

**PERANCANGAN IT GOVERNANCE LAYANAN AKADEMIK MENGGUNAKAN
FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY
(ITIL) VERSI 3 (STUDI KASUS: UIN SGD BANDUNG)**

Ichsan Taufik

Dosen Teknik Informatika UIN SGD Bandung

Abstrak

The main activity in higher education in accordance with its main function is as education is academic service providers. This paper conducted a study of how the governance of information technology related to academic service to the organization UIN SGD Bandung, so that using information technology especially in terms of academic service which is a new service can help the organization in achieving its objectives. This paper refers to one of the governance framework for information technology that is ITIL (IT Infrastructure Library) version 3 which is the latest version of the ITIL framework is based on lifecycle. One of the cycles that exist in ITIL version 3 is the IT Service Operation which is the focus area of this paper. The procedure in this paper are:

- 1. Study of literature from a variety of relevant literature.*
- 2. The collection of data and information through survey, observation, interview and collecting documents.*
- 3. Data analysis.*
- 4. Creating strategies and evaluate the application of IT Service Operation in UIN SGD Bandung.*

From the survey which was conducted with students, lecturers and employees of IT and Non IT regarding their response to conditions of readiness for implementing IT Service Operation in UIN SGD Bandung, so we found the conditions currently in the initial and repeatable stage where the condition is still necessary corrective steps which related to the implementation IT Service Operation. In this paper conducted an evaluation of strategy formulation and implementation of improvements to IT Service Operation in UIN SGD Bandung using frameworks IT Infrastructure Library (ITIL) version 3.

Key Word : *Information Technolgy Governance, IT Infrastructure Library (ITIL), IT Service Operation, Academic Service*

A. Pendahuluan

Tata kelola teknologi informasi (*IT Governance*) adalah upaya menjamin pengelolaan teknologi informasi agar mendukung bahkan selaras dengan strategi bisnis suatu enterprise yang dilakukan oleh dewan direksi, manajemen eksekutif, dan juga oleh manajemen teknologi informasi. [8]

“Perusahaan-perusahaan dengan IT Governance yang unggul memiliki 20% keuntungan yang lebih tinggi daripada perusahaan-perusahaan dengan tata kelola rendah yang memberikan sasaran-sasaran strategi yang sama.” (Dr. Peter Weil, Direktur Center for Information Research, MIT (berdasarkan pada studi dari 250 perusahaan pada 23 negara) [16]

Saat ini, UIN SGD Bandung sedang mengembangkan sarana dan prasarana Teknologi Informasi dengan membuat sebuah unit yang disebut IT center dalam rangka meningkatkan layanan sistem informasi dalam berbagai bidang, khususnya dalam bidang pelayanan akademik. Supaya investasi TI yang dibangun tidak menghamburkan sumber daya (misalnya uang, waktu dan produktivitas), kesalahan dalam strategi dan kebijakan TI, maka perlu dibuat suatu IT Governance yang baik, khususnya untuk mengelola layanan sistem informasi.

Operasional layanan akademik yang menggunakan TI merupakan hal yang harus diperhatikan, karena merupakan aktivitas utama dalam suatu perguruan tinggi dan juga agar investasi TI yang dilakukan untuk layanan akademik ini tidak sia-sia, sehingga diperlukan *IT Governance* yang baik khususnya dalam layanan operasional akademik di UIN SGD Bandung. Oleh karena itu penulis memilih kerangka kerja ITIL Versi 3 sebagai referensi dalam menyusun dan menerapkan proses yang dapat menjamin layanan operasional TI khususnya yaitu *IT Service Operation*.

B. Metodologi

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pembuatan rekomendasi pengelolaan TI ini sebagai berikut :

1. Studi literatur

Pada tahapan ini akan dilakukan kajian terhadap berbagai literatur yang relevan dengan kajian penelitian. Pustaka-pustaka yang dijadikan acuan adalah berupa buku [4,10,11,12], artikel [6], jurnal [1,2,5,7], dokumentasi [13,14,15], dan lain sebagainya yang berkaitan dengan kerangka kerja tata kelola teknologi informasi. Hasil kajian akan digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan langkah-langkah perbaikan, strategi dan evaluasi penerapan *IT Governance* terhadap layanan operasional TI.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan dokumen-dokumen mengenai profil perguruan tinggi serta dokumen-dokumen yang terkait layanan operasional TI termasuk kebijakan pengelolaan layanan operasional TI di UIN SGD Bandung.

3. Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan survey untuk identifikasi kesiapan penerapan proses *IT Service Operation* serta *maturity level* tata kelola TI saat ini serta analisis *gap* terhadap ekspektasi manajemen terhadap layanan akademik.

4. *Pembuatan rekomendasi pedoman strategi dan evaluasi penerapan IT Governance dalam menyusun IT Service Operation.*

Pada paper ini hanya akan dipaparkan mengenai rekapitulasi hasil survey seluruh strata, strategi dan evaluasi penerapan IT Service Operation sedangkan analisis hasil survey per strata, tahapan langkah-langkah perbaikan dapat dilihat pada laporan tesis dengan judul Perancangan IT Governance Layanan Akademik Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 (Studi Kasus: UIN SGD Bandung) yang dibuat oleh Taufik, Ichsan (2010) [9].

C. Tinjauan Pustaka

Teori yang digunakan untuk mendefinisikan rekomendasi pengelolaan TI adalah:

1. ITIL (IT Infrastructure Library) Versi 3

Pada 30 Juni 2007, OGC menerbitkan versi ketiga ITIL (ITIL v3) yang intinya terdiri dari lima bagian yang bisa dilihat pada gambar 1 dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah [10]:

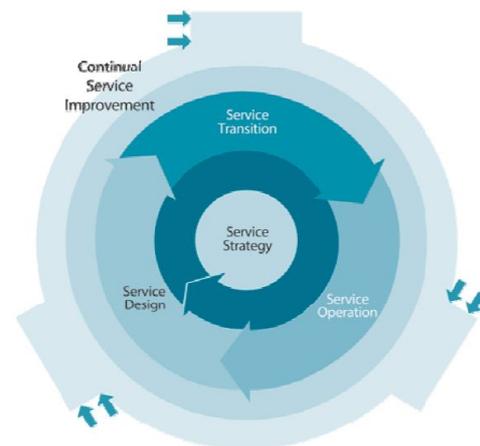
1. *Service Strategy*

2. *Service Design*

3. *Service Transition*

4. *Service Operation*

5. *Continual Service Improvement*



Gambar 1 Inti ITIL Versi 3

Pada paper ini hanya akan dibahas mengenai tahapan siklus hidup *Service Operation*. *Service Operation* mengenalkan, menjelaskan dan menyampaikan detail-detail dan kontrol aktivitas-aktivitas untuk mencapai keunggulan operasional pada basis hari-ke-hari.

Tujuan dari *Service Operation* adalah untuk koordinasi dan menjalankan aktivitas-aktivitas dan proses-proses yang dibutuhkan untuk menyampaikan dan mengelola layanan-layanan pada level-level yang disepakati pada pengguna dan pelanggan bisnis.

Sebagai bagian dari Siklus Manajemen Layanan, *Service Operation* bertanggung jawab untuk menjalankan

dan melakukan proses-proses yang mengoptimalkan biaya dan kualitas layanan-layanan. Sebagai bagian dari organisasi, *Service Operation* bertanggungjawab untuk memungkinkan bisnis memenuhi sasaran-sasarannya. Sebagai bagian dari dunia teknologi, *Service Operation* bertanggungjawab untuk menjalankan fungsi komponen-komponen efektif yang mendukung layanan [11].

Fungsi-fungsi *Service Operation* adalah:

- a. *Service Desk*
- b. Manajemen Teknikal
- c. Manajemen Operasi TI
- d. Manajemen Aplikasi

Proses-Proses *Service Operation* adalah:

- a. *Event Management*
- b. *Request Fulfilment*
- c. *Access Management*
- d. *Incident Management*
- e. *Problem Management*

2. ITIL Service Operation Readiness Assessment

ITIL Service Operation Readiness Assessment merupakan perangkat yang berguna untuk melihat profil *maturity* mengenai proses-proses *ITIL Service Operation* versi 3 yang dilakukan dalam suatu organisasi melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan sendiri (*self-assessment*) oleh organisasi yang akan

melakukan penerapan *IT Service Operation*.

Kuesioner *ITIL Service Operation Readiness Assessment* terbagi ke dalam 7 area proses sebagai berikut:

- a. Manajemen layanan sebagai sebuah praktik terdiri dari 19 pertanyaan detail.
- b. Prinsip-prinsip *Service Operation* terdiri dari 29 pertanyaan detail
- c. Proses-proses *Service Operation* terdiri dari 87 pertanyaan detail.
- d. Aktivitas-aktivitas *Service Operation* umum terdiri dari 42 pertanyaan detail.
- e. Pengorganisasian *Service Operation* terdiri dari 43 pertanyaan detail.
- f. Konsiderasi teknologi *Service Operation* terdiri dari 25 pertanyaan detail.
- g. Mengimplementasikan *Service Operation* terdiri dari 10 pertanyaan detail.

Pertanyaan-pertanyaan detail dari tujuh area proses di atas direlasikan dengan atribut kematangan seperti yang terlihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Deskripsi model kematangan ke dalam pernyataan pada area proses *ITIL Service Operation*

No	Tingkat Kematangan	Deskripsi Pernyataan Kematangan
1.	<i>Initial</i>	Proses-proses dan aktivitas-aktivitas adalah <i>adhoc</i> (khusus

No	Tingkat Kematangan	Deskripsi Pernyataan Kematangan
		untuk suatu tujuan) atau tidak terorganisasi atau tidak didefinisikan
2.	<i>Repeatable</i>	Proses-proses dan aktivitas-aktivitas dasar telah dibangun dan telah adanya suatu tingkat ketertiban dan ketaatan
3.	<i>Defined</i>	Semua proses dan aktivitas telah didefinisikan, didokumentasikan, distandardisasi dan terintegrasi bersama
4.	<i>Managed</i>	Proses-proses diukur dengan mengumpulkan data detail pada proses-proses dan kualitas mereka dan ditingkatkan sewajarnya
5.	<i>Optimized</i>	Peningkatan proses secara berkelanjutan / berkesinambungan telah diadopsi. Proses dan aktivitas telah matang

D. Analisis Lingkungan TI

Berdasarkan observasi serta analisis terhadap koleksi data IRC (*Information Resource Catalogue*) yang telah dilakukan, diperoleh beberapa fakta atau temuan terhadap kondisi UIN SGD Bandung serta pemanfaatan aplikasi saat ini, yaitu:

1. *Core business* UIN SGD Bandung adalah layanan akademik, hal ini dapat dilihat pada rantai nilai UIN dengan menggunakan rantai nilai Porter (Gambar 2) bahwa fungsi bisnis utama adalah aktivitas-aktivitas akademik mulai dari

penerimaan mahasiswa baru, operasional kegiatan akademik, serta penglepasan mahasiswa. Aktivitas-aktivitas utama tersebut didukung oleh aktivitas pendukung seperti kepegawaian, keuangan serta perlengkapan dan rumah tangga yang merupakan bagian dari administrasi keuangan dan umum, perpustakaan, pusat informasi dan komunikasi, pembinaan bahasa, peningkatan mutu akademik dan IT Center yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada serta unit lembaga non struktural penunjang akademik.



Gambar 2 Rantai Nilai Layanan Akademik UIN

2. Penanggung jawab dan pembuat keputusan fungsi bisnis utama akademik dipegang oleh Pembantu Rektor Bidang Akademik di bawah pengawasan Rektor dan dilaksanakan oleh Ketua Jurusan/Program Studi di bawah pengawasan Dekan Fakultas dengan dukungan Kepala Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan, Kabag dan

Kasubag Tata Usaha Fakultas, sedangkan penanggungjawab dan pembuat keputusan untuk fungsi pendukung administrasi keuangan dan umum dipegang oleh Pembantu Rektor Bidang Administrasi Umum dilaksanakan oleh Kepala Biro Administrasi Umum dengan dukungan Pembantu Dekan Bidang Administrasi Umum Fakultas. Unit Pelaksana Teknis yang melayani dan memelihara infrastruktur teknologi informasi UIN adalah Unit IT Center yang bertanggung jawab kepada Pembantu Rektor Bidang Kerjasama dan Sistem Informasi.

3. Dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama dan pendukung, saat ini UIN SGD Bandung telah memanfaatkan aplikasi untuk mendukung sekitar 29 fungsi bisnis atau sekitar 28,43 % dari total 102 fungsi bisnis.
4. Dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas utama, UIN SGD Bandung telah memanfaatkan aplikasi-aplikasi, namun penggunaan aplikasi-aplikasi tersebut masih tersebar pada masing-masing fakultas dengan platform dan database yang berbeda-beda. Sedangkan pemanfaatan aplikasi SIA-UINSGD yang merupakan

aplikasi terintegrasi untuk seluruh fakultas belum digunakan secara optimal, penggunaannya saat ini masih terbatas pada pengolahan proses registrasi mahasiswa.

5. Dalam melaksanakan aktivitas pendukung, UIN SGD Bandung juga telah memanfaatkan aplikasi untuk mengelola data-data yang berhubungan dengan fungsi bisnis kepegawaian, keuangan dan persediaan barang yang merupakan bagian dari Administrasi Keuangan dan Umum, tetapi masih banyak fungsi bisnis lainnya yang merupakan aktivitas pendukung belum memanfaatkan aplikasi.

1. **Survey dan Analisis ITIL Service Operation Readiness Assessment**

Pada bagian ini akan dilakukan survey terhadap mahasiswa, dosen dan karyawan TI dan non TI kondisi tata kelola layanan TI di UIN SGD Bandung khususnya terkait layanan TI berdasarkan fase *Service Operation* ITIL versi 3. Penentuan ukuran sampel dilakukan berdasarkan rumus Slovin [3] berikut ini:

$$n = \frac{N}{(1+N_e^2)} \quad (1)$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = presisi 5% dengan tingkat kepercayaan 95%

Pada kasus ini, diketahui jumlah populasi (5379 mahasiswa aktif, 705 dosen tetap non TI, 190 karyawan, serta 8 orang yang termasuk dosen tetap TI, dan 2 orang karyawan TI) adalah 6284 orang dan batas error yang dapat ditoleransi telah ditentukan sebesar 5%

$$n = \frac{6284}{(1 + 6284 * (0,05)^2)} = 376,0622 \approx 377$$

Maka diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sejumlah 377 orang.

Dengan *Stratified Sampling*, populasi heterogen dikelompokkan dalam beberapa subpopulasi (strata), kemudian dari setiap subpopulasi dipilih sampel secara acak, untuk menghitung jumlah sampel yang diambil untuk masing-masing subpopulasi, dihitung berdasarkan rumus:

$$S_i = \frac{N_i}{N} * S \quad (2)$$

Dengan

S_i = jumlah sampel dari strata ke-i (i=1,2,3, ...

jumlah strata)

N_i = jumlah subpopulasi ke-i

N = jumlah populasi seluruhnya

S = jumlah sampel yang akan diambil

Pada kasus pengelolaan data di UIN SGD Bandung, *stratum* yang

digunakan untuk membentuk subpopulasi adalah peran yang terlibat dan merasakan pelayanan TI yang telah diberikan pada pengguna dan pelanggan layanan TI berdasarkan tingkat pengetahuan bidang TI dan Non TI. Pada tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan *stratified sampling* yang dilakukan di UIN SGD Bandung.

Tabel 2 Penghitungan sampel yang akan diambil per strata

No	STRATA	JML (N _i)	S	S _i
1.	Mahasiswa Non TI	4604	300	220
2.	Mahasiswa TI	775	775	96
3.	Dosen Non TI	705	400	45
4.	Dosen TI	8	8	8
5.	Karyawan Non TI	190	190	6
6.	Karyawan TI	2	2	2
Total		6284	1675	377

Pada Tabel 2 ditunjukkan ringkasan hasil survey di UIN SGD Bandung berdasarkan nilai yang sering muncul (*modus*) dari atribut kematangan yang diberikan. Hasil survey yang didapatkan berdasarkan nilai yang sering muncul (*modus*) dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kecenderungan jawaban responden terkait kondisi kematangan layanan TI saat ini, sedangkan hasil survey yang didapatkan berdasarkan rata-rata dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai rata-rata jawaban responden

terkait kondisi kematangan layanan TI saat ini. Kedua hasil survey ini ditampilkan untuk membandingkan gambaran kondisi kematangan layanan TI saat ini.

Tabel 3 Ringkasan hasil survey seluruh strata berdasarkan *modus*

Area Service Operation Tanggapan semua responden	Modus
Manajemen layanan sebagai sebuah praktik	I (52,86%)
Prinsip-prinsip <i>Service Operation</i>	I (54,93%)
Proses-proses <i>Service Operation</i>	I (59,87%)
Aktivitas-aktivitas <i>Service Operation</i> umum	I (58,78%)
Pengorganisasian <i>Service Operation</i>	I (61,95%)
Konsiderasi Teknologi <i>Service Operation</i>	I (64,84%)
Mengimplementasikan <i>Service Operation</i>	I (61,78%)

Persentase yang ditampilkan di belakang setiap jawaban pada tabel 3 menunjukkan persentase jawaban yang paling sering muncul pada hasil survey. Selain berdasarkan *modus*, hasil survey juga diringkas berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden, seperti ditunjukkan pada tabel 5. Nilai yang ada dalam tanda kurung adalah nilai rata-rata jawaban responden sedangkan tingkat *maturity*-nya disesuaikan dengan tabel 4 indeks penilaian *maturity*

Tabel 4 Indeks Penilaian Maturity

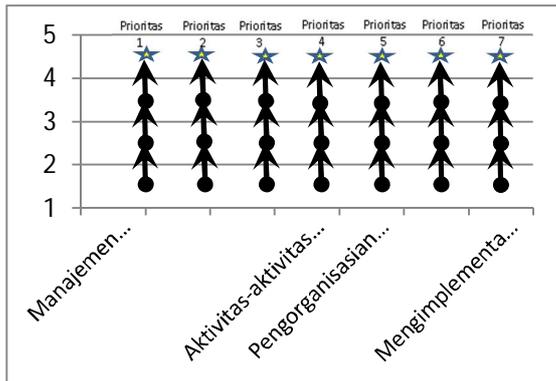
Rentang	Keterangan
0 – 1.50	Initial
1.51 – 2.50	Repeatable

2.51 – 3.50	Defined
3.51 – 4.50	Managed
4.51 – 5.00	Optimizing

Tabel 5 Ringkasan hasil survey seluruh strata berdasarkan rata-rata

Area Service Operation tanggapan semua responden	Rata-rata
Manajemen layanan sebagai sebuah praktik	2 (2,38)
Prinsip-prinsip <i>Service Operation</i>	2 (1,57)
Proses-proses <i>Service Operation</i>	1 (1,45)
Aktivitas-aktivitas <i>Service Operation</i> umum	2 (1,52)
Pengorganisasian <i>Service Operation</i>	1 (1,42)
Konsiderasi Teknologi <i>Service Operation</i>	1 (1,40)
Mengimplementasikan <i>Service Operation</i>	1 (1,40)

Berdasarkan hasil survey dan analisis yang telah dilakukan, setelah melakukan analisis dengan pendekatan *modus* dan nilai rata-rata dan dengan membandingkan kondisi nyata yang ada di UIN SGD Bandung, diambil kesimpulan, bahwa pendekatan penentuan prioritas dengan menggunakan *modus* merupakan representasi terbaik dalam menentukan ringkasan hasil implementasi proses-proses atau aktivitas-aktivitas *ITIL Service Operation* versi 3 di UIN SGD Bandung yang dapat digambarkan dalam diagram pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram prioritas perbaikan proses ITIL UIN SGD Bandung

E. Strategi Peningkatan Kematangan Proses

Berdasarkan hasil analisis terhadap studi kasus dengan model *ITIL Service Operation Readiness Assessment* yang telah disusun, pada bagian ini diuraikan usulan strategi pencapaian/peningkatan kematangan proses ITIL dengan melihat kelemahan-kelemahan yang dimiliki UIN SGD Bandung sebagai berikut:

1. Strategi Penerapan *IT Service Operation* di UIN SGD Bandung

Dalam usaha mencapai tujuan penerapan *IT Service Operation*, UIN SGD Bandung perlu juga menetapkan strategi. Strategi pada dasarnya adalah sekumpulan pilihan yang ditetapkan untuk dijalankan. Strategi-strategi yang perlu dilakukan oleh UIN SGD Bandung untuk menerapkan *IT Service Operation*, adalah sebagai berikut:

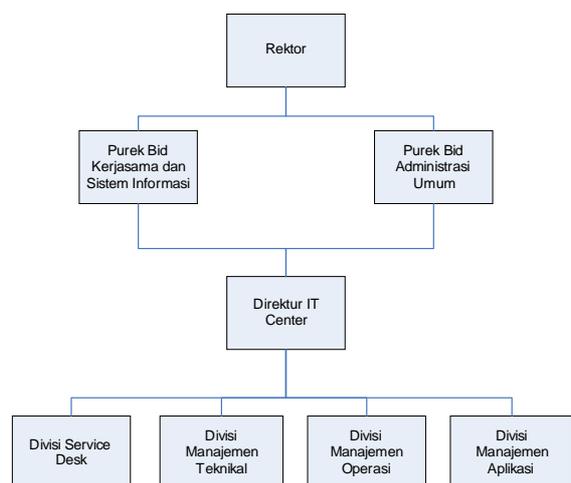
- a. Melakukan perjanjian kontrak dengan tim konsultan yang ahli dalam pembuatan rencana strategis dan *roadmap* pengembangan layanan TI

berdasarkan *IT Service Operation* ITIL versi 3, karena saat ini UIN SGD Bandung belum memiliki SDM yang cukup ahli dan profesional dalam mengembangkan layanan TI.

- b. Mengubah struktur organisasi IT Center yang ada menjadi struktur organisasi yang memiliki dukungan dari pimpinan universitas dan sumber dana yang cukup untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dan fungsi-fungsi layanan TI sebagai berikut:

- 1) *Service Desk*.
- 2) Manajemen Teknikal.
- 3) Manajemen Operasi TI.
- 4) Manajemen Aplikasi.

Struktur organisasi IT Center baru yang memiliki fungsi-fungsi di atas bisa dilihat pada gambar 4 berikut:



Gambar 4 Struktur Organisasi IT Center

- c. Menyiapkan SDM TI yang cukup ahli dan profesional dalam bidang layanan TI dengan cara mengontrak tenaga-

- tenaga profesional layanan TI dan menambah serta melatih SDM TI yang ada untuk melaksanakan aktivitas-aktivitas layanan TI yang akan datang jika waktu kontrak telah habis.
- d. Mengembangkan aplikasi-aplikasi / sistem informasi yang berhubungan dengan aktivitas-aktivitas akademik dan non akademik oleh tim divisi manajemen aplikasi yang berfungsi merencanakan, merancang dan mengimplementasikan sistem informasi yang dibuat.
- e. Melakukan penataan ulang / peningkatan infrastruktur jaringan LAN UIN SGD Bandung oleh bagian manajemen operasi TI agar aplikasi yang dibuat bisa diselenggarakan dengan baik dan lancar serta penambahan *bandwidth* yang saat ini baru sekitar 4 MBps perlu juga ditingkatkan agar layanan TI bisa dikelola secara maksimal sesuai dengan rasio pemakai layanan TI dan aplikasi-aplikasi yang membutuhkan *bandwidth* yang besar seperti *video conference*, *e-learning* dan lain-lain serta membuat infrastruktur saluran komunikasi yang baik, bisa melalui email, sms maupun *call center* sebagai sarana komunikasi antara para pengguna dan pelanggan layanan TI dengan pengelola layanan TI.
- f. Mendefinisikan layanan-layanan yang diberikan kepada pengguna dan pelanggan layanan TI setelah aplikasi sistem informasi dibuat, dengan merancang SLA (*Service Level Agreements*) / kesepakatan yang dibuat pertama kali antara penyedia layanan dan pengguna layanan mengenai tingkat (mutu) layanan.
- g. Melakukan tindakan monitoring dan kontrol terhadap aktivitas-aktivitas layanan TI yang dirancang dan diberikan kepada pengguna layanan TI.
- h. Melakukan pelatihan/*workshop* implementasi ITIL versi 3 khususnya terkait *IT Service Operation* untuk SDM TI yang akan mengelola dan merancang proses-proses layanan TI.

2. Evaluasi Penerapan IT Service operation di UIN SGD Bandung

Mekanisme evaluasi digunakan sebagai alat kontrol agar pelaksanaan program dan strategi yang dirancang tetap berada pada arah yang benar. Evaluasi adalah cara untuk menentukan kinerja pada suatu tahap dan hasilnya dapat digunakan sebagai dasar bagi perencanaan tindakan manajemen pada tahap berikutnya. Evaluasi dapat dilakukan oleh beberapa pihak. Pihak-

pihak yang perlu dilibatkan dalam evaluasi proses penerapan *IT Service Operation* di UIN SGD Bandung adalah:

- a. Rektor perlu melakukan evaluasi terkait penerapan manajemen layanan TI minimal dilakukan setiap 6 bulan sekali untuk mengetahui kemajuan-kemajuan yang telah dicapai.
- b. Pembantu Rektor Bidang Kerjasama dan Sistem Informasi perlu melakukan evaluasi terhadap pengembangan infrastruktur dan aplikasi sistem informasi TI yang dikembangkan setiap bulan atau minimal 3 bulan sekali untuk mengetahui kemajuan-kemajuan yang telah dicapai.
- c. Pembantu Rektor Bidang Administrasi Umum perlu melakukan evaluasi terhadap penganggaran dana untuk penerapan *IT Service Operation* setiap bulan atau minimal 3 bulan sekali untuk mengetahui penyerapan anggaran yang telah dilaksanakan.
- d. Divisi-divisi IT Center perlu melakukan evaluasi terhadap aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk menerapkan *IT Service Operation* setiap hari, mingguan atau bulanan.
- e. Pengguna dan pelanggan layanan TI bisa melakukan evaluasi dengan cara memberikan masukan-masukan

terkait layanan-layanan TI yang diberikan melalui saluran-saluran komunikasi khusus seperti email, antarmuka web, atau *call center* setiap waktu.

Evaluasi yang dilakukan adalah memantau langkah-langkah perbaikan, program dan strategi yang direncanakan dan dibangun oleh tim konsultan TI dan SDM TI organisasi IT Center dalam menerapkan *IT Service Operation* di UIN SGD Bandung.

F. Penutup

Pada bab penutup akan diuraikan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan adalah :

1. Hasil analisis kondisi eksisting TI di lingkungan UIN SGD Bandung menghasilkan gambaran kondisi layanan-layanan TI yang telah diberikan oleh unit IT Center terhadap unit-unit layanan akademik dan non akademik.
2. Hasil survey terhadap kesiapan organisasi IT Center UIN SGD Bandung untuk menerapkan *IT Service Operation* kepada dosen, karyawan, dan mahasiswa UIN SGD didapatkan nilai *modus* per area

proses *Service Operation* merupakan hasil yang representatif menggambarkan kondisi kesiapan penerapan IT Service Operation di UIN SGD Bandung, yaitu mengatakan bahwa tingkat kesiapan untuk kondisi saat ini masih dalam tahap *initial* (tingkat 1).

3. Melihat hasil analisis terhadap kesiapan penerapan *IT Service operation* yang masih dalam tahap 1 / *initial*, maka perlu dibuat strategi dan evaluasi penerapan *IT Service Operation* di UIN SGD Bandung.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diusulkan saran yang dapat digunakan untuk penelitian berikutnya, yaitu penelitian ini perlu dikembangkan lebih lanjut mengenai implementasi *IT Service Operation* berdasarkan *framework* ITIL V3, apabila fasilitas infrastruktur dan aplikasi layanan TI di UIN SGD Bandung telah dibangun dan dikelola dengan baik.

G. Daftar Pustaka

- Buckby, S., Best, P., dan Stewart J. (2009): *The Current State of Information Technology Governance Literature*. Information Science Reference. New York.
- Grembergen, Win Van (2004): *Strategies for Information Technology Governance*, Idea Group Publishing.
- Guilford J.P. (1977): *Fundamental Statistics in Psychology Education*. Mc Graw Hill B.C. New York.
- IT Governance Institute (2005): *COBIT 4.0 Control Objectives, Management Guidelines, Maturity Models*. IT Governance Institute.
- Lee, J. dan Lee, C. (2009): *IT Governance – Based IT Strategy and Management: Literature Review dan Future Research Directions*. Information Science Reference. New York.
- Moertini, Veronica S., (2008): *Pengembangan Sistem dan Sarana Teknologi Informasi untuk Perguruan Tinggi Indonesia*. Rapat Umum Anggota APTIK. Bandung
- Selig, Gad J. dan Waterhouse, Pete (2006): *IT Governance – An Integrated Framework and Roadmap: How to Plan, Deploy and Sustain for Competitive Advantage*. White Paper CA.
- Surendro, Kridanto (2009): *Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- Taufik, Ichsan (2010), *Perancangan IT Governace Layanan Akademik Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3 (Studi Kasus: UIN SGD Bandung)*. Bandung
- Taylor, Sharon, Cannon, David, dan Wheeldon, David (2007): *ITIL version 3 - Service Operation*. Buckinghamshire: Office of Government Commerce.
- The Art of Service (2007): *Beginner's notes IT Service Management with ITIL A Service lifecycle approach*. Brisbane, Australia.
- The Art of Service (2009): *How to Develop, Implement and Enforce*

- ITIL V3's Best Practices. Brisbane Australia.
- UIN Bandung (2007): Buku Panduan 2007/2008 UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Bandung: CV. Insan Mandiri.
- UIN SGD Bandung (2008): Laporan Rektor Dalam Dies Natalis ke-40 UIN SGD Bandung dan Lustrum VIII (8 April 2008). Bandung.
- UIN SGD Bandung (2008): Rencana Strategis UIN Sunan Gunung Djati Bandung 2008 – 2011. Bandung.
- Weil, Peter and Ross, Jeanne (2004): IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights Results, Harvard Business Press. Cambridge, MA.