Volume 4 Issue 2 (2023) Pages 325 - 333
Economics and Digital Business Review
ISSN : 2774-2563 (Online)

Analisis Tata Kelola Layanan Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Kerangka Kerja Itil V4 Pada Dinas Penanaman Modal Dan Ptsp Kota Pangkalpinang

Zelika Apriliani, Tata Sutabri

[1,2,] Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma.

Abstrak

The community satisfaction index is the main focus in determining the success of an agency's service program. This research uses the ITIL v4 (Information Technology Infrastructure Library) framework to analyze the governance of community satisfaction index services in the one-stop capital investment and integrated services department in the city of Pangkalpinang. This research method uses a quantitative method with observation stages and questionnaires distributed to users, IT administrators and IT managers. The results of the service analysis in the form of measures of information technology governance can be used as policy formulation documents related to policies
The ITIL v4 framework helps analyze the level and size of community satisfaction index service governance using the ITIL v4 framework so that it functions as an evaluation for service providers to continue to improve the quality of services at the Pangkalpinang City investment and PTSP services
Keywords: Analyst, ITIL v4, Satisfaction Index, Service, Service Management

Copyright (c) 2023 **Zelika Apriliani**

✉ Corresponding author :
Email Address : zelikaap@gmail.com, tata.sutabri@gmail.com

PENDAHULUAN

Teknologi informasi kini berkembang pesat karena hampir seluruh lapisan organisasi menggunakan Teknologi Informasi (TI). Penggunaan TI merupakan hal yang melekat dan menjadi sebuah keharusan bagi sebuah organisasi. Namun, penggunaan TI tetap harus memiliki manajemen untuk pengelolaan agar layanan TI yang digunakan dapat menunjang fungsi dan kualitas layanan dari sebuah organisasi tersebut dengan baik.

Dalam sebuah organisasi, tentunya memiliki struktur dan tanggung jawab yang berfungsi untuk menangani infrastruktur TI. Ketersedian infrastruktur pada TI sering tidak dimaksimalkan fungsi dan kapasitasnya, dan beberapa sering terjadi permasalahan terkait kepentingan bisnis yang tidak selaras sehingga mengakibatkan sistem pada infrastruktur TI tidak berjalan dengan optimal. Maka dari itu, untuk menghindari dan mencegah agar permasalahan tersebut tidak terjadi dibutuhkan suatu kerangka kerja berfungsi agar dapat digunakan sebagai pengelola infrastruktur TI dengan baik.

Salah satu dari kerangka kerja atau pendekatan yang berkembang dengan optimal dan dapat dengan mudah diadaptasi sebagai *Framework* IT *Service Management* (ITSM) adalah it *Infrastructure Library* (ITIL) . Penerapan teknik dan proses kerangka kerja ITIL memberikan bayak manfaat , diantaranya peningkatan pada *service availibility*.

Pada penelitian ini, penulis berfokus pada analisis tingkat kepuasan layanan dan ukuran pengoperasian layanan. Ini merupakan hal yang sangat penting karena pada proses ini dapat mengukur berapa tingkat kepuasan dan optimalisasi dari penggunaan infrastruktur TI yang berjalan sesuai dengan yang sudah disepakati antara penyedia layanan dan organisasi.

a. Information Technology Service Management

IT Service Management adalah bagaimana tim TI mengelola pengiriman layanan TI dari awal hingga akhir kepada pelanggan. Konsep inti dari ITSM adalah keyakinan bahwa TI harus disampaikan sebagai layanan. Hal ini berbeda dengan dukungan TI tradisional yang hanya berfokus pada sistem TI. (Rizki, 2020). ITSM juga mencakup semua teknologi informasi di dalam organisasi. Tujuan dari ITSM adalah untuk menyelaraskan tujuan tim TI dengan tujuan yang lebih luas dari bisnis, dan tindakan mereka mendukung misi secara keseluruhan. ITSM juga menekankan pada perbaikan berkelanjutan untuk memastikan bahwa tim TI dapat terus meningkatkan kualitas layanan TI yang mereka berikan kepada pelanggan.

Dalam dunia bisnis yang semakin tergantung pada teknologi informasi, ITSM menjadi sangat penting untuk membantu tim TI dalam mengelola pengiriman layanan TI. Dengan menerapkan ITSM, tim TI dapat lebih fokus pada kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan TI yang mereka berikan. Jadi, apabila Anda ingin meningkatkan layanan TI dalam bisnis Anda, tidak ada salahnya untuk mempertimbangkan ITSM sebagai salah satu strategi yang harus dilakukan.

b. Information Technology Infrastructure Library

Perpustakaan infrastruktur teknologi informasi ini lebih dikenal dengan singkatan ITIL. Kerangka TI ini adalah satu kerangka ITSM yang paling banyak digunakan dalam beberapa tahun terakhir. Perbedaan ITSM dan ITIL yaitu ITSM dari sekedar konsep dan ITIL merupakan kerangka kerja yang menyediakan proses dan persyaratan untuk ITSM. Model ITIL terbaru berfokus terutama pada aspek penciptaan nilai bagi pelanggan/ pengguna dan kualitas layanan secara keseluruhan dari awal hingga akhir.

c. ITIL Maturity Model

salah satu model kematangan yang paling relevan dari perspektif TI adalah model yang relevan dengan ITIL. Model ITIl mencakup dari manajemen layanan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kematangan suatu organisasi layanan TI.

d. ITIL v4

ITIL versi 4 adalah evolusi dari ITIL versi 3 sehingga memberikan transisi yang praktis dan fleksibel bagi organisasi untuk mengadopsi cara kerja baru yang dibutuhkan oleh dunia digital modern. Tujuan ITIL versi 4 adalah untuk memberikan organisasi dan profesional dengan panduan komprehensif untuk mengelola teknologi informasi dalam ekonomi layanan modern.

e. Agile Maturity Model (AMM)

Agile Maturity Model digunakan oleh organisasi yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi untuk meningkatkan fleksibilitas, kepuasan pelanggan, dan kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan. Model AMM dirancang untuk memperbaiki dan meningkatkan metode pengembangan peangkat lunak, sekaligus memperkuat prinsip dan tujuan seperti pengurangan biaya, kepuasan pelanggan, kualitas perangkat lunak, dll.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Adapun tahapan-tahapan memiliki target yang harus dicapai. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

a. Observasi/survey
   Penulis melakukan penyelidikan terhadap subjek penelitian dengan mengamati fasilitas yang digunakan untuk mengelola layanan tersebut.
b. Parameter
   Menentukan parameter atau ukuran untuk pengumpulan data. Terdapat 34 proses di ITIL v4 namun penulis akan mencoba melakukan pengukuran dan pengumpulan data dari SVS di ITIL v4.
c. Questioner
   Penulis membagikan kuesioner berdasarkan parameter yang ditentukan pada langkah sebelumnya. Kuesioner dibagikan pada pengguna merupakan masyarakat, administrator TI, dan manajer TI pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang.
d. Data collection
   Sumber data berasal dari wawancara dengan manajer IT. Selain itu, data juga berasal dari observasi.
e. Maturity model
   Pengukuran dengan maturiti model. Terdapat 2 pengukuran dalam penelitian yaitu denganITIL maturity model untuk mengetahui tingkat kematangan layanan TI. Hasil dari pengukuran ITIL adalah tingkat kematangan 1 sampai dengan 5. Selanjutnya adalah model Agile Maturty untuk mengetahui instalasi IT mana yang perlu dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan model Agile Maturity.
f. Hasil
   Hasil penelitian berupa tingkat kematangan dan rekomendasi bagi pengelola teknik informasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Service Value System (SVS) ITIL v4

SVS digunakan untuk memodelkan bagaimana seluruh komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama untuk memfasilitasi penciptaan nilai secara keseluruhan yang meliputi : Guiding principles, Governance, Service value chain, Practices, continual improvement, dan Inputs and outcomes. Hasil dari SVS dapat digambarkan pada tabel 1. Proses value system sebagai berikut:

Tabel 1. Proses value system

Proses	Keterangan	Level
Oportunity/ Demand	Peluang untuk menambah nilai bagi pemangku kepentingan atau meningkatkan organisasi.	2.8
Value	Hasil SVS valid. SVS dapat memungkinkan penciptaan nilai yang berbeda bagi pemangku kepentingan	3.3
Guiding principles	Rekomendasi memandu organisasi dalam setiap situasi, terlepas dari perubahan tujuan, strategi, jenis pekerjaan, atau struktur manajemen.	3.0
Governance	Organisasi mempunyai saran yang mereka gunakan untuk mengarahkan dan mengendalikan. Kegiatan pengelolaan meliputi penilaian, pengarahan, dan pengawasan.	
Service Value Chain	Serangkaian aktivitas yang saling berhubungan yang dilakukan organisasi untuk menyediakan produk atau layanan yang berharga kepada konsumen dan memfasilitasi realisasi nilai.	3.4
Practices	Kegiatan ini terdiri dari sekumpulan sumber daya organisasi yang dirancang untuk melaksanakan pekerjaan atau menyelesaikan suatu objek pekerjaan tertentu.	3.4
Continual improvement	Perbaikan berkelanjutan dilakukan secara berulang-ulang untuk memastikan kinerja organisasi tetap sesuai dengan harapan pemangku kepentingan yang baru.	2.7

B. Maturity Model

dari hasil penelitian ditentukan tingkat kematangan dari level 1 hingga level 5 untuk setiap parameter pengukuran berdasarkan ITIL v4.

C. Agile Capability Maturity

Untuk menentukan agile capability maturity melalui tahapan sebagai berikut:

Tahap 1 : *Diagnosis of Agility And Maturity Level*

Langkah ini melakukan diagnosis tingkat kelincahan dan kematangan.

Tahap 2 : *Recognition of The Gaps*

Membandingkan agile maturity dengan memeriksa kekurangan.

Tahap 3 : *Selection of Agility Enablers*

Melakukan pilihan analisis yang dilakukan selama pengembangan perangkat lunak (misalnya, SWOT, PEST, analisis pemangku kepentingan).

Agile Capability Maturity terdiri atas level 1 sampai level 5. Dengan range nilai:

Level 1 : Range nilai 0 – 80
Level 2 : Range nilai 81 – 160
Level 3 : Range nilai 161 – 240
Level 4 : Range nilai 241 – 320
Level 5 : Range nilai diatasnya (+++)

Agile Capability dibawah menunjukkan hasil dari pengukuran :

Number	Parameters	Result
1	Oportunity Management	258
2	Demand	300
3	Bussines value	320
4	Guiding principles	260
5	Governance	240
6	Service Value Chain	250
7	Practice	300
8	Continual improvement	320
Sum		2248
Average		281

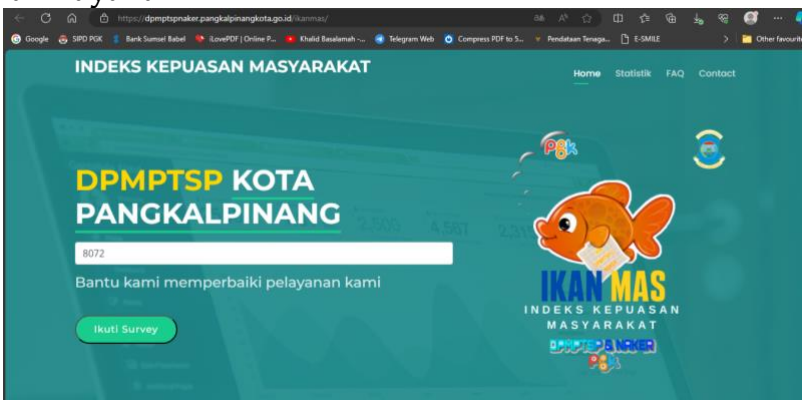
Tabel 2. Agile Capabilty

D. *Questioner* dan Wawancara

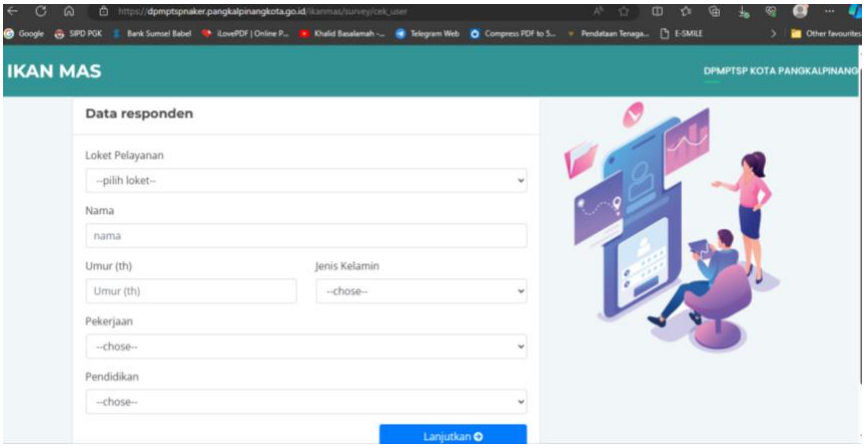
Pada tahap *Questioner,* penulis membagikan pertanyaan kepada pengguna yang merupakan masyarakat, administrator dan manajer TI.

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	Hasil rata-rata
1.	Persyaratan	Puas, sangat baik
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Puas, sangat baik
3.	Waktu Penyelesaian	Puas, sangat baik
4.	Biaya dan Tarif	Puas, sangat baik
5.	Produk jenis layanan	Puas, sangat baik
6.	Kompetensi pelaksana	Baik
7.	Perilaku pelaksana	Baik
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Puas, sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	Puas, sangat baik

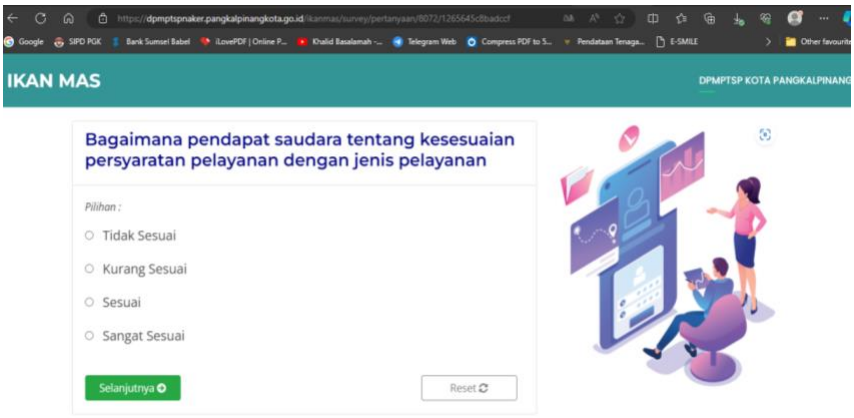
V. Tampilan Layanan



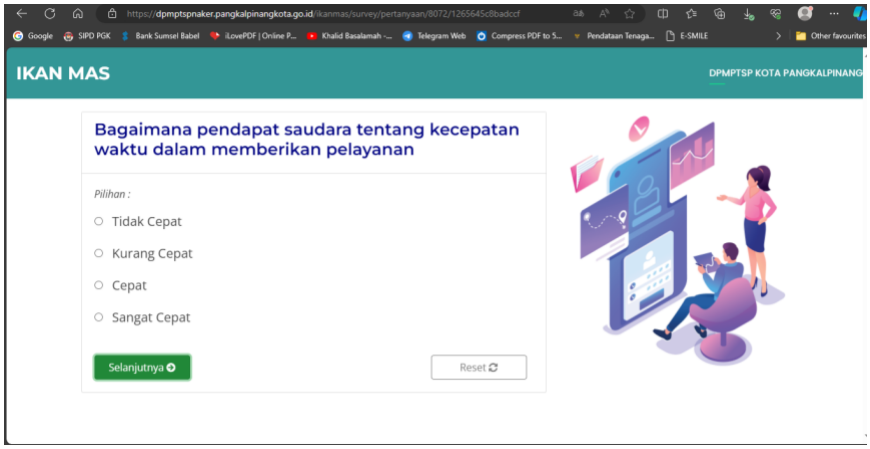
Gambar 1. Tampilan Home



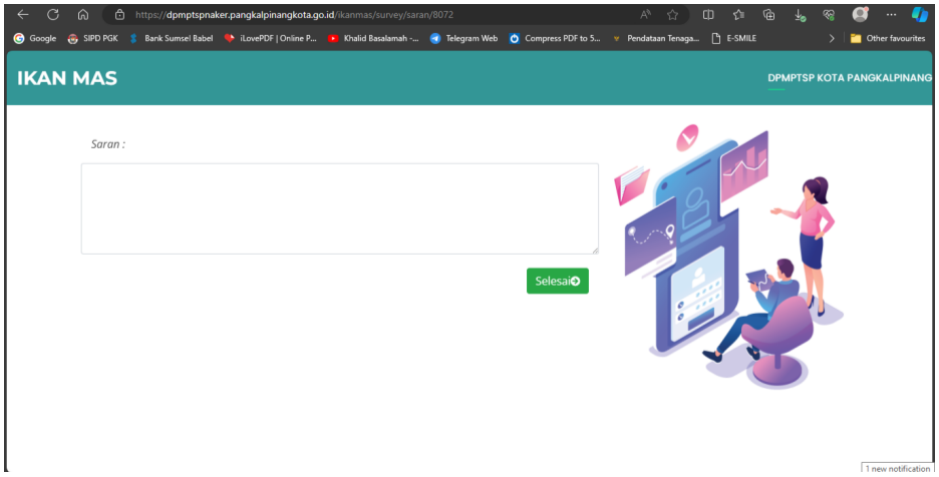
Gambar 2. Data Responden



Gambar 3. Survey pelayanan



Gambar 4. Survey pelayanan



Gambar 5. Saran dari responden

SIMPULAN

Berdasarkan hasil survei yang telah penulis lakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik responden sebanyak 95% sebagai pengguna layanan indeks
   kepuasan masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan infrastruktur TI yang
   disediakan pada organisasi.
2. Tata kelola informasi dapat digunakan sebagai dokumen perumusan kebijakan.
3. Hasil pengukuran berdasarkan ITIL v4, Maturity model berada pada Level 4, sedangkan Agile Ability pada level 4.

Referensi :

Abdullah K, *Tahapan dan Langkah-langkah Penelitian*,Cet. I; Watampone: Lukman al-Hakim Press, 2013.

Nurofik, A., Rahajeng, E., Munti, N. Y. S., Hardiansyah, A., Firmansyah, H., Sani, A., ... & Wiyono, A. S. (2021). PENGANTAR TEKNOLOGI INFORMASI. Penerbit Insania.

Sani, A. (2017). Sistem Manajemen Otomasi Perpustakaan Berbasis Open Source Senayan Library Management System (SLiMS)(Studi Kasus Perpustakaan H. Bata Ilyas STIE AMKOP Makassar). SEIKO: Journal of Management & Business, 1(1), 47-65.

SYARIFUDDIN, S., ILYAS, J. B., & SANI, A. (2021). PENGARUH PERSEPSI PENDIDIKAN & PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA KANTOR DINAS DIKOTA MAKASSAR. Bata Ilyas Educational Management Review, 1(2).

Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Sani, A. (2021). The Relevance of Using Social Media Applications Strategies to Increase Marketing Potential of Indonesian Maritime Tourism (Analytical Study of Tourism Journals and Online Marketing). Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences, 4(4), 8791-8799.

Majid, A., & Sani, A. (2016). Pengaruh Pelatihan dan Supervisi Kepala Ruangan terhadap Kinerja Perawat Pelaksana Diruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit TK. II Pelamonia Makassar. Jurnal Mirai Management, 1(2), 310-412.

Sani, A., & Hafidah, A. (2020). Pengaruh Shopping Life Style Dan Fashion Involvment Teradap Impulse Buying Behevior Masyarakat High Income Makassar. Jurnal Ilmiah Ecosystem, 20(3), 231-238.

Irsan, I., & Sani, A. (2018). Praktik Manajemen Pengetahuan Pustakawan Dalam Mengembangkan Koleksi Lokal Makassar Di Dinas Perpustakaan Kota Makassar. Jurnal Mirai Management, 3(1), 121-135.

Munir, M., Fachmi, M., & Sani, A. (2020). Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Mirai Management, 5(3), 161-170.

Syarifuddin, U., Ilyas, G. B., Misbahuddin, M., Mustafa, H., & Sani, A. (2022). Strategi Pengembangan Usaha Kerajinan Anyaman Rotan dan Bambu melalui Pemasaran Online di Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep. Bata Ilyas Educational Management Review, 2(2), 1-24.

Boediman, S. F., Hendriarto, P., Satmoko, N. D., Sulistiyani, S., & Amar Sani, A. S. (2021). Relevance of social media applications as a marketing strategy for Indonesian tourism destinations (literature analysis study). Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 4(3), 5705-5712.

Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. Amkop Management Accounting Review (AMAR), 2(1), 20-27.

Asriani, A., Putri, N., Kurniawan, S., & Sani, A. (2022). Pengaruh Personal Selling terhadap Peningkatan Penjualan Alat Tulis pada CV. Etalase Mitra Jaya di Wajo pada Masa Lockdown Pandemi Covid 19. Amkop Management Accounting Review (AMAR), 2(1), 13-19.

Abdullah,*Boedi dan Beni Ahmad Saebani, Metode Penelitian Ekonomi Islam;Muamalah*,Cet.I; Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014.

Agustianto,"WakafProduktifUntukBeasiswa",OfficialWebsiteofAgustiantohttp://www.agustiantocentre.com/?p=594,(16 Februari 2016).