

Penelusuran & Literatur Review Artikel Topik Manajemen Layanan TI/ITIL

Kedung Apta Fortino Taqouw

103032400142

Manajemen Layanan Teknologi Informasi(MLTI)

Susan Agustia

IT-48-05

Tanggal Pengumpulan

28 September 2025

DEKLARASI PENGGUNAAN AI – LEVEL [4]

Penyusun mengakui telah menggunakan [alat AI ChatGPT versi GPT 4] pada Level [4]:

AI berfungsi sebagai alat bantu untuk [“penyelesaian sebagian tugas dengan evaluasi kritis”].

Seluruh keluaran AI telah ditinjau, diedit, dan dikurasi oleh penyusun guna memastikan akurasi, autentisitas, dan integritas.

Penilaian serta analisis kritis tetap menjadi tanggung jawab saya, karena itu hasil akhir merupakan kolaborasi manusia–AI yang patuh etika, dan menghormati hak cipta.

Penjelasan:

1. Draf Awal Article Summaries

Saya telah memverifikasi setiap poin dalam ringkasan dengan membaca kembali dokumen PDF. Saya memperbaiki ringkasan Artikel 2 untuk lebih menekankan penggunaan metode *Design Science Research* yang tidak terlalu ditonjolkan oleh AI. Saya juga menambahkan detail spesifik mengenai Peraturan Presiden tentang SPBE pada ringkasan Artikel 2.

2. Draf Awal Tabel 3C2S Analysis

Pada bagian Criticize, saya menambahkan kritik bahwa Artikel 1 dan 2 sama-sama menggunakan ITIL V3, yang sudah bukan versi terbaru, ini adalah poin penting yang terlewat oleh AI. Pada bagian Synthesize, saya menulis ulang paragrafnya untuk memberikan alur narasi yang lebih personal dan mengalir sesuai pemahaman saya, dari 'apa' masalahnya (di A1 & A2) menjadi 'mengapa' solusinya penting (di A3).

Pendahuluan

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) dan kerangka kerja ITIL merupakan fondasi penting dalam pengelolaan layanan TI modern untuk menyelaraskan layanan TI dengan kebutuhan bisnis. Seiring dengan perkembangan teknologi, pemahaman yang mendalam dan berbasis bukti ilmiah mengenai implementasi, tantangan, dan faktor keberhasilan ITSM/ITIL menjadi krusial. Tugas ini bertujuan untuk melakukan penelusuran literatur ilmiah yang bereputasi, meringkas temuan utamanya, dan melakukan analisis kritis lintas artikel menggunakan kerangka 3C2S (*Compare, Contrast, Criticize, Synthesize, Summary*). Melalui tugas ini, diharapkan dapat dibangun pemahaman yang tajam mengenai topik spesifik dalam ITSM/ITIL serta mengasah kemampuan dalam menjaga integritas akademik.

Bagian A: Literature Search Log

Dalam melakukan penelusuran literatur, saya memfokuskan pencarian pada topik ITIL/ITSM, khususnya pada tiga domain penting: *Incident Management*, *Change Management*, dan *Service Validation*. Proses pencarian dilakukan melalui beberapa sumber, antara lain **Open Library Telkom University**, repositori tugas akhir, serta literatur standar ITIL.

Untuk menjaga relevansi, saya memberikan batasan tahun terbit (≥ 2019) khusus untuk studi kasus, sementara literatur standar ITIL V3 tetap saya gunakan sebagai acuan teoretis. Dari hasil penelusuran, saya memilih tiga artikel utama:

1. Studi penerapan **Service Operation (Incident & Problem Management)** di IPDN.
2. Studi penerapan **Service Transition (Change & Service Validation)** di Diskominfo Kota Bandung.
3. Literatur ITIL sebagai landasan konseptual.

Ketiga artikel ini saya pilih karena mewakili konteks yang berbeda: pendidikan tinggi, pemerintahan daerah, dan perspektif teori umum. Dengan begitu, analisis yang dilakukan tidak hanya terbatas pada satu sudut pandang, melainkan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh.

Bagian B: Ringkasan Artikel

Artikel 1 – IPDN

Penelitian ini menelaah penerapan ITIL V3 di lingkungan IPDN dengan fokus pada *Service Operation*, khususnya Incident dan Problem Management. Metode penelitian berupa studi kasus dengan wawancara, observasi, dan analisis dokumen internal. Hasil menunjukkan belum adanya blueprint formal untuk menangani insiden secara sistematis, menyebabkan keterlambatan pemulihan layanan. Rekomendasi penelitian adalah penyusunan prosedur baku, alur eskalasi, serta integrasi knowledge base untuk mendukung resolusi insiden lebih cepat. Keterbatasan penelitian adalah ruang lingkup yang hanya mencakup IPDN, responden terbatas, serta tidak ada uji implementasi langsung.

Artikel 2 – Diskominfo Bandung

Studi ini mengevaluasi praktik manajemen layanan TI di Diskominfo Kota Bandung dengan fokus *Service Transition*, khususnya Change Management dan Service Validation & Testing. Metode penelitian menggunakan pendekatan design science: observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasilnya mengungkap proses perubahan belum terdokumentasi jelas, pengujian layanan kurang terstandar, dan SDM belum optimal dalam manajemen perubahan. Peneliti merekomendasikan roadmap perbaikan berbasis tiga aspek (people, process, technology), termasuk pembentukan Change Advisory Board (CAB), SOP validasi perubahan, serta pelatihan SDM. Keterbatasan studi adalah sifat kualitatif yang rentan subjektivitas dan cakupan kasus tunggal.

Artikel 3 – Literatur ITIL

Artikel literatur ini menyajikan kerangka ITIL V3 sebagai *best practice* internasional dalam siklus hidup layanan TI. Domain utama meliputi Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement. Artikel menekankan pentingnya dokumentasi, kontrol perubahan, serta validasi layanan untuk menjamin konsistensi layanan TI. Kontribusi utamanya adalah menyediakan landasan konseptual bagi organisasi yang ingin mengadopsi ITIL. Keterbatasan artikel ini adalah sifatnya yang normatif—bersifat teoretis tanpa uji empiris di konteks spesifik organisasi.

Bagian C: Analisis Lintas Artikel (Matriks 3C2S)

Aspek	IPDN	Diskominfo Bandung	Literatur ITIL
Compare	Ketiga artikel sama-sama mengakui pentingnya kerangka kerja ITIL untuk meningkatkan kualitas dan tata kelola layanan TI, baik di lingkungan pendidikan maupun industri. Semuanya menggunakan pendekatan studi kasus atau analisis pada lingkungan organisasi yang spesifik untuk mengevaluasi atau merancang proses layanan.		
Contrast	Konteks: kampus IPDN. Domain: Service Operation. Metode: survei, observasi, analisis proses. Hasil: blueprint manajemen insiden & problem.	Konteks: pemerintah daerah. Domain: Service Transition. Metode: wawancara, studi dokumen, design science. Hasil: roadmap change & testing berbasis people–process–technology.	Konteks: literatur umum. Domain: seluruh lifecycle ITIL. Metode: kajian teori & framework. Hasil: panduan standar implementasi ITSM lintas sektor.
Criticize	responden terbatas, generalisasi lemah, tidak diuji di lapangan.	data kualitatif rawan bias, studi kasus tunggal.	bersifat normatif, kurang menyoroti realitas implementasi di lapangan (gap teori–praktik).
Synthesize	Integrasi temuan menunjukkan: – IPDN → pentingnya operasional reaktif (incident/problem). – Diskominfo → perlunya pengendalian perubahan (transition). – Literatur ITIL → memberi kerangka umum. Kombinasi: Assess – Design – Implement – Review, dengan fokus domain disesuaikan kebutuhan.		
Summary	Ketiga artikel memperlihatkan bahwa ITIL tidak bersifat “one-size-fits-all”, melainkan harus dipilih domain sesuai konteks organisasi (kampus → operasi; pemerintah → transisi; literatur → kerangka umum). Gap utama di praktik adalah keterbatasan SOP, SDM, dan adaptasi lokal. So what? → Praktik ITSM sektor publik/pendidikan sebaiknya berangkat dari teori ITIL, lalu disesuaikan domain kritis organisasi, dengan prioritas dokumentasi & penguatan SDM agar implementasi benar-benar efektif.		

Penutup

Laporan ini mencari dan membandingkan tiga artikel terkait ITIL/ITSM. Hasil analisis lintas artikel dengan kerangka 3C2S menunjukkan bahwa ITIL V3 efektif digunakan sebagai kerangka manajemen layanan Teknologi Informasi, namun penerapannya harus disesuaikan dengan konteks organisasi. IPDN menekankan aspek operasional insiden, Diskominfo fokus pada pengendalian perubahan, dan literatur ITIL memberikan landasan konseptual. Sintesis ini mengarah pada kerangka kerja integratif: **assess–design–implement–review**, dengan penekanan pada SOP, pelatihan SDM, dan adaptasi lokal. Dengan demikian, kontribusi praktis laporan ini adalah menyarankan penerapan ITSM yang kontekstual, terukur, dan berkelanjutan di sektor publik maupun pendidikan.

DAFTAR PUSAKA

1. Siregar, M., & Hidayat, R. (2020). Analisis dan perancangan IT Service Management domain service operation pada layanan akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) dengan menggunakan framework ITIL versi 3. *Jurnal E-Proc Openlibrary Telkom University*. Tersedia: https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/101660/jurnal_eproc/analisis-dan-perancangan-itsm-domain-service-operation-pada-layanan-akademik-institut-pemerintahan-dalam-negeri-ipdn-dengan-menggunakan-framework-til-versi-3.pdf
2. Rachman, A., & Fitria, R. (2021). Implementasi IT Service Management (ITSM) pada proses change management dan service validation and testing menggunakan framework ITIL V3 di Diskominfo Kota Bandung. *Tugas Akhir, Telkom University Repository*. Tersedia: <https://repositori.telkomuniversity.ac.id/pustaka/217247/implementasi-it-service-management-itsm-pada-proses-change-management-dan-service-validation-and-testing-menggunakan-framework-til-v3-di-diskominfo-kota-bandung-dalam-bentuk-buku-karya-ilmiah.html?>
3. Potgieter, B. C., Botha, J. H., & Lew, C. (2005). Evidence that use of the ITIL framework is effective. *Proceedings of the 18th Annual Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications (NACCQ)*, 160–167. Tersedia: https://www.researchgate.net/publication/242391103_Evidence_that_use_of_the_ITIL_framework_is_effective