployment Management*. Tujuan dari proses ini adalah untuk merakit dan menempatkan semua aspek layanan baru atau yang berubah dalam produksi dan menetapkan pengguna efektif suatu layanan. Pada proses ini mencakup keseluruhan perakitan implementasi layanan baru atau berubah untuk penggunaan operasional, dari rilis perencanaan hingga mendukung kehidupan awal.
5. *Service Validation and Testing*. Pengujian dinyatakan berhasil bergantung pada pemahaman layanan holistik, yaitu bagaimana layanan akan digunakan dan cara layanan tersebut dibangun. Semua layanan baik swadaya maupun hasil pembelian perlu diuji secara tepat, memberikan validasi atas kebutuhan bisnis dan dapat dipenuhi dalam berbagai macam situasi yang diharapkan ke tingkat resiko bisnis yang sudah disepakati. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memberikan bukti objektif bahwa layanan baru/berubah mendukung kebutuhan bisnis.
6. *Evaluation* adalah proses dimana layanan ini akan sangat berguna untuk bisnis dan memastikan bahwa layanan akan berlanjut dan relevan dengan menetapkan matrik yang tepat dan teknik pengukuran. Proses ini juga mempertimbangkan masukan untuk *service transition* untuk mengatasi relevansi dari desain layanan, pendekatan transisi itu sendiri dan kesesuaian dari layanan baru/berubah untuk lingkungan operasional dan bisnis yang sebenarnya ditemui dan diharapkan.
7. *Service Knowledge Management* bertujuan memastikan bahwa orang yang tepat telah memiliki pengetahuan benar, tepat untuk menyampaikan dan mendukung layanan yang dibutuhkan oleh bisnis. Hal ini memberikan layanan lebih efisien terhadap peningkatan kualitas, kejelasan dan kesamaan pemahaman atas nilai yang diberikan oleh layanan, dan informasi relevan yang selalu tersedia.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### *Transition Planning and Support*

CSA PEMDA Karawang menyebutkan bahwa perusahaan telah memiliki definisi yang jelas tentang tujuan implementasi sistem yang disusun dan telah didokumentasikan secara rapi dan sistematis. Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara kepada Pak Agus pada bagian administrasi PEMDA Karawang. "Jelas ada perencanaan untuk pengimplementasian sistem di sini (CSA PEMDA Karawang), kalau perencanaan itu tidak ada bagaimana sistem baru dapat

diterapkan di sini.” Sama halnya seperti yang telah dikatakan oleh Pak Agus , pihak IS yang diwakili oleh Ibu Yani juga mengatakan bahwa perencanaan terhadap pengimplementasian suatu sistem baik baru ataupun yang dimodifikasi selalu dilakukan agar sistem sesuai dan agar dapat mengendalikan masalah yang mungkin terjadi. “Waktu akan ada pengimplementasian sistem baru seperti pergantian dari SIMDA ke E-SIMDA diberi perintah untuk menangani proyek tersebut. Berdasarkan perintah itu mulai merencanakan apa dan kapan akan melakukan implementasi E-SIMDA, semuanya ada dalam *activity plan* yang disusun”.

Dukungan manajemen terhadap implementasi E-SIMDA, ditetapkan dalam *project support* yang telah tercantum dalam *activity plan* dengan agenda menyiapkan ruang posko, *line* telepon untuk ruang posko, menyiapkan transportasi, konsumsi, serta dokumentasi yang meliputi absensi, foto kegiatan, berita acara dan lain-lain. Selain beberapa hal tersebut, salah satu dukungan yang diberikan untuk mendukung jalannya kegiatan implementasi E-SIMDA adalah penyusunan dan pembagian modul E-SIMDA. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Budi yang mengatakan bahwa Ada modul yang dapat agar lebih tahu langkah-langkah penggunaan E-SIMDA waktu diadakan training tentang E-SIMDA itu.

Dalam *service transition*, membuktikan adanya proses *Request for Change* (RFC) yang merupakan adanya rincian perubahan sistem yang diusulkan serta dicatat baik secara tertulis maupun elektronik. Selain itu juga dinilai telah melakukan aktifitas perencanaan dan pengkoordinasian, serta dukungan yang diberikan oleh manajemen seperti yang dicantumkan dalam panduan ITIL. Baik perencanaan dan pengkoordinasian serta dukungan oleh manajemen dapat dilihat dari adanya bukti dokumen surat keputusan yang dikeluarkan oleh *Chief Operation Officer* PEMDA Kabupaten Karawang serta *activity plan* yang disusun. Namun, dalam dokumen belum terdapat atau tercantumnya kriteria-kriteria sistem baru yang nantinya didefinisikan dalam *Service Acceptance Criteria* (SAC) dan didokumentasikan dalam *Service Design Package* (SDP). SAC memberikan penjelasan mengenai kriteria dari sistem baru atau modifikasi yang dilakukan oleh perusahaan baik SAC maupun RFC akan didokumentasikan dalam sebuah dokumentasi yang disebut SDP. Sehingga SDP sendiri berisikan proses, waktu pelaksanaan, serta informasi-informasi lainnya. SDP juga disusun untuk setiap layanan TI baru, perubahan besar (*Major Change*) atau *IT Service Retirement*. Oleh karena itu, perusahaan perlu untuk menambahkan baik SAC maupun SDP dalam dokumen proyek mengingat kesiapan terhadap perencanaan nantinya akan dibutuhkan pada proses di dalamnya.

### ***Change Management***

Dalam proses pergantian dari SIMDA ke E-SIMDA, perusahaan berusaha untuk memikirkan semua kendala dan masalah yang mungkin terjadi pada saat proses pengimplementasian E-SIMDA nantinya. Beberapa hal yang dilakukan adalah dengan membentuk sebuah tim yang memiliki tanggung jawab atas perubahan manajemen yang terjadi akan nantinya. Seperti yang dinyatakan oleh Ibu Yani bahwa “Sudah memiliki tim untuk menangani masalah tersebut, itu pun telah dipikirkan oleh pusat. Semua sudah ada dalam dokumen yang disertakan oleh pihak pusat, tim itu siapa saja dan apa tugasnya. Jadi tinggal melaksanakan apa yang sudah diperintahkan pusat.” detail mengenai perubahan saat akan dilaksanakannya implementasi sistem dirumuskan dalam *activity plan*. *Activity plan* memberikan detail terhadap beberapa aktifitas yang akan dilakukan, misalnya untuk penyiapan *user* akses. Aktifitas yang harus dilakukan yaitu standarisasi penamaan *user*, *mapping* posisi jabatan *user* ke profil E-SIMDA, identifikasi ketidaksesuaian *job user* dengan profil E-SIMDA, *upload* data *user*, serta pembuatan *user account/password* untuk *user* E-SIMDA.

### ***Service Asset and Configuration Management Transition Service***

Baik pihak CSA maupun IS menyebutkan bahwa adanya pemeliharaan terhadap aset TI oleh perusahaan. Aset baik komputer maupun jaringan dikontrol agar sistem dapat berlangsung dengan baik terutama saat digunakan untuk melayani keluhan atau pelaksanaan pembayaran para pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Budi bahwa Tentu rutin dilakukan karena pekerjaan telah *link* satu sama lain, jadinya *maintenance* itu rutin dilakukan. Hal ini menjelaskan bahwa adanya kontrol terhadap keberadaan TI perusahaan setelah implementasi, dikarenakan setiap kegiatan operasional perusahaan termasuk kegiatan pelayanan terhadap pelanggan telah dikendalikan oleh TI, sehingga TI sangat penting keberadaannya. Kontrol atau *maintenance* dilakukan agar dapat menghindari dan mengendalikan resiko yang mungkin terjadi di kemudian hari. Pihak IS sendiri yang diwakili oleh Ibu Yani mengatakan bahwa Sebelum sistem diimplementasikan, ya termasuk jaringan, basisdata, infrastruktur sudah diatur sedemikian rupa, setiap hal seperti masalah infrastruktur itu sudah ada yang menangani sendiri. Sudah ada bagiannya

masing- masing yang bertanggung jawab. Dalam dokumen pembentukan satuan tugas (SATGAS) *Champion Team Roll Out* E-SIMDA di masing-masing bagian administrasi menjadi tanggung jawab tim infrastruktur dan *user management support*, yaitu menyiapkan fungsi *support* pre implementasi maupun paska implementasi berkaitan dengan kebutuhan infrastruktur *end user*. *Item configuration* (CI) mengacu pada *support* terhadap layanan TI, termasuk manusia/*user* di dalamnya adalah adanya sinkronisasi atau ketepatan terhadap komponen TI yang ada dengan kebutuhan untuk operasional (sistem).

### **Release and Deployment Management**

Adanya penjadwalan sebelum rilis sebuah sistem akan diikuti dengan pengadaan pelatihan terhadap staf/karyawan yang bersangkutan, hal ini dikemukakan oleh pihak IS dan dapat dilihat dari adanya dokumen pembentukan satuan tugas yang dibentuk oleh pusat dan ditindaklanjuti oleh wilayah regional yang dan kemudian akan menyusun perencanaan dalam bentuk *activity plan* seperti yang sudah dijelaskan pada poin *transition planning and support*. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Yani bahwa Ya proses rilisnya sistem itu kan ada dalam *activity plan* yang udah disusun, waktu dan proses apa yang akan dilakukan sudah tertera di sana. Pernyataan di atas diperkuat dengan tim *deployment* yang telah disusun dengan tugas bertanggung jawab untuk membantu dalam pembuatan perencanaan untuk fungsi *organizing* pelaksanaan implementasi dan bertanggung jawab melakukan fungsi koordinasi secara langsung untuk proses *deployment* dengan unit terkait. Sedangkan oleh pihak CSA Salatiga hal ini biasanya dikenal dengan masa pengenalan sistem dilakukan sebelum sistem dioperasikan setiap divisi, ini dilakukan demi kelancaran pengoperasian sistem. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada karyawan CSA Salatiga, pelatihan diberikan setiap ada sistem baru yang masuk. Dalam *activity plan*, pelatihan terdapat pada poin *training* modul teknis, komersil, dan *billing*, pembagian terhadap modul dilakukan sesuai dengan fungsi yang dimiliki oleh sistem yaitu fungsi teknis (*network*), komersial (layanan terhadap customer/*client*), dan *billing*.

Sebuah sistem baru akan diterbitkan dan dioperasikan pada divisi yang bersangkutan, penempatan terhadap kebutuhan akan sistem itu sendiri telah dirancang sedemikian rupa agar dapat membantu operasional sehari-hari. Contohnya, perangkat lunak E-SIMDA yang dinilai telah dapat membantu dan meringankan kegiatan operasional sehari-hari untuk plasa Telkom seperti dalam hal pelaporan dan pembayaran *billing* pelanggan yang kini dapat dilakukan di terminal manapun.

Dalam ITIL *service transition* hal ini termasuk dalam adanya *release package* yang pada dasarnya berisi *release planning*, yaitu rincian mengenai perencanaan *release* sebuah sistem, dimana perusahaan mengeluarkan surat keputusan dan adanya *activity plan*, *distribution and installation*, yaitu mengenai pendistribusian sistem tersebut dan penginstalasian, dalam sistem E-SIMDA. Selain itu, perlu disesuaikan dengan aktifitas dalam *service transition*, perusahaan telah melakukan.

### **Service Validation and Testing.**

Sebelum sebuah sistem baru atau yang diubah siap untuk diimplementasikan untuk kegiatan operasional perusahaan, sistem akan divalidasi terlebih dahulu agar sistem baru/berubah tersebut telah sesuai dengan kebutuhan bisnis perusahaan. Validasi dianggap dapat mengurangi resiko yang timbul saat sistem telah diimplementasikan. Bagi perusahaan, *testing* terhadap sistem selalu dilakukan untuk meminimalisir *error/bug* yang terjadi sehingga sistem benar-benar siap pakai. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Yani bahwa Untuk uji coba sistem tentu ada, biasanya akan dikeluarkan berita acaranya biar tahu sampai mana sistem itu berfungsi, dalam berita acara kan ada ukuran penilaiannya, apakah itu *in-progress*, sukses atau malah gagal. Nah, itu berlaku untuk setiap area/regional.

### **Evaluation**

Adanya penilaian secara rutin terhadap sistem dan *monitoring* rutin dilakukan oleh pihak IS untuk menjaga kestabilan sistem dalam melakukan pengecekan terhadap sistem jika ada permasalahan atau *error*. Dalam kegiatannya, *error* pada sistem perusahaan dinilai jarang oleh para *user* atau pengguna. Jika dilihat pada *activity plan* yang telah dirumuskan, *activity plan* poin 18, kontrol terhadap sistem telah menjadi perhatian tersendiri. Kontrol yang dilakukan meliputi *monitoring* tiket gangguan, *input data pending request*, operasional Telco, *weekly review*, *daily operation report* dan *transaksi report*, mekanisme *problem solving* serta antisipasi adanya *change request* aplikasi E-SIMDA. Selain itu, tim *helpdesk support* juga bertanggung jawab terhadap fungsi *support* untuk *solver* terhadap problem yang dilaporkan oleh *user* serta bertanggung jawab untuk *monitoring* keluhan yang masuk.



IS menyediakan konsultasi khusus bagi para *user* apabila *user* mengalami permasalahan dengan menyediakan pemecahan masalah secara *online*. Informasi ini dikemukakan oleh Pak Agus : IS memberikan solusi dengan cepat kalau ada *error*, biasanya tinggal *online* dengan IS, tanyakan *error*-nya bagaimana, lalu bisa mendapatkan respon, dan akan dibantu seperti diarahkan oleh orang IS. Penilaian terhadap sistem atau evaluasi yang dilakukan tidak hanya dilakukan guna pengecekan terhadap permasalahan atau *error* yang pernah terjadi, namun juga dilakukan untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan masih dapat menampung data operasional atau hanya untuk sekedar meng- *upgrade* sistem.

Pada pembahasan mengenai *service validation and testing*, evaluasi terhadap suatu sistem akan diterbitkan dalam berita acara pelaksanaan *trial* yang berisi hasil evaluasi kesiapan terhadap sistem. Hal-hal yang dievaluasi adalah kesiapan *user login*, kesiapan terminal *end user*, dan pelaksanaan uji coba transaksi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah proses evaluasi, perencanaan evaluasi, pengertian terhadap efek dari perubahan, evaluasi terhadap prediksi dan aktualisasi dari *performance* sistem seharusnya dapat diketahui dari adanya *service acceptance criteria* (SAC) dan *service design package* (SDP) seperti yang telah dibahas pada *transition planning and support*. Perusahaan perlu mendokumentasikan bagaimana proses evaluasi itu berlangsung dan cara penilaiannya, bahkan perencanaan, dampak, serta prediksi terhadap *performance* sistem. Pelatihan terhadap para karyawan pun dilakukan agar pada saat pengoperasian sistem, para *user* telah dapat mengoperasikan sistem tersebut. Pelatihan yang diberikan oleh pihak IS selalu disesuaikan dengan setiap bagian/departemen, misalkan untuk bagian penanganan keluhan pelanggan/*costumer care* (Plasa Telkom) akan diberikan pelatihan khusus untuk sistem yang digunakan di sana.

### **Service Knowledge Management**

Berdasarkan aktivitas pada *service knowledge management* yang ada pada ITIL V.3, hal yang dapat dilihat adalah adanya mekanisme migrasi data yang dilakukan saat akan mengkonversi sistem SIMDA ke E-SIMDA. Transfer data dilakukan agar data-data yang dahulunya ada dalam SIMDA dapat diakses di E-SIMDA dan digunakan kembali. Dalam migrasi data sendiri, terdapat beberapa hal yang terdokumentasi dalam *activity plan* dan dilakukan oleh perusahaan seperti komparasi data di SIMDA dan E-SIMDA, melakukan tindak lanjut hasil dari komparasi tersebut, *backkup* data SIMDA sebelum/sesudah proses migrasi, menutup akses *user* ke SIMDA pada saat pelaksanaan migrasi, merubah profil *all user* SIMDA, merubah *privillage user* SIMDA, validasi data SIMDA dan E-SIMDA (hasil migrasi), dan dokumentasi terhadap *trial* migrasi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Yani dalam wawancaranya bahwa Kalau untuk data, ada yang namanya migrasi data, jadi data-data seperti data pelanggan yang ada di basis data SIMDA dipindahkan ke E- SIMDA, tahap-tahapnya banyak, bisa dilihat di *activity plan*, ya seperti komparasi data, *backup* data sesudah dan sebelum proses migrasi, validasi data, dan lain-lain, lihat saja di *activity plan*-nya. Selain itu, seperti yang di jelaskan oleh Ibu Budi bahwa semua data yang di-*input*-kan pada sistem berasal dari pelanggan sendiri, misalkan saja untuk transaksi pembayaran telepon, data yang diperoleh berdasarkan besarnya tagihan yang dihasilkan oleh pelanggan tersebut. Data-data transaksi yang di-*input*-kan kemudian akan dijadikan sebagai acuan serta informasi kemudian dilanjutkan pada departemen lain untuk diolah kembali.

## **5. KESIMPULAN**

CSA (*Costumer Service Area*) Kabupaten Karawang pada dasarnya telah menjalankan proses *service transition* yang merupakan salah satu proses atau domain dalam ITIL V.3. CSA menyadari pentingnya masa transisi sebelum *rele* Kabupaten Karawang *ase* sebuah sistem seperti pergantian sistem government ke E-Government agar sistem yang baru dapat diterima oleh para pegawai sehingga dapat digunakan untuk menanggapi keluhan pelanggan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah melengkapi dokumen-dokumen seperti *Service Design Package*, *Service Criteria Accptance*, dan *emergency change* serta membentuk *emergency change advisory board* agar dapat meningkatkan performa perusahaan melayani pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Majid Iqbal, Michael Nieves, Sharon Taylor. *Service Strategy; TSO (The Stationery Office)* 2007. Published for the Office of Government Commerce (OGC)
- [2] Galup, S., Dattero, R., Quan, J., & Conger, S. 2009. *An Overview of Information Technology Service Management*. Communications of the ACM, 52(5)
- [3] Worthen, B. 2005. *ITIL Power: why the IT infrastructure library is becoming the most popular process framework for running IT in America, and what is can do for you*. CIO,

- 18(22), 1-5.
- [4] Knahl, Martin Hans. 2009. *A Conceptual Framework for The Integration of IT Infrastruktural Management, IT Service Management and IT Governance*. World Academy of Science, Engineering and Technology.
  - [5] Peterson, RR. 2001. *Information Governance : An empirical investigation into the differentiation and integration of strategic decision making for IT*. The Netherlands : Tilburg University. Office of Government Commerce (OGC). 2007. *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle, 1st ed.*, The Stationery Office Norwich.
  - [6] Pfitziger, Bernd dan Jestadt, Thomas. 2011. *Orchestration of Service Design and Service Transition*. Proceedings of the Federated Conference on Computer Science and Information Systems (541–544). IT Service Management Forum, *An Introductory Overview of ITIL V.3.ITIL Introduction*. On Demand IT Service Management.IT Service Management Forum. 2007. *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3*. ITSMF International. IT Service Management Forum. 2007. *Foundations of IT Service Management Based on ITIL V3*. ITSMF International.
  - [7] Ronny Kountur. 2003. Metode Penelitian. PPM Jakarta.
  - [8] Patton,Q. M., 2009, Metode Evaluasi Kualitatif, Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Umar, H., 2002.
  - [9] Miles, M.B. & Huberman, A.M. 1994. *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. New York: SAGE Publications. Metode Riset Komunikasi Organisasi, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
  - [10] Tjiptono, F., 2001. **Strategi Pemasaran** (Edisi II), Yogyakarta: Andi Offset. Jurnal , ISSN 2303-1174,