

Garis Besar dari Manajemen Layanan

Definisi, Teori dan Framework



Present by Ade Maulana

Prepare for Teaching at Universitas Pelita Harapan Medan

Kebijakan Kelas

1. Mahasiswa wajib datang tepat waktu. Mahasiswa yang datang terlambat lebih dari 15 menit tidak diizinkan mengikuti perkuliahan dan dicatat tidak hadir.
2. Mahasiswa wajib menggunakan busana yang sesuai dengan kebijakan universitas. Sanksi akan diberikan sesuai dengan peraturan universitas.
3. Mahasiswa tidak diperkenankan menggunakan perangkat elektronik selama perkuliahan dan ujian berlangsung, kecuali diminta oleh dosen pengajar sebagai bagian dari proses belajar di kelas.
4. Minimum kehadiran mahasiswa adalah 80%. Mahasiswa yang tidak memenuhi persyaratan tersebut, tidak dapat mengikuti UAS.
5. Mahasiswa yang tidak mengikuti kelas karena tugas dari Universitas sebagai utusan untuk mengikuti kompetisi nasional dan internasional, wajib mengerjakan tugas tambahan yang harus diberikan oleh dosen sebagai pengganti perkuliahan.
6. Mahasiswa yang melakukan kecurangan, seperti melakukan plagiat, memalsukan tanda tangan absensi, pembuatan surat izin palsu, dokumen/bukti administratif palsu, serta penggerjaan tugas dan ujian yang bukan milik pribadi, dinyatakan gagal dalam mata kuliah.
7. Mahasiswa yang sakit atau berkabung atas wafatnya keluarga inti dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, surat keterangan asli hasil pemeriksaan medis (laboratorium), surat rawat inap, atau surat duka dari instansi yang berwenang (cap basah) dan keterangan tertulis dari orang tua siswa.
8. Mahasiswa yang tidak dapat menghadiri perkuliahan karena menjadi korban bencana alam dan hasil yang bersifat *force majeure*, dinyatakan hadir dan dapat mengikuti ujian susulan dengan menunjukkan bukti administratif, berupa surat keterangan asli dari instansi yang berwenang (cap basah), foto, dan keterangan tertulis dari orang tua mahasiswa.

BEST PRACTICE

Best practice merupakan Aktivitas atau proses yang terbukti telah berhasil digunakan oleh banyak organisasi berbeda dalam industri tertentu

Best practice dapat bersumber dari:

- *Standards*
- *Industry Practices*
- *Academic Research*
- *Training and Education*
- *Internal Experience*

The enablers of Best Practices

- *Employees*
- *Customers*
- *Suppliers*
- *Advisors*
- *Technology*



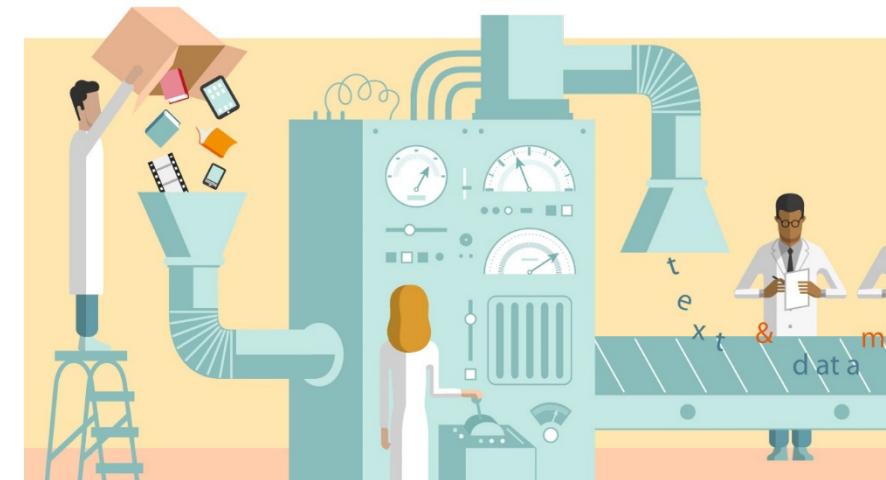
KENAPA BEST PRACTICE?

- Mengadopsi *best practice* dapat membantu penyedia layanan untuk menciptakan sistem manajemen pelayanan yang efektif.
- Best practice pada dasarnya hanya melakukan hal-hal yang telah terbukti bekerja dan terbukti efektif.
- Best practice bisa berasal dari berbagai sumber, termasuk kerangka umum (seperti ITIL ,COBIT dan CMMI), standar(seperti ISO/ IEC 20000 , ISO9000 dan ISO 27001), serta pengetahuan organisasi itu sendiri.

ISO 27001 adalah kumpulan standar untuk keamanan informasi

ISO 9000 adalah kumpulan standar untuk sistem manajemen mutu (SMM)

ISO/IEC 20000 adalah standar internasional pertama untuk manajemen layanan [teknologi informasi](#) ([ITSM](#), [IT Service Management](#))

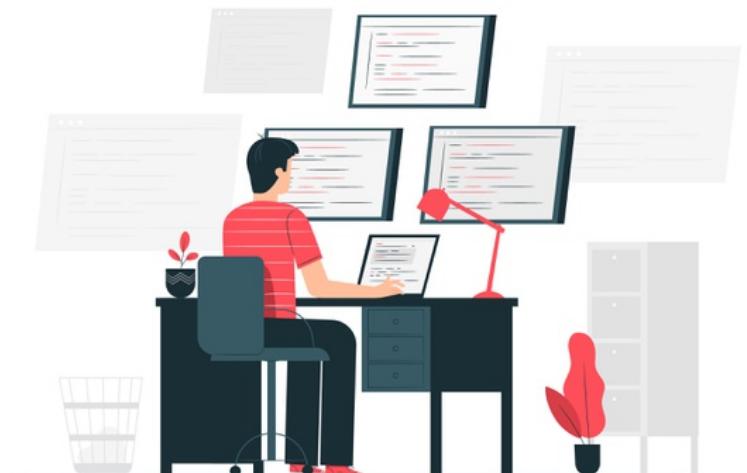


KERANGKA KERJA ITSM

- COBIT (Control Objectives for Information and related Technology)
 - Diterbitkan oleh ISACA,
 - Dikembangkan berdasar dalam audit TI, untuk mendukung tata kelola TI.
 - Versi terbaru adalah COBIT 5, yang banyak digunakan oleh organisasi dan berfokus pada manajemen risiko dan mitigasi.
- ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)
 - Berfokus pada manajemen layanan TI
 - Bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI mendukung proses utama bisnis.
 - Terdiri dari lima praktik terbaik manajemen untuk strategi layanan, desain, transisi (seperti *change management*), *operation* dan *operation and continual service improvement*.

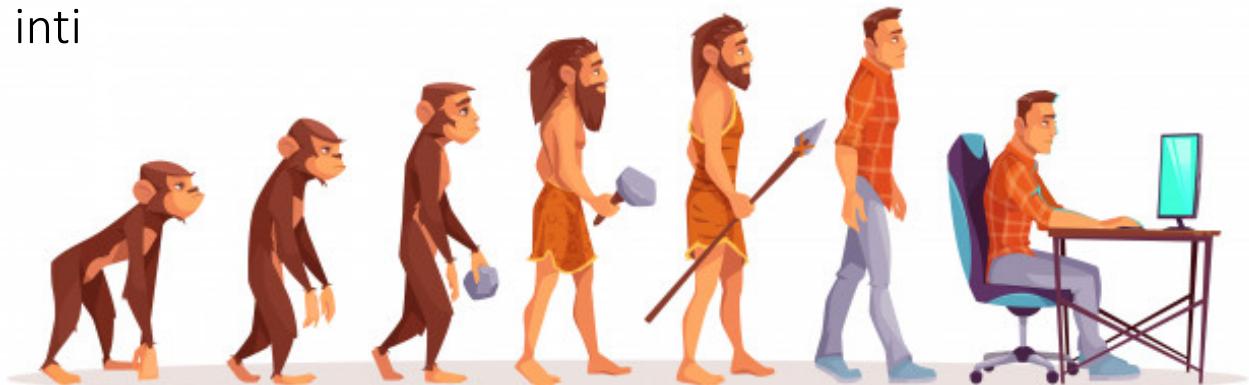
APA ITU IT INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)?

- ITIL adalah suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan *Best Practice* layanan manajemen TI.
- ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI, serta *wrapping* layanan.
- ITIL memfokuskan diri pada pengukuran terus menerus dan perbaikan kualitas layanan TI yang disampaikan, baik dari perspektif bisnis dan pelanggan.
- Fokus ini merupakan faktor utama dalam sukses di seluruh dunia



SEJARAH ITIL

- ITIL diterbitkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh Her Majesty's Stationery Office (HMSO) di Inggris atas nama Kantor Pemerintah Perdagangan (Office of Government Commerce).
- Penggunaan awalnya adalah terbatas pada Inggris dan Belanda.
- Versi kedua ITIL diterbitkan sebagai satu set revisi buku antara tahun 2000 dan 2004.
- Versi awal ITIL terdiri dari perpustakaan 31 buku yang terkait meliputi semua aspek penyediaan layanan TI.
- Versi awal kemudian direvisi dan digantikan oleh tujuh, lebih erat berhubungan dan konsisten buku (ITIL V2) dikonsolidasi dalam kerangka keseluruhan.
- Pada tahun 2007, ITIL V2 digantikan oleh versi ketiga yang disempurnakan dan konsolidasi ITIL, terdiri dari lima buku inti



MANFAAT ITIL

- Peningkatan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT
- Ketersediaan layanan yang meningkat langsung berdampak pada keuntungan usaha
- Penghematan keuangan dari kurangnya rework, kehilangan waktu, pengelolaan sumber daya manajemen yang lebih baik
- Perbaikan time to market produk dan jasa baru
- Pengambilan keputusan yang lebih baik
- Minimalisasi resiko



APA YANG DI TAWARKAN ITIL?

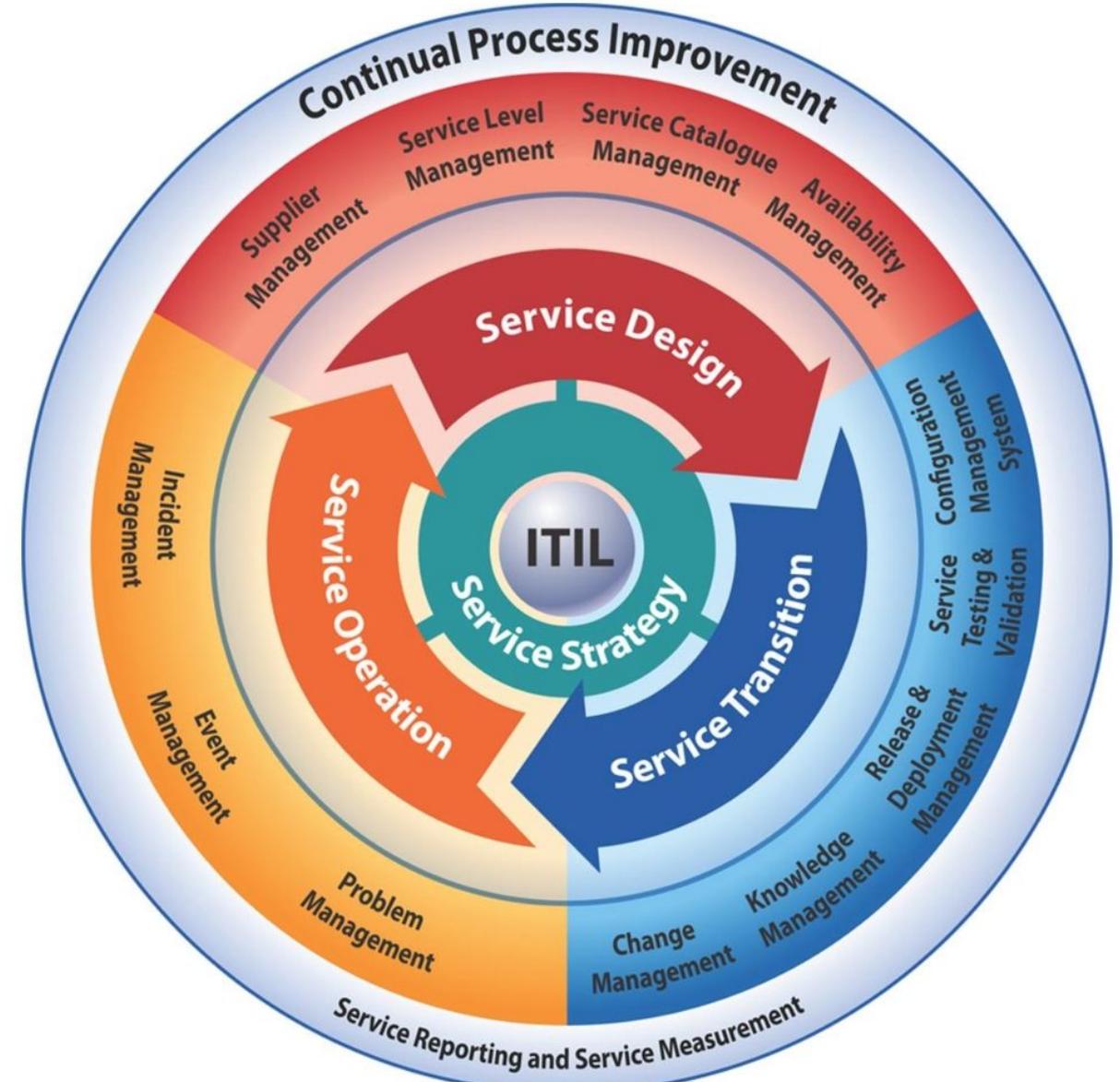
Yang di tawarkan :

- ... guidance for IT Service Management
- ... flexibility
- ... a comprehensive framework
- ... a compilation of best practices
- ... a vendor-neutral framework
- ... a large amount of solutions from which to select

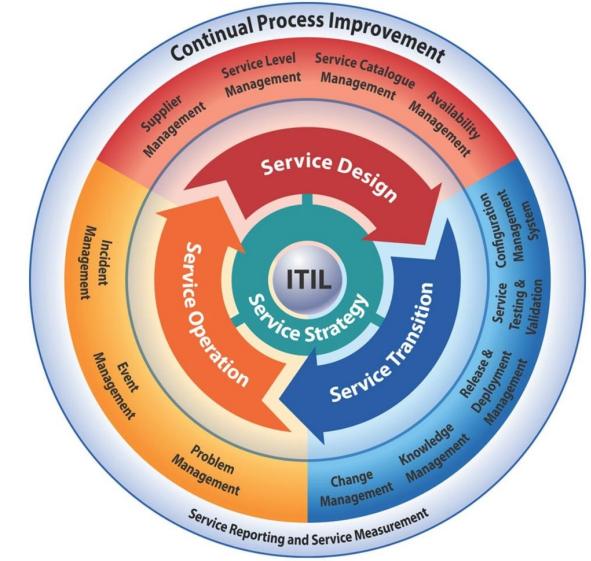
Yang **tidak** di tawarkan :

- ... a standard
- ... a regulation or compulsory actions
- ... a product or something you buy
- ... substitute for vision, leadership, or management

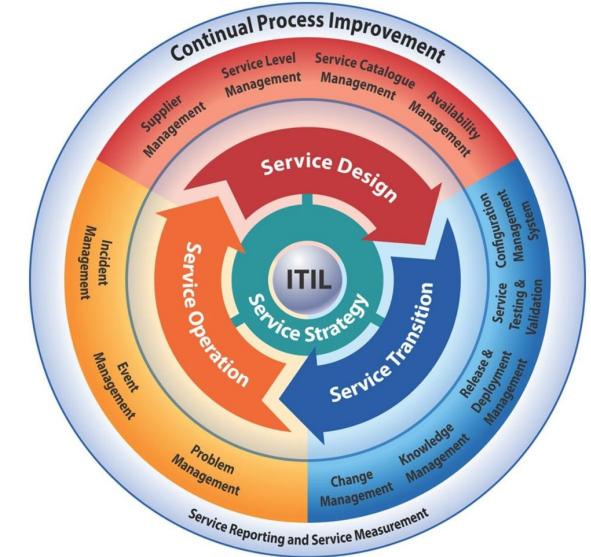
ISI PUBLIKASI ITIL V3



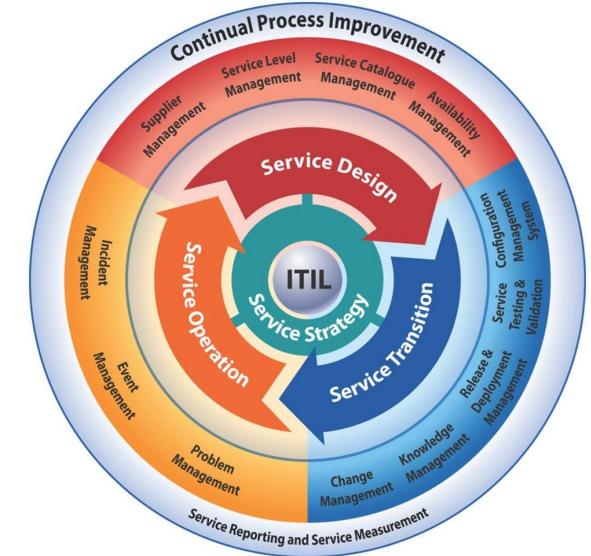
Service Strategy - mengisyaratkan bahwa setiap organisasi harus memiliki sebuah Strategi Pelayanan yang menjadi panduan bagi setiap aktivitas “services” yang terjadi dalam organisasi. Secara prinsip, strategi ini berisi bagaimana cara dan mekanisme yang dianut serta perlu dilakukan oleh seluruh pemangku kepentingan organisasi di dalam usahanya untuk memberikan layanan yang baik.



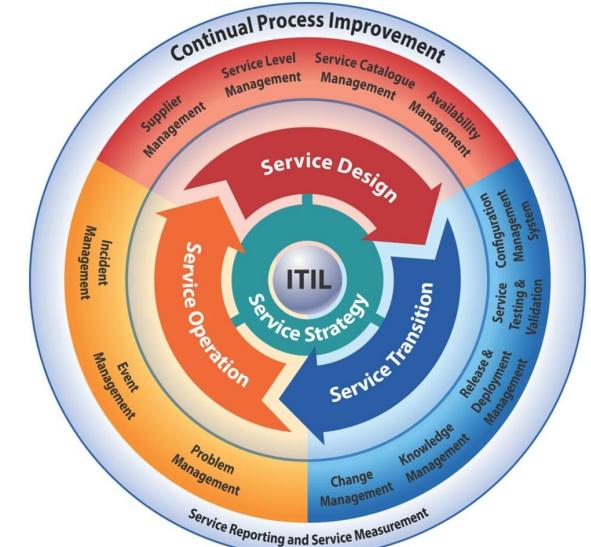
Service Design - memperlihatkan bagaimana organisasi merancang ekosistem (infrastruktur) teknologi informasi untuk memenuhi atau melayani para pemangku kepentingannya. Melalui desain ini, diharapkan tercipta suatu lingkungan kondusif bagi divisi teknologi informasi dalam memberikan layanan prima ke segenap individu, kelompok, dan unit/divisi pengguna pada organisasi.



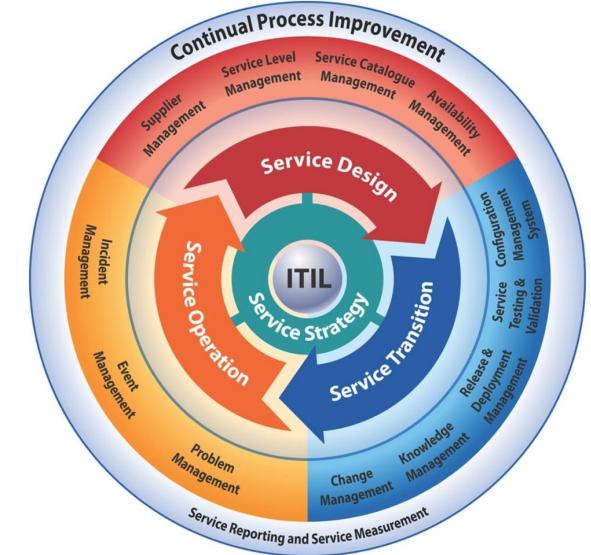
Service Transition - menggambarkan bagaimana organisasi bertransformasi atau menjalankan perubahan menuju rancangan lingkungan pelayanan yang diinginkan. Tahapan transisi ini harus dikawal dengan sebaik-baiknya agar efektif dan tidak terjadi chaos.



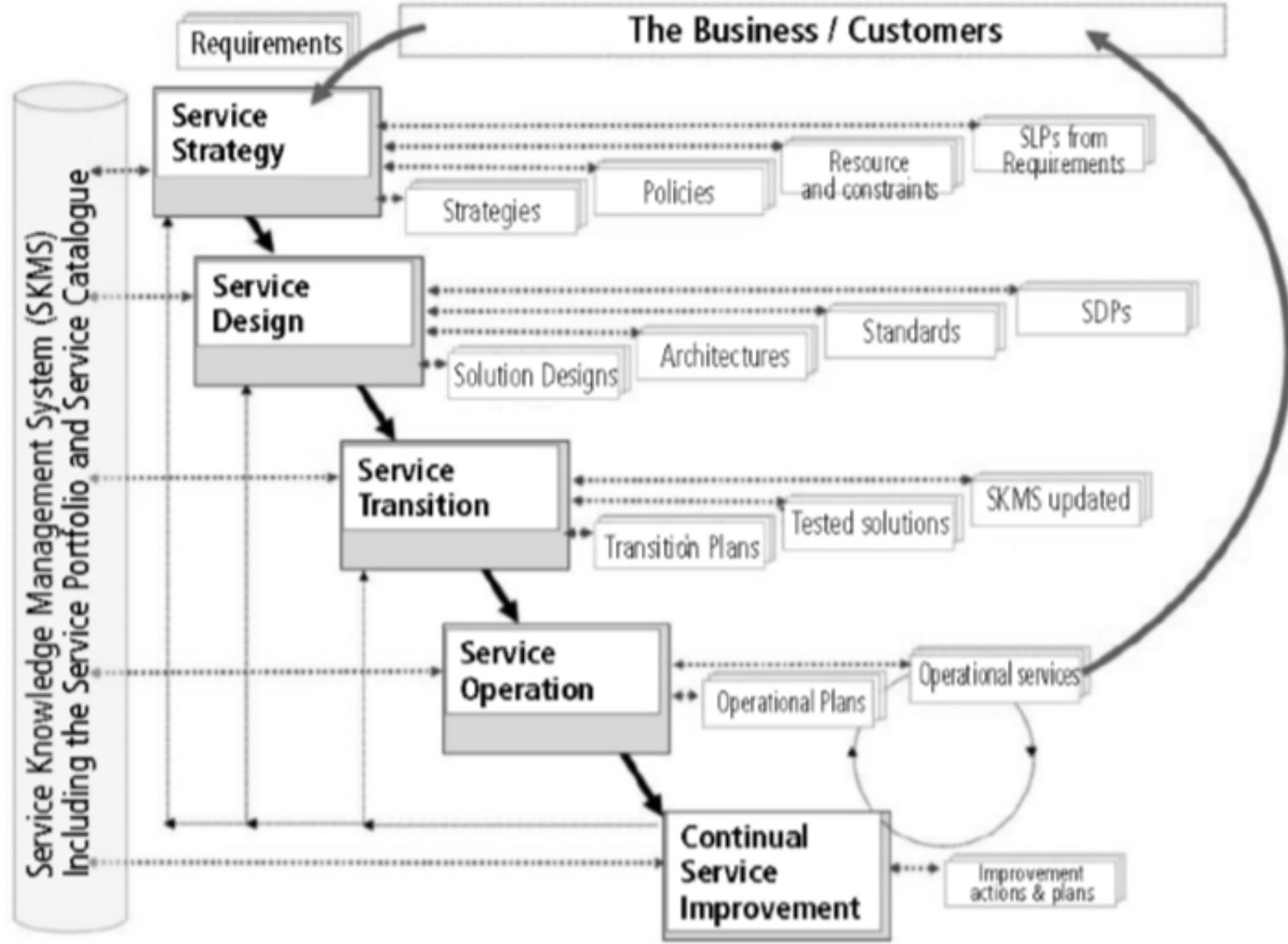
Service Operation - mendeskripsikan secara detail dan jelas mengenai inti dari rangkaian proses manajemen, yaitu pengelolaan pelayanan itu sendiri pada tahap operasionalnya. Di sinilah para pelanggan internal maupun eksternal (pemangku kepentingan) akan mendapatkan langsung manfaat dari keberadaan teknologi informasi dan komunikasi.



Continual Service Improvement - mengingatkan perlunya dilakukan perbaikan berkesinambungan terus menerus dari masa ke masa. Hal ini tidak saja berarti bahwa organisasi yang bersangkutan senantiasa belajar dan selalu berkembang dari masa ke masa, namun mengandung makna bahwa organisasi selalu siap menghadapi berbagai perubahan karena dinamika global.



SIKLUS HIDUP LAYANAN



SIKLUS HIDUP LAYANAN

- Persyaratan bisnis di identifikasi dan disepakati dalam tahap *Service Strategy* kedalam *Service Level Package* (SLP) dan output bisnis yang diinginkan.
- Lalu lanjut ketahap *Service Design* di mana solusi layanan dibangun bersamaan dengan *Service Design Package* (SDP).
- Kemudian berlanjut ketahap *Service Transition*, dimana layanan dievaluasi, diujidandivalidasi.
- Layanan *Service Knowledge Management System*(SKMS) lantas diperbarui,
- Layanan memasuki tahap *Service Operations*.
- Jika memungkinkan, *Continual Service Improvement* mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan perbaikan dalam daur hidup layanan

Essential Definitions



Business

- Memenuhi kebutuhan customer
- Bisa dalam bentuk private (commercial) atau public-sector (Instansi Pemerintahan)

Ownership

- Penugasan seorang individu atau kelompok yang diberdayakan untuk menjalankan akuntabilitas untuk item konfigurasi tertentu
- Pentingnya Ownership pada : Setiap proses, aplikasi, layanan atau peralatan. Tanpa adanya kepemilikan maka akan di abaikan atau di lupakan

Service

- menurut Kotler (2009) yaitu suatu tindakan, jasa, maupun kinerja yang ditawarkan kepada orang lain dan tidak memiliki wujud apapun serta tidak menimbulkan kepemilikan.

Outcome

- Hasil dari melakukan suatu aktivitas, mengikuti proses, atau memberikan layanan TI
- Outcome dapat berupa **hasil yang diinginkan** atau **hasil aktual**

IT Service Management (ITSM)

- Implementasi dan pengelolaan layanan TI berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis.
- Dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui perpaduan yang tepat antara *people*, *process*, dan *technology*.

Service Providers

- Memberikan layanan TI kepada pelanggan internal atau eksternal
- Dipecah menjadi tiga jenis

Types of Service Providers

- Tipe I - Penyedia Layanan Internal yang tertanam dalam unit bisnis yang dilayani.
- Tipe II - penyedia layanan internal yang melayani lebih dari satu unit bisnis (juga disebut unit layanan bersama)
- Tipe III - Menyediakan layanan untuk pelanggan eksternal

Stakeholders

- Orang dengan minat atau perhatian pada layanan yang diberikan
- Dipecah menjadi tiga jenis:
 - Customer
 - User
 - supplier

Stakeholders

- *Customer* - Orang atau organisasi yang memberikan komisi atau membayar layanan yang diberikan.
- *User* - Orang yang kegiatan usahanya didukung oleh layanan IT yang disediakan
- *Supplier* - Penyedia layanan Pihak Ketiga (Tipe III) (yaitu dialihdayakan)

Process

- Kumpulan aktivitas terkoordinasi yang menggabungkan sumber daya dan kemampuan untuk menghasilkan hasil yang menciptakan nilai bagi pelanggan.

Process Characteristics

1. Merespons peristiwa tertentu (*trigger*)
2. Dapat diukur dengan metrik seperti kinerja, biaya, produktivitas, kualitas, dan durasi.
3. Menghasilkan hasil yang spesifik
4. Memberikan hasil kepada pelanggan yang ditentukan untuk memenuhi harapan

Function

- Unit organisasi yang dikhkususkan untuk melakukan jenis pekerjaan tertentu dan bertanggung jawab untuk hasil tertentu.
- Melakukan aktivitas proses

Roles

- Kedudukan, tanggung jawab, atau tugas dalam suatu proses atau fungsi.

Service Owner

- Dapat memiliki satu atau lebih layanan
- Melakukan hal berikut :
 - Inisiasi, transisi, dan pemeliharaan layanan
 - Memastikan pemberian layanan terpenuhi
 - Mengidentifikasi peningkatan layanan
 - Hubungan dengan pemilik proses
 - Pelaporan dan pemantauan
 - Akuntabilitas untuk memberikan layanan

Process Owner

- Dapat memiliki satu atau lebih proses
- Melakukan hal berikut
 - Inisiasi, transisi, dan pemeliharaan proses
 - Mendefinisikan strategi proses dan kebijakan
 - Membantu dalam desain proses
 - Memastikan proses didokumentasikan
 - Mengaudit proses efisiensi
 - Mengkomunikasikan proses kepada orang lain
 - Menyediakan sumber daya dan pelatihan
 - Masukan untuk peningkatan layanan

Process Manager

Melakukan hal berikut :

- Merencanakan dan mengoordinasikan kegiatan
- Memastikan aktivitas dilakukan
- Menunjuk orang untuk peran yang diperlukan
- Kelola sumber daya proses
- Memastikan kelancaran layanan
- Memantau dan melaporkan kinerja proses
- Mengidentifikasi kemungkinan peningkatan
- Membantu memprioritaskan perbaikan
- Menerapkan perbaikan proses

Process Practitioners

- Melakukan pekerjaan dalam prosesnya
- Melakukan hal berikut :
 - Membawa satu atau lebih aktivitas dalam prosesnya
 - Bekerja dengan penyedia untuk memastikan prosesnya efektif
 - Memverifikasi input, output, dan antarmuka untuk aktivitas sudah benar
 - Membuat atau memperbarui catatan untuk kegiatan yang dilakukan.

Tips

- Anda tidak perlu menghafal definisi kata demi kata, tetapi Anda harus mengenali yang benar
- Mengetahui model proses umum dan karakteristik proses
- Mampu membedakan antara layanan, proses, dan fungsi
- Jika Anda ditanyai tentang pemilik layanan atau pemilik proses, verifikasi jawaban Anda sesuai dengan pertanyaan yang diajukan

Governance Control



Leadership, Management, and vision

- Tidak peduli seberapa bagus layanan atau desain proses Anda, tanpa ini semua hanya membuang-buang waktu
- Bagaimana Anda memutuskan "roda licin mana yang mendapatkan pelumas"?

Governance Control

- Menjamin keadilan dan transparansi
- Kebutuhan bisnis dalam menentukan alokasi sumber daya berdasarkan tata kelola
- Fokus pada kesesuaian dan kepatuhan

Governance Control

- Memastikan kepatuhan dengan persyaratan legislatif (Sarbanes-Oxley, Hipaa, dll)
- Tujuannya adalah untuk memenuhi persyaratan audit dan menggunakan sumber daya untuk memaksimalkan penciptaan nilai bisnis

Organizational Structure in ITIL



Siapa yang bertanggung jawab atas apa

- Roles dapat diisi oleh lebih dari satu orang
- Satu orang dapat mengisi banyak role
- Jika ada banyak orang yang mengisi sebuah role, pastikan tidak ada gap.
- Pastikan setiap role diisi oleh seseorang

RACI Matrix

- Responsible
- Accountable
- Consulted
- Informed

RACI Chart		Project Member				
Activity		John	Rudy	Alan	Bob	Jane
Develop project charter		A	R	I	I	C
Identify risks		I	A	R	I	C
Recruit implementation team		A	R	I	I	R
Develop interface design		C	R	R	A	I

RACI Matrix

- Setiap kegiatan dapat memiliki banyak role yang bertanggung jawab, dikonsultasikan, dan diinformasikan
- Setiap aktivitas hanya dapat memiliki satu role yang dapat dipertanggung jawabkan!
- RACI memberikan hubungan antara roles, tanggung jawab dan akuntabilitas untuk setiap tugas yang diberikan

Resiko



Apa itu Resiko?

- “Uncertainty of outcome”
- Outcome dapat lebih baik atau lebih buruk dari apa yang di harapkan

Apa yang dapat saya lakukan dengan Resiko?

- Mengidentifikasi
 - Penting pada awal desain layanan
- Menganalisa
 - Pelajari resiko, pahami resiko, pertimbangkan jauh kedepan
- Mengelola
 - Menerima
 - Menghindari
 - Mitigasi
 - Memindahkan



Terima Kasih
Thank you

