



Assessment it service management (itsm) cakupan incident management menggunakan OGC self-assessment tools

¹Rachmat, ²Dimas Prasetyo Tegar Asmoro*, ³Verdi Yasin

¹²³Program Studi Sistem Informasi

¹rachmat@stmik.jayakarta.ac.id, ²dimas.prasetyo@stmik.jayakarta.ac.id,

³verdiyasin29@gmail.com

Received: December 27,2021, **Revised:** January 7, 2022, **Accepted:** January 10, 2022

Abstrak

IT Service Management (ITSM) adalah disiplin ilmu yang berusaha untuk menyelaraskan upaya TI dengan kebutuhan bisnis dan untuk mengelola penyediaan layanan TI yang efisien dengan kualitas yang terjamin [1]. Adapun tujuan penelitian ini yaitu Mengetahui nilai atau hasil *Assessment Incident Management* di Satuan Kerja XYZ menggunakan *OGC Self-Assessment Tools* dan Memberikan usulan perbaikan terhadap hasil *Assessment Incident Management* agar dapat sesuai dengan *best practice* sehingga dapat membantu mengatasi kendala dalam *Incident Management* dan meminimalisir ancaman keberlangsungan bisnis di Insitusi X. Penelitian ini memberikan hasil *Assessment Incident Management* di Satuan Kerja XYZ dan memberikan usulan perbaikan terhadap kendala operasional yang sering terjadi. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi dokumen dan wawancara kepada *Incident Manager* tim *Incident Management* untuk melakukan *assessment* agar mengetahui *level Incident Management* di satuan kerja XYZ apakah sudah berjalan sesuai dengan *best practice*. Instrumen dalam melakukan wawancara yaitu menggunakan kuisisioner pada *OGC Self Assessment Tools* pada masing-masing elemen atau *level* dalam cakupan *Incident Management*. Berdasarkan pada hasil penelitian pada masing-masing *Level* pada *OGC Self-Assesment*, Satuan Kerja XYZ Telah memiliki persyaratan yang cukup untuk *Incident Management*, Kegiatan *Incident Management* telah terintegrasi dan berjalan dengan baik, Memiliki tata kelola proses *Incident Management* yang baik, serta adanya informasi secara berkala yang memadai untuk mendukung keputusan manajemen Selain itu Satuan Kerja XYZ sudah menetapkan dan menerapkan hubungan antara kegiatan yang ada pada *Incident Management* dengan proses lainnya di ITSM dan Telah menerapkan *review Incident Management* secara eksternal kepada *customer* untuk memastikan layanan tetap optimal dan memenuhi kebutuhan *customer*.

Kata Kunci: *ITSM, OGC Self-Assesment, Incident Management, Layanan IT, Assesment*

1. PENDAHULUAN

Kebutuhan perusahaan akan teknologi informasi saat ini semakin meningkat, dimana teknologi informasi sekarang sudah mulai menjadi bagian yang tak terpisahkan dari layanan. Kondisi tersebut memunculkan kebutuhan untuk memastikan kualitas dan ketersediaan dari teknologi informasi yang dalam penggunaannya tidak terlepas dari insiden-insiden, serta munculnya permintaan dari pengguna. Dalam konteks perusahaan atau institusi, untuk mencapai tujuan perusahaan, sebagian besar perusahaan telah melibatkan teknologi informasi untuk mendukung jalannya proses bisnis. Satuan Kerja XYZ merupakan satuan kerja yang bertugas untuk mengelola sistem informasi di Institusi X yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Satuan Kerja XYZ memiliki visi yaitu menjadi mitra strategis dalam penyediaan layanan



DOI : 10.54593/jstekwid.v1i1.59

Jurnal Sains dan Teknologi WidyaloKa This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



TI yang mencakup diantaranya yaitu memberikan layanan kebutuhan sistem informasi, aset dan infrastruktur TI, *Helpdesk*, serta mengelola dan menjaga keberlangsungan operasional SI bagi pihak internal dan eksternal.

Value layanan kepada *customer* secara langsung bergantung pada seberapa baik layanan memfasilitasi *outcomes* untuk *customer* (Brewster, Griffiths, Lawes, & Sansbury, 2010). Oleh karena itu, untuk memberikan layanan TI yang prima baik kepada pihak internal maupun eksternal, pengelolaan layanan teknologi informasi atau *IT Service Management* (ITSM) yang baik menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan.

Berdasarkan buku *IT Service Management: A Guide for ITIL V3 Foundation Exam Candidates* (Brewster, Griffiths, Lawes, & Sansbury, 2010), *Service Management* adalah sekumpulan kemampuan khusus organisasi untuk memberikan *value* kepada *customer* dalam bentuk layanan atau *service* yang memungkinkan penyedia layanan untuk:

1. Memahami layanan yang mereka sediakan dari sudut pandang konsumen dan penyedia;
2. Memahami *value* layanan tersebut bagi *customer*-nya;
3. Menjamin bahwa layanan benar-benar memfasilitasi hasil yang ingin dicapai oleh *customer*-nya;
4. Memahami dan mengelola semua biaya dan risiko yang terkait dengan penyediaan layanan.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan kerangka kerja ITSM yang mencakup serangkaian *best practice* untuk menerapkan manajemen layanan teknologi informasi yang baik. Dalam ITIL, terdapat proses *Incident Management* yang dapat membantu mengelola suatu insiden agar dapat mengembalikan layanan operasional ke dalam proses normal secepat mungkin dan meminimalisir dampak yang buruk terhadap operasional bisnis. Satuan Kerja XYZ memiliki tim pengelolaan insiden dalam menjaga kualitas layanan TI nya. Dalam operasionalnya Satuan Kerja XYZ memiliki berbagai insiden yang berdampak besar pada ketersediaan layanan sistem pembayaran yang disediakannya untuk pihak internal dan eksternal. Sejauh ini belum diketahui apakah tim pengelolaan insiden di Satuan Kerja XYZ sudah berjalan dengan baik serta apakah hal yang perlu dilakukan seharusnya sudah diimplementasikan oleh Satuan Kerja XYZ. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukannya *assessment* terhadap *Incident Management* yang berjalan di Satuan Kerja XYZ.

Terdapat *Tools* dan *Framework* untuk melakukan *Assessment* ITSM diantaranya yaitu AXELOS, *Office of Government Commerce* (OGC) *Self-Assessment Tools*, *Process Maturity Model* (PMF) *Framework*, *IT Service Capability Maturity Model* (ITSCMM).

AXELOS merupakan *joint venture* yang didirikan oleh pemerintah Inggris untuk mengembangkan, mengelola, dan mengoperasikan kualifikasi secara *best practice* dalam metodologi yang sebelumnya dimiliki oleh OGC (Axelos, 2021). *Tools Assessment* ITSM Axelos adalah *tools* berbayar yang merupakan pengembangan dari *Tools Assessment* ITSM *open source* OGC.

PMF merupakan *framework* yang dapat digunakan untuk melakukan *assessment* terhadap masing-masing proses di ITSM secara individu maupun mengukur kematangan secara keseluruhan proses ITSM (Lloyd, 2002). PMF hanya dibahas pada buku ITIL v2, sedangkan pada buku ITIL v3 sudah tidak terdapat pembahasan PMF (Pereira & Silva, 2011).

ITSCMM merupakan *capability maturity model* yang menspesifikasikan perbedaan *level* kematangan untuk organisasi yang menyediakan layanan IT. Model ini tidak mengukur kematangan layanan secara individual, *project*, atau unit organisasi (Pereira & Silva, 2011).

OGC *Self-Assessment Tools* merupakan *tools assessment open source* yang dapat memberikan kemungkinan untuk melakukan *assessment* secara individu proses pada ITIL, diantaranya yaitu proses *Incident Management*. Oleh karena itu, kegiatan penelitian ini yaitu melakukan *assessment Incident Management* menggunakan OGC *Self-Assessment Tools*. Hasil dari *assessment* diharapkan dapat menjadi dasar dalam memberikan usulan perbaikan untuk memperbaiki kekurangan agar sesuai dengan *best practice* sehingga dapat membantu mengatasi kendala dalam penyediaan layanan operasional TI dan meminimalisir ancaman keberlangsungan bisnis di Insitusi X.





2. METODE DAN MATERIAL

1. *IT Service Management* (ITSM) adalah disiplin ilmu yang berusaha untuk menyelaraskan upaya TI dengan kebutuhan bisnis dan untuk mengelola penyediaan layanan TI yang efisien dengan kualitas yang terjamin (Pereira & Silva, 2010). Manajemen Layanan TI adalah cara untuk memberikan *value* kepada pelanggan dengan memfasilitasi hasil yang akan diperoleh dan dicapai oleh pelanggan tanpa harus menanggung biaya atau risiko tertentu. Sedangkan *service management* adalah sekumpulan kemampuan yang dikhususkan bagi organisasi untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk pelayanan (Brewster, Griffiths, Lawes, & Sansbury, 2010). Kemampuan organisasi khusus ini mencakup proses, aktivitas, fungsi, dan peran yang digunakan penyedia layanan untuk memungkinkan mereka memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk menetapkan struktur organisasi yang sesuai, mengelola pengetahuan, dan memahami cara memfasilitasi *outcomes* yang menciptakan *value*.
2. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Framework
ITIL v3 terbit pada lima buku, masing-masing buku mencakup fase siklus hidup layanan TI. ITIL v3 telah merambah sebagian besar organisasi, bahkan organisasi IT yang konservatif telah menggunakan kerangka kerja manajemen layanan ITIL v3. Kerangka kerja ini merajalela di industri saat ini dan menikmati sifat monopoli, kecuali untuk Microsoft, yang menganut versi turunan dari ITIL, Kerangka Kerja Operasi Microsoft (Kaiser, 2017).
3. *Incident Management* bermaksud untuk memulihkan operasi layanan normal secepat mungkin dan meminimalkan dampak buruk pada operasi bisnis, sehingga memastikan bahwa tingkat kualitas layanan yang disepakati dipertahankan. "Operasi layanan normal" didefinisikan sebagai keadaan operasional di mana layanan dan CI bekerja dalam tingkat layanan dan operasional yang disepakati (Practice, 2011).
4. OGC Self-Assessment Tools merupakan tools yang dikembangkan oleh ITSMF yang didukung oleh Office of Government Commerce (OGC). Skema dalam Self-Assessment terdiri dari kuesioner sederhana yang memungkinkan untuk memastikan area mana yang harus ditangani selanjutnya untuk meningkatkan kemampuan proses secara keseluruhan. Penilaian tersebut didasarkan pada kerangka umum yang mengakui bahwa ada sejumlah elemen struktural yang perlu ada untuk manajemen proses dan untuk memenuhi maksud keseluruhan dan memenuhi kebutuhan pelanggan (OGC, 2021). Sistem penilaian dari Self-Assessment ini yaitu terdiri dari sembilan elemen proses yang memiliki masing-masing pertanyaan berupa kuisisioner yang dapat dijawab dengan pilihan "Yes" dan "No".

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi dokumen dan wawancara kepada *Incident Manager* tim *Incident Management* untuk melakukan *assessment* agar mengetahui *level Incident Management* di satuan kerja XYZ apakah sudah berjalan sesuai dengan *best practice*. Instrumen dalam melakukan wawancara yaitu menggunakan kuisisioner pada OGC *Self Assessment Tools* pada masing-masing elemen atau *level* dalam cakupan *Incident Management*.

3.2 Pengukuran Tingkat Kematangan

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan *Assessment* menggunakan OGC *Self Assessment Tools* pada subbab 5.1 dapat dilihat *summary* dari hasil *assessment* yaitu pada Tabel 5.10 berikut:

Tabel 5. 1 Summary Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ

Level	No Pertanyaan	Nilai Y	Y/N	Memenuhi/Tidak Memenuhi	Skor
1 (Pre-requisites)	1.1	2	Y	Memenuhi	2
	1.2	1	Y		1
	1.3	1	Y		1





Skor Maksimal		4	Total Skor		4
Persentase					100%
1.5 (<i>Management Intent</i>)	2.1	2	Y	Memenuhi	2
	2.2	2	Y		2
	2.3	1	Y		1
	2.4	1	N		0
Skor Maksimal		6	Total Skor		5
Persentase					83.33%

Tabel 5. 10 Summary Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ (sambungan)

Level	No Pertanyaan	Nilai Y	Y/N	Memenuhi/Tidak Memenuhi	Skor
2 (Process Capability)	3.1	4	Y	Memenuhi	4
	3.2	4	Y		4
	3.3	4	Y		4
	3.4	4	Y		4
	3.5	4	Y		4
	3.6	4	Y		4
	3.7	1	Y		1
	3.8	1	Y		1
	3.9	1	Y		1
	3.10	1	N		0
Skor Maksimal		28	Total Skor		27
Persentase					96.43%
2.5 (Intenal Integration)	4.1	2	Y	Memenuhi	2
	4.2	1	Y		1
	4.3	1	Y		1
Skor Maksimal		4	Total Skor		4
Persentase					100%

Tabel 5. 10 Summary Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ (sambungan)

Level	No Pertanyaan	Nilai Y	Y/N	Memenuhi/Tidak Memenuhi	Skor
3 (Products)	5.1	3	Y	Memenuhi	3
	5.2	3	Y		3
	5.3	3	Y		3
	5.4	1	Y		1
	5.5	1	N		0
	5.6	1	Y		1
Skor Maksimal		12	Total Skor		11
Persentase					91.67%
3.5 (Quality Control)	6.1	2	Y	Tidak Memenuhi	2
	6.2	2	Y		2
	6.3	2	N		0
	6.4	1	Y		1
	6.5	1	Y		1
Skor Maksimal		8	Total Skor		6
Persentase					75%





Tabel 5. 10 Summary Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ (sambungan)

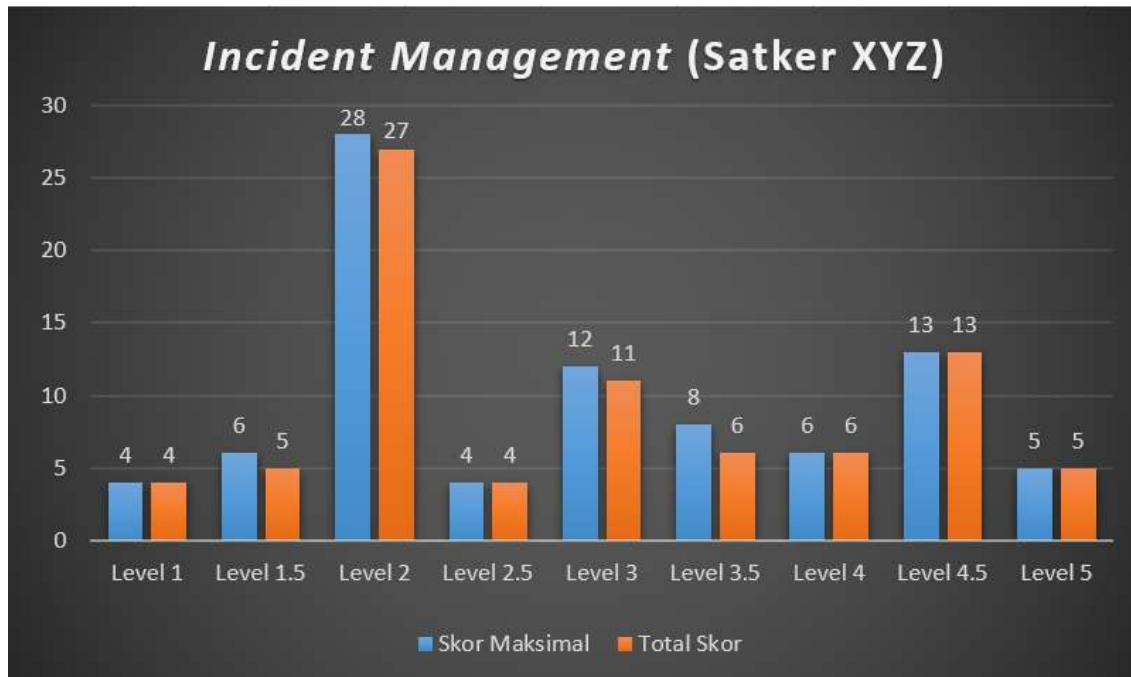
Level	No Pertanyaan	Nilai Y	Y/N	Memenuhi/Tidak Memenuhi	Skor
4 (Management Information)	7.1	2	Y	Memenuhi	2
	7.2	2	Y		2
	7.3	1	Y		1
	7.4	1	Y		1
Skor Maksimal		6	Total Skor		6
Persentase					100%
4.5 (External Integration)	8.1	3	Y	Memenuhi	3
	8.2	3	Y		3
	8.3	3	Y		3
	8.4	1	Y		1
	8.5	1	Y		1
	8.6	1	Y		1
	8.7	1	Y		1
Skor Maksimal		13	Total Skor		13
Persentase					100%

Tabel 5. 10 Summary Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ (sambungan)

Level	No Pertanyaan	Nilai Y	Y/N	Memenuhi/Tidak Memenuhi	Skor
5 (Customer Interface)	9.1	1	Y	Memenuhi	1
	9.2	1	Y		1
	9.3	1	Y		1
	9.4	1	Y		1
	9.5	1	Y		1
Skor Maksimal		5	Total Skor		5
Persentase					100 %

Grafik pada Gambar 5.2 menunjukkan hasil nilai Asessment Incident Management antara nilai maksimal dan nilai yang dihasilkan untuk masing-masing Level di Satuan Kerja XYZ.





Gambar 5. 1 Grafik Hasil Assessment Incident Management Satuan Kerja XYZ

Berdasarkan pada Gambar 5.2 Level 1, Level 2.5, Level 4, Level 4.5, dan Level 5 dapat dipenuhi oleh Satuan Kerja XYZ dengan memperoleh skor maksimal untuk masing-masing level-nya. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan OGC Assessment Tools, *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ saat ini:

- Telah memiliki persyaratan yang cukup untuk *Incident Management* (Level 1 – *Pre-requisites*).
- Kegiatan yang ada pada internal *Incident Management* telah terintegrasi dan berjalan dengan baik (Level 2.5 – *Internal Integration*).
- Memiliki tata kelola proses *Incident Management* yang baik, serta adanya informasi secara berkala yang memadai untuk mendukung keputusan manajemen (Level 4 – *Management Information*).
- Telah menetapkan dan menerapkan hubungan antara kegiatan yang ada pada *Incident Management* dengan proses lainnya di ITSM (Level 4.5 – *External Integration*).
- Telah menerapkan *review Incident Management* secara eksternal kepada *customer* untuk memastikan layanan tetap optimal dan memenuhi kebutuhan *customer* (Level 5 – *Customer Interface*).

Pada Level lainnya *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ belum mencapai optimal yaitu:

- Manajemen di Satuan Kerja XYZ yang berkaitan dengan pengetahuan dan *skill* SDM belum optimal, hal tersebut ditandai dengan program edukasi dan pelatihan untuk *Service Desk* dan *Incident Manager* belum dilaksanakan secara menyeluruh yang berdampak adanya *gap* pengetahuan dan *skill* mengenai *Incident Management* (Level 1.5 *Management Intent*).
- Tidak adanya *study of workload mix* untuk menentukan *staff level* yang dibutuhkan, *skill type*, dan biaya yang dibutuhkan terkait dengan *Incident Management*, sehingga berdampak pada ketidak-optimalan *process capability* dan *product* yang dihasilkan pada *Incident Management* (Level 2 – *Process Capability* dan Level 3 – *Products*).
- Pihak yang terlibat dalam *Incident Management* belum seluruhnya memahami dan terbiasa menggunakan aplikasi MLTI khususnya para *user* dan *solver*. Selain itu, *hard skill solver* belum merata dikarenakan tidak semua pegawai yang berperan sebagai *solver* mendapatkan



training hard skill yang dibutuhkan di lingkungan teknis operasional (*Level 3.5 – Quality Control*).

Secara umum *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ telah memenuhi *Level* yang ada di *OGC Self Assessment Tools Incident Management*. *Level 1 (Pre-requisites)*, *Level 2.5 (Internal Integration)*, *Level 4 (Management Information)*, *Level 4.5 (External Integration)*, dan *Level 5 (Customer Interface)* memperoleh persentase 100%, *Level 1.5 (Management Intent)* mencapai 83.33%, *Level 2 (Process Capability)* mencapai 96.43%, *Level 3 (Products)* mencapai 91.67%, namun *Level 3.5 (Quality Control)* tidak dapat terpenuhi dikarenakan salah satu pertanyaan *mandatory* pada *level* tersebut tidak terpenuhi oleh Satuan Kerja XYZ. Pihak yang terlibat pada *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ belum seluruhnya memahami dan terbiasa menggunakan aplikasi MLTI, serta adanya *gap hard skill* pada *solver* yang menyebabkan *Quality Control Incident Management* di Satuan Kerja XYZ tidak optimal, sehingga *Level 3.5* tidak bisa terpenuhi. Oleh karena itu *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ hanya dapat mencapai *Level 3*.

4. KESIMPULAN

Pada hasil penelitian yang dilakukan yaitu melakukan *assesment Incident Management* di Satuan Kerja XYZ menggunakan *OGC Self-Assessment Tools* serta memberikan usulan perbaikan terhadap kekurangan yang dihasilkan dapat menjawab pertanyaan penelitian. Adapun pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah “Bagaimana hasil *Assessment Incident Management* menggunakan *OGC Self-Assessment Tools* di Satuan Kerja XYZ?” dan “Apa usulan perbaikan agar *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ dapat mengikuti *best practice*?”. Tujuan penelitian ini yaitu membantu Satuan Kerja XYZ untuk mengetahui nilai atau hasil *Assessment Incident Management* menggunakan *OGC Self-Assessment Tools*, dan memberikan usulan perbaikan terhadap hasil *Assessment Incident Management* agar dapat sesuai dengan *best practice* sehingga dapat membantu mengatasi kendala dalam *Incident Management* dan meminimalisir ancaman keberlangsungan bisnis di Insitusi X. Adapun kesimpulan pada penelitian ini yaitu:

1. Hasil *Assessment Incident Management* menggunakan *OGC Self-Assessment Tools* pada Satuan Kerja XYZ yaitu *Level 3*. Hal tersebut dikarenakan Satuan Kerja XYZ tidak dapat mencapai *Level 3.5* walaupun *Level 4*, *4.5*, dan *5* dapat terpenuhi. Persentase dari skor setiap *Level* yaitu *Level 1 (Pre-requisites)*, *Level 2.5 (Internal Integration)*, *Level 4 (Management Information)*, *Level 4.5 (External Integration)*, dan *Level 5 (Customer Interface)* memperoleh persentase 100%, *Level 1.5 (Management Intent)* mencapai 83.33%, *Level 2 (Process Capability)* mencapai 96.43%, *Level 3 (Products)* mencapai 91.67%, dapat dinyatakan *Incident Management* pada Satuan Kerja XYZ yaitu sebagai berikut:

- 1) Telah memiliki persyaratan yang cukup untuk *Incident Management*.
- 2) Kegiatan yang ada pada internal *Incident Management* telah terintegrasi dan berjalan dengan baik.
- 3) Memiliki tata kelola proses *Incident Management* yang baik, serta adanya informasi secara berkala yang memadai untuk mendukung keputusan manajemen.
- 4) Telah menetapkan dan menerapkan hubungan antara kegiatan yang ada pada *Incident Management* dengan proses lainnya di ITSM.
- 5) Telah menerapkan *review Incident Management* secara eksternal kepada *customer* untuk memastikan layanan tetap optimal dan memenuhi kebutuhan *customer*.

Pada *Level* lainnya *Incident Management* di Satuan Kerja XYZ belum mencapai optimal yaitu:

- 1) Manajemen di Satuan Kerja XYZ yang berkaitan dengan pengetahuan dan *skill* SDM belum optimal, hal tersebut ditandai dengan program edukasi dan pelatihan untuk *Service Desk* dan *Incident Manager* belum dilaksanakan secara menyeluruh yang berdampak adanya *gap* pengetahuan dan *skill* mengenai *Incident Management*.
- 2) Tidak adanya *study of workload mix* untuk menentukan *staff level* yang dibutuhkan, *skill type*, dan biaya yang dibutuhkan terkait dengan *Incident Management*, sehingga





berdampak pada ketidak-optimalan *process capability* dan *product* yang dihasilkan pada *Incident Management*.

- 3) Pihak yang terlibat dalam *Incident Management* belum seluruhnya memahami dan terbiasa menggunakan aplikasi MLTI khususnya para *user* dan *solver*. Selain itu, *hard skill* pada *solver* belum merata dikarenakan tidak semua pegawai yang berperan sebagai *solver* mendapatkan *training hard skill* yang dibutuhkan di lingkungan teknis operasional.

Kaitan antara permasalahan atau realita yang ada di Satuan Kerja XYZ dengan praktik yang belum tercapai berdasarkan OGC *Self-Assessment Tools* yaitu:

- 1) Permasalahan *Penyelesaian Insiden melebihi batas SLA*, berkaitan dengan hasil *assessment* pada praktik yang diberi kode [PR.1], [PR.2], dan [PR.3].
 - 2) Permasalahan *Sering terjadi kesalahan pada sisi administratif mengenai pencatatan tiket insiden*, berkaitan dengan hasil *assessment* pada praktik yang diberi kode [PR.3].
 - 3) Permasalahan *Kurangnya SDM yang menangani pengelolaan administrasi tiket insiden yang sangat banyak*, berkaitan dengan hasil *assessment* pada praktik yang diberi kode [PR.2].
2. Adapun usulan perbaikan terhadap praktik yang belum tercapai yaitu sebagai berikut:
- 1) Seluruh tim *incident* yang terlibat diperlukan adanya *training* pada lingkup pengelolaan layanan agar dapat membangun dan memelihara kapabilitas pengelolaan layanannya. *The Official ITIL* dapat memungkinkan organisasi untuk mengembangkan kompetensi pegawainya melalui *training courses* yang memiliki 4 *levels* yaitu *Foundation Level*, *Intermediate level*, *ITIL Expert*, *ITIL Master* (Practice, 2011).
 - 2) Seluruh tim *incident* yang terlibat diperlukan adanya *training hard skill* yang sesuai dengan kondisi operasional dan kebutuhan bisnis.
 - 3) Mengimplementasikan penggunaan *framework* untuk mendukung kegiatan seperti *audit skill*, perencanaan kebutuhan *skill*, program pengembangan organisasi dan alokasi sumber daya, contohnya menggunakan SFIA, sehingga dapat mengakomodir penentuan *staff level* dan *skill type* yang dibutuhkan pada *Incident Management*.

Kelebihan yang dirasakan oleh penulis terhadap OGC *Self-Assessment Tools* yang digunakan untuk melakukan *Assessment Incident Management* di Satuan Kerja XYZ yaitu:

- 1) OGC *Self-Assessment Tools* merupakan *tools assessment* yang menyediakan pertanyaan-pertanyaan berupa kuisioner, dimana kumpulan kuisioner tersebut dibagi ke dalam topik yang berbeda-beda sesuai dengan proses-proses yang ada pada ITIL (*Incident Management*, *Problem Management*, dan sebagainya), sehingga *assessment* dapat berfokus pada masing-masing topik.
- 2) Masing-masing topik *assessment* terdiri dari sekumpulan pertanyaan atau kuisioner yang dibagi ke dalam *level* yang menggambarkan elemen proses. Terdapat 9 elemen proses yang lengkap dimulai dari *Pre-requisites* hingga *Customer Interface* yang dapat menjadikan luasnya cakupan *assessment*.

Di samping kelebihan, terdapat kekurangan yang dirasakan oleh penulis terhadap OGC *Self-Assessment Tools* yang digunakan untuk melakukan *Assessment Incident Management* di Satuan Kerja XYZ yaitu:

- 1) OGC *Self-Assessment Tools* tidak memberikan *checklist* apa saja yang diperlukan untuk dapat memenuhi pertanyaan *assessment*, sehingga dapat menimbulkan potensi kesalahan penafsiran ketika menentukan jawaban dari hasil pengumpulan data.
- 2) Praktik yang direkomendasikan berdasarkan hasil *assessment* tidak merujuk secara langsung terhadap permasalahan yang ada di Satuan Kerja XYZ, sehingga dapat dikatakan solusi yang dihasilkan tidak dapat mengatasi masalah yang ada secara maksimal.





Referensi (Reference)

- [1] Dikdik Permana Wigandi dan Sfenrianto dengan judul *Analysis of Information Technology Management Using ITIL Version 3 (Case Study: Al-Azhar 4 Islamic High School)* (Wigandi & Sfenrianto, 2018).
- [2] Luis Velez Lapao, Alvaro Rebugue, Miguel M Silva, Rui Gomes dengan judul *ITIL Assessment in a Healthcare Environment: The Role of IT Governance at Hospital Sao Sebastiao* (Lapao, Rebugue, Silva, & Gomes, 2009).
- [3] Recky Arisenta, Suharjito, Arief Agus Sukmandhani dengan judul *Evaluation Model of Success Change Management in Banking Institution Based on ITIL V3 (Case Study)* (Arisenta, Suharjito, & Agus Sukmandhani, 2020).
- [4] Agus Hermanto, Gery Kusnanto dengan judul *Evaluation of the Information Technology System Services for Medium Higher Education based on ITIL (A Case Study of Polytechnic XYZ)* (Hermanto & Kusnanto, 2017)
- [5] Davis, Gordon B, and Andrea S Adiwardana, 2009, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1*. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- [6] Fernández, Osvaldo et al. 2020. "Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Hotel Dengan Aplikasi Visual Basic Pada Homestay ' the Rumah Kita ' Lumajang." *Jurnal EKSEKUTIF* 17(1): 1–7.
- [7] Gasperz, Vincent, 2004, *Production Planning and Inventory Control*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [8] Hanif, Al Fatah, 2007, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [9] Lobaccaro, S. Carlucci, and E. Löfström, "A review of systems and technologies for smart homes and smart grids," *Energies*, vol. 9, no. 5, pp. 1–33, 2016, doi: 10.3390/en9050348.
- [10] T. F. Yurnama and N. Azman, "Perancangan Software Aplikasi Pervasive Smart Home," *Snati*, vol. 2009, no. Snati, pp. E2–E5, 2009, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/116718/perancangan-software-aplikasi-pervasive-smart-home>.
- [11] F. Masykur and F. Prasetyowati, "Aplikasi Rumah Pintar (Smart Home) Pengendali Peralatan Elektronik Rumah Tangga Berbasis Web," *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, p. 51, 2016, doi: 10.25126/jtiik.201631156.
- [12] William Stallings, *Komunikasi Data dan Komputer Jaringan Komputer Edisi 1* No Title. Jakarta: Salemba Teknika, 2002.
- [13] Anggeri S. Nurjaman, Verdi Yasin (2020) KONSEP DESAIN APLIKASI SISTEM MANAJEMEN KEPEGAWAIAN BERBASIS WEB PADA PT. BINTANG KOMUNIKASI UTAMA (Application design concept of web-based staffing management system at PT Bintang Komunikasi Utama). "JISICOM (Journal of Information System, Informatics, and Computing)", E-ISSN: 2597-3673 (Online) , P-ISSN: 2579-5201 (Print), Vol. 4 No.2, (28 Desember 2020), Page 143-174. DOI: <https://doi.org/10.52362/jisicom.v4i2.363> . URL Published : <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/363>
- [14] Ito Riris Immasari, Verdi Yasin (2019) PENGGUNAAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN CALON LEGISLATIF DI DPRD II KOTA TANGERANG. "JISICOM (Journal of Information System, Informatics, and Computing)", E-ISSN: 2597-3673 (Online) , P-ISSN: 2579-5201 (Print), Vol. 3 No.2, (10 Desember 2019), Page 53-58 URL Published : <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/139>
- [15] Muhammad Hendriawan, Thomas Budiman, Verdi Yasin, Asih Septia Rini (2021) PENGEMBANGAN APLIKASI E-COMMERCE DI PT. PUTRA SUMBER ABADI





- MENGGUNAKAN FLUTTER, “JISICOM (Journal of Information System, Informatics, and Computing)”, E-ISSN: 2597-3673 (Online) , P-ISSN: 2579-5201 (Print), Vol. 4, No.1, (20 Juni 2021), Page 69-88, DOI: <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i1.371> URL Published : <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/371>
- [15] Kemas Hasyim Azhari, Thomas Budiman, Rachmawaty Haroen, Verdi Yasin (2021) ANALISIS DAN RANCANGAN MANAJEMEN PROSES BISNIS UNTUK LAYANAN PELANGGAN DI PT. PGAS TELEKOMUNIKASI NUSANTARA, “JISICOM (Journal of Information System, Informatics, and Computing)”, E-ISSN: 2597-3673 (Online) , P-ISSN: 2579-5201 (Print), Vol. 4, No.1, (20 Juni 2021), Page 48-68, DOI: <https://doi.org/10.52362/jisicom.v5i1.381> URL Published : <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/381>
- [16] Adi Mardian, Thomas Budiman, Rachmawaty Haroen; Verdi Yasin (2021), *Perancangan Aplikasi Pemantauan Kinerja Karyawan Berbasis Android di PT. Salestrade Corp. Indonesia*, “Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta”, E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print), Volume 1, Nomor 3, Juli 2021, halaman 169-185, DOI: [10.52362/jmijayakarta.v1i3.481](https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i3.481) , URL Publikasi: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/481>
- [17] Nandang Mulyana, Agus Sulistyanto, Verdi Yasin (2021), PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN ASET IT BERBASIS WEB PADA PT MANDIRI AXA GENERAL INSURANCE, “Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta”, E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print), Volume 1, Nomor 3, Juli 2021, halaman 243-257, DOI: [10.52362/jmijayakarta.v1i3.498](https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i3.498) , URL Publikasi: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/498>
- [18] Maulia Usnaini, Verdi Yasin, Anton Zulkarnain Sianipar (2021), *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INVENTARISASI ASET BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WATERFALL*, “Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta”, E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print) Volume 1, Nomor 1, Februari 2021, halaman 36-55, DOI: [10.52362/jmijayakarta.v1i1.415](https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i1.415), URL Publikasi: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/415>
- [19] Putri Setiani, Ifan Junaedi, Anton Zulkarnain Sianipar, Verdi Yasin (2021), *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENDUDUK BERBASIS WEBSITE DI RW 010 KELURAHAN KEAGUNGAN KECAMATAN TAMANSARI - Jakarta Barat*. “Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta”, E-ISSN : 2797-0930 (Online), P-ISSN : 2746-5985 (Print) Volume 1, Nomor 1, Februari 2021, halaman 20-35, DOI: [10.52362/jmijayakarta.v1i1.414](https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v1i1.414) , URL Publikasi: <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta/article/view/414>
- [20] Benni Triyono, Sri Purwanti, Verdi Yasin (2017) REKAYASA PERANGKAT LUNAK SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN SURAT ATAU PAKET BERBASIS WEB (Studi Kasus : PT. Jaya Trade Indonesia), “Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research”, e-ISSN: 2598-8719. p-ISSN: 2598-8700. Vol.1 No.1 (30 Desember 2017) p46-53 <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/12>
- [21] Julinda Maya Paramudita, Verdi Yasin (2019) PERANCANGAN APLIKASI SISTEM PENYEWAAN ALAT BERAT (studi kasus: PT. Jaya Alam Sarana Jakarta) , “Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research”, e-ISSN: 2598-8719. p-ISSN: 2598-8700. Vol.3 No.1 (20 Februari 2019) p23-29 <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/73>
- [22] Muryan Awaludin, Verdi Yasin (2020) APPLICATION OF ORIENTED FAST AND ROTATED BRIEF (ORB) AND BRUTEFORCE HAMMING IN LIBRARY OPENCV FOR CLASSIFICATION OF PLANTS, “Journal of Information System, Applied,





- Management, Accounting and Research”, e-ISSN: 2598-8719. p-ISSN: 2598-8700.Vol.4 No.3 (14 Agustus 2020) p51-59**
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/247>
- [23] Ifan Junaedi, Dimas Abdillah, Verdi Yasin (2020) ANALISIS PERANCANGAN DAN PEMBANGUNAN APLIKASI BUSINESS INTELLIGENCE PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK KEMENTERIAN KEUANGAN RI, “ **Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research**”, e-ISSN: 2598-8719. p-ISSN: 2598-8700.Vol.4 No.3 (14 Agustus 2020) p88-101
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/249>
- [24] Verdi Yasin (2012) *Rekayasa Perangkat Lunak Berorientasi Objek*. Jakarta: Mitra Wacana Media,
- [25] Anis Rohmadi, Verdi Yasin (2020) DESAIN DAN PENERAPAN WEBSITE TATA KELOLA PERCETAKAN PADA CV APICDESIGN KREASINDO JAKARTA DENGAN METODE PROTOTYPING, “**Journal of Information System, Informatics and Computing**”. *E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 4 No.1, June 22, 2020. Pp.70-85.* <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/210>
- [26] Septian Cahyadi, Verdi Yasin, Mohammad Narji, Anton Zulkarnain Sianipar (2020) PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGIRIMAN DAN PENERIMAAN SOAL UJIAN BERBASIS WEB (Studi Kasus: Fakultas Komputer Universitas Bung Karno), “**Journal of Information System, Informatics and Computing**”. *E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 4 No.1, June 22, 2020. Pp.1-16*
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/199>
- [27] Ito Riris Immasari, Verdi Yasin (2019) PENGGUNAAN METODE ANALYTIC HIERARCHY PROCESS UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMILIHAN CALON LEGISLATIF DI DPRD II KOTA TANGERANG, “**Journal of Information System, Informatics and Computing**”. *E-ISSN: 2597-3673 (Online), P-ISSN: 2579-5201 (Print) Vol. 3 No. 2, December 10, 2019. Pp.53-58.*
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisicom/article/view/139>

