

## **Implementasi IT Service Management pada Proses Change Management dan Service Validation and Testing Menggunakan Framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung**

Nadra Meisha Putri <sup>1\*</sup>, Ari Fajar Santoso <sup>2</sup>, Dhata Praditya <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sistem Informasi, Universitas Telkom

### **Abstrak**

*Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan metode yang diterapkan untuk mengelola layanan TI di Diskominfo Kota Bandung, dengan tujuan memaksimalkan penggunaan TI dan layanan yang tersedia. Saat ini, Diskominfo Kota Bandung sudah terstandarisasi SPBE dengan *framework* ISO 20000 untuk manajemen layanan TI. Masalah utama Diskominfo Kota Bandung dalam mengelola layanan TI adalah ketidakjelasan dalam penetapan SOP perubahan dan validasi pengujian layanan, yang disebabkan oleh kurangnya struktur dalam SOP, penerapan yang tidak optimal, dan keterbatasan dalam sumber daya manusia yang kompeten, sehingga memerlukan pedoman terstandarisasi untuk meningkatkan kualitas layanan TI. Penelitian ini menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*, khususnya pada domain *Service Transition*, yang mencakup proses *Change management* dan *Service validation and testing*. Metode penelitian mencakup studi literatur, wawancara, pengisian kuesioner asesmen, serta perancangan rekomendasi berdasarkan analisis prioritas yang mendalam. Hasil dari penelitian ini adalah rancangan rekomendasi komprehensif yang mencakup aspek *people*, *process*, dan *technology*, serta *roadmap* implementasi. Rekomendasi ini dirancang untuk diterapkan oleh Diskominfo Kota Bandung guna meningkatkan efektivitas manajemen layanan TI dan memastikan kualitas layanan yang lebih baik secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** ITSM, ITIL V3, Diskominfo Kota Bandung, *Service Transition*, *Change management*, *Service validation and testing*.

### **Abstract**

Information Technology (IT) is a technology used to manage data to produce quality information that is relevant and timely, playing an important role in strategic decision making in government. Information Technology Service Management (ITSM) is a method applied to manage IT services at Diskominfo Bandung City, with the aim of maximizing the use of IT and available services. Currently, Diskominfo Kota Bandung has standardized SPBE with the ISO 20000 framework but has not implemented the ITIL framework. This research uses the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 framework, specifically in the Service Transition domain, which includes the Change Management and Service Validation and Testing processes. The research method includes literature studies, interviews, filling out assessment questionnaires, and designing recommendations based on in-depth priority analysis. The result of this research is a comprehensive draft recommendation that covers people, process, and technology aspects, as well as an implementation roadmap. These recommendations are designed to be implemented by Diskominfo Kota Bandung to improve the effectiveness of IT service management and ensure better service quality on an ongoing basis.

**Keywords:** ITSM, ITIL V3, Diskominfo Kota Bandung, Service Transition, Change Management, Service Validation and Testing.

Copyright (c) 2024 Nadra Meisha Putri

✉ Corresponding author : Nadra Meisha Putri

Email Address : meishaputri@student.telkomuniversity.ac.id<sup>1</sup>

## PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang, teknologi informasi menjadi tulang punggung operasional berbagai organisasi, termasuk dalam sektor pemerintahan. Teknologi Informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengelola data, seperti memproses, memperoleh, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan tujuan menghasilkan informasi berkualitas yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini digunakan dalam konteks pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan strategis (Cholik, 2021)

Manajemen Layanan TI (ITSM) adalah suatu metode yang diterapkan untuk mengelola layanan TI dalam organisasi. Tujuan utama dari ITSM adalah untuk mengatur dan memberikan layanan TI yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta mendukung organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran bisnisnya. ITSM berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi risiko, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta meningkatkan fleksibilitas dan kemampuan dalam menanggapi perubahan (Krismayanti & Sutabri, 2023)

Penggunaan *framework* IT *Service Management* seperti *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) memudahkan organisasi untuk menerapkan manajemen layanan TI dan memastikan layanan TI sesuai kebutuhan. ITIL adalah *framework* terstruktur yang mencakup berbagai konsep dan praktik terbaik untuk pengembangan, pelaksanaan, dan pengelolaan teknologi dan infrastruktur informasi. ITIL memberikan pedoman dalam berbagai proses pengelolaan IT *Service Management*, seperti manajemen perubahan, keamanan, kapasitas, kejadian, ketersediaan dan lainnya (Celvine Adi Putra & Tata Sutabri, 2023)

ITIL V3 adalah versi ketiga dari ITIL, yang merupakan serangkaian praktik terbaik untuk manajemen layanan TI. ITIL V3 berfokus pada Siklus Hidup Layanan, dan cara manajemen layanan komponen-komponen manajemen layanan dihubungkan. Siklus Hidup Layanan terdiri dari lima proses yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. *Change Management* dan *Service Validation and Testing* merupakan bagian dari domain *Service Transition* ITIL V3. *Change Management* adalah praktik yang bertujuan 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. *Service Validation and Testing* adalah praktik untuk memberikan bukti objektif bahwa layanan baru mendukung kebutuhan bisnis (Ramayasa, 2020)

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung adalah instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Bandung yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan dan pengelolaan aplikasi internal yang dapat digunakan untuk keperluan layanan publik Kota Bandung. Oleh karena itu, pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi perlu dikelola dengan baik

oleh Diskominfo Kota Bandung, sehingga Diskominfo harus memastikan bahwa layanan yang diberikan berkualitas. Saat ini, penerapan teknologi informasi Diskominfo Kota Bandung terstandarisasi berdasarkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018. SPBE yang digunakan mengadopsi *framework* ISO 27000-1 untuk keamanan sistem informasi dan ISO 20000 untuk manajemen layanan sistem informasi.

Dalam manajemen layanannya, Diskominfo Kota Bandung telah memiliki kebijakan dan SOP untuk pengelolaan layanan TI. Namun, dalam proses manajemen perubahan, salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah penetapan SOP yang tepat. Ruang lingkup perubahan sering kali kurang jelas, terutama terkait dengan apakah perubahan tersebut akan memperbaiki sistem yang sudah ada atau menambah layanan baru ke dalam sistem yang lama. Oleh karena itu, setiap manajemen perubahan perlu disertai dengan pembuatan SOP yang sesuai dan mengacu pada peraturan yang berlaku, termasuk Peraturan Walikota (Perwal) yang diterbitkan oleh pemerintah pusat.

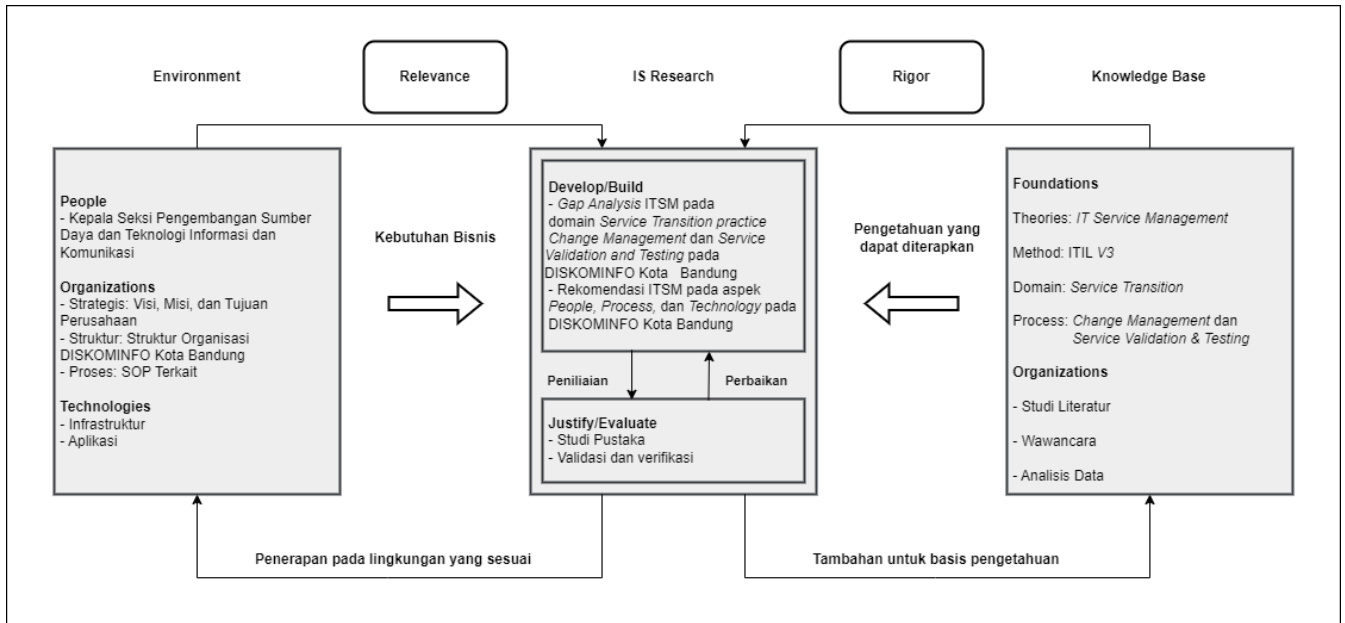
Selain itu, dalam proses validasi pengujian layanan di Diskominfo Kota Bandung, SOP yang ada belum terstruktur dengan jelas. Penerapan kebijakan dan SOP tersebut masih belum optimal, dan terdapat kendala yang menunjukkan perlunya pengembangan lebih lanjut. Untuk itu, diperlukan pedoman terstandarisasi dalam praktek manajemen layanan yang dapat mencakup aspek *Change Management* dan *Service Validation and Testing* menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji implementasi *IT Service Management* (ITSM) menggunakan *framework* ITIL V3 pada proses *Change Management* dan *Service Validation and Testing* di Diskominfo Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana penerapan ITIL V3 dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan TI di Diskominfo. Tujuan khusus dari penelitian ini termasuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan *Change Management* dan *Service Validation and Testing*, serta mengeksplorasi peluang untuk perbaikan.

Dengan analisis mendalam terhadap kondisi eksisting, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang tepat untuk perbaikan berkelanjutan, termasuk langkah-langkah untuk memperbaiki prosedur dan kebijakan, meningkatkan dokumentasi, dan mengoptimalkan pengujian layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas dan kepuasan layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja (*framework*) untuk menguraikan tindakan yang mungkin dilakukan atau untuk menyajikan ide atau pemikiran. Model kerangka kerja yang digunakan adalah *Design Science Research Cycle* (Hevner, 2007). Berikut model konseptual penelitian ini dengan model *Design Science Research*:



Gambar 1. model konseptual penelitian

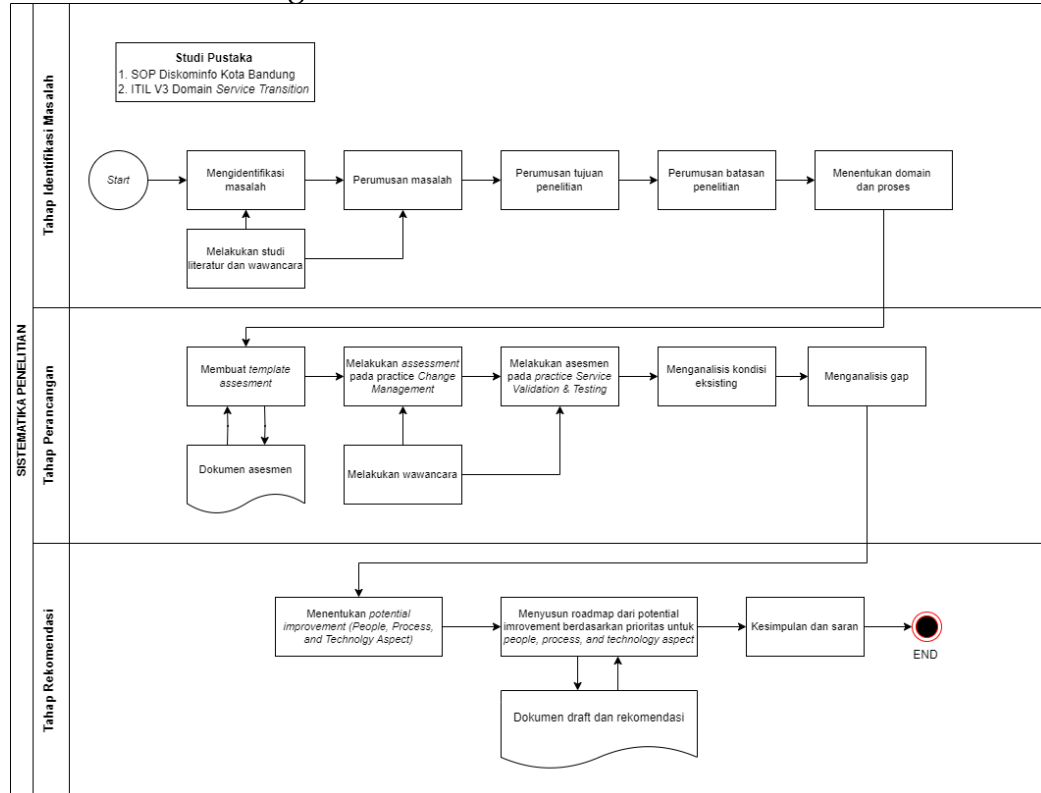
Berdasarkan Gambar 1, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan analisis dan menggabungkan data terkait ke dalam penelitian, setelah itu dilakukan validasi data yang melibatkan *stakeholder* terkait. Penelitian ini akan berkontribusi untuk membantu Diskominfo Kota Bandung dalam memahami masalah yang dimiliki, solusi rekomendasi yang tepat, dan penerapan rekomendasi yang sesuai dengan *framework* yang digunakan. Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL V3 karena ITIL V3 merupakan praktik terbaik dari *IT Service Management* yang dapat disesuaikan dan fleksibel. Selain itu, ITIL V3 konsisten dan komprehensif yang memberikan pendekatan berkualitas untuk penggunaan sistem informasi yang efektif dan efisien di dalam suatu lingkungan bisnis.

Tahap awal dalam penelitian ini dimulai dengan melakukan identifikasi masalah yang ada di Diskominfo Kota Bandung sebagai objek penelitian yang berfokus pada proses ITSM Diskominfo Kota Bandung. Selanjutnya, tujuan penelitian dan batasan penelitian yang ditetapkan dengan merujuk pada *framework* ITIL V3, terutama dalam domain dan proses yang akan digunakan. Metode pengumpulan data yang akan digunakan adalah melalui studi pustaka yang merujuk pada ITIL V3 dan SOP Diskominfo Kota Bandung. Selain itu, untuk mendukung tujuan penelitian, akan dilakukan wawancara, studi pustaka, dan analisis data pada objek penelitian.

Setelah melakukan tahap identifikasi masalah, dilakukan perancangan yang dimulai dari pengumpulan data. Pengumpulan data ini dimulai dengan pembuatan *assessment* sesuai dengan domain yang dipilih yaitu domain *Service Management* yaitu pada proses *Change Management* dan *Service Validation and Testing* dan melakukan pengisian *assessment* bersama dengan *stakeholder*. Setelah mendapatkan data yang dibutuhkan, akan dilakukan analisis kondisi eksisting layanan TI di organisasi serta melakukan analisis terhadap *gap* atau kesenjangan antara kondisi layanan TI saat ini dengan kondisi layanan TI yang diharapkan berdasarkan implementasi yang dilakukan terhadap layanan TI di Diskominfo Kota Bandung.

Setelah melakukan tahapan perancangan, dilakukan tahapan rekomendasi. Hasil analisis dari proses analisis di tahapan perancangan akan dijadikan pedoman untuk melakukan perancangan rekomendasi. Perancangan rekomendasi ini bertujuan untuk mencapai tujuan dari kesenjangan yang dihadapi oleh Diskominfo Kota

Bandung pada layanan TI. Perancangan rekomendasi ini dimulai dengan menentukan *potential improvement* dan menyusun hasil solusi dari *potential improvement* berdasarkan prioritas untuk *people, process, dan technology aspect*. Terakhir akan diberikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan di Diskominfo Kota Bandung, sehingga akan didapatkan saran dan rekomendasi yang tepat untuk Diskominfo Kota Bandung.



Gambar 2. Sistematika Penyelesaian Masalah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Identifikasi Kondisi Eksisting Objek Penelitian

#### 1. Identifikasi Kondisi Eksisting ITSM Diskominfo Kota Bandung

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan identifikasi kondisi eksisting ITSM Diskominfo Kota Bandung. Tujuannya adalah untuk memahami keadaan pengelolaan layanan IT saat ini dengan melibatkan evaluasi terhadap kesenjangan antara proses yang sedang dilakukan dan proses yang diharapkan sesuai dengan *framework* ITIL V3. Diskominfo Kota Bandung bertanggung jawab dalam melaksanakan pengembangan, pengelolaan sistem informasi, aplikasi internal yang dapat digunakan untuk keperluan administrasi dan publik Kota Bandung. Beberapa aplikasi yang dikelola oleh Diskominfo Kota Bandung adalah Aplikasi PMO, Portal Open Data, Aplikasi Pesona, Sistem Informasi Perencanaan, dan Aplikasi Pengaduan Masyarakat.

Diskominfo Kota Bandung menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden RI No. 95 Tahun 2018 untuk mewujudkan proses kerja yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. SPBE diterapkan sebagai bagian dari perubahan tata laksana dengan sistem, proses, dan prosedur kerja yang transparan dan terukur.

Diskominfo Kota Bandung memiliki fokus pada pengelolaan sistem informasi dan aplikasi, pengembangan aplikasi yang telah melalui *Secure Software Development*

Implementasi IT Service Management pada Proses Change Management.....

*Life Cycle* (SDLC), serta pelaporan atau helpdesk terkait keamanan sistem informasi. Salah satu aplikasi internal Diskominfo adalah *Project Management Office* (PMO), yang berfungsi sebagai sistem helpdesk dan mengelola aset serta usulan pembuatan dan pengembangan sistem digital Pemerintah Kota Bandung.

Diskominfo Kota Bandung memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengelola aplikasi, dan mengikuti SOP yang telah ditetapkan sesuai kebutuhan layanan. Meski SOP tergolong lengkap, beberapa proses masih manual dan tidak terstruktur, yang terkadang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap kebijakan dan prosedur manajemen layanan TI.

## 2. Identifikasi Kondisi Eksisting *Change Management*

Saat ini Diskominfo Kota Bandung telah mengimplementasikan *form* untuk manajemen perubahan SPBE. Form ini digunakan untuk merencanakan perubahan, mendokumentasikan proses pelaksanaan, dan melakukan evaluasi melalui survei untuk memastikan bahwa usulan perubahan yang dilakukan memenuhi harapan awal. Dalam mengelola perubahan, Diskominfo Kota Bandung mempunyai SOP Pengelolaan Sistem Informasi terhadap manajemen perubahan seperti SOP *Change Request*.

Selama manajemen perubahan dilakukan, salah satu yang menjadi hambatan adalah penetapan SOP, karena dalam penentuan ruang lingkup masih belum jelas apakah akan membenahi sistem yang lama atau akan menambah layanan dari sistem yang lama tersebut. Setiap manajemen perubahan yang dilakukan harus disertai dengan pembuatan SOP yang sesuai, berdasarkan peraturan walikota (Perwal) dari pemerintah pusat.

## 3. Identifikasi Kondisi Eksisting *Service Validation and Testing*

Proses *Service Validation and Testing* di Diskominfo Kota Bandung diatur melalui berbagai SOP Pengelolaan Sistem Informasi, termasuk di antaranya SOP Pengajuan Sistem Informasi, SOP Pembangunan Sistem Informasi, SOP Pengembangan Sistem Informasi, SOP Pendampingan Sistem Informasi, dan SOP Evaluasi Sistem Informasi. Proses *Service Validation and Testing* dilakukan dengan perencanaan pengujian layanan dengan melakukan asesmen untuk memastikan kesesuaian antara aturan yang berlaku dan proses bisnis yang ada. Diskominfo melakukan pengujian dengan melakukan tahap *user acceptance test* (UAT) dan juga keamanan pengujian keamanan sistem informasi (*Penetration Test*). Setelah itu, Diskominfo akan memperbaiki celah keamanan (*vulnerability*), lalu menyiapkan *storage* atau layanan hosting untuk dilakukannya tahap implementasi. Proses ini tidak hanya memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai spesifikasi tetapi juga bahwa setiap perubahan, pembaruan, atau implementasi telah diuji dengan benar untuk mengurangi risiko dan meningkatkan keandalan layanan.

## Assessment IT Service Management Diskominfo Kota Bandung

*Assessment* dilakukan agar peneliti dapat mengetahui sejauh mana kondisi *IT Service Management* di Diskominfo Kota Bandung berjalan. Dengan menggunakan *framework* ITIL V3, manajemen layanan di suatu organisasi atau permasalahan dapat diketahui sudah berada di tingkat atau *level* tertentu. Dalam pelaksanaannya, *assessment* proses *IT Service Management* terdapat beberapa hal yang harus diketahui sebelum melakukan wawancara. Mulai dari tingkatan-tingkatan proses yang

diwawancarai, skor dari jawaban, hingga bukti atau komentar yang mendukung jawaban pengisi agar jawaban yang diberikan memiliki keabsahan yang kuat.

Komponen *assessment* dimulai dengan komponen tingkatan atau *level* yang ada pada *assessment*. Secara umum *level* yang ada di *framework* ITIL terbagi menjadi 5 *level*.

**Tabel 1.** Komponen Tingkat *Assessment*

<i>Level</i>	Keterangan
1 ( <i>Initial</i> )	Pada <i>level</i> ini, proses telah memenuhi tujuan, akan tetapi tidak menggunakan cara yang terstandarisasi. <i>Level</i> ini terdapat <i>process performance</i> yang harus terpenuhi.
2 ( <i>Repeatable</i> )	Pada <i>level</i> ini, proses diimplementasikan dengan cara yang terkelola. Proses direncanakan, dipantau, dan disesuaikan dengan tujuan dan produk kerjanya ditetapkan, dikontrol, dan dipelihara dengan baik. Pada <i>level</i> ini terdapat <i>performance Management</i> dan <i>work product Management</i> yang harus terpenuhi.
3 ( <i>Defined</i> )	Pada <i>level</i> ini, proses diimplementasikan menggunakan proses yang telah ditetapkan dan mampu untuk mencapai hasil prosesnya. Dalam <i>level</i> ini terdapat <i>process definition</i> dan <i>process deployment</i> yang harus terpenuhi.
4 ( <i>Managed</i> )	Pada <i>level</i> ini, proses diukur dan dioperasikan dalam batas-batas yang telah ditentukan untuk mencapai hasil prosesnya. Dalam <i>level</i> ini terdapat <i>process measurement</i> dan <i>process control</i> yang harus terpenuhi.
5 ( <i>Optimizing</i> )	Pada <i>level</i> ini, proses terus ditingkatkan untuk dapat memenuhi tujuan bisnis yang relevan. Dalam <i>level</i> ini terdapat <i>process innovation</i> dan <i>process optimization</i> yang harus dipenuhi.

Selanjutnya, terdapat komponen penilaian atau skor. Secara umum, komponen skor *assessment* IT Service Management menggunakan *framework* ITIL terdapat 4 jenis, yaitu *Yes*, *No*, *Partially*, dan *N.A.*

### 1. Hasil *Assessment Change Management*

Pengisian *assessment* telah dilakukan melalui wawancara bersama dengan Ketua Tim Pengembangan Sumber Daya TIK Diskominfo Kota Bandung. Pengisian *assessment* berisi pertanyaan serta komponen terkait dengan proses *Change Management*. Berdasarkan hasil *assessment*, banyak aspek manajemen layanan TI dalam proses *Change Management* di Diskominfo Kota Bandung yang belum terpenuhi pada *level* 1. Oleh karena itu, peneliti hanya melakukan asesmen hingga *level* 2 dengan tujuan agar manajemen layanan TI dalam proses *Change Management* di Diskominfo Kota Bandung dapat berfokus pada tahap *initial* dan *repeatable* terlebih dahulu. Dengan dilakukannya asesmen manajemen layanan TI ini, diharapkan dapat diketahui apakah perubahan manajemen layanan TI sudah sesuai atau belum dengan standar yang ada di ITIL V3.

Proses *Change Management* di Diskominfo Kota Bandung pada *level* 1 senilai 80% karena beberapa proses belum terpenuhi. Masih ada perubahan yang belum ditindaklanjuti dan tidak semua perubahan mendapatkan otorisasi atau persetujuan resmi. Pada *level* 2, Diskominfo Kota Bandung belum mencapai batas minimum yaitu 85% dari seluruh proses. Pada proses *Performance Management* dan *Work Product Management* menunjukkan angka 80%. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi ini masih belum dapat mencapai *level* 2 berdasarkan *best practice framework* ITIL V3 dengan model asesmen ITIL V3 menggunakan indikator CMMI.

### 2. Hasil *Assessment Service Validation and Testing*

Berdasarkan *assessment*, banyak aspek manajemen layanan TI dalam proses *Service Validation and Testing* pada Diskominfo Kota Bandung yang belum terpenuhi 100% pada *level 1*. Oleh karena itu, peneliti hanya melakukan asesmen hingga *level 2* dengan tujuan agar manajemen layanan TI dalam proses *Service Validation and Testing* Diskominfo Kota Bandung bisa berfokus pada tahap *intial* dan *repeatable* terlebih dahulu. Dengan dilakukannya asesmen manajemen layanan TI, diharapkan dapat diketahui apakah manajemen layanan TI sudah sesuai dengan standar yang ada di ITIL V3 atau belum.

Proses *Service Validation and Testing* di Diskominfo Kota Bandung pada *level 1* sudah memenuhi angka 88%, tetapi Diskominfo Kota Bandung belum sepenuhnya mampu memberikan jaminan bahwa semua layanan TI yang disediakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan utilitas yang dibutuhkan. Pada *level 2*, Diskominfo Kota Bandung belum mencapai batas minimum yaitu 85% dari seluruh proses. Pada proses *Performance Management* menunjukkan angka 93% dan *Work Product Management* menunjukkan angka 75%. Hasil ini menunjukkan bahwa organisasi ini masih belum dapat mencapai *level 2* berdasarkan *best practice framework* ITIL V3 dengan model asesmen ITIL V3 menggunakan indikator CMMI.

Setelah mendapatkan semua data yang dibutuhkan melalui proses wawancara, selanjutnya dilakukan analisis *gap* atau kesenjangan yang ada di Diskominfo Kota Bandung dan merancang perbaikan melalui rekomendasi berdasarkan aspek *people*, *process*, dan *technology* agar dapat mengoptimalkan proses bisnis yang ada di Diskominfo Kota Bandung sesuai dengan *framework* manajemen layanan IT yaitu ITIL V3.

## GAP Analysis Change Management

### 1. GAP Analysis Change Management

Analisis terhadap beberapa temuan *gap* yang diturunkan dari hasil proses *assessment Change Management* dijelaskan pada Tabel 3.

**Tabel 3.** *Gap Analysis Change Management*

<i>Level</i>	<i>Kondisi Eksisting</i>	<i>Gap</i>	<i>Risiko Gap</i>
1 ( <i>Initial</i> )	Setiap permintaan perubahan yang diterima telah dicatat dalam bentuk laporan permintaan perubahan sistem informasi, namun belum semua perubahan ditindak lanjuti.	Tindak lanjut pada permintaan perubahan tidak dilaksanakan dengan baik	Meningkatnya ketidakpuasan pengguna karena perubahan yang diinginkan tidak diimplementasikan dengan baik
	Semua perubahan dalam bentuk aplikasi tidak semuanya melalui proses persetujuan resmi, karena tidak semua perubahan terkontrol oleh Diskominfo Kota Bandung.	Tidak adanya mekanisme formal untuk mengontrol dan menyetujui semua perubahan yang dilakukan.	Adanya perubahan yang tidak disetujui mengakibatkan gangguan layanan.

<i>Level</i>	<b>Kondisi Eksisting</b>	<b>Gap</b>	<b>Risiko Gap</b>
2 (Repeatble)	Tidak semua penerapan perubahan melalui otorisasi	Tidak ada mekanisme formal untuk mengontrol dan menyetujui semua perubahan yang dilakukan	Adanya perubahan yang tidak disetujui mengakibatkan gangguan layanan.
	Sudah mengkoordinasikan penyebaran perubahan, namun belum ada mekanisme yang jelas untuk memastikan bahwa semua tim terlibat mendapatkan informasi yang sama dan tepat waktu	Tidak adanya mekanisme terstruktur untuk memastikan informasi perubahan disampaikan secara konsisten ke semua tim	Terjadinya ketidaksesuaian dalam pelaksanaan perubahan karena informasi yang tidak konsisten
	Tidak semua permintaan perubahan dapat ditinjau secara menyeluruh karena keterbatasan SDM dan kompetensi. Hanya perubahan yang dianggap urgen yang mendapat perhatian utama.	Tidak semua permintaan perubahan mendapat peninjauan yang memadai.	Ketidakpuasan pengguna karena perubahan yang diusulkan tidak segera ditangani dan risiko kualitas layanan menurun karena perubahan tidak ditinjau secara menyeluruh.
	Penutupan perubahan hanya sebagian dilakukan, dokumentasi tidak konsisten.	Dokumentasi penutupan perubahan tidak mencakup semua informasi yang diperlukan.	Kesulitan dalam pelacakan dan audit perubahan di masa depan.
	<i>Change schedule</i> sudah ada, namun masih ada beberapa perubahan yang belum terstruktur dan belum sesuai dengan waktu yang ditentukan.	Beberapa perubahan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam jadwal.	Risiko ketidakpastian dalam pelaksanaan perubahan karena jadwal yang tidak konsisten dan ketidakpuasan pengguna jika perubahan dilakukan di luar waktu yang dijadwalkan atau tanpa perencanaan yang jelas.
	Beberapa perubahan memiliki PIR yang dilakukan dengan baik, sementara yang lain hanya mendapatkan evaluasi pasca-	Tidak semua perubahan mendapatkan evaluasi pasca-implementasi (PIR).	Risiko kehilangan pembelajaran penting dari perubahan yang dilakukan, mengurangi efisiensi dan efektivitas proses di masa depan.

Level	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
	implementasi yang tidak konsisten.		

Berdasarkan Tabel 3, jika *gap* tersebut tidak dapat penanganan lebih lanjut maka mengakibatkan terjadinya risiko. Diketahui bahwa *gap* dan kondisi eksisting IT *Service Manajement* pada proses manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung masih belum mencapai kondisi ideal yang sesuai dengan *framework* ITIL V3.

## 2. GAP Analysis Service Validation and Testing

Hasil analisis terhadap beberapa temuan *gap* yang diturunkan dari hasil proses *assessment Service Validation and Testing* dijelaskan pada 4.

**Tabel 4.** *Gap Analysis Service Validation and Testing*

Level	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
1 ( <i>Initial</i> )	Diskominfo belum sepenuhnya mampu memberikan jaminan bahwa semua layanan TI yang disediakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan memberikan utilitas yang dibutuhkan.	Tidak ada jaminan bahwa layanan TI memenuhi tujuan dan utilitas yang ditetapkan.	Risiko layanan TI tidak memenuhi kebutuhan pengguna atau tujuan strategis, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan dampak negatif pada kinerja organisasi.
2 ( <i>Repeatble</i> )	Diskominfo belum seluruhnya mengambil tindakan untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan selama pengujian.	Tindakan korektif untuk masalah pengujian belum sepenuhnya diambil.	Menyebabkan kegagalan sistem, penurunan kualitas layanan, dan potensi gangguan operasional.
	Rencana pengujian sudah ada, tetapi tidak semua aspek dipelihara seperti implementasi yang berdampak minor.	Beberapa bagian dari rencana pengujian tidak dipelihara dengan baik.	Risiko pengujian tidak mencakup semua skenario penting, dapat menyebabkan temuan masalah yang tidak terdeteksi dan mengurangi efektivitas pengujian.
	Sebagian besar jadwal aktivitas pelanggan dikelola dengan baik, tetapi ada beberapa jadwal yang kurang teratur.	Beberapa area dari jadwal aktivitas tidak dikelola dengan baik.	Menyebabkan keterlambatan, konflik jadwal, ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa *gap* dan kondisi eksisting IT *Service Manajement* pada proses validasi dan uji layanan Diskominfo Kota Bandung masih belum mencapai kondisi ideal yang sesuai dengan *framework* ITIL V3.

Setelah mendapatkan temuan *gap* berdasarkan hasil wawancara asesmen, langkah selanjutnya yaitu menganalisis *Non-conformance change managemnt* sekaligus membuat perancangan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan intansi

berdasarkan temuan kondisi eksisting di Diskominfo Kota Bandung. Rancangan rekomendasi ini memiliki komponen-komponen yang digunakan untuk meningkatkan nilai layanan dari ketiga aspek diantaranya *people aspect*, *process aspect*, dan *technology aspect*.

### Rancangan Rekomendasi

Rancangan rekomendasi merupakan rangkaian proses yang perlu dibuat berdasarkan komponen rekomendasi yang telah ditetapkan berdasarkan hasil analisis dari *non-conformance*. Berikut merupakan rancangan rekomendasi yang dirancang untuk proses *Change management* dan *Service validation and testing* di Diskominfo Kota Bandung.

#### 1. Rancangan Rekomendasi *Change management*

Rekomendasi *Change management* ini dirancang berdasarkan hasil *assessment*, *gap analysis*, dan *non-conformance* yang telah dilakukan analisis sebelumnya. Rekomendasi ini berfokus terhadap perbaikan atau penyempurnaan pada proses atau pengaturan yang telah ada untuk dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

##### a. *People Aspect*

Rancangan rekomendasi dari aspek *people* yang pertama adalah penetapan peran atau *roles*. *Roles* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki tanggung jawab yang jelas dan spesifik dalam pengelolaan manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung. Rekomendasi *roles* untuk proses manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung adalah Bertanggung jawab untuk mengawasi semua siklus hidup perubahan Manajemen Layanan TI Diskominfo Kota Bandung dan memberikan perubahan yang bermanfaat dengan gangguan minimal terhadap operasional organisasi.

Rancangan rekomendasi dari aspek *people* yang kedua adalah penetapan *responsibility*. *Responsibility* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memahami dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga semua tugas dan kewajiban dalam manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung berjalan dengan baik. Rekomendasi *responsibility* untuk proses manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung disajikan pada table 5.

**Tabel 5.** Rekomendasi *Roles People Aspect Change Management*

<i>Roles</i>	<b>Rekomendasi</b>	<b>Dekripsi Kerja</b>
<i>Change Manager</i>	Bertanggung jawab terkait pencatatan serta tindak lanjut perubahan.	Memastikan semua perubahan dicatat dan ditindaklanjuti dengan tepat.
	Bertanggung jawab terkait otorisasi perubahan.	Memberikan otorisasi untuk penerapan perubahan sesuai dengan kebijakan dan prosedur organisasi.
	Bertanggung jawab terkait peninjauan dan evaluasi hasil implementasi perubahan.	Melakukan evaluasi terhadap penerapan perubahan untuk memastikan bahwa perubahan dilakukan dengan benar dan sesuai standar yang ditetapkan.
	Bertanggung jawab terkait penutupan perubahan.	Mengelola proses penutupan perubahan, memastikan bahwa semua aktivitas terkait

Bertanggung jawab terkait <i>change schedule</i> .	perubahan selesai, dan mendokumentasikan hasil akhirnya. Menyusun dan memelihara jadwal perubahan untuk memastikan perubahan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan
Bertanggung jawab terkait dokumentasi PIR.	Mengumpulkan dan mendokumentasikan laporan pasca implementasi untuk mengevaluasi hasil perubahan dan mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan

Rancangan rekomendasi dari aspek *people* yang ketiga adalah penetapan *skill and awerness*. *Skill and awerness* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki kemampuan yang memadai dan pemahaman yang baik tentang proses manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung. Rekomendasi *skill and awerness* untuk proses manajemen perubahan Diskominfo Kota Bandung adalah emberikan pelatihan dan tentang koordinasi dan komunikasi implementasi perubahan.

b. *Process aspect*

Rancangan rekomendasi dari aspek proses yang pertama adalah *policy* atau kebijakan. Kebijakan ini bertujuan untuk membantu mengarahkan Diskominfo Kota Bandung dalam menambah nilai layanan TI melalui proses manajemen perubahan. Diskominfo Kota Bandung saat ini sudah memiliki kebijakan terkait manajemen perubahan yang telah diatur dalam nomor prosedur manajemen perubahan 003/SOP/DISKOMINFO/SMKI/2024. Namun, dalam kebijakan tersebut belum ada penjelasan terkait proses otorisasi perubahan. Rekomendasi kebijakan tambahan adalah (1) Setiap implementasi perubahan wajib melalui proses otorisasi dan mendapatkan persetujuan resmi sebelum dilaksanakan, (2) Melakukan peninjauan terhadap seluruh implementasi perubahan.

Rancangan rekomendasi kedua adalah prosedur sebagai acuan bagaimana proses berjalan untuk memudahkan kinerja tim pada Diskominfo Kota Bandung. Prosedur ini dikembangkan berdasarkan SOP *change request* yang sudah ada di Diskominfo Kota Bandung.

c. *Technology aspect*

Rekomendasi aspek *technology Change Management* yang dirancang disajikan pada table 6.

**Tabel 6.** Rekomendasi *Technology Aspect Change Maanagement*

Rancangan Rekomendasi	Feature atau modul
Implementntasi <i>Tools</i> untuk pengelolaan dan tindak lanjut permintaan perubahan.	<i>Change Request</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk proses otorisasi perubahan.	<i>Change Approval</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk koordinasi perubahan.	<i>Change Coordination</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk manajemen dan peninjauan perubahan.	<i>Change Management Dashboard</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk <i>change closure workflow</i> .	<i>Change Closure</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk <i>change schedule</i> .	<i>Change Calendar</i>
Implementasi <i>Tools</i> untuk pengelolaan PIR.	<i>Post Implementation Review (PIR)</i>

## 2. Rancangan Rekomendasi *Service validation and testing*

Dalam perancangan rekomendasi *Service Validation and Testing*, rekomendasi ini berfokus terhadap perbaikan atau penyempurnaan pada proses atau pengaturan yang telah ada untuk dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

### a. *People aspect*

Rancangan rekomendasi dari aspek *people* yang pertama adalah penetapan peran atau *roles*. *Roles* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki tanggung jawab yang jelas dan spesifik dalam pengelolaan validasi dan uji layanan Diskominfo Kota Bandung. Deskripsi rekomendasi disajikan pada table 7.

Tabel 7. Rekomendasi *Roles People Aspect Service Validation and Testing*

<i>Roles</i>	<i>Deskripsi</i>	<i>Skill</i>
<i>Quality assurance engineer</i>	Bertanggung jawab untuk memastikan layanan TI memenuhi standar kualitas dan tujuan bisnis dengan mengelola dan melaksanakan pengujian secara menyeluruh, merancang skenario pengujian, mengevaluasi hasil, dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk kepuasan pengguna dan efektivitas layanan.	<i>Quality assurance (QUAS) Level 6</i>
<i>Quality assurance manager</i>	Bertanggung jawab dalam mengelola dan memimpin aktivitas pengujian, menyusun dan memperbarui rencana pengujian, serta mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah pengujian. Mereka juga berkoordinasi dengan tim pengembangan, mengelola jadwal pengujian, dan melaporkan kemajuan serta risiko kepada pelanggan dan stakeholder.	<i>Testing (TEST) Level 5</i>

Rancangan rekomendasi dari aspek *people* yang kedua adalah penetapan *responsibility*. *Responsibility* ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu memahami dan melaksanakan tanggung jawab mereka dengan baik, sehingga semua tugas dan kewajiban dalam mengelola validasi dan uji layanan Diskominfo Kota Bandung berjalan dengan baik. Rekomendasi disajikan pada table 8.

Tabel 8. Rekomendasi *Roles People Aspect Service Validation and Testing*

<i>Roles</i>	<i>Rekomendasi</i>
<i>Quality assurance engineer</i>	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan layanan TI yang disediakan memenuhi tujuan bisnis dan utilitas yang dibutuhkan oleh pengguna.
<i>Quality assurance manager</i>	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa masalah yang ditemukan ditangani dengan cepat dan efisien.
<i>Quality assurance manager</i>	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan rencana pengujian selalu diperbarui dan mencakup semua aspek yang relevan.
<i>Quality assurance manager</i>	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan jadwal aktivitas pelanggan dipelihara.

### b. *Process aspect*

Rancangan rekomendasi dari aspek proses yang pertama adalah *policy* atau kebijakan. Kebijakan ini bertujuan untuk membantu mengarahkan Diskominfo Kota Bandung dalam menambah nilai layanan TI melalui proses validasi pengujian

layanan. Diskominfo Kota Bandung saat ini sudah memiliki kebijakan terkait validasi uji layanan yang telah diatur dalam prosedur manajemen keberlangsungan bisnis nomor 021/SOP/DISKOMINFO/SMKI/2024. Namun, dalam kebijakan tersebut belum ada penjelasan terkait proses otorisasi perubahan. Rekomendasi tambahan dirancang untuk prosedur keberlangsungan bisnis dengan kebijakan tambahan (1) Setiap layanan TI harus memiliki *Service Level Agreement* (SLA) yang jelas dan disepakati oleh semua pihak terkait. SLA harus menetapkan tujuan layanan, termasuk waktu respon, ketersediaan, kinerja, dan tingkat layanan yang diharapkan oleh pengguna. SLA dirancang untuk memastikan bahwa layanan memenuhi kebutuhan bisnis dan memberikan utilitas yang sesuai dengan tujuan, (2) Mendokumentasikan hasil pengujian dan melaporkan kepatuhan terhadap SLA kepada manajemen dan tim lain yang terlibat.

Rancangan rekomendasi selanjutnya dari proses aspek adalah prosedur *Service Validation and Testing* sebagai acuan bagaimana proses berjalan untuk memudahkan kinerja tim pada Diskominfo Kota Bandung. Prosedur ini dikembangkan berdasarkan SOP Pembangunan Sistem Informasi yang sudah ada di Diskominfo Kota Bandung.

### c. *Technology aspect*

Rekomendasi aspek *technology Service Validation and Testing* yang dirancang disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Rekomendasi *Techonlogy Aspect Service Validation and Testing*

Rancangan Rekomendasi	Feature atau modul	Deskripsi
Implementasi <i>tools</i> untuk memantau kinerja layanan dan memastikan layanan sesuai dengan tujuan.	<i>Performance Analytics</i>	Modul ini memantau dan menganalisis kinerja layanan, memeriksa metrik kinerja, dan memastikan layanan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
Impelementasi <i>tools</i> untuk menyelesaikan tindakan masalah pengujian.	<i>Incident Management</i>	Menggunakan modul <i>Incident Management</i> untuk mengidentifikasi, melacak, dan menyelesaikan masalah pengujian dengan mengelola insiden yang terkait dengan pengujian.
Implementasi <i>tools</i> untuk rencana pengujian.	<i>Test Management</i>	Menggunakan modul <i>Test Management</i> untuk merencanakan, mengelola, dan memelihara rencana pengujian, termasuk dokumentasi kasus pengujian, skenario, dan hasil pengujian.
Implementasi <i>tools</i> untuk jadwal aktivitas pelanggan	<i>Project Management</i>	Menggunakan modul <i>Project Management</i> untuk mengelola jadwal aktivitas pengujian dalam siklus hidup layanan, termasuk penjadwalan, pelacakan kemajuan, dan koordinasi dengan pelanggan.

### Perancangan *Roadmap*

Perancangan *roadmap* bertujuan untuk menyediakan peta jalan strategis yang akan memandu Diskominfo Kota Bandung dalam mengimplementasikan perubahan dan perbaikan proses secara terstruktur dan berkelanjutan. *Roadmap* ini disusun

berdasarkan hasil analisis dan rekomendasi yang telah diidentifikasi sebelumnya, mencakup tahapan implementasi yang dirancang untuk mencapai kondisi ideal yang sesuai dengan standar ITIL V3. Setiap tahapan dalam *roadmap* mencakup detail langkah-langkah yang perlu diambil, alokasi sumber daya, serta waktu pelaksanaan yang realistis, dengan fokus pada peningkatan kualitas manajemen perubahan dan validasi dan pengujian layanan TI di Diskominfo Kota Bandung. Perancangan *roadmap* ini dibuat berdasarkan skala prioritas yang ditentukan melalui *assessment* dan didahulukan dari *level* rendah (*Level 1 Initial*) karena *level* ini akan menjadi basis untuk mengerjakan ke *level* lebih tinggi.

### 1. Perancangan *Roadmap Change Management*

Perancangan *roadmap* untuk *Change Management* bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur dalam mengimplementasikan perubahan secara efektif di Diskominfo Kota Bandung. *Roadmap* ini mencakup tahapan-tahapan implementasi yang dirancang berdasarkan hasil asesmen, *gap* analisis, serta rekomendasi yang telah diberikan. Setiap tahapan dalam *roadmap* disusun dengan memperhatikan prioritas, alokasi sumber daya, serta *timeline* yang realistis, guna memastikan bahwa proses manajemen perubahan berjalan sesuai dengan standar ITIL V3 dan memberikan dampak positif bagi Diskominfo Kota Bandung. Rancangan *Roadmap Change Management* disajikan pada table 10.

Tabel 10. Rancangan *Roadmap Change Management*

No	Rancangan Rekomendasi	Roadmap Timeline			
		2025			
		Q1	Q2	Q3	Q4
<i>People Aspect</i>					
1	Menambahkan <i>roles</i> untuk memastikan semua permintaan dicatat dan diproses dengan benar				
2	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait pencatatan serta tindak lanjut perubahan				
3	Menambahkan <i>roles</i> untuk mengotorisasi permintaan perubahan				
4	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait otorisasi perubahan				
5	Menambahkan <i>roles</i> untuk mengotorisasi permintaan perubahan				
6	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait otorisasi perubahan				
7	Memberikan pelatihan dan pemahaman tentang koordinasi dan komunikasi implementasi perubahan				
8	Menambahkan <i>roles</i> untuk peninjauan dan evaluasi hasil implementasi perubahan				
9	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait peninjauan dan evaluasi hasil implementasi perubahan				
10	Menambahkan <i>roles</i> untuk penutupan perubahan				
11	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait penutupan perubahan				

12	Menambahkan <i>roles</i> untuk <i>change schedule</i>				
13	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab terkait <i>change schedule</i>				
14	Menambahkan <i>roles</i> untuk dokumentasi PIR				
15	Menambah rincian tugas dan tanggung jawab terkait dokumentasi PIR				
<i>Process Apect</i>					
16	Memperbarui prosedur terkait seluruh permintaan perubahan ditindak lanjuti				
17	Memperbarui prosedur terkait seluruh perubahan memerlukan persetujuan resmi				
18	Menetapkan kebijakan untuk otorisasi atau persetujuan resmi terhadap seluruh perubahan				
19	Memperbaharui prosedur terkait komunikasi perubahan				
20	Memperbarui prosedur terkait peninjauan implementasi perubahan				
21	Menetapkan kebijakan untuk mengatur peninjauan perubahan				
22	Memperbarui prosedur terkait seluruh perubahan dilakukan penutupan perubahan				
23	Memperbarui prosedur terkait <i>change schedule</i> perubahan				
24	Memperbarui prosedur terkait dokumentasi PIR				
<i>Techonology Aspect</i>					
25	Implemenntasi <i>Tools</i> untuk pengelolaan dan tindak lanjut permintaan perubahan.				
26	Implementasi <i>Tools</i> untuk proses otorisasi perubahan.				
27	Implementasi <i>Tools</i> untuk koordinasi perubahan.				
28	Implementasi <i>Tools</i> untuk manajemen dan peninjauan perubahan.				
29	Implementasi <i>Tools</i> untuk <i>change closure workflow</i> .				
30	Implementasi <i>Tools</i> untuk <i>change schedule</i> .				
31	Implementasi <i>Tools</i> untuk pengelolaan PIR.				

## 2. Perancangan *Roadmap Service Validation and Testing*

Perancangan *roadmap* untuk *Service Validation and Testing* bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas dan terstruktur dalam mengimplementasikan perubahan secara efektif di Diskominfo Kota Bandung. Setiap tahapan dalam *roadmap* disusun dengan memperhatikan prioritas, alokasi sumber daya, serta timeline yang realistis, guna memastikan bahwa proses manajemen perubahan berjalan sesuai dengan standar ITIL V3 dan memberikan dampak positif bagi Diskominfo Kota Bandung. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 11.

**Tabel 11.** Perancangan *Roadmap Service Validation and Testing*

No	Rancangan Rekomendasi	<i>Roadmap Timeline</i>			
		2025			
		Q1	Q2	Q3	Q4
<i>People Aspect</i>					
1	Menambahkan <i>roles</i> untuk pengelolaan layanan				
2	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan layanan TI yang disediakan memenuhi tujuan bisnis dan utilitas yang dibutuhkan oleh pengguna				

No	Rancangan Rekomendasi	Roadmap Timeline			
		2025			
		Q1	Q2	Q3	Q4
3	Menambahkan <i>roles</i> untuk koordinasi masalah pengujian				
4	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa masalah yang ditemukan ditangani dengan cepat dan efisien.				
5	Menambahkan <i>roles</i> untuk pemeliharaan rencana pengujian				
6	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan rencana pengujian selalu diperbarui dan mencakup semua aspek yang relevan				
7	Menambahkan <i>roles</i> untuk pengeolaan jadwal				
8	Menambahkan rincian tugas dan tanggung jawab untuk memastikan jadwal aktivitas pelanggan dipelihara				
<i>Process Apect</i>					
9	Menetapkan kebijakan setiap layanan sistem informasi yang di bangun harus sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan strategi organisasi				
10	Memperbaharui procedure terkait tindakan untuk menyelesaikan masalah pengujian				
11	Memperbarui prosedur terkait rencana pengujian				
12	Membuat dokumentasi aktivitas pelanggan				
<i>Techonology Aspect</i>					
13	Implementasi <i>tools</i> untuk memantau kinerja layanan dan memastikan layanan sesuai dengan tujuan				
14	Impelementasi <i>tools</i> untuk menyelesaikan tindakan masalah pengujian				
15	Implementasi <i>tools</i> untuk rencana pengujian				
16	Implementasi <i>tools</i> untuk jadwal aktivitas pelanggan				

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian implementasi IT *Service Management* (ITSM) pada proses *Change management* dan *Service validation and testing* menggunakan framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Change management* saat ini berada di *Level 1* dengan tingkat pemenuhan 80%. Hal ini disebabkan oleh kurangnya proses tindak lanjut dan otorisasi resmi dalam implementasi perubahan, meskipun *Performance Management* dan *Work Product Management* juga mencapai pemenuhan 80%. Untuk mencapai *Level 2*, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan implementasi perubahan. Sementara itu, *Service validation and testing* telah mencapai 88% dari tujuan *Level 1*, dengan *Performance Management* mencapai 93% dan *Work Product Management* mencapai 75% pada *Level 2*. Meskipun kinerja sudah cukup baik, beberapa area masih memerlukan peningkatan, terutama dalam hal pengelolaan perubahan dan validasi pengujian layanan.

Hasil *gap analysis* yang difokuskan pada *Service Transition*, khususnya dalam proses *Change management* dan *Service validation and testing*, menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan. Proses-proses tersebut masih belum maksimal di

Diskominfo Kota Bandung, yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta belum tersedianya alat manajemen perubahan dan sistem validasi pengujian layanan yang terintegrasi. Untuk mengatasi hal ini, telah dirancang rekomendasi ITSM yang mencakup tiga aspek utama, yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Rekomendasi tersebut meliputi prosedur, kebijakan, serta penggunaan *tools* untuk mendukung implementasi ITSM pada proses *Change management* dan *Service validation and testing*.

Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan *roadmap* yang dapat digunakan untuk implementasi ITSM di Diskominfo Kota Bandung pada proses *Change management* dan *Service validation and testing*. *Roadmap* tersebut dirancang untuk meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI secara efektif dan efisien, dengan *timeline* implementasi yang dibagi ke dalam empat kuartal pertama yang dimulai pada awal tahun 2025. Perancangan *roadmap* ini didasarkan pada skala prioritas yang ditentukan melalui *assessment*, dengan fokus awal pada *Level 1 (Initial)* sebagai dasar untuk mencapai *level* yang lebih tinggi.

## Referensi :

- Celvine Adi Putra, & Tata Sutabri. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Cholik, C. A. (2021). Teknologi Informasi, ICT,. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Hevner, A. R. (2007). A Three Cycle View of Design Science Research. *Scandinavian Journal of Information Systems*, 19(2), 87–92.  
[https://www.researchgate.net/publication/254804390\\_A\\_Three\\_Cycle\\_View\\_of\\_Design\\_Science\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/254804390_A_Three_Cycle_View_of_Design_Science_Research)
- Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3 Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal> Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Komunikasi, Media, Dan Informatika*, 1(3), 190–195. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- Ramayasa, I. P. (2020). Penerapan Framework Itil V3 Dalam Analisis Tata Kelola Sistem Informasi Layanan Akademik Domain Service Transition. *Teknologi Informasi Dan Komputer*, 06(02), 134–141.