

---

---

**RANCANGAN TATA KELOLA *SERVICE DESK* BERBASIS  
*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*  
VERSION 3 - STUDI KASUS PADA HASNUR GROUP**

**Yulianingsih**

yuliagniya@yahoo.co.id

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Matematika dan IPA

Universitas Indraprasta PGRI

Jl. Nangka no. 58, Jakarta Selatan

<http://www.unindra.ac.id>

**Dana Indra Sensuse**

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Indonesia

Depok 16424 - Indonesia

<http://www.ui.ac.id/>

dana@cs.ui.ac.id

**ABSTRACT.** *A successful Implementation of IT has been transforming the company while creating value added products and services has been a universal business competition. To enable a well targeted implementation of services governance it is well known that a respectable best practice guidance is required. One of a recognized framework is Information Technology Infrastructure Library (ITIL). In this research, to represent current IT service activity condition, a maturity level assessment has been conducted according to process areas. Maturity level assessment result compared with high level management expectation introduced as gap analysis. The given solution to overcome the gap compiled referred to ITIL.*

**Key Words:** *Governance, Information Technology Infrastructure Library, maturity, assessment, gap analysis.*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Penyediaan informasi secara elektronik membutuhkan tata kelola yang tepat guna mendapatkan hasil yang tepat kapanpun diperlukan. Untuk itu diperlukan panduan *framework* yang diakui secara best practice salah satu kerangka yang dapat dijadikan panduan adalah *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*.

ITIL merupakan *guideline* yang berisi proses-proses yang terdokumentasi yang didesain untuk mendefinisikan bagaimana fungsi-fungsi IT beroperasi. Berisi pernyataan-pernyataan definisi dari prosedur-prosedur, kendali dan

sumberdaya yang seharusnya diterapkan dalam berbagai proses IT (Addy, 2007).

Salah satu tujuan dari ITIL adalah untuk membantu pengambil keputusan membuat keputusan yang lebih baik karena yakin bahwa informasi yang diperoleh dari IT adalah informasi yang benar (Klosterboer, 2008).

### **Perumusan Masalah**

Dalam penelitian diidentifikasi permasalahan bahwa dibutuhkan kerangka kerja best practice yang dapat dijadikan acuan dalam mengoperasikan layanan dan dukungan TI. Untuk mengidentifikasi kebutuhan organisasi akan dilakukan *assessment* yang membandingkan antara kondisi saat ini

dengan kondisi ideal yang diinginkan oleh organisasi sehingga didapat *gap analysis* yang akan dijadikan acuan dalam penelitian.

Ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada *service desk* TI di HASNUR GROUP sebuah multi usaha yang berkantor pusat di Jakarta dengan beberapa cabang di daerah Kalimantan.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah terbentuknya rancangan prototype implementasi tatakelola IT dengan framework ITIL pada Service Desk di HASNUR.

Hasil penelitian akan dilanjutkan dengan memberikan rekomendasi untuk melakukan implementasi sebuah *framework* layanan TI yang tepat pada HASNUR GROUP dan mengkaji peningkatan layanan sehingga dapat meminimalisasi kerugian bisnis yang akan ditimbulkan akibat dari kegagalan atau tidak berfungsinya suatu sistem aplikasi.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Information Technology Service Management (ITSM)

*Information Technology service management* merupakan perencanaan dan pengendali utilisasi dari aset-aset *Technology Informasi*, manusia dan proses untuk mendukung operasional bisnis secara efisien dan menangani dengan cepat setiap kejadian yang tidak direncanakan, perubahan yang terjadi pada saat itu dan terhadap perubahan bisnis yang baru secara berkelanjutan melakukan evaluasi dalam setiap proses.

*Information Technology Service Management* berfokus pada upaya penyediaan kerangka kerja untuk menstrukturkan aktifitas yang terkait dengan teknologi informasi dan interaksi antar penyedia teknis dengan pengguna teknologi informasi.

ITSM memfokuskan pada *delivery* dan *support* terhadap layanan Teknologi Informasi yang menunjang pada kegiatan

bisnis dari suatu organisasi. ITIL merupakan alat *best practice* yang digunakan dalam pelaksanaan *IT service management* dan merupakan alat bantu dalam pencapaian target bisnis yang efisien dan efektif (Addy, 2007).

ITSM umumnya menangani masalah operasional manajemen Teknologi Informasi atau dikenal dengan *operation architecture*, dan bukan pada pengembangan teknologinya sendiri.

#### Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

*Information Technology Infrastructure Library* adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi Teknologi Informasi. ITIL dianggap sebagai kumpulan praktik-praktik terbaik dari domain layanan Teknologi Informasi yang dikembangkan oleh *UK Office of Government Commerce (OGC)*.

ITIL versi v3 memiliki lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi yang dikenal sebagai siklus layanan ITIL. Kelima bagian tersebut meliputi:

##### ▪ *Service Strategy*

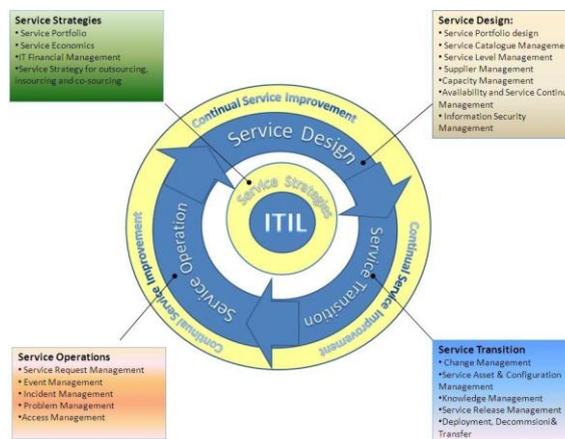
Memberikan panduan kepada pengimplementasian ITSM bagaimana memandang konsep ITSM bukan hanya sebagai sebuah kemampuan organisasi dalam memberikan, mengelola serta mengoperasikan layanan TI, tapi juga sebagai sebuah aset strategis perusahaan. Proses-proses yang dicakup dalam *Service Strategy*, selain topik-topik di atas adalah:

1. *Service Portfolio Management*
2. *Financial Management*
3. *Demand Management*

Bagi Organisasi yang akan menerapkan ITIL, *Service Strategy* dianggap sebagai panduan untuk menentukan tujuan serta ekspektasi nilai kerja sementara bagi organisasi yang telah menerapkan ITIL, *Service Strategy* digunakan sebagai



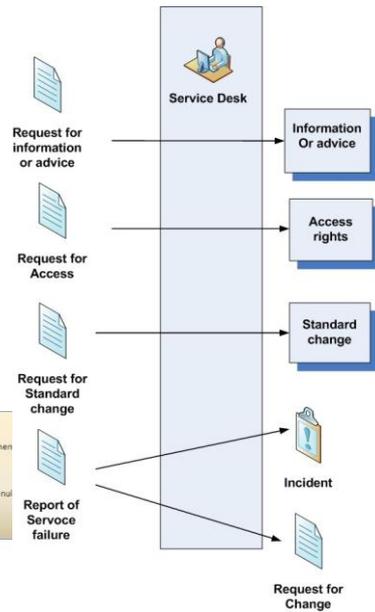
Menurut Gary Case (Case, 2007) yang menyatakan bahwa dalam implementasinya prioritas utama dapat di berikan kepada *service operation* dengan menerapkan *service desk delivery*. Dikarenakan untuk membangun pemikiran bahwa pentingnya keberadaan dan penerapan ITIL harus di buktikan secara manfaat terlebih dahulu oleh pengguna layanan.



Gambar 2. Framework Information Technology Infrastructure Library Versi 3

*Service desk delivery* merupakan pendekatan untuk menyelesaikan *business problem* dan mampu memperkecil waktu pelayanan tanpa mengurangi kinerja hasil yang didapat meliputi pendokumentasian hasil kerja, penugasan, kinerja karyawan serta penggambaran aset yang dimiliki.

*Service desk* merupakan kontak pertama bagi pengguna layanan untuk menerima panggilan dukungan yang diperlukan oleh pengguna. Aktifitas panggilan dukungan dapat terdiri dari beberapa kejadian yang tidak selalu diakibatkan karena adanya gangguan dari sistem yang sedang berjalan. Berikut Alur kerja *service desk* dirangkum dalam sebuah gambar dibawah ini.



Gambar 3. Alur Penanganan *Service Desk*

**Incident Management**

Insident Management adalah proses untuk menangani semua insiden yang memiliki tujuan utama untuk mengembalikan fungsi dari *service operation* sesuai dengan *Service Level agreement* secepat mungkin dan meminimalkan dampak negatif terhadap kegiatan usaha, sehingga memastikan bahwa kemungkinan tingkat kualitas layanan baik dan ketersediaan dipertahankan.

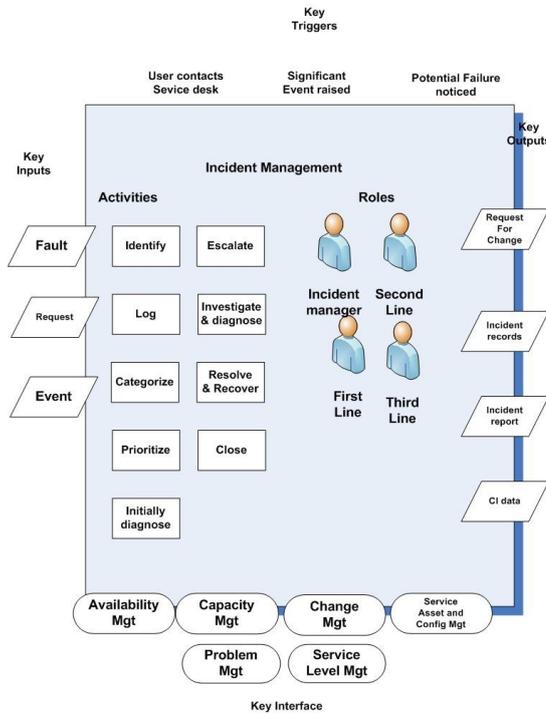
Peran dari masing-masing struktural yang dimiliki dalam kegiatan *incident management* dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Incident Manager** – mengawasi proses *incident management* dan staf *incident management*.

**First Line** – menyediakan penanganan awal antara pengguna dengan service desk.

**Second line** – menyediakan teknikal yang lebih berpengalaman untuk menyelesaikan masalah.

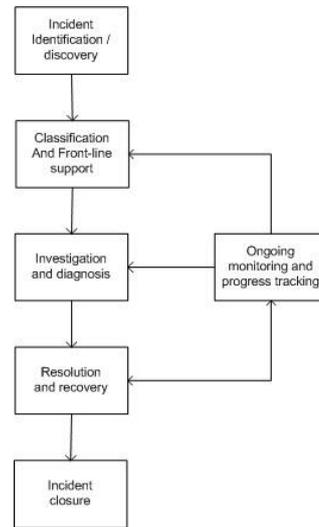
**Third Line** – menyediakan tehnikal jauh lebih berpengalaman dalam menyelesaikan masalah.



Gambar 4. Alur Proses dari *Incident Management*

▪ **Definisi Incident Berkenaan Dengan ITIL**

Setiap kejadian yang bukan merupakan bagian dari standar operasional layanan, yang menyebabkan atau mungkin mengakibatkan sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dan / atau tingkat layanan yang diberikan.



Gambar 5. Pendekatan ITIL Terhadap *Incident Management*

▪ **Definisi Layanan**

Definisi Layanan menurut Rob Addy (Addy, 2007) meliputi beberapa hal berikut :

1. Sebuah aksi bantuan atau asistensi.
2. Sebuah sistem yang terorganisir yang terdiri dari sumber daya manusia dan material yang dikerahkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Pasokan, instalasi, atau perawatan dari barang-barang yang disediakan oleh pemasok.
4. Komoditas yang biasanya tidak terlihat (*intangible*) dan biasanya dikonsumsi bersamaan dengan proses produksinya.

**Service Level Management (SLM)**

*Service Level Management* merupakan sebuah proses dimana organisasi mengidentifikasi dan menyetujui tingkat layanan Teknologi Informasi yang diperlukan untuk mendukung bisnis dan mendefinisikan mekanisme untuk memantau kegiatan tersebut termasuk mendefinisikan kerangka kerja *Service Level Agreement* (SLA) dan menetapkan program selanjutnya.

▪ **Operating Level Agreement (OLA)**

*Operation Level Agreement* merupakan prasyarat pendukung adanya *Service Level Agreement*. OLA mendefinisikan ketersediaan sarana pendukung yang ada agar mampu berintegrasi dengan layanan yang akan dicapai.

▪ **Service Level Agreement (SLA)**

*Service Level Agreement* (OGC, 2007) adalah sebuah perjanjian antara penyedia layanan Teknologi Informasi dengan penggunanya yang menjelaskan aspek-aspek mengenai sebuah Layanan TI seperti sejauh mana pembagian tanggungjawab antara penyedia layanan dan pengguna.

Dalam lingkungan kematangan tata kelola teknologi informasi, *service Level Agreement* (SLA) dan dukungan pada proses *Service Level Management* (SLM) diperlukan untuk peran yang penting. Fungsi SLA adalah:

1. Mendefinisikan level layanan yang diterima oleh pengguna dan mampu diberikan oleh penyedia layanan.
2. Mendefinisikan hal-hal yang dapat diterima dan kesepakatan terkait dengan indikator-indikator kualitas layanan.

**Pengukuran Kematangan**

Model kematangan (Surendro, 2009) merupakan metode *skoring* yang memungkinkan organisasi untuk memberikan ranking berdasarkan tingkatan tertentu digunakan untuk menentukan keadaan saat ini dari suatu layanan dan harapan ke depan dari suatu organisasi.

Prinsip dasar dari tingkatan kematangan adalah menggambarkan perilaku khas objek (produk, proses, enterprise, dan lain-lain) dalam beberapa tingkatan kematangan. Walaupun banyak penyusunan model kematangan untuk fokus yang berbeda-beda, tidak ada ketentuan khusus untuk menentukan jumlah tingkatan kematangan, namun

terdapat sejumlah komponen yang umumnya terdapat pada aspek pengukuran model kematangan sebagai berikut:

1. Terdapat sejumlah kematangan.
2. Suatu deskripsi untuk tiap tingkatan.
3. Deskripsi generik atau ringkasan karakteristik tiap tingkatan.
4. Jumlah dimensi atau area proses.
5. Jumlah elemen atau aktivitas untuk tiap area proses.
6. Deskripsi tiap aktivitas yang dilakukan pada tiap tingkat kematangan.

**METODE**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menyajikan rangkuman hasil observasi dari hasil analisis pencatatan permintaan dukungan layanan dan wawancara yang berupa kuesioner.

**Variabel dan Pengukuran**

Variabel penelitian dengan melakukan pengamatan terhadap performa kerja front line dari kondisi yang ada sekarang sebelum dilakukan penerapan *Information Technology Infrastructure Library*.

Skala Guttman digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif.

**Metode Pemilihan Sampel**

Dalam menentukan sample penelitian dilakukan dengan cara *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sample yang tidak memberi peluang sama bagi setiap anggota populasi. Sample diambil secara *purposive sampling* yaitu berdasarkan dengan pertimbangan tertentu dalam hal ini sample adalah tenaga ahli yang menguasai Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut sebagai responden survei.

### Responden Survei

Responden survei adalah karyawan terpilih HASNUR GROUP sebagai pengguna layanan yang menguasai bidangnya masing-masing dan memahami Teknologi Informasi dengan baik.

Adapun jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 8 responden terdiri dari:

- 1 orang *Senior Management*
- 2 orang *Mid Management*
- 3 orang *Service Desk Staf*
- 2 orang pengguna

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan melalui beberapa teknik yang dilakukan dalam beberapa kegiatan antara lain:

1. Melakukan observasi guna memperoleh pengukuran secara kuantitatif terhadap adanya gangguan serta respon penanganannya.
2. Melakukan tahapan pembentukan kuesioner yang diadopsi dari *Information Technology Infrastructure Library* bersumber dari [www.itsmf.org](http://www.itsmf.org).
3. Kemudian melakukan pengambilan kesimpulan secara statistik dari hasil yang dicapai.
4. Dan pada tahap akhir pengambilan kesimpulan secara komformatif berdasarkan wawancara dengan para *stakeholder* yang terkait.

Sehingga menghasilkan sumber-sumber data primer dan sekunder.

### Teknik Analisa Data

Data primer yang diperoleh dari masing-masing responden survei selanjutnya dilakukan penilaian dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak untuk mengukur tingkat kematangan *service desk* yang terdiri dari 48 pertanyaan yang terbagi menjadi 9 level tingkat kematangan dimana masing-masing level mewakili dari satu aspek penilaian yang bersumber dari [www.itsmf.org](http://www.itsmf.org).

Aspek-aspek terukur yang dimiliki yaitu:

1. Prasyarat, menentukan apakah tingkat minimum prasyarat yang tersedia untuk mendukung kegiatan proses.
2. Kesungguhan Manajemen, Adanya pernyataan kebijakan organisasi, tujuan bisnis (atau bukti terkait dengan keinginan manajemen) yang menyediakan informasi mengenai tujuan dan tuntunan saat transformasi atau penggunaan dari elemen prasyarat.
3. Kemampuan Proses, mengetahui sejauh mana kegiatan sedang dilaksanakan (kegiatan minimal).
4. Integrasi Internal, memastikan apakah aktifitas-aktifitas yang ada telah cukup terintegrasi dalam memenuhi tujuan dari sebuah proses.
5. Produk-produk, menguji keluaran aktual dari proses untuk mengetahui apakah produk yang relevan telah dan sedang dibuat.
6. Kendali Kualitas, ditujukan sebagai review dan verifikasi dari keluaran proses untuk memastikan kualitas keluaran tetap terjaga.
7. Manajemen Informasi, berkaitan dengan tata kelola dari proses dan memastikan bahwa ada informasi dan waktu yang cukup yang dihasilkan dari proses untuk mendukung keputusan manajemen.
8. Integrasi eksternal, mengetahui apakah semua antar muka eksternal dan hubungan antara sebuah kelompok proses dan kelompok lainnya telah terbentuk dalam organisasi.
9. Antarmuka, hal ini berkenaan dengan review eksternal yang sedang berlangsung dan validasi dari proses untuk memastikan bahwa tetap optimal untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Hasil kuesioner dari masing-masing individu responden digunakan sebagai

masukannya bagi alat bantu untuk melakukan *assessment*. Selanjutnya setelah didapat keseluruhan hasil dari 8 responden survei di tentukan nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (*mean*) dapat dihitung dengan menjumlah data seluruh individu dalam kelompok itu kemudian dibagi sejumlah responden survei. Dimana hasil yang didapat harus mewakili individu yang artinya data tidak terjadi penyimpangan yang eksterm.

Nilai rata-rata yang didapat merupakan nilai *skor* yang dicapai oleh layanan *service desk* yang akan dijadikan acuan untuk melakukan *assessment* terhadap kematangan proses saat ini. Nilai skor tersebut diperbandingkan dengan nilai *pass* yang merupakan batas tingkat kematangan dari masing-masing aspek yang dinilai. Hasil penilaian dinyatakan telah memenuhi kematangan bilamana skor yang didapat sama dengan atau lebih dari nilai *pass* yang telah ditentukan.

#### Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diambil berdasarkan panduan kerangka kerja *service desk berbasis Information Technology Infrastructure Library*. Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala YA atau TIDAK [Guttman].

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Penilaian Maturitas

Berdasarkan hasil analisa disimpulkan bahwa saat ini HASNUR GROUP berada pada tingkat level 2 yaitu tingkat kematangan tahapan kemampuan proses, sebuah tingkatan dimana mengetahui sejauh mana kegiatan sedang dilaksanakan.

Skor merupakan nilai kematangan yang telah dicapai oleh HASNUR GROUP saat ini. Sementara Pass adalah batasan nilai kematangan yang harus di lalui oleh setiap area aspek yang nilai. Sedangkan level adalah tingkat kematangan yang menunjukkan tahapan atau kelas yang dicapai dalam proses kematangan.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Maturity Level Berdasarkan Area Fokus

No	Area Fokus	Skor	Pass	Level	Ket
1	Prasyarat	90.63	75	1	Tercapai
2	Kesungguhan Manajemen	87.25	77	1.5	Tercapai
3	Kemampuan Proses	86.63	84	2	Tercapai
4	Integrasi Internal	67.63	71	2.5	Tidak tercapai
5	Produk-produk	49.75	81	3	Tidak tercapai
6	Kendali Kualitas	46.63	87	3.5	Tidak tercapai
7	Manajemen Informasi	17.00	87	4	Tidak tercapai
8	Integrasi Eksternal	18.63	83	4.5	Tidak tercapai
9	Antarmuka	17.50	100	5	Tidak tercapai

#### Harapan Pencapaian Manajemen

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner kemudian dilakukan wawancara tertulis terhadap pihak level management HASNUR GROUP dan berdasarkan pedoman pencapaian level maturity dari itSMF dinyatakan bahwa harapan kedepan dalam jangka waktu dekat target peningkatan level berada pada titik level 3 yaitu Produk-produk, menguji keluaran aktual dari proses untuk mengetahui apakah produk-produk yang relevan telah dan sedang dibuat pada *service desk*. Untuk selanjutnya dijadikan batasan dalam menentukan gap yang terjadi pada layanan *service desk*.

#### Analisa Gap dan Identifikasi Perbaikan Potensial.

Analisa gap merupakan keadaan yang ditemukan setelah mendapatkan tingkat kematangan dan harapan pencapaian dari manajemen dan mentranslasikan gap menjadi peluang perbaikan. Analisa gap yang ditemukan bahwa saat ini *service desk* pada HASNUR GROUP berada pada aspek:

1. Integrasi Internal
2. Produk-Produk

### Langkah-langkah Strategi Peningkatan

Setelah gap terdefinisi dilakukan evaluasi dan peluang perbaikan diidentifikasi. Mencari akar penyebab, kekuatan dan praktik terbaik yang ada untuk menutup gap tersebut dengan melakukan kegiatan menentukan langkah-langkah strategi peningkatan terhadap integrasi internal dan produk-produk berdasarkan pedoman langkah-langkah kerja yang dimiliki oleh ITIL versi 3.

#### Integrasi Internal:

- Prosedur 1. Menyediakan titik kontak tunggal untuk seluruh pengguna service desk.
- Prosedur 2. Menyediakan akses ke pustaka dari semua produk, dokumentasi dari hardware dan software dan referensi-referensi yang digunakan oleh pengguna.
- Prosedur 3. Mengadakan riview bersama dengan pengguna terhadap insiden/problem/perubahan yang ada.
- Prosedur 4. Memastikan adanya daftar pengguna untuk memonitor kepuasan mereka.
- Prosedur 5. Keterlibatan staf lini kedua terlibat dalam service desk secara penuh waktu atau bergantian.

#### Produk-produk:

- Prosedur 1. Menyediakan sumber tunggal mengenai pengguna dan supplier yang di update secara terus menerus.
- Prosedur 2. Menyediakan formulir standar untuk mendapatkan informasi detail pengguna.
- Prosedur 3. Mendefinisikan layanan yang ditawarkan oleh service desk untuk pengguna dan pihak – pihak lain.
- Prosedur 4. Menyediakan laporan yang bersifat rutin untuk seluruh

tim *service desk* yang berhubungan dengan tipe cara pengguna menghubungi *service desk* untuk meminta dukungan.

- Prosedur 5. Melakukan analisis beban kerja untuk mengetahui penjenjangan staf.
- Prosedur 6. Melakukan riview mingguan dari manajemen untuk menitikberatkan mengenai *service availability*, kepuasan pengguna dan insiden besar yang terjadi.
- Prosedur 7. Manajemen meriview rekomendasi dari *service desk* mengenai perbaikan layanan.

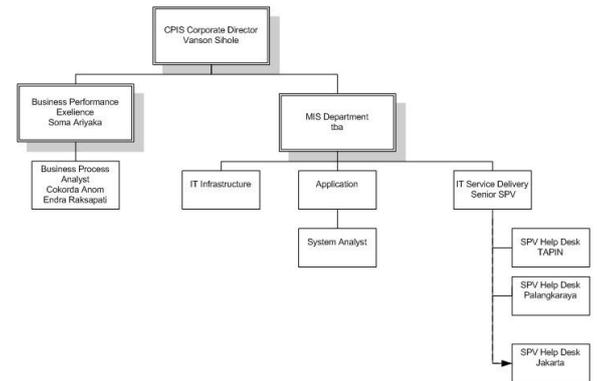
#### Rekomendasi Peningkatan Strategi

Berdasarkan hasil penelitian dan panduan teori yang menjadi dasar penelitian maka dapat dibangun rekomendasi yang dapat digunakan HASNUR GROUP guna meningkatkan layanan pada tatakelola Teknologi Informasi yang dikhususkan pada peningkatan *Service desk*. Rekomendasi yang diusulkan merupakan terapan langkah-langkah strategi peningkatan.

#### Rekomendasi Peningkatan Strategi Integrasi Internal

1. Kontak detail mengenai *service desk* dipublikasikan secara periodik dan konsisten. Fasilitas yang dapat digunakan dengan memanfaatkan beberapa fasilitas berikut:
  - Bulletin, formulir peminjaman barang MIS.
  - Melalui *group policy object* pada *domain controller* dilakukan penyeragaman latar belakang *desktop* berisi kontak detail *service desk*, *opening page* diinternet *browser*.
  - Penambahan informasi kontak detail *service desk* pada setiap *footer* pribadi.

2. Pendokumentasian :
  - Melengkapi sebaik mungkin seluruh *field* pada saat pelaporan insiden.
  - Mendokumentasikan seluruh aktifitas *support, aset perangkat lunak maupun perangkat keras*.
3. Melakukan evaluasi terhadap kejadian yang ada pada minggu sebelumnya dengan melakukan beberapa hal sebagai berikut:
  - Menjalankan prosedur standar *change management dan incident management*.
  - Mengadakan pertemuan secara periodik di awal minggu untuk meninjau kembali masalah yang ada dan perubahan yang telah dan mungkin terjadi.
4. Membangun daftar pengguna untuk memonitor kepuasan pengguna.
  - Mengaktifkan fitur survei pengguna pada perangkat lunak *manage engine service desk plus*.
  - Menentukan 3 orang responden yang bertanggung jawab dari masing-masing departemen.
  - Pertanyaan yang diberikan berdasarkan *customer satisfaction surveys* melalui *manage engine service desk plus*.
5. Pengaturan pada staf lini
  - Menempatkan supervisor pada setiap region yang dibawah oleh senior supervisor. Dengan maksud agar penanganan insiden pada setiap region yang membutuhkan penanganan dan perubahan konfigurasi pada server dan perangkat jaringan dapat segera dilaksanakan tanpa terkendala letak geografis dan komunikasi data.



Gambar 6. Rekomendasi Struktur Organisasi Direktorat CPIS

### Rekomendasi Peningkatan Strategi pada Produk-Produk

1. Menyediakan sumber tunggal
  - Mengaktifkan fitur vendor daftar kontak pada *manage engine service desk plus*.
  - Melakukan *rediscovery* secara periodik terhadap daftar pengguna yang ada di aktif direktori.
2. Memastikan semua formulir yang ada didalam *Manage Engine service desk plus*. terisi dengan baik.
3. Proses mendefinisikan layanan
  - Menentukan periode pelaporan *Service Level Agreement* pada akhir bulan.
  - Membuat daftar *Status "on hold"* hanya boleh dinyatakan bila 4 kondisi ini terjadi: hari libur nasional, akhir minggu, kondisi diluar kendali direktorat MIS dan bencana alam yang mengakibatkan rusaknya infrastruktur.
  - Melakukan evaluasi terhadap *Service Level Agreement* setiap 6 bulan.
  - Proses eskalasi diuraikan di dalam *Service Level Agreement*.
4. Ketika melakukan pengisian daftar permohonan layanan

memastikan adanya hal-hal berikut:

*Berhubungan dengan pengguna layanan:*

- Identitas pengguna dukungan.
- Kategori dukungan yang diperlukan
- Waktu tercatat secara otomatis
- Informasi aset yang digunakan.

*Berhubungan dengan service desk staf:*

- Langkah apa saja yang sudah dilakukan oleh staf tersebut.
- Solusi akhir dari insiden
- Waktu penanganan.

#### 5. Proses beban kerja

- Insiden dan tipe kategori insiden:
  - Durasi penanganan perkategori.
  - Apakah cukup ditangani oleh staf internal atau melibatkan pihak lain.
  - Besar dan jenis dari insiden dan permohonan layanan.
- Periode dari dukungan meliputi:
  - Jam kerja layanan dukungan.
  - Kebutuhan dukungan yang diberikan diluar jam kerja tersebut.
  - Lokasi yang akan dilayani.
  - Waktu perjalanan antar lokasi.
  - Pola beban kerja dari permintaan dukungan teknis.
  - Tercapainya target dari *service level*.
- Jenis-jenis respon yang diberikan:

- Telepon, E-mail/fax, Kunjungan langsung, Akses terhubung langsung/ kendali jarak jauh.

- Tingkatan pelatihan yang dibutuhkan.

- Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali.
- Pelatihan dilakukan secara berkala
- Dukungan staf dengan tingkat ketrampilan yang tepat.

- Riview dapat digunakan sebagai bagian dari pelatihan.

- Memastikan bahwa mereka mampu melaksanakan rencana dan memahami peran mereka.

- Memastikan semua staf memiliki keterampilan yang sesuai.

- Pelatihan dilakukan ketika teknologi baru diperkenalkan atau bila ada perubahan.

- Tingkatan pelatihan.

- *Cross training*, untuk mengurangi resiko berkurangnya keahlian pada *service desk*.

- Teknologi yang digunakan dari layanan.

- Tingkat kemampuan yang dimiliki staf.

- Proses dan prosedur yang digunakan.

- Adanya penempatan supervisor dengan tugas:

- Memastikan berlangsungnya performa yang tinggi dari staf.

- Melakukan kegiatan SDM yang diperlukan.

#### 6. Proses Riview dari manajemen

- Melakukan pertemuan pada hari pertama disetiap awal minggu dengan mengundang pihak terkait.
  - Mengaktifkan fitur survei pengguna.
  - Menentukan 3 orang responden (senior management, middle management, staf) yang bertanggung jawab dari masing-masing departemen.
  - Pertanyaan yang diberikan berdasarkan *customer satisfaction surveys* melalui *manage engine service desk plus*.
7. Proses management meriview rekomendasi
- a. Mengefektifkan pertemuan-pertemuan secara periodik.
  - b. Hasil-hasil pertemuan tersebut dibahas secara komprehensif untuk menghasilkan rekomendasi kepada manajemen.
  - c. Manajemen atas secara periodik melakukan riview terhadap rekomendasi yang diberikan dengan hasil akhir adalah sebuah kebijakan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. *Service desk* pada HASNUR GROUP berada pada level 2 Kemampuan proses yaitu suatu keadaan mengetahui sejauh mana kegiatan sedang dilaksanakan.
2. Analisa gap yang ditemukan meliputi: Integrasi Internal dan Produk-produk.
3. Diperlukan strategi yang dapat menutup gap tersebut dengan mengimplementasikan *Information Technology Infrastructure Library*.
4. Strategi-strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan layanan diantaranya:
  - 4.1 Aspek Integrasi Internal

- Membangun dokumentasi.
  - Riview terhadap incident/problem/ perubahan minggu lalu.
  - membangun daftar pengguna untuk memonitor kepuasan pengguna.
    - penempatan lini kedua
- 4.2 Produk-produk
- Menyediakan sumber tunggal mengenai pengguna dan *supplier*.
  - Menyediakan formulir standar untuk pengguna.
  - Mendefinisikan Layanan.
  - laporan berhubungan dengan pengguna.
    - analisis beban kerja dan
    - riview dari manajemen.
    - meriview rekomendasi dari *service desk*.

### Saran

Dari hasil analisis mengenai temuan gap analisis dan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan terbentuknya tatakelola baru bagi *service desk* dan pembahasan penelitian ini, dapat di sarankan beberapa hal yang melibatkan aspek manajerial, aspek tatakelola dan aspek penelitian lanjutan, dimana ketiga aspek tersebut memiliki kemampuan untuk dapat saling mempengaruhi keberadaan satu terhadap yang lain.

Tatakelola yang tepat dan jelas akan mempengaruhi peningkatan layanan pada aspek manajerial. Sementara dengan meningkatnya performa layanan mengakibatkan alur proses dari kerja yang cukup kompleks membutuhkan tatakelola dalam bentuk prosedur yang jelas yang mampu mendukung kegiatan proses. Oleh karena itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan guna mencapai kelengkapan proses tingkat kematangan layanan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Addy, R. 2007. **Effective IT Service Management**. New York: Springer.
- Ayat, M. 2009. **Adoption Factors and Implementation Steps of ITSM in the Target Organizations**. *IEEE* , 369-374.
- Ayat, M. 2008. **Lessons Learned in ITIL implementation failure**. *IEEE* .
- Case, G. 2007. **ITIL V3: Where To Start & How To Achieve Quick Wins**. Pink Elephant.
- F.Tardugno, A. 2000. **IT Services Costs, Metrics, Benchmarking, and Marketing**. NJ: Prentice-Hall .
- Hochstein, A. 2005. **Evaluation of Service- oriented IT Management in Practice**. *IEEE* , 80.
- IT Customer Satisfaction Surveys – **Guidance on Best Practice (Version 1.0)**. (n.d.). <http://www.surveysystem.com/scalc.htm>.
- ITIL Service Management Self Assesment. (n.d.). <http://www.itsmfi.org/content/>
- Klosterboer, L. 2008. **Implementing ITIL Configuration Management**. Boston: IBM Press.
- Kuswadi. 2004. **statistik berbasis komputer**. Jakarta: Gramedia.
- Long, J. 2008. **ITIL version 3 at a glance**. New York: Springer.
- Hasnur. 2010. **INFO Hasnur Desember 2010**. Jakarta: Hasnur.
- Hasnur. 2010. **INFO Hasnur Edisi 02 April 2010**. Jakarta: Hasnur.
- Menken, I. **ITIL V3 Implementation Quick Guide: The Art of Stress-free IT Service Management**. Brisbane: The Art of Service.
- OGC. 2007. **ITIL Service Operation**. London: TSO.
- Paul, A. D. 2005. **How ITIL-based and Medium Businesses**. AdventNet ManageEngine.
- Forrester Reasearch 2005. **Thirty-one best practices for the services desk**. Forrester
- Sharifi. 2008. **Combining ITIL, COBIT and ISO/IEC 27002 in order to design a comprehensive IT framework in organizations**. *IEEE*, 749-753
- Sharifi, M. A. (n.d.). **Adoption Factors and Implementation Steps of ITSM in Target Organizations**. *IEEE*.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Surendro, K. 2009. **Pengembangan Rencana Induk Sistem Informasi**, Bandung: Informatika.
- Surendro, K. 2009. **Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi** . Bandung: Informatika.
- Taylor, S. e. 2007. **ITIL: Continual Service Improvement**. Norwith: TSO.
- Zhen, W. 2007. **An ITIL-based IT Service Management Model for Chinese Universities**. *IEEE* , 493-497.