

Analisis Manajemen Layanan Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil Versi 3 Di STIK Bina Husada

Analysis of Information Technology-Based Personnel Service Management Using the ITIL Version 3 Framework at STIK Bina Husada

Muhammad Irdian Saputra¹⁾, Tata Sutabri²⁾

¹Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma, ²Universitas Bina Darma

Email : irdiansaputra615@gmail.com¹⁾ , tata.sutabri@binadarma.ac.id²⁾

Abstrack

Bina Husada College of Health Sciences (STIK) is a company engaged in the education sector located in South Sumatra Province. The staffing service process for leave, overtime, and updating employee data at STIK Bina Husada still relies on paper based, so the HR (Human Resources) unit has to manually input recap data into SAP (Employee Administration System). Regional HR unit employees will be very vulnerable to making input errors which can be fatal for calculating employee salaries. The application of paper based on some leave, overtime and data update activities also causes the process to run less efficiently and effectively so that the processing time becomes longer. The method used in carrying out the repair process refers to the ITIL V3 domain service design framework. The results of improving the STIK Bina Husada staffing service business process for leave are an acceleration of an average time of 58.11 minutes due to the loss of PIC (Person in Charge) activity in requesting and submitting leave permit forms, as well as equal distribution of utilization to superiors, employees, and the HR area due to reduced responsible role. In the employee overtime process, the average time acceleration is 370.98 minutes due to the loss of the role of person in charge in carrying out manual recording, as well as equal distribution of usage among superiors, employees, and the HR area due to the loss of the role of person in charge. In the process of updating employee data, there was an acceleration of 22.6 minutes due to the loss of activity in providing forms and inputting employee data, and there was a change in the proportion of resource usage due to reduced activity in the HR area.

Keywords : ITSM, ITIL V3, Domain Service Design

Abstrak

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pendidikan yang terletak di Provinsi Sumatera Selatan. Proses layanan kepegawaian untuk cuti, lembur, dan update data pegawai pada STIK Bina Husada masih mengandalkan paper based, sehingga bagian unit SDM (Sumber Daya Manusia) harus menginputkan secara manual data rekap kedalam SAP (Sistem Administrasi Pegawai). Pegawai unit SDM area akan sangat rentan untuk melakukan kesalahan input yang dapat berakibat fatal bagi perhitungan gaji pegawai. Penerapan paper based pada sebagian aktivitas cuti, lembur, dan update data juga menyebabkan proses berjalan kurang efisien dan efektif sehingga waktu proses menjadi lebih lama. Metode yang digunakan dalam melakukan perbaikan proses tersebut mengacu pada framework ITIL V3 domain service design. Hasil perbaikan proses bisnis layanan kepegawaian STIK Bina Husada untuk cuti yaitu percepatan waktu rata-rata sebesar 58.11 menit karena hilangnya aktivitas PIC (Person in Charge) dalam meminta dan menyampaikan formulir izin cuti, serta pemerataan pemanfaatan pada atasan, pegawai, dan SDM area karena hilangnya peran PIC (Person in Charge). Pada proses lembur pegawai, percepatan waktu rata-rata sebesar 370.98 menit karena hilangnya peran PIC (Person in Charge) dalam melakukan perekapan secara manual, serta pemerataan pemanfaatan pada atasan, pegawai, dan SDM area karena hilangnya peran PIC (Person in Charge). Pada proses update data pegawai terdapat percepatan sebesar 22.6 menit karena hilangnya aktivitas memberikan formulir serta input data pegawai, serta terdapat perubahan persentase pemanfaatan resource karena berkurangnya aktivitas SDM area.

Kata Kunci : ITSM, ITIL V3, Domain Service Design

1. Pendahuluan

Saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi menjadi salah satu sumber daya utama pada suatu organisasi untuk meningkatkan daya saing serta pelayanan yang optimal. Oleh sebab itu, setiap organisasi mencoba untuk menerapkan teknologi informasi agar dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam proses bisnis, hal ini bertujuan agar mampu memberikan nilai tambah yaitu berupa keunggulan kompetitif. Tidak terkecuali pada organisasi pendidikan yang pada dasarnya perkembangan-perkembangan teknologi informasi yang terjadi pada era globalisasi ini sangat berperan dalam penyelenggaraan proses pendidikan [9].

Terdapat beberapa aktivitas pada STIK Bina Husada yang menjadi perhatian dalam penelitian ini antara lain, cuti dan lembur pegawai, serta update data pegawai yang sebagian prosesnya masih menerapkan paper based. Saat ini, arsip cetak disimpan di dosir pegawai yang dikelola oleh unit. Dosir pegawai merupakan map data pegawai yang menyimpan data pegawai sejak awal masuk hingga keluar. Dokumen berbentuk softcopy akan disimpan di pusat arsip. Tidak semua dokumen membutuhkan arsip cetak, sehingga aktivitas – aktivitas yang terdapat pada proses cuti, lembur, dan update data pegawai di STIK Bina Husada dapat ditinjau kembali untuk dapat mengurangi permasalahan ada [7].

Penelitian ini akan menggunakan *framework* ITIL V3 menggunakan domain *service design* dipilih sebagai metode yang tepat dalam menyelesaikan masalah. Pada penelitian ini *process improvement* pada proses cuti, lembur, dan update data dilakukan dengan harapan alur kegiatan berjalan lebih efisien dan efektif sehingga perusahaan dapat mengurangi kesalahan yang ada, memperpendek waktu tunggu, meminimasi sumber daya, serta memberi kemudahan bagi pengguna layanan. *Process improvement* dilakukan dengan menggunakan metode ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versi 3. ITIL versi 3 merupakan metode yang berguna dalam meningkatkan kepuasan pengguna atau konsumen akan layanan TI. Metode ITIL versi 3 cocok digunakan pada penelitian ini karena proses yang akan diteliti merupakan bagian dari layanan kepegawaian STIK Bina Husada. Kepuasan pelanggan yaitu pegawai menjadi sangat bergantung pada kelancaran aktivitas tersebut. Pada penelitian ini tahap ITIL yang digunakan yaitu *service design*.

Pemilihan *service design* karena layanan kepegawaian cuti, lembur, dan update data pegawai pada STIK Bina Husada, sudah ditetapkan dan terdefinisi dengan jelas serta memiliki nilai bagi pengguna. Fokus perhatian saat ini yaitu perlu dilakukan perbaikan pada layanan cuti, lembur, dan update data pegawai, sehingga perusahaan dituntut untuk dapat mendesain layanan yang tepat. Domain *service design* berguna dalam mendesain dan membangun layanan TI yang sesuai, untuk meningkatkan kepuasan pengguna akan layanan sehingga dapat mendukung perbaikan proses layanan.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sejenis sebelumnya dengan judul yang sama “Analisis IT Service Management (ITSM) layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3” pada penelitian tersebut menggunakan *framework* ITIL V3 yang berfokus pada domain *service operation*. [2].

Penelitian selanjutnya telah dilakukan sebelumnya memiliki judul “Analisis layanan TI pada domain *service operation* dengan menggunakan *framework* ITIL V3”, hasil yang didapatkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kematangan proses *event management*, *incident management*, dan *problem management* pada PT. PLN terdapat pada level 3 yang berarti *defined*, sedangkan untuk *request fulfillment* pada level 2, yang berarti *repeatable*, sedangkan untuk *event management* sebesar 3.06, untuk *incident management* sebesar 3.12, dan untuk *request fulfillment* sebesar 2.54, serta 3.24 untuk *problem management* [5].

Selanjutnya terdapat penelitian dengan judul “Penilaian IT Service Management Pada Infrastruktur Teknologi Informasi PT. Telkom Kota Bengkulu Menggunakan Framework ITIL V3”, metode pengumpulan data serta informasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuesioner dan wawancara. Metode kuesioner akan disebarakan kepada 35 responden yang bertugas mengelola layanan pada PT. Telkom kota Bengkulu, sedangkan untuk metode wawancara akan dilakukan langsung kepada kepala bagian TI yang bertugas mengelola TI pada PT. Telkom [3].

2.1. IT Service Management (ITSM)

ITSM adalah bagian dari ilmu layanan yang berkonsentrasi pada operasi TI. ITSM dapat didefinisikan sebagai sekumpulan proses yang bekerja sama untuk memastikan secara langsung

kualitas layanan TI sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati oleh pelanggan. ITSM berfokus pada mengelola, mendefinisikan, dan memberikan layanan TI untuk mendukung tujuan bisnis[6].

Berdasarkan hasil penelitian yang sebelumnya yang berjudul “Analisis It Service Management (ITSM) Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework Itil V3” didapatkan hasil yakni IT service management (ITSM) merupakan seperangkat layanan yang terstruktur dan terdefinisi dengan baik yang berfokus pada manajemen infrastruktur TI, komponen serta aplikasi bisnis dan proses terkait. Selain itu terdapat hasil yang menyebutkan dalam menggunakan framework ITIL V3 domain service operation pada penelitian ini, maka kesimpulan yang didapat bahwa penerapan event management, incident management, request fulfillment, problem management dan access management sudah dilakukan dengan baik, dimana rata-rata tingkat kematangan atau maturity level yang didapat dari hasil kuesioner responden pengguna adalah 2,85, sedangkan maturity level yang didapat dari hasil kuesioner responden Departemen STI adalah 3,01 [2].

2.2. Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

ITIL adalah serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur[1]. ITIL dapat membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI, selain itu ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, termasuk manajemen perubahan, manajemen keamanan, manajemen kapasitas, manajemen kejadian, manajemen ketersediaan, dan lain-lain [1].

ITIL adalah sebuah kerangka kerja (*framework*) terstruktur yang terdiri dari serangkaian konsep atau teknik terbaik untuk pengembangan, operasi, dan pengelolaan teknologi informasi dan infrastruktur. ITIL membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan TI mereka. Selain itu, ITIL juga memberikan panduan untuk manajemen layanan TI, seperti manajemen perubahan, manajemen

keamanan, manajemen kapasitas, manajemen kejadian, manajemen ketersediaan, dan lain-lain [4].

Tujuan utama dari penerapan framework ITIL dalam memberikan layanan TI, sebagai berikut, Mendukung keberhasilan dalam sebuah organisasi dengan mengintegrasikan layanan TI yang ada dengan kebutuhan bisnis. Meningkatkan dan menjaga nilai kualitas layanan TI secara berkelanjutan, dan ITIL dapat menekan dan meningkatkan efisiensi pengeluaran dalam penyediaan layanan teknologi informasi dalam jangka panjang. Penerapan ITIL pada suatu organisasi memiliki keuntungan sebagai berikut, ITIL dikembangkan dengan pendekatan praktis dalam manajemen layanan, dan framework yang dimilikinya dirumuskan dari best practices perusahaan penyedia layanan global. Tujuan ITIL adalah untuk memberikan nilai bagi bisnis dan telah terbukti meningkatkan efisiensi organisasi serta kepuasan pengguna layanan teknologi informasi. ITIL memiliki skala praktis yang dapat disesuaikan dengan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan dalam menyediakan layanan teknologi informasi. ITIL dapat diadopsi oleh organisasi layanan apapun, sehingga cocok dan bermanfaat bagi organisasi baik kecil, menengah, maupun besar, baik swasta maupun publik, dengan kondisi teknis yang berbeda. ITIL tidak terikat pada platform teknologi apapun, sehingga merupakan sebuah vendor penyedia layanan yang netral [8].

ITIL terdiri dari lima fase utama, yaitu *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operations*, dan *continual service improvement*. Setiap fase memiliki proses dan tugas yang berbeda-beda untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan oleh organisasi selalu terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pertama *service strategy* merupakan fase merancang, mengembangkan dan menerapkan manajemen pelayanan bagi sumber data strategis, yang kedua *service design* adalah tahapan pengembangan layanan TI yang mencakup arsitektur, proses, kebijakan, dan dokumen yang sesuai dengan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan. Ketiga *service transition* merupakan fase mengembangkan dan meningkatkan kemampuan untuk transisi dari layanan baru dan dimodifikasi

untuk produksi, keempat *service operation* merupakan fase untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam menyediakan dan mendukung layanan demi memastikan nilai bagi pelanggan dan penyedia layanan, dan yang terakhir *continual service improvement* merupakan fase yang bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan TI yang disediakan kepada pelanggan secara berkelanjutan [11].

Pada fase Service Operation, terdapat lima subdomain yang mencakup beberapa area penting dalam pengelolaan layanan TI secara operasional. Kelima subdomain tersebut antara lain.

Event Management: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan peristiwa atau kejadian dalam layanan IT, seperti monitoring, pelaporan, dan tindakan responsif terhadap peristiwa yang terjadi.

Incident Management: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan insiden atau gangguan dalam layanan IT, seperti pengumpulan informasi, klasifikasi, prioritas, dan tindakan penyelesaian insiden.

Problem Management: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan masalah atau isu yang terjadi dalam layanan IT, seperti identifikasi, analisis, dan tindakan pencegahan untuk menghindari terjadinya masalah di masa depan.

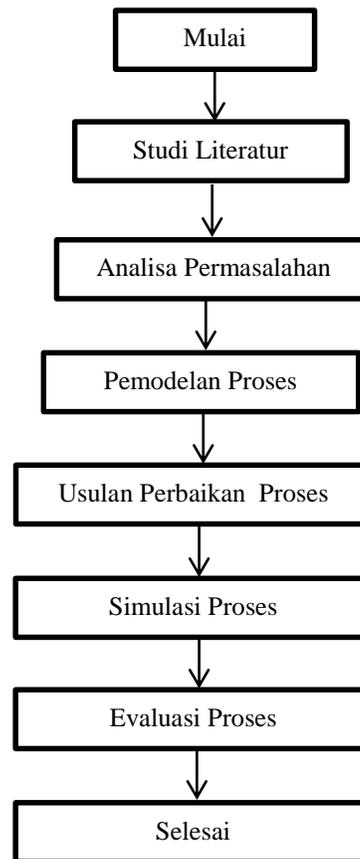
Request Fulfillment: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan IT dari pengguna, seperti pengumpulan informasi, persetujuan, dan tindakan pemenuhan permintaan.

Access Management: Subdomain ini berkaitan dengan pengelolaan akses dan hak akses pengguna terhadap layanan IT, seperti pengaturan hak akses, pengawasan penggunaan, dan tindakan pencegahan terhadap akses tidak sah [12].

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan membahas topik ITIL (Information Technology Infrastructure Library) pada layanan kepegawaian dengan menggunakan framework ITIL V3 yang berjudul “Analisis Manajemen Layanan Kepegawaian Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil Versi 3 Di STIK Bina Husada.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian pada penelitian ini merupakan jenis penelitian non-implimentatif. Penelitian dilakukan pada unit Area Kepegawaian STIK| Bina Husada mulai bulan April 2023. Dalam melakukan pengumpulan data dilakukan teknik wawancara dan kuesioner, kuesioner dibagikan kepada 13 orang responden dari 16 orang populasi berdasarkan rumus slovin dengan toleransi eror 10%. Empat orang diantaranya dipilih berdasarkan teknik purposive sampling. Terdapat langkah-langkah atau tahapan untuk menyelesaikan proyek penelitian ini. Alur penelitian jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1 Metodologi Penelitian

3.1 Perancangan

3.2 Hasil dan Analisa Maturity Level

IT Maturity Model merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. IT Maturity Model terdiri dari lima tingkat kematangan pengelolaan IT, meliputi : tingkat 0 (non-existent), tingkat 1 (initial), tingkat 2 (repeateable), tingkat 3 (defined), tingkat 4

(managed) dan tingkat 5 (optimised). Semakin tinggi maturity level akan semakin baik proses pengelolaan teknologi informasi, yang secara tidak langsung bermakna semakin reliable dukungan teknologi informasi dalam proses pencapaian tujuan organisasi [12].

Tabel 1 Pertanyaan *Service Management as a Practice*

No	Kode	Service Management as aPractice
1	SMaP01	Terdapat manajemen layanan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang terdefinisi dengan jelas.
2	SMaP02	Tersedia layanan TI dalam mengelola urusan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang dikelola dan dioperasikan untuk tingkat risiko yang rendah
3	SMaP03	Ada suatu hasil yang diberikan kepada pengguna atau pemangku kepentingan dari setiap proses yang terdapat pada layanan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai.
4	SMaP04	Adanya keaktifan dalam mengelola desain layanan baru ataupun perubahan layanan pada layanan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai.
5	SMaP05	Adanya keaktifan dalam mengelola desain portofolio layanan, termasuk layanan katalog pada layanan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai
6	SMaP06	Tersedia layanan TI dalam mengelola urusan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang berorientasi pada bisnis dan pelanggan.
7	SMaP07	Tersedia layanan TI dalam mengelola urusan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang hemat biaya dan aman.

8	SMaP08	urusan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang fleksibel dan memenuhi tuntutan peningkatan bisnis.
9	SMaP09	Adanya pemahaman mengenai layanan kepegawaian untuk proses cuti, lembur, dan update data pegawai yang disediakan.

3.3 Analisa Maturity Level

Service Management as a Practice

Tabel 3 *Gap Service Management as a Practice*

No	Kode	Maturity Level Current	Gap
1	SMaP01	4	0
2	SMaP02	4	0
3	SMaP03	4	0
4	SMaP04	4	0
5	SMaP05	4	0
6	SMaP06	4	0
7	SMaP07	4	0
8	SMaP08	3	1
9	SMaP09	4	0
Score		3.88	

Nilai rata-rata maturity level *Service Management as a Practice* pada saat ini (current) yaitu 3.88 yang berada pada level 4. Untuk memperoleh nilai maturity level yang diharapkan, solusi yang harus diterapkan yaitu dengan meningkatkan sistem SIMPEG yang sudah ada untuk fungsi cuti, lembur dan update data pegawai agar memenuhi tuntutan peningkatan. Peningkatan dapat dilakukan dengan perbaikan proses bisnis yang ada pada aktivitas cuti, lembur, dan update data pegawai.

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1 Proses Simulasi As-Is

Simulasi ini digunakan untuk mengetahui apakah proses yang berjalan saat ini sudah sesuai dengan harapan yang ingin dicapai perusahaan atau masih perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas. [10]

Simulasi proses bisnis as-is untuk cuti pegawai yang terdapat pada tabel 6 menampilkan jumlah instance yang selesai yaitu 40. Jumlah tersebut sama dengan jumlah instance diawal, artinya setiap aktivitas dilewati dengan benar berdasarkan probabilitas yang ditentukan. Waktu minimal proses bisnis as-is cuti pegawai secara keseluruhan adalah 22 menit, waktu maksimal sebesar 116 menit, dengan waktu rata-rata 67.78

menit. Dari uraian tersebut didapatkan total waktu sebesar 2711 menit.

Tabel 3 Hasil Simulasi resource proses as-is cuti Pegawai

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Atasan	23.41%
Pegawai	23.48%
PIC	97.77%
SDM	12.75%

Simulasi *resource* menjelaskan besarnya jumlah pemanfaatan *resource*, jumlah tersebut menunjukkan waktu *resource* sedang sibuk dalam bentuk persentase. Pada Tabel 73 diketahui bahwa pemanfaatan PIC (Person in Charge) adalah yang paling besar yaitu 97.77%, kemudian kurir sebesar 89.07%, kemudian pegawai sebesar 23.48%, atasan 23.41%, dan jumlah pemanfaatan paling kecil yaitu SDM sebesar 12.75%. PIC memiliki persentase pemanfaatan yang cukup besar. Besarnya pemanfaatan tersebut menyebabkan adanya antrian, sehingga instance harus menunggu sampai PIC tersedia kembali.

4.2 Simulasi Proses To-Be

Simulasi ini juga berguna untuk mengukur sejauh apa perbaikan yang dilakukan perusahaan, apakah sudah sesuai dengan harapan yang ingin dicapai atau belum. Dengan dilakukannya simulasi terhadap proses *to-be*, maka dapat dilihat perbandingannya dengan proses *as-is* yang berjalan saat ini.

Simulasi proses *to-be* untuk pegawai ajukan lembur atas keinginannya yang terdapat pada tabel 9 menampilkan jumlah instance yang selesai yaitu 40. Jumlah tersebut sama dengan jumlah instance diawal, artinya setiap aktivitas dilewati dengan benar berdasarkan probabilitas yang ditentukan. Waktu minimal proses *to-be* cuti pegawai secara keseluruhan adalah 4.58 menit, waktu maksimal sebesar 26.17 menit, dengan waktu rata-rata 9.67 menit. Dari uraian tersebut didapatkan total waktu sebesar 406.92 menit. Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa proses bisnis *to-be* dapat mempercepat waktu minimal proses sebesar 17.42 menit, waktu maksimal sebesar 89.83 menit, waktu rata-rata sebesar 58.11 menit, dan total waktu sebesar 2304.08 menit. Beberapa aktivitas yang mempercepat waktu proses antara lain adanya otomatisasi pada aktivitas untuk mengisi rencana cuti serta penyampaian dan penerimaan informasi persetujuan dan penolakan izin cuti. Adanya otomatisasi juga menyebabkan hilangnya peran PIC sebagai perantara dalam meminta dan menyerahkan

formulir izin cuti kepada SDM. Aktivitas tersebut merupakan yang paling banyak memangkas waktu proses.

Tabel 4 Hasil Simulasi Resource Proses to-be cuti pegawai

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Pegawai	78.79%
Atasan	76.05%
SDM	56.97%

Simulasi *resource* menjelaskan besarnya jumlah pemanfaatan *resource* dalam bentuk persentase. Pada Tabel 4 diketahui bahwa pemanfaatan terbesar yaitu pegawai dengan persentase sebesar 78.79%, kemudian atasan sebesar 76.05%, kemudian yang terakhir SDM sebesar 56.97%. Berdasarkan hasil diatas diketahui bahwa peningkatan sebesar 52.64% terjadi pada atasan, peningkatan 78.79% terjadi pada pegawai, dan peningkatan sebesar 44.22% pada SDM. Sedangkan untuk peran PIC dihilangkan pada proses bisnis *to-be*. Meningkatnya pemanfaatan *resource* pada atasan, pegawai, dan SDM disebabkan karena hilangnya peran PIC pada jalannya proses cuti. Aktivitas dimaksimalkan pada kedua *resource* tersebut dengan bantuan sistem.

5. KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis, hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada layanan kepegawaian untuk proses proses cuti, lembur, dan update data pegawai, dapat diambil kesimpulan:

- 1) Berdasarkan hasil analisa *maturity level*, sub domain yang berada pada level 4 sudah memiliki kesiapan yang cukup untuk merancang layanan TI dalam rangka memenuhi kebutuhan bisnis. Sedangkan untuk sub-domain pada level 3 masih perlu dilakukan pengelolaan dan perbaikan agar sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.
- 2) Berdasarkan hasil analisa *maturity level* diketahui bahwa masih terdapat gap positif (+) pada beberapa aktivitas. Oleh karena itu, beberapa aktivitas perlu ditingkatkan nilainya. Rekomendasi dibuat untuk dapat memenuhi kebutuhan aktivitas yang memiliki nilai dibawah rata – rata *maturity level current*.
- 3) Simulasi proses *as-is* dan *to-be* menghasilkan perbandingan sebagai berikut:
 - a) Proses usulan (*to-be*) cuti pegawai dapat mempercepat waktu rata-rata sebesar 58.11 menit yang disebabkan hilangnya aktivitas PIC dalam meminta dan menyampaikan formulir izin cuti, selain itu meningkatkan

- pemanfaatan resource pada atasan, pegawai, dan SDM area yang disebabkan hilangnya peran PIC dan kurir.
- b) Proses bisnis usulan (*to-be*) lembur pegawai dapat mempercepat waktu rata-rata sebesar 370.98 menit yang disebabkan hilangnya peran PIC dalam melakukan perekapan secara manual, serta meningkatkan pemanfaatan pegawai, atasan, dan SDM yang disebabkan hilangnya peran PIC.
- c) Proses bisnis usulan (*to-be*) update data pegawai dapat mempercepat waktu rata-rata sebesar 22.6 menit yang disebabkan hilangnya aktivitas yang dijalankan SDM seperti memberikan formulir pada pegawai dan melakukan penginputan data pegawai, serta mengurangi pemanfaatan resource pada pegawai dan SDM, serta meningkatkan pemanfaatan pusat dan kurir. Aktivitas yang paling berperan dalam perubahan persentase pemanfaatan yaitu berkurangnya aktivitas SDM sehingga aktivitas pegawai lebih banyak tertuju kepada pusat.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan *framework ITSM* yang lainnya, seperti evaluasi penerapan ITSM Kepegawaian menggunakan HOT-Fit, Service Desk Kepegawaian, dll.

Daftar Rujukan

- [1] Anjaya, L., & Lukito, R. (2013). Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Web pada PT Bintang Baru Sejati Palembang.
- [2] M. Rizki and S. O. Kunang, "ANALISIS IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) LAYANAN SISFO UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3," *Bina Darma Conference on Computer Science*.
- [3] D. Mahdalena and W. Cholil, "PENILAIAN IT SERVICE MANAGEMENT PADA INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI PT. TELKOM KOTA BENGKULU MENGGUNAKAN ITIL V3," *Gema Teknologi*, vol. 21, no. 1, pp. 34–41, Oct. 2020, doi: 10.14710/gt.v21i1.33082.
- [4] Borman, R. I., Rosidi, A., & Arief, M. R. (2017). Evaluasi penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian (simpeg) di badan kepegawaian daerah kabupaten pamekasan dengan pendekatan human-organization-technology (hot) fit model. *Respati*, 7(20).
- [5] Kholidah, M. N. (2023). *PENGUKURAN TINGKAT KAPABILITAS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI LANGITAN UNU LAMPUNG MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DAN ITIL V3* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS LAMPUNG).
- [6] Fahrudin Salim, "Pengaruh Information Technology Service Management(ITSM) terhadap Kinerja Industri Perbankan," 2017.
- [7] Lipursari, A. (2013). Peran sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengambilan keputusan. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1), 132855.
- [8] Putri, A. F., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2017). Pembuatan Portfolio Layanan TI Bidang Akademik, Kemahasiswaan, Keuangan, dan Sarana Prasarana Berdasarkan Service Strategy ITIL V3 (Studi Kasus: Institut Teknologi Sepuluh November). *Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya*.
- [9] Puspitasari, N., Tampubolon, W., & Taruk, M. (2021). Analisis Metode EUCS Dan Hot-Fit Dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (Simpeg). *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 4(1), 19-28.
- [10] Rozanda, N., & Masriana, A. (2017). Perbandingan Metode Hot Fit dan Tam dalam Mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG). In *Seminar Nasional Teknologi Informasi Komunikasi dan Industri* (pp. 327-336).
- [11] Rusdiana, A., Irfan, M., & Irfan, M. (2014). Sistem informasi manajemen.
- [12] Wijaya, G. V. (2018). *Auditing Service Design System and Developing Device Inventory Application PT. CocaCola Amatil Indonesia Using ITIL V3 and PHP CI* (Doctoral dissertation, Program Studi Sistem Informasi FTI-UKSW).