

**PERSIAPAN PENERAPAN SNI ISO/IEC 20000-1 UNTUK Mendukung
KUALITAS LAYANAN DI BIDANG SISTEM INFORMASI DAN TATA KELOLA
DATA PUSDATIN BSN**

Putra Andhika¹, Sri Hartini²

¹Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

²Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

E-mail: putrandhk@gmail.com, ninikhidayat@yahoo.com

Abstrak

Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) merupakan unit kerja Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang mempunyai kewajiban memberikan pelayanan di bidang teknologi dan informasi kepada seluruh unit kerja yang ada di Badan Standardisasi Nasional (BSN). Sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan di bidang teknologi dan informasi, Pusdatin mendapatkan instruksi dari pimpinan Badan Standardisasi Nasional (BSN) untuk menerapkan SNI ISO/IEC 20000-1 Sistem manajemen Layanan Teknologi Informasi di lingkup Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin). Tujuan dari penelitian ini adalah mempersiapkan penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 dengan membuat prosedur layanan pada masing-masing layanan yang ada di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN. Berdasarkan hasil pengolahan data, penelitian ini telah berhasil membuat enam prosedur layanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 untuk diterapkan di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN.

Kata kunci: SNI ISO/IEC 20000-1, kualitas layanan, sistem informasi.

Abstract

The Center for Data and Information Systems (Pusdatin) is a work unit of the National Standardization Agency (BSN) which must provide services in the field of technology and information to all work units within the National Standardization Agency (BSN). As a work unit responsible for providing services in technology and information, Pusdatin received instructions from the leader of the National Standardization Agency (BSN) to implement SNI ISO/IEC 20000-1 Information

Technology Service management system within the scope of the Data Center and Information System (Pusdatin). The purpose of this research is to prepare the application of SNI ISO/IEC 20000-1 by making procedures for each service in the Information Systems and Data Management Sector (SITKD) Pusdatin BSN. Based on data processing, this research succeeded in making six service procedures based on SNI ISO/IEC 20000-1 to be applied in the Information Systems and Data Management (SITKD) field of Pusdatin BSN.

keywords: *SNI ISO/IEC 20000-1, service quality, system information.*

1. Pendahuluan

Sistem manajemen adalah suatu kerangka proses dan prosedur yang digunakan untuk memastikan apakah perusahaan atau organisasi dapat memenuhi standar dan menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi (Atmosudirdjo, 2012). Sedangkan manajemen layanan teknologi informasi merupakan suatu cara untuk menyelaraskan antara penyedia layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis organisasi, sehingga mampu memberikan layanan teknologi informasi lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan bisnis organisasi (Setjen.pu.go.id).

Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) sebagai unit kerja Badan Standardisasi Nasional (BSN) yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Badan Standardisasi Nasional (BSN) mendapatkan instruksi dari pimpinan Badan Standardisasi Nasional (BSN) untuk menerapkan SNI ISO/IEC 20000-1 Sistem manajemen Layanan Teknologi Informasi di lingkup Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin). Penerapan SNI ISO/IEC 20000-1 dimaksudkan untuk menjadikan

pelayanan di Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) memiliki standar pelayanan yang tersertifikasi khususnya dibidang teknologi informasi agar terciptanya kualitas pelayanan yang terstandar di Pusat data dan Sistem Informasi (Pusdatin) serta terciptanya organisasi yang akuntabel dan tertib administrasi dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai yang ada di Badan Standardisasi Nasional (BSN).

Tujuan dari dilaksanakan penelitian ini yaitu:

1. Membuat prosedur untuk mendukung terciptanya standar pelayanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN.
2. Memberikan rekomendasi untuk mendukung peningkatan kualitas layanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 pada Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Manajemen layanan merupakan sekumpulan kemampuan organisasi untuk menyampaikan *value* bagi pelanggan dalam wujud layanan (Moenir, 2008), sedangkan manajemen layanan teknologi informasi merupakan suatu cara untuk menyelaraskan antara penyedia layanan teknologi informasi dengan kebutuhan bisnis organisasi, sehingga mampu memberikan layanan teknologi informasi lebih efektif serta efisien yang berorientasi kepada kebutuhan bisnis organisasi (Dipalokareswara, 2011). Kemudian pengertian manajemen layanan teknologi informasi menurut Susanto (2017) adalah implementasi dari manajemen layanan teknologi informasi yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

2.2 Sistem Informasi

Romney (2015) berpendapat bahwa sistem adalah kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Adrian dkk, 2017). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu (Jogiyanto, 2005).

2.3 Penyedia Layanan Teknologi Informasi

Terdapat 3 jenis penyedia layanan teknologi informasi menurut Yazici (2015) :

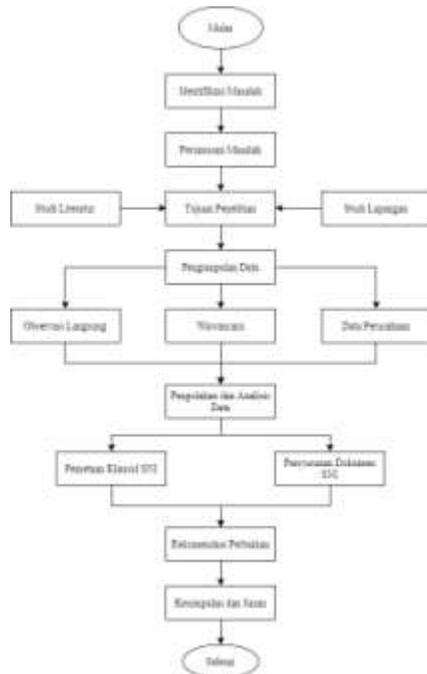
1. *Internal service provider* merupakan departemen atau unit organisasi yang menyediakan layanan teknologi informasi khusus untuk satu departemen bisnis dalam organisasi yang sama.
2. *Shared service unit* merupakan sebuah departemen atau unit teknologi informasi yang menyediakan layanan teknologi informasi untuk banyak unit bisnis dalam organisasi yang sama.
3. *External service provider* merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan teknologi informasi untuk pelanggan di luar perusahaan.

2.4 SNI ISO/IEC 20000-1

SNI ISO/IEC 20000-1 adalah seri standar internasional mengenai manajemen layanan teknologi informasi atau *Information Technology Service Management (ITSM)*. SNI ISO/IEC 20000-1 memiliki spesifikasi untuk manajemen layanan teknologi informasi yang menganjurkan penggunaan pendekatan proses terintegrasi untuk secara efektif menyediakan layanan terkelola sesuai kebutuhan bisnis dan pelanggan (Bsn.go.id, 2021).

3. Metode Penelitian

Berikut merupakan alur penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 1 *flowchart* penelitian:



Gambar 1 Flowchart Penelitian

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut merupakan Gambar 2 *gap analysis* pada Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data di Pusat Data dan Sistem Informasi (Pusdatin) Badan Standardisasi Nasional (BSN) :

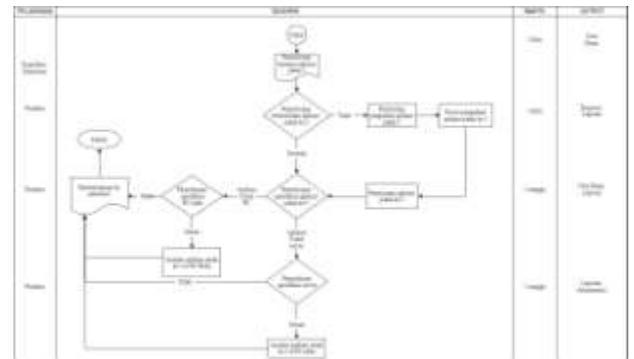
No	REVISI LAYANAN	REVISI KUALITAS	SISTEM YANG TERKAIT	REVISI KUALITAS	REVISI
1	Layanan Sistem Pengujian				
2	Layanan Pengembangan Sistem				
3	Layanan Instalasi Perangkat Lunak				
4	Layanan Pemeliharaan Sistem				
5	Layanan Konsultasi				
6	Layanan Pelatihan				

Gambar 2 gap analysis

Berdasarkan Gambar 1 *gap analysis*, maka dilakukan analisa data dan rekomendasi perbaikan untuk menjembatani *gap* antara harapan dan kenyataan yang ada di lapangan. Untuk mencapai target peningkatan kualitas layanan Pusdatin terhadap seluruh unit

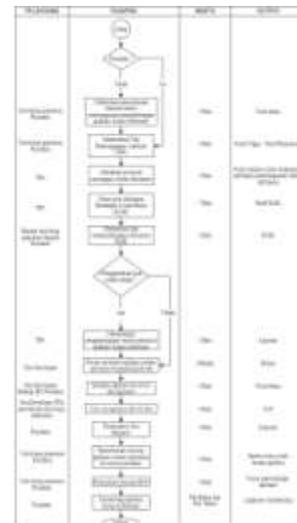
kerja yang ada di BSN, maka diperlukan adanya standardisasi pelayanan, sehingga seluruh pegawai Pusdatin melaksanakan pekerjaan layanan dengan berpedoman kepada standar yang disepakati bersama. Berikut hasil analisis data terhadap layanan yang ada di Pusdatin, dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan tersebut:

1. Layanan Instalasi Perangkat Lunak



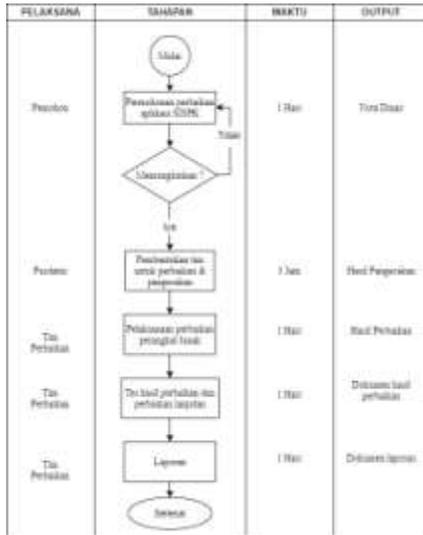
Gambar 3 Prosedur Layanan Instalasi Perangkat Lunak

2. Layanan Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi



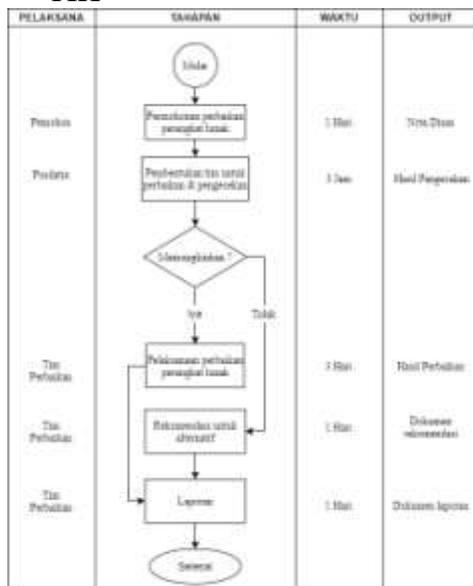
Gambar 4 Prosedur Layanan Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi

3. Layanan Perbaikan Aplikasi Sistem Informasi Standar dan Penilaian Kesesuaian



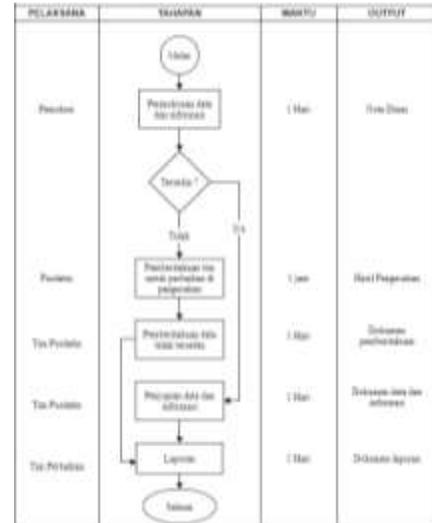
Gambar 5 Prosedur Layanan Perbaikan Aplikasi Sistem Informasi Standar dan Penilaian Kesesuaian

4. Layanan perbaikan Perangkat Lunak TIK



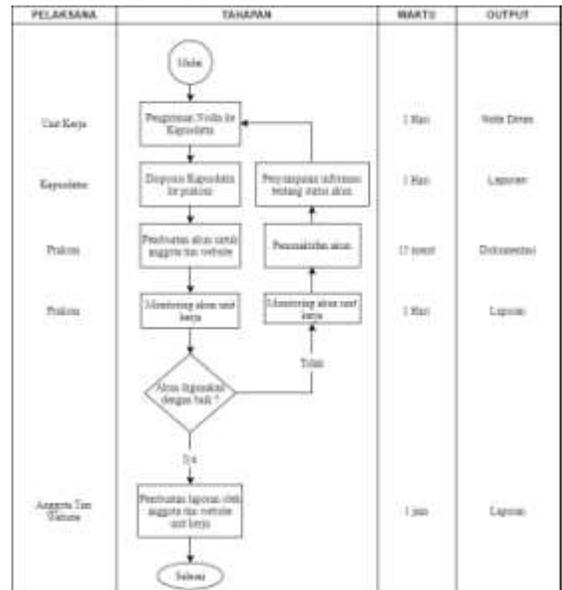
Gambar 6 Prosedur Layanan perbaikan Perangkat Lunak TIK

5. Layanan Permohonan dan Penyajian Data dan Informasi



Gambar 7 Prosedur Layanan Permohonan dan Penyajian Data dan Informasi

6. Layanan Pengelolaan Informasi Melalui Web Site



Gambar 8 Prosedur Layanan Pengelolaan Informasi Melalui Web Site

5. Kesimpulan

Berikut merupakan hasil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan :

1. Untuk dapat menerapkan SNI ISO/IEC 20000-1 agar terciptanya standar pelayanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN, penelitian ini telah berhasil membuat prosedur layanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 pada masing-masing jenis layanan yang ada di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN yaitu prosedur layanan instalasi perangkat lunak, prosedur layanan pengembangan aplikasi sistem informasi, prosedur layanan perbaikan aplikasi sistem informasi standar dan penilaian kesesuaian, prosedur layanan perbaikan perangkat lunak TIK, Prosedur permohonan dan penyajian data dan informasi, dan prosedur layanan pengelolaan informasi melalui web site. agar terciptanya standar pelayanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN.
2. Selain membuat prosedur layanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 diperlukan form dan instruksi kerja dari masing-masing prosedur yang telah dibuat untuk mendukung peningkatan kualitas layanan berdasarkan SNI ISO/IEC 20000-1 di Bidang Sistem Informasi dan Tata Kelola Data (SITKD) Pusdatin BSN.

Daftar Pustaka

- Atmosudirdjo. (2012). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : STIA-Lembaga Administrasi Niaga Press.
- Dipalokareswara, A. (2011). *Integrasi Arsitektur dan Manajemen Layanan TI untuk Pencapaian Fleksibilitas Teknologi Informasi. Conference: Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. ISSN: 1907-5022.
- Jogiyanto, H.M., (2005). Analisis dan Desain Sistem Informasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mara Destiningrum, Qadhli Jafar Adrian., (2017). Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbassis Web
- Moenir, H. A. S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Retrieved March 2021, from <https://bsn.go.id/>.
- Retrieved March 2021, from <https://setjen.pu.go.id/>.
- Romney M.B., & Steinbart, P.J. (2015). Accounting information systems (edisi ke-10). New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Susanto, Tony Dwi. (2017). *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation* . Surabaya : AISINDO
- Yazici, P. K. Ali (2015). *IT Service Management (ITSM) Education and Research: Global View**. International Journal of Engineering Education, 1071.