

Penerapan *IT Service Management (ITSM)* di Pusintek Kemenkeu

Musda

aamusda@gmail.com

<http://sepatancity.blogspot.com>

Lisensi Dokumen:

Copyright © 2003-2007 IlmuKomputer.Com

Seluruh dokumen di IlmuKomputer.Com dapat digunakan, dimodifikasi dan disebarkan secara bebas untuk tujuan bukan komersial (nonprofit), dengan syarat tidak menghapus atau merubah atribut penulis dan pernyataan copyright yang disertakan dalam setiap dokumen. Tidak diperbolehkan melakukan penulisan ulang, kecuali mendapatkan ijin terlebih dahulu dari IlmuKomputer.Com.

Latar Belakang

Mengingat dinamika organisasi dan teknologi yang sedemikian pesat dan meningkatnya harapan pengguna akan layanan TIK yang handal serta semangat untuk meningkatkan kualitas layanan TIK yang lebih baik kepada pengguna, maka Pusintek sebagai penyelenggara layanan TIK Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mulai memperhatikan proses pengelolaan layanan yang baik. Perangkat yang telah dimiliki saat ini telah memadai untuk menyelenggarakan layanan yang diharapkan, akan tetapi kecanggihan perangkat tidak selalu mampu menjawab tantangan dan kebutuhan organisasi secara umum. Untuk itu diperlukan perangkat kebijakan, kerangka kerja, prosedur dan instruksi kerja yang memadai baik dari sisi ruang lingkup maupun kedalaman informasinya.

Pelaksanaan pekerjaan TIK yang berhubungan langsung dengan pengguna dan memiliki ruang lingkup luas seringkali menimbulkan beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Banyak pekerjaan yang tidak tercatat
2. Laporan gangguan TIK dari pengguna tidak selesai tepat waktu
3. Laporan permintaan layanan dari pengguna tidak selesai tepat waktu
4. Tidak meratanya beban kerja pegawai
5. Belum dapat mengukur kinerja organisasi secara periodik

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pusintek untuk meningkatkan efisiensi pelayanan teknologi informasi kepada pengguna adalah dengan menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi / *Information Technology Service Management (ITSM)*. ITSM merupakan *best practice* penerapan pengelolaan layanan *Information Technology (IT)* kepada pengguna dalam *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Diharapkan dengan penerapan ITSM pengelolaan layanan TIK menjadi lebih baik serta mampu menyelesaikan beberapa permasalahan tersebut.

Kerangka teori ITSM

Framework yang digunakan dalam penerapan ITSM di Pusintek adalah ITIL versi 2. Tahun 2007, OGC mengeluarkan versi terbaru dari ITIL yakni ITIL versi 3. Versi terakhir

ini dikeluarkan untuk menggantikan versi sebelumnya yang luas digunakan oleh berbagai organisasi, tentunya dengan penyempurnaan proses serta perluasan ruang lingkup ITIL. Beberapa pertimbangan dijadikan dasar pemilihan implementasi ITIL Versi 2 ketimbang ITIL versi 3 di Pusintek antara lain **Isu sumber daya manusia**; organisasi ITIL Versi 3 membutuhkan sumber daya manusia yang jauh lebih banyak dibanding sumber daya manusia pada ITIL versi 2 juga mengingat terlalu banyak *rule* pada satu sdm tidak akan efektif untuk pelaksanaan tugasnya, **Isu pengembangan SOP**; SOP-SOP yang dibentuk telah menyesuaikan dengan ITIL versi 2 dengan mempertimbangkan aspek organisasi di Pusintek, **Isu Pengembangan Aplikasi**; aplikasi yang dikembangkan saat ini menunjang pelaksanaan ITIL versi 2, masih jauh dari kata cukup untuk mendukung ITIL versi 3, **Pengalaman Telkom dalam menerapkan ITIL**; ini berangkat dari studi banding pelaksanaan ITSM di Telkom, tahun 2009 tim dari Pusintek melakukan studi banding implementasi ITSM di PT Telkom, hasilnya disana juga menggunakan ITIL versi 2 dengan segala kelebihan dan kekurangannya.

ITIL versi 2 terdiri dari 2 proses besar yakni *Service Delivery* dan *Service Support*. *Service Delivery* mencakup proses-proses yang diperlukan untuk perencanaan dan penjaminan kualitas pelayanan TIK dan melihat pada proses-proses jangka panjang yang berhubungan dengan pengembangan kualitas penyediaan pelayanan TIK. Sedangkan *Service Support* lebih mengacu kepada proses-proses yang berhubungan dengan pendukung harian dan memelihara aktivitas yang berhubungan dengan penyediaan pelayanan TIK.

Dalam pelaksanaan di lapangan, *Service Delivery* condong berhubungan dengan *Customer*, yakni orang yang didefinisikan sebagai pemilik bisnis proses, sebagai *owner* dari unit atau subunit organisasi. Juga diasosiasikan sebagai orang yang membayar atas layanan yang diterima (*Customers pay for a service*). *Service Delivery* terdiri dari proses-proses berikut:

- *Service Level Management (SLM)*, proses ini bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berangsur, memonitor, melaporkan dan mereview pencapaian dari layanan yang telah diberikan. Termasuk menekankan pentingnya penentuan kebutuhan pelayanan atas kebutuhan konsumen. Dalam proses ini juga *Provider* TIK mulai berbicara dengan *Customer* untuk mendefinisikan layanan yang akan diberikan.
- *Capacity Management*, proses ini bertanggung jawab untuk memastikan kapasitas dan performa infrastruktur TIK saat ini dan yang akan datang sesuai dengan permintaan *Customer*.
- *Availability Management*, proses ini memastikan ketersediaan terpenuhinya layanan TIK kepada *Customer*; berdasar atas apa yang telah disetujui, bersamaan dengan memeriksa kehandalan infrastruktur TIK untuk mengembangkan penyediaan pelayanan secara terus menerus. Proses ini juga memastikan *User* mendapatkan layanan yang mereka inginkan kapanpun mereka perlukan.
- *IT Service Continuity Management*, proses ini bertujuan untuk mendukung secara keseluruhan manajemen kelangsungan bisnis dengan memastikan bahwa keperluan teknis TIK dan fasilitas layanan dapat terpenuhi. Proses ini bertugas mengidentifikasi layanan kritikal/penting yang dibutuhkan bisnis agar tetap pada bisnisnya dan berfokus pada penyediaan tingkat pelayanan yang benar untuk menjaga kontinuitas *day to day operation* sampai pada keadaan terburuk yaitu pemulihan bencana (*disaster recovery*)
- *Financial Management*, proses ini mengatur pengelolaan biaya infrastruktur TIK dan penyediaan pengukuran berbasis keuangan untuk pengambilan

keputusan bisnis juga berfokus pada pemahaman tepat biaya yang diperlukan untuk menyalurkan pelayanan pada *Customer*

Jika orientasi *Service Delivery* lebih ke arah *customer* maka *Service Support* lebih kepada User. User didefinisikan sebagai orang terakhir yang menggunakan layanan, alias pengguna sejati layanan yang diterima (*Users consume or use a service*). *Service Support* terdiri dari proses-proses sebagai berikut:

- *Incident Management*, proses ini mengatur pengelolaan semua insiden (*incident*), dimulai dari pendeteksian dan perekaman sampai pada resolusi dan penutupan (*closure*). Tujuan *Incident Management* adalah menyediakan layanan normal secepat mungkin dengan gangguan minimal pada bisnis
- *Problem Management*, bertujuan untuk meminimalisir gangguan layanan TIK dengan menyelidiki akar penyebab insiden dan berfokus untuk menentukan solusi yang dapat melenyapkan masalah tersebut dari infrastruktur TIK. Dalam prosesnya *Problem Management* dilakukan secara reaktif dan proaktif. Secara reaktif dengan men-support *incident management* dalam mengidentifikasi dan mendiagnosa problem. Secara proaktif dengan mengidentifikasi potensial problem atau hal-hal yang berpotensi untuk menimbulkan problem.
- *Configuration Management*, Berfungsi untuk mengidentifikasi, mengontrol dan mengaudit informasi yang tersedia untuk mengelola layanan TIK dengan mendefinisikan dan memelihara database yang berisi CI terkait statusnya, siklus dan hubungannya satu sama lain serta setiap informasi yang diperlukan untuk menjaga kualitas layanan.
- *Change Management*, Berurusan dalam penanganan efektif dan efisien atas segala perubahan, menjaga kontrol atas infrastruktur TIK untuk menghindari perubahan yang dapat menimbulkan insiden baru. Bertanggung jawab memastikan semua perubahan terhadap Configuration Item (Cis) tercatat, terencana dan disetujui.
- *Release Management*, Mempunyai tugas bagaimana mempublikasi perangkat keras dan perangkat lunak baru ke dalam production area selancar mungkin tanpa menimbulkan insiden dan masalah baru. *Release Management* bertanggung jawab atas semua obligasi legal dan kontrak untuk seluruh perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan oleh unit TIK.

Diluar kesepuluh proses yang telah disebutkan diatas, dalam ITIL versi 2, diperkenalkan fungsi *Service Desk*, yang berperan sebagai *single point of contact* untuk seluruh layanan permintaan, gangguan serta pertanyaan baik dari customer maupun dari User. Selain itu *Service Desk* juga berperan sebagai interface yang menghubungkan 10 proses dalam ITIL.

Langkah Historis Implementasi ITSM di Pusintek

ITSM di Pusintek tidak serta merta langsung ada, langsung jadi. Tidak langsung menggunakan *tools* pendukung dan berjalanlah mekanisme ITSM. Butuh proses panjang dalam penerapan ITSM di Pusintek, proses yang perlu waktu, perencanaan serta ketelitian dan komitmen untuk percaya dan mau menjalankannya.

Seperti diketahui bersama ITIL yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan ITSM merupakan “sesuatu yang asing” di lingkungan *government*. Sudah barang tentu sesuatu yang asing atau hal baru akan memiliki tantangan tersendiri untuk diterapkan. Hal paling mendasar yang menantang untuk ditaklukan adalah budaya kerja pegawai di Pusintek. Seperti umumnya unit organisasi pemerintah, Pusintek tidak jauh lebih

baik dibanding unit-unit kerja di lingkungan Kemenkeu lainnya. Perlu usaha ekstra untuk menerapkan ITSM. Salah satu contoh budaya yang perlu didisiplinkan adalah budaya mencatat. Dilingkungan teknis mencatat barangkali menjadi sesuatu yang sangat sulit, mengingat keterbatasan waktu untuk proses menulis apa yang dikerjakan serta kemauan untuk menuliskan apa yang dikerjakan.

Penerapan ITSM di Pusintek dimulai tahun 2005, ketika itu ide penataan pengelolaan layanan TIK mulai dikumandangkan, digelorakan dalam rapat-rapat manajemen serta di-*share* ke pelaksana dan pranata komputer di lingkungan Pusintek.

Langkah lebih nyata dari ide penataan pengelolaan layanan TIK, diwujudkan kedalam penyusunan konsep SOP ITSM (juga bersamaan dengan penyusunan konsep dan SOP ITPM (*IT Project Management*), ISMS (*Information Security Management Systems*) dan BCM(*Business Continuity Management*)), penyusunan Service Catalogue dan training dan sertifikasi ITIL (3 pegawai). Kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan tahun 2006.

Langkah lanjut penerapan ITSM di Pusintek, pada tahun 2007 dilakukan pemilihan produk (*tools* otomasi proses ITSM), *training* dan sertifikasi ITIL (2 pegawai), dan penerapan SOP ITSM secara manual. *Tools* yang digunakan dalam proses otomasi ITSM adalah kustomisasi produk *Touchpaper*. Disebut dengan nama Sipelantik (Sistem Pengelolaan Layanan TIK).

Tahun 2008 Sipelantik resmi digunakan dalam administrasi pengelolaan layanan TIK di Pusintek. Proses-proses ITIL yang berjalan pada periode ini adalah fungsi *Service Desk*, *Incident Management*, *Change Management*, dan *Release Management*. Lompatan dalam penerapan ITSM juga dilakukan di area *Service Delivery* yakni dengan pelaksanaan proses *Service Level Management*, dimana telah dilakukan negosiasi dengan beberapa unit pengguna dan dihasilkan Dokumen SLA (*Service Level Agreement*) yang digunakan sebagai pedoman pemberian layanan ke unit-unit bersangkutan. Selain itu, masih ditahun ini training dan sertifikasi ITIL kembali dilakukan, kali ini ada 2 pegawai yang bersertifikat ITIL.

Proses perbaikan terus menerus dilakukan pada tahun-tahun berikutnya guna meningkatkan pemahaman terhadap hal-hal yang sudah diterapkan dan memperlancar proses. Tahun 2009, peningkatan dilakukan pada aplikasi Sipelantik dengan penyuntikan proses *Problem Management* sebagai langkah lanjut proses *Incident Management*. Selain itu Sipelantik dikembangkan dengan fitur-fitur tambahan seperti *Business Intelligence*; untuk menampilkan report, *Knowledgebase* dan CMDB. Juga dilakukan update dan penyesuaian pada Service Catalogue yang disusun tahun 2006 serta penambahan dokumen SLA dengan unit-unit pengguna baru.

Tahun 2010, adalah tahun pemantapan proses-proses ditahun 2009 yakni pemahaman proses *Problem Management* pada sub unit dan pegawai di pusintek, penggunaan BI dalam pelaporan, pengisian *content knowledgebase*, penyiapan data CI sebagai *baseline* penyusunan CMDB, serta pemahaman keseluruhan proses-proses sebelumnya. Ditahun ini terdapat *event* penting yakni transisi Pusintek menjadi ICT (*Information Communication Technology*) *Shared Services* oleh karenanya persiapan penyesuaian Sipelantik untuk *ICT Shared Services* dilakukan disamping juga persiapan Pusintek untuk mengelola Sistem Perbedaharaan dan Anggaran Negara (SPAN).

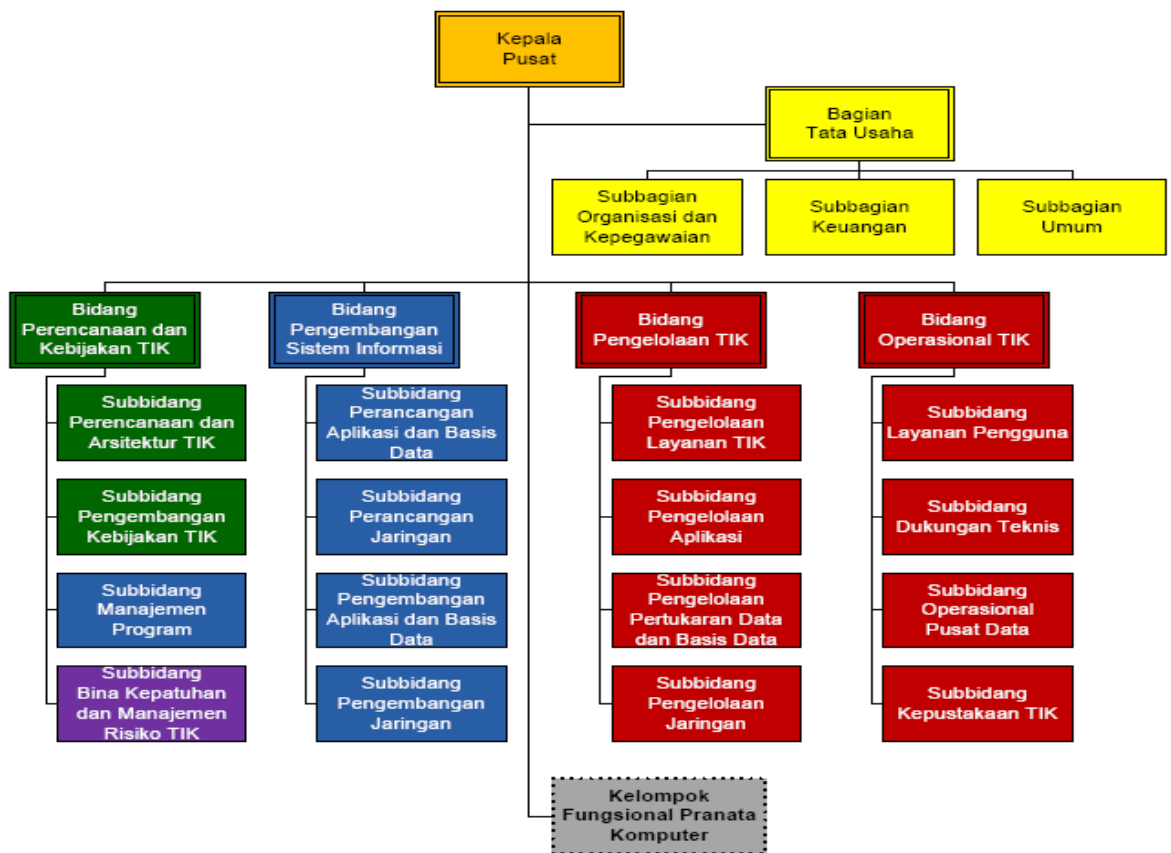
Tahun 2011 seluruh proses pada *Service Support* sudah diotomasi pada aplikasi Sipelantik, penambahan lisensi analyst Sipelantik untuk mengakomodir jumlah *analyst* yang bertambah juga dilakukan. Update service catalogue untuk layanan-layanan yang belum

tersedia dilakukan oleh *Service Level Management*, penyusunan SLA dengan unit pengguna secara berkala terus dilakukan. Penyesuaian organisasi ITSM Pusintek disertai dengan penyesuaian Sipelantik untuk ICT Shared Services juga persiapan ITSM Pusintek dalam mengelola SPAN.

Organisasi ITSM Pusintek

Pusintek merupakan salah satu unit eselon II di lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan. Sebagai unit eselon II dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Pusintek terdiri dari 4 unit eselon III dan 19 unit eselon IV.

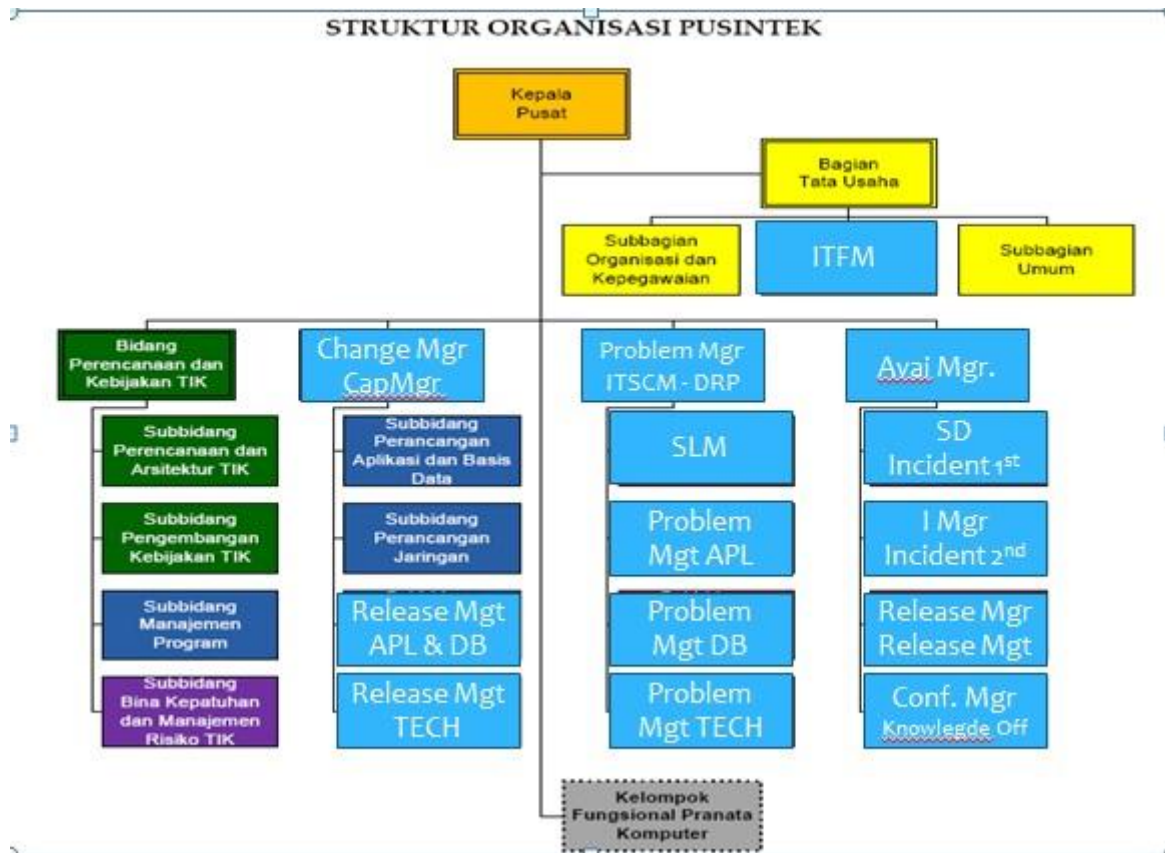
STRUKTUR ORGANISASI PUSINTEK



Gambar diatas merupakan struktur organisasi Pusintek, terdiri atas 1 Kepala Pusat dan Sub unit lain dibawahnya, yakni:

Bagian Tata Usaha, terdiri dari Subbagian Organisasi dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan, Subbagian Umum. Bidang Perencanaan dan Kebijakan TIK, terdiri dari Subbidang Perencanaan dan Arsitektur TIK, Subbidang Pengembangan Kebijakan TIK, Subbidang Manajemen Program, Subbidang Bina Kepatuhan dan Manajemen Risiko TIK. Bidang Pengembangan Sistem Informasi, terdiri dari Subbidang Perancangan Aplikasi dan Basis Data, Subbidang Perancangan Jaringan, Subbidang Pengembangan Aplikasi dan Basis Data, Subbidang Pengembangan Jaringan. Bidang Pengelolaan TIK, terdiri dari Subbidang Pengelolaan Layanan TIK, Subbidang Pengelolaan Aplikasi, Subbidang Pengelolaan Pertukaran Data dan Basis Data, Subbidang Pengelolaan Jaringan. Bidang Operasional TIK, terdiri dari Subbidang Layanan Pengguna, Subbidang Dukungan Teknis,

Subbidang Operasional Pusat Data, Subbidang Kepustakaan TIK.



Gambar diatas menjelaskan pemetaan *role-role* ITSM pada *existing* organisasi Pusintek. Hasil pemetaan dapat dirinci sebagai berikut:

- Fungsi *Service Desk* ada pada Subbid Layanan Pengguna
- *Incident Management* ada pada Subbid Dukungan Teknis
- *Release Manager* dan *Release Management* ada pada Subbid Operasional Pusat Data
- *Configuration Manager* ada pada Subbid Kepustakaan TIK
- *Availability Manager* ada pada Bidang Bidang Operasional TIK
- *Problem Manager* dan *ITSCM Management* ada pada Bidang Pengelolaan TIK
- *Service Level Management* ada pada Subbid Pengelolaan Layanan TIK
- *Problem Management* Aplikasi ada pada Subbidang Pengelolaan Aplikasi
- *Problem Management* Database ada pada Subbidang Pengelolaan Pertukaran Data dan Basis Data
- *Problem Management* Infrastruktur ada pada Subbidang Pengelolaan Jaringan

- *Change Manager* dan *Capacity Manager* ada pada Bidang Pengembangan Sistem Informasi
- *Release Management* Aplikasi dan Database ada pada Subbidang Pengembangan Aplikasi dan Database
- *Release Management* Infrastruktur ada pada Subbidang Pengembangan Jaringan
- *IT Financial Management* ada pada Subbagian Keuangan

Day to Day Operation ITSM

Bagaimana sehari-hari penerapan ITSM di Pusintek?

Boleh dikatakan untuk area *Service Support* kegiatan ITSM sudah berjalan lancar dan sudah menjadi bagian pekerjaan sehari-hari. Semuanya sudah terpetakan kedalam *System Operating Procedure* yang jelas.

Fungsi *Service Desk* sudah fasih dijalankan oleh Subbidang Layanan Pengguna, dengan beranggotakan 1 *Service Desk Manager*, 4 *Supervisor* dan 16 *Agent Service Desk* serta dilengkapi dengan peralatan standar *contact center* (avaya telephony, pesawat telepon internal dan eksternal, HP, Gadget, *Faximili* dan email serta *tools* monitoring dalam layar NOC), aplikasi pendukung pencatatan tiket, ruang kerja yang representatif membuat fungsi *Service Desk* sudah berjalan sebagai *single point of contact* untuk segala layanan TIK, penanganan gangguan dan pertanyaan dari Pengguna.

Saat ini User Pusintek berasal dari seluruh unit di kompleks Kemenkeu Lapangan Banteng dan Wahidin, beberapa unit eselon I yang memiliki kantor daerah seperti Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Direktorat Jendral Perbendaharaan Negara dan Badan Pendidikan dan Pelatihan juga memanfaatkan layanan pusintek untuk beberapa layanan TIK nya.

Mekanisme pengelolaan layanan TIK berdasar ITSM telah banyak membuat keteraturan, masing-masing aktor semakin mengetahui perannya dalam pelaksanaan pekerjaan.

Deskripsi sederhananya mengenai day to day operation ITSM dipusintek begini:

- Untuk pengelolaan gangguan TIK (incident):

Service Desk menerima laporan gangguan TIK dari Pengguna dan mencatat dalam aplikasi Sipelantik. jika informasi gangguan terdapat dalam knowledgebase petugas *Service Desk* dapat langsung memberikan solusi kepada Pengguna. Jika terdapat dalam knowledgebase namun perlu adanya proses touching perangkat maka laporan gangguan akan dieskalasi ke incident management untuk diselesaikan. Dalam hal laporan gangguan tidak terdapat dalam *knowledgebase* maka *incident management* akan mengeskalasi ke problem management untuk dicarikan solusi permanennya.

- Untuk pengelolaan Permintaan layanan TIK (*Service Request*):

Service Desk menerima laporan permintaan dari Pengguna dan mencatat pada aplikasi Sipelantik kemudian mengeskalasi ke Request Fullfillment Team terkait permintaan pengguna sesuai dengan standar layanan yang tertera pada *Service Catalogue*. Dalam pengelolaan *Service Request* perlu diperhatikan jenis dari permintaanya apakah masuk dalam service biasa (*Request for Service*);, dipenuhi langsung oleh *Service Desk*, Standar request; cukup atas otorisasi *Release Manager* atau Normal Request yang melibatkan *Change Manger*.

- Proses *service delivery*

Untuk proses-proses pada area service delivery berdiri sendiri tidak secara langsung seiring dengan aliran proses pada service support. Service level management masih terus dengan proses negosiasi dengan pengguna guna menghasilkan dan atau memperbarui SLA yang telah dihasilkan, juga berkenaan dengan OLA dan UC dengan pihak ketiga serta penyusunan katalog layanan baru. Capacity dan availability management bergerak dalam hal ketersediaan layanan serta estimasi penyiapan perangkat yang dibutuhkan untuk kelangsungan layanan. ITSCM sudah diwujudkan dengan penyusunan dokumen Disaster Recover Plan (DRP) dan pembangunan Data Recovery Center (DRC) di Surabaya, yang saat ini sudah beroperasi. Untuk ITFM saat ini sedang dirumuskan penyesuaian-penyesuaian petunjuk dari ITIL untuk disuntikan kedalam SOP, diantaranya adalah penetapan notional charging untuk penghitungan biaya layanan yang digunakan oleh pengguna.

Pengelolaan layanan TIK oleh Pusintek tentunya akan terus berkembang, tergantung layanan yang diberikan kepada pengguna. Namun demikian Pusintek telah memiliki pengalaman dalam menerapkan ITSM untuk mengelola layanan TIK sehingga bertambahnya layanan baik dari sisi ruang lingkup maupun variasinya tidak akan mengurangi kemampuan dalam memberikan layanan. Disamping itu framework yang digunakan sebagai dasar penelolayaan layanan TIK yakni ITIL V.2 sangat mungkin dikemudian hari di-*upgrade* ke V.3 tentunya dengan memperhatikan isu-isu yang dikemukakan awal tulisan ini.

Referensi:

1. *IT Management Forum*, IT Service Management an Introduction based on ITIL, 2004
2. *Tim Optik*, Workshop Sipelantik, Pengenalan ITSM Pusintek, 2010

Biografi Penulis



Musda. Kuliah di STIA LAN Jakarta. Pranata Komputer di Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) Kementerian Keuangan. Aktif dalam implementasi *IT Service Management* Pusintek Kemenkeu.