

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi (TI) yang cepat memiliki dampak besar dalam berbagai sektor. Penerapan TI menjadi sangat penting untuk mendukung proses bisnis dari organisasi serta membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Di sektor pemerintahan, TI harus dapat memberikan nilai tambah yang sesuai dengan tujuan strategis pemerintah, seperti peningkatan kualitas layanan dan transparansi. Oleh karena itu, diperlukan layanan TI yang berkualitas dan andal untuk memastikan implementasi yang berhasil dan untuk mendukung kebutuhan operasional organisasi.

Manajemen layanan teknologi informasi (ITSM) adalah bidang yang menangani layanan TI dengan fokus pada kualitas layanan dan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan TI (Knapp, 2015). Di sisi lain, layanan TI adalah layanan yang bergantung pada penggunaan TI untuk membantu proses bisnis suatu organisasi. Munculnya insiden layanan TI, perubahan dan permintaan layanan, dan pengaduan masalah sistem adalah beberapa masalah yang menghadang upaya penerapan TI.

Tanpa manajemen layanan TI yang terstruktur, organisasi berisiko mengalami gangguan sistem yang tidak terduga, penurunan produktivitas, dan kerugian operasional. Ketidakjelasan komunikasi dan lambatnya respons memperburuk kepuasan pengguna. Kurangnya dokumentasi juga menyebabkan hilangnya informasi penting dan penanganan masalah yang berulang. Kondisi ini

menghambat pencapaian tujuan strategis dan menurunkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Oleh karena itu, langkah strategis untuk permasalahan tersebut adalah pembentukan sebuah unit layanan atau *Service desk* sebagai pusat pengaduan layanan TI agar dapat memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan TI, guna menciptakan layanan TI yang stabil (Rachmi et al., 2014).

Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik (Dinas Kominfosanti) Kabupaten Buleleng merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa TI di Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Buleleng dapat berfungsi secara menyeluruh dalam mendukung operasional proses bisnis. Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng memiliki tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik (Diskominfosanti, 2023).

Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng memiliki tujuan serta sasaran strategis yang tertuang dalam dokumen Rencana Strategis Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng Tahun 2023 – 2026 yaitu “Meningkatkan layanan pemerintahan di bidang komunikasi, informatika, persandian serta statistik yang efektif dan efisien”. Sesuai dengan tujuan strategis tersebut, maka disusunlah sasaran strategis Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng adalah:

1. Terwujudnya pelayanan informasi publik sesuai standar;
2. Terwujudnya *e-government* Pemkab Buleleng sesuai dengan ketentuan;
3. Terwujudnya peningkatan pelayanan kebutuhan data sektoral sesuai standar; dan
4. Terwujudnya pengamanan informasi sesuai standar.

Dalam rangka mencapai sasaran strategis tersebut, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng menyusun program – program sasaran yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan sasaran strategis tersebut dalam kurun waktu tiga tahun yaitu 2023 – 2026. Dalam memantau implementasi dari keberlangsungan layanan yang ada di Pemkab Buleleng, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) bersama dengan Tim Koordinasi SPBE Nasional, secara tahunan melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi (Tauval) Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mengukur tingkat penerapan SPBE. Pada tahun 2022, Tauval SPBE melibatkan 47 indikator sesuai dengan regulasi PermenPANRB Nomor 59 Tahun 2020.

Laporan hasil tauval SPBE yang dikeluarkan oleh Kemenpan RB dapat dijelaskan bahwa indeks SPBE Pemkab Buleleng pada tahun 2023 adalah 3,45 (predikat baik) secara keseluruhan, sedangkan untuk domain manajemen SPBE mendapatkan indeks 1,27 (predikat kurang) yang merupakan salah satu domain dengan pencapaian level paling rendah dibandingkan pada domain lainnya. Salah satu indikator yang berada pada domain manajemen SPBE adalah indikator 28 terkait manajemen layanan.

Pemkab Buleleng melalui Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng pada tahun 2022 melakukan kerjasama dengan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) untuk membantu dalam kajian dan rekomendasi peningkatan penerapan SPBE Pemkab Buleleng. Sehingga didapati rekomendasi untuk meningkatkan kematangan penerapan pada indikator 28 – manajemen layanan SPBE yaitu 1) memasukkan program kerja/ rincian kegiatan penerapan manajemen layanan SPBE kedalam peta rencana SPBE atau dokumen perencanaan lainnya, 2) melakukan

koordinasi untuk membentuk divisi atau mengembangkan tupoksi *Service desk*, 3) menyusun dokumen pedoman manajemen layanan seperti dokumen portofolio layanan TI, katalog layanan TI, dokumen perjanjian tingkat layanan TI (SLA, OLA, UC), prosedur operasional standar berkaitan dengan penanganan insiden, permintaan akses layanan, 4) mengusulkan pemanfaatan sistem atau aplikasi untuk membantu tugas *Service desk*.

Service desk merupakan unit fungsional yang terlibat dalam berbagai peristiwa layanan (Van Bon, 2007). Tujuan dari terbentuknya *Service desk* adalah untuk menangkap/mencatat permintaan untuk penyelesaian insiden dan permintaan layanan. Selain itu, *Service desk* berperan sebagai *Single Point of Contact* (SOPC) menjadi satu - satunya titik kontak bagi penyedia layanan dengan semua penggunanya. *Service desk* memberikan jalur yang jelas bagi pengguna untuk melaporkan masalah, pertanyaan, dan permintaan serta memastikan bahwa masalah tersebut diidentifikasi, diklasifikasikan, dikelola, dan ditindaklanjuti dengan baik. Akibatnya, layanan ini sangat memengaruhi pengalaman pengguna dan persepsi pengguna tentang penyedia layanan (Axelos, 2019a).

Kondisi saat ini pada proses permohonan layanan yang berjalan di Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng masih dilakukan melalui persuratan pada aplikasi e-Surat. Proses permohonan layanan melalui e-Surat memiliki tahapan yang cukup panjang. Sebagai contoh, alur proses permohonan pengembangan aplikasi/sistem melalui e-Surat perlu men-disposisi surat dengan urutan:

1. Sekretaris dinas (Sekdis) mendisposisi surat ke Kepala Dinas (Kadis);
2. Kadis memutuskan apakah permohonan tersebut disetujui atau tidak, selanjutnya surat didisposisi ke kepala bidang terkait yang dilanjutkan akan masuk ke tim pengembangan aplikasi untuk dibuatkan surat kajian;
3. Surat kajian didisposisi ke sekdis, setelah disetujui, dilanjutkan disposisi ke Kadis; dan
4. Apabila kadis telah menandatangani surat kajian, maka akan dikirim ke dinas terkait.

Proses layanan yang masih dilakukan secara offline mencakup pengelolaan insiden atau gangguan pada aplikasi/sistem. Sebagai contoh, laporan gangguan dan insiden dapat disampaikan oleh pengguna layanan atau staf Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng yang menghubungi tim teknis. Setelah insiden berhasil ditangani, tim teknis hanya menyampaikan informasi mengenai perbaikan kepada pengguna layanan yang telah melaporkan masalah. Kejadian insiden dan gangguan akan terdokumentasi pada dokumen Excel dan tidak semua laporan tercatat dengan baik karena data yang tercecer.

Hasil dari wawancara dengan tim programmer, Aat Rayudha, S.Kom. dan Nyoman Aditya Kusuma Wardana, S.Kom. (Lampiran 1, A1 dan B1) dapat disimpulkan bahwa pengajuan permohonan pengembangan sistem melalui e-surat telah diinisiasi. Namun, untuk proses lanjutan masih dilakukan secara manual seperti pengumpulan kebutuhan sistem dan data untuk pengembangan sistem. Kondisi manual ini selain mempengaruhi kecepatan pengembangan, tetapi juga memberikan dampak pada kinerja tim programmer. Seringkali, tim programmer dihubungi secara langsung untuk menanyakan perkembangan pengembangan.

Untuk hal diluar pengembangan sistem, apabila pengguna mengalami permasalahan seperti lupa password maka dari programmer yang akan membantu penyelesaian permasalahan tersebut, Hal ini berdampak kepada pihak tim programmer, dimana tim programmer mendapatkan beban tugas ganda yang dapat menghambat kinerja karena waktu yang habis akibat berkomunikasi dengan pengguna yang mengalami masalah. Hal tersebut menunjukkan perlunya pembentukan unit layanan atau *Service desk* sebagai pusat penanganan permasalahan TI.

Hasil dari wawancara dengan Sekretaris Dinas Kominfosanti, Luh Putu Adi Ariwati, SE, M.Pd. (Lampiran 1, C1) mengungkapkan bahwa saat ini Dinas Kominfosanti masih belum memiliki Surat Keputusan (SK) terkait unit *Service desk*. Dimana, kendala yang dihadapi oleh Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng yaitu belum adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki pemahaman mendalam terkait standar *Service desk*, mulai dari perancangan struktur unit, definisi tugas dan fungsi jabatan di unit *Service desk*, hingga pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) terkait *Service desk* yang menjadi dasar dalam penyusunan SK.

Berdasarkan hasil rekomendasi peningkatan tingkat kematangan indikator manajemen layanan SPBE dan hasil wawancara diperoleh masalah penelitian yaitu Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng belum memiliki divisi atau fungsi *Service desk* yang membuat implementasi manajemen layanan di organisasi menjadi belum optimal, adanya pengelolaan permohonan pengembangan aplikasi yang belum efisien, serta pengelolaan insiden dan gangguan TIK yang belum tertangani dengan baik dan dilengkapi dokumentasi yang memadai. Setiap permasalahan yang

berkaitan dengan TIK pastinya akan mempengaruhi operasional dari Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan baik antar instansi maupun kepada masyarakat publik. Sehingga Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng memerlukan penanganan yang cepat, tepat, dan akurat untuk memajemen layanan yang ada.

Dalam mencapai hal tersebut, Dinas Kominfosanti Kabupaten Buleleng dapat menerapkan *good practices* untuk berupaya meningkatkan kualitas dari layanan melalui langkah pengelolaan yang baik. *Good practices framework* selama ini telah memberikan banyak kontribusi bagi perusahaan dalam menerapkan manajemen layanan TI. Framework yang sering digunakan dapat dibagi dua, yaitu framework umum (seperti, ITIL, COBIT, CMMI) serta framework standar (seperti, ISO/IEC 20000-1). Salah satu framework yang dapat digunakan yaitu framework ITIL.

ITIL merupakan singkatan dari *Information Techology Infrastructure Library* merupakan guidelines ITSM selama lebih dari 30 tahun. ITIL 4 merupakan versi terbaru dari ITIL yang mengadopsi cara kerja baru seperti *Lean*, *Agile*, dan *DevOps* dengan fokus proses pada pengalaman pelanggan, *value stream*, dan transformasi digital. ITIL 4 memberikan panduan yang mapan dalam konteks luas untuk menangani manajemen layanan dengan berbagai tantangan dan potensi pemanfaatan teknologi modern yang berkembang pesat. ITIL 4 dirancang untuk memastikan sistem yang fleksibel, terkoordinasi, dan terintegrasi untuk tata kelola yang lebih efektif dengan pendekatan secara holistik dalam meningkatkan profil manajemen layanan suatu organisasi. Pembaharuan yang hadir pada ITIL 4 yaitu terletak pada komponen kunci framework meliputi: *Service Value System (SVS)*

dan four dimensions model yang menjadikan manajemen layanan dapat berada pada tingkat yang lebih strategis dengan fokus pada penyampaian nilai kepada pengguna (Axelos, 2019a).

Penelitian ini bertujuan untuk membantu Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng dalam mengatasi tantangan yang terkait dengan perancangan layanan. Penelitian ini akan memberikan rekomendasi tentang bentuk unit dan alur proses sistem layanan yang akan dirancang sesuai dengan standar manajemen layanan TI menggunakan Praktik Manajemen Layanan ITIL V4.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat dianalisis akar permasalahan. Adapun masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya divisi atau fungsi *Service desk* dalam menangani pelaporan gangguan dan permintaan pengguna
2. Kinerja tim teknis sering terganggu karena setiap ada permasalahan baik permasalahan besar maupun kecil akan langsung diarahkan ke tim teknis
3. Minimnya dokumentasi pada proses manajemen layanan di Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka muncul pertanyaan terkait rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi terkini dari *Service desk* pada Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng?
2. Bagaimana hasil analisis *Service desk* pada Dinas Kominfo Kabupaten Buleleng?

3. Bagaimana rekomendasi rancangan *Service desk* pada Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan. Adapun tujuan yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi terkini dari *Service desk* pada Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng.
2. Untuk mengetahui hasil analisis *Service desk* pada Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng.
3. Untuk merancang rekomendasi model *Service desk* pada Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Manfaat bagi organisasi, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi rancangan *Service desk* yang sesuai kebutuhan manajemen layanan TI di Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng.
2. Manfaat bagi basis pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya knowledge base dalam perancangan *Service Desk* di instansi pemerintahan, khususnya yang berbasis ITIL 4.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Berikut merupakan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilaksanakan:

1. Pengelolaan *Service desk* berfokus pada layanan TI dari Dinas Kominfoanti Kabupaten Buleleng meliputi pelayanan *Bandwidth*

internet, *Domain/Subdomain*, *Government Cloud Computing*, pembuatan/pengembangan aplikasi, pertemuan virtual, *Computer Security Incident Response Team*, pembuatan tanda tangan elektronik (TTE), penanganan gangguan dan insiden siber, dan penanganan sinyal.

2. Penyusunan rekomendasi rancangan *Service desk* dalam bentuk model yang meliputi fungsi, alur proses, usulan struktur organisasi, SOP (*Standard Operational Procedure*), rancangan dokumen katalog layanan TIK serta format laporan dari *Service desk*.
3. Ruang lingkup penelitian ini mencakup penyusunan rekomendasi tanpa dilakukan pengujian terhadap implementasinya.

