



## **Analisis Layanan *Digital* Kependudukan Untuk Masyarakat Miskin di Kota Palembang Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)***

**Reni Septiyanti\*, Darius Antoni, M Izman Herdiansyah, Widya Cholil**

Program Pascasarjana, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

Email: <sup>1,\*</sup>reniseptiyanti04@gmail.com, <sup>2</sup>darius.antoni@binadarma.ac.id, <sup>3</sup>m.herdiansyah@binadarma.ac.id,

<sup>4</sup>widya@binadarma.ac.id

Email Penulis Korespondensi: reniseptiyanti04@gmail.com

**Abstrak**—Seperti diketahui bahwa pemerintah Kota Palembang telah menerapkan *e-government*, akan tetapi seberapa besar *e-government* dapat membantu pemerintah kota Palembang untuk berinteraksi antara pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin di kota Palembang. Dalam penerapannya, kondisi layanan *e-government* masih belum mencukupi infrastruktur yang mendukung layanan *e-government* bagi masyarakat miskin di kota Palembang. Untuk merancang layanan *e-government* yang baik, perlu mendesain layanan SI/TI untuk masyarakat di Kota Palembang dengan tahapan *Service Design* pada *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* Versi 2011 agar dapat diterima di semua lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin di kota Palembang. Desain layanan SI/TI berdasarkan hasil analisis kondisi dan kebutuhan layanan SI/TI terhadap proses bisnis pelayanan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan analisis dengan pendekatan standar acuan menggunakan standar ITIL versi 2011 pada *Service Design*. Hasil penelitian ini berupa rancangan sistem informasi layanan *service digital* kependudukan seperti layanan administrasi dan kependudukan, layanan Program Keluarga Harapan (PKH) dan layanan penyimpanan arsip digital berdasarkan tahapan *Service Design* pada ITIL Versi 2011 yang telah dilakukan yaitu proses *Service Level Management* berupa dokumen *Service Level Requirement*, *Service Level Agreement* dan *Operational Level Agreement*.

**Kata Kunci:** *ITIL, Service Digital; Service Level Requirement; Service Level Agreement; Operational Level Agreement*

**Abstract**—As it is known that the Government of Palembang has implemented e-government, but how much e-government can help the Palembang city government to interact between the government and all levels of society including the poor in the city of Palembang. In its application, the condition of e-government services is still insufficient infrastructure that supports e-government services for the poor in Palembang. To design a good e-government service, it is necessary to design SI/IT services for the community in Palembang with service design stages in the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Version 2011 in order to be accepted in all levels of society including the poor in the city of Palembang. SI/IT service design based on the results of analysis of the condition and needs of SI/IT services to the business process of community service. This research uses qualitative approach method and analysis with reference standard approach using ITIL standard version 2011 in Service Design. The result of this research is in the form of the design of information system of digital service of population such as administration and population services, Family of Hope Program (PKH) services and digital archive storage services based on the Stages of Service Design in ITIL Version 2011 that has been done, namely the Service Level Management process in the form of Service Level Requirement, Service Level Agreement and Operational Level Agreement documents.

**Keywords:** *ITIL; Service Digital; Service Level Requirement; Service Level Agreement; Operational Level Agreement*

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi sudah dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai bentuk layanan publik yang berbasis pada teknologi disebut dengan *e-government*. *E-government* adalah bentuk dari aplikasi yang terdiri dari berbagai komponen infrastruktur *information technology* yang digunakan oleh pemerintah dalam melakukan interaksi dan komunikasi kepada masyarakat [1]. Salah satu kota yang telah mengimplementasikan *e-government* di Indonesia adalah Kota Palembang seperti dibangunnya aplikasi Hallo Palembang yang merupakan aplikasi *public service* yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat untuk mendapatkan informasi, dan Aplikasi Si Abuh yang merupakan aplikasi shalat subuh sebagai absensi shalat subuh berjamaah di Masjid yang dapat digunakan oleh masyarakat di kota Palembang. Seperti diketahui bahwa pemerintah Kota Palembang telah menerapkan *e-government*, akan tetapi seberapa besar *e-government* dapat membantu pemerintah kota Palembang untuk dapat memberikan pelayanan dan dapat berinteraksi antara pemerintah dan seluruh lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin di kota Palembang.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan, jumlah penduduk miskin di kota Palembang pada tahun 2019 sebesar 180,67 ribu [2]. Sebagai upaya mengatasi kemiskinan, pemerintah memiliki berbagai program penanggulangan kemiskinan. Salah satu program itu adalah Program Keluarga Harapan (PKH). Kota Palembang menjadi salah satu pelaksana PKH pada tahun 2018. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik melalui kemajuan teknologi di era *digital* adalah dengan mengeluarkan kebijakan penyaluran bantuan Program Keluarga Harapan (PKH) melalui uang elektronik. Penyaluran bantuan sosial PKH yang dilakukan secara *digital* ini berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 01 tahun 2013, tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi. Sejalan dengan hal tersebut Kementerian Keuangan pada tahun 2012 telah pula mengeluarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 81/PMK.05/2012 tentang Belanja



Bantuan Sosial pada Kementerian/Lembaga yang intinya bahwa semua bantuan sosial harus ditransfer langsung kepada penerima manfaat [3]. Walaupun Kota Palembang sudah mengimplementasikan *e-government* tentu saja pasti memiliki kendala dan hambatan dalam pelaksanaan *e-government*, salah satu kendala yang dihadapi antara lain faktor Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya yang ahli dibidangnya, infrastruktur dan akses *internet* yang belum dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat termasuk masyarakat miskin di kota Palembang [4].

Rukun Tetangga (RT) 20 merupakan salah satu RT yang ada di Kelurahan Pulo Kerto Kecamatan Gandus Kota Palembang. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh RT 20 adalah pembuatan surat pengantar RT. Proses bisnis yang selama ini berjalan belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu permasalahan seperti dalam mengurus KTP dan KK masyarakat kesulitan dalam hal pembuatan Surat Pengantar RT karena jarang bertemu dengan Pak RT. Begitu juga dengan informasi Pencairan PKH Pak RT memberikan informasi melalui *door to door* ke rumah warga meskipun Pendamping PKH sudah memberikan informasi tersebut dan untuk keperluan tertentu Pak RT meminta warga untuk mengumpulkan dokumen seperti KTP dan KK.

Penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang” mengungkapkan bahwa ketepatan layanan belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan Keluarga Penerima Manfaat (KPM) belum menjalankan pengenalan jasa keuangan dengan tepat sesuai dengan yang seharusnya dilakukan sehingga masih ditemukan KPM yang tidak dapat mengoperasikan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dengan baik dan masih menitip saat pencairan bantuan yang akan menyebabkan terjadinya penyalahgunaan dana bantuan tersebut [5].

Dari permasalahan yang ada maka diperlukan suatu desain layanan *service digital* kependudukan untuk masyarakat di Kota Palembang dengan tahapan *Service Design* pada *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011 agar dapat membantu dalam meningkatkan pelayanan *e-government* dengan memanfaatkan teknologi informasi sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat termasuk masyarakat miskin di kota Palembang. Untuk meningkatkan pelayanan tentunya diperlukan kualitas layanan yang menjadi salah satu aspek penting dalam penerapan manajemen layanan teknologi informasi. Hal tersebut digambarkan pada level *Service Design* di *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011 pada proses *Service Level Management* (SLM).

SLM adalah proses penting bagi penyedia layanan TI yang bertanggung jawab untuk menyetujui dan mendokumentasikan target tingkat layanan serta tanggung jawab dalam *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirements*, untuk setiap kegiatan dalam IT. Jika target tersebut sesuai dan akurat terhadap kebutuhan bisnis, maka layanan TI yang disampaikan oleh penyedia layanan akan sejajar dengan kebutuhan bisnis dan memenuhi harapan pelanggan serta pengguna dalam hal kualitas pelayanan. Luaran yang ada pada proses *Service Level Management* antara lain *Service Level Agreement* (SLA), *Operational Level Agreement* (OLA), *Service Level Requirements* (SLR), *Service Specification Sheet*, *Service Catalogue*, *Service Level Report*, dan *Service Quality Plan*. Dari semua luaran yang ada pada proses *Service Level Management*, yang akan dibuat sebagai *output* dari penelitian ini adalah *Service Level Agreement* (SLA), *Service Level Requirement* (SLR) dan *Operational Level Agreement* (OLA) [6]. Dari penjelasan di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana mendesain layanan SI/TI untuk masyarakat miskin di Kota Palembang dengan tahapan *Service Design* pada *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

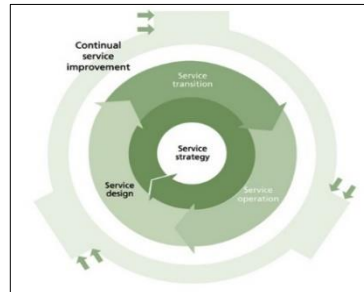
### 2.1 Tinjauan Pustaka

Manajemen layanan TI adalah sekumpulan kemampuan organisasional khusus untuk menciptakan dan menyampaikan *value* bagi pelanggan dalam bentuk layanan-layanan dengan menyediakan dan menjamin kualitas layanan TI dengan memahami pandangan-pandangan bisnis tentang keuntungan-keuntungan (*value*) yang diharapkan dari pemanfaatan TI [7]. IT *Infrastructure Library* (ITIL) dikembangkan oleh *The Office of Government Commerce* (OGC), yaitu suatu badan di bawah pemerintah Inggris, yang bekerja sama dengan *The IT Service Management Forum* (ITSMF), suatu organisasi independen mengenai manajemen pelayanan TI dan *British Standard Institute* (BSI), suatu badan penetapan standar pemerintah Inggris. ITIL merupakan suatu *framework* pengelolaan layanan TI (*IT Service Management – ITSM*), yang sudah diadopsi sebagai standar industri pengembangan industri perangkat lunak di dunia. ITIL dikembangkan pertama kali pada pada akhir tahun 1980 [8].

Kerangka kerja ITIL didasarkan pada 5 (lima) tahap siklus hidup layanan seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1 berikut. Siklus hidup layanan (*service lifecycle*) ITIL terdiri dari 5 (lima) fase, antara lain *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement* [9]. *Service Design* (*Desain Layanan*) memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan *Best Practice* mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti server, storage dan sebagainya [10]. Proses *Service Level Management* (SLM) pada kerangka kerja ITIL Versi 2011 termasuk ke dalam fase *Service Design*. Hal ini disebabkan karena jika ditinjau dari definisinya, SLM merupakan proses yang di dalamnya terdapat proses



menegosiasikan, menyetujui dan mendokumentasikan target layanan TI yang sesuai dengan representasi bisnis, dimana representasi bisnis merupakan proses yang ada di tahap *Service Strategy*. Sehingga, proses SLM ini berusaha untuk membentuk salah satu aspek pada fase desain layanan dengan menyesuaikan strategi yang ditentukan pada *Service Strategy* [11]. Tahapan awal desain layanan digital kependudukan untuk masyarakat miskin di kota Palembang menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011* yaitu proses *Service Catalogue Management*. *Service Catalogue* (Katalog layanan) memberikan informasi mengenai masing-masing layanan yang akan digunakan oleh user dan bagaimana cara penggunaannya.



**Gambar 1.** Siklus hidup layanan (*service lifecycle*) ITIL  
(Sumber : TSO, 2011)

SLR diartikan juga sebagai dokumen rincian kebutuhan untuk layanan dari sudut pandang klien, penentuan target tingkat layanan, tanggung jawab dan persyaratan khusus lain untuk mengelola layanan. SLR merupakan dasar untuk negosiasi terkait dengan pembuatan *Service Level Objectives (SLO)* atau *Service Level Agreements (SLA)*. Dalam ITIL telah mendefinisikan konten dan unsur yang seharusnya ada dalam *Service Level Requirement* [12]. *Service Level Agreement (SLA)* merupakan dokumen perjanjian resmi yang membantu dalam identifikasi harapan pada suatu layanan, memperjelas tanggung jawab dan memfasilitasi komunikasi antara dua pihak, biasanya penyedia layanan dan pelanggan atau pengguna layanan [13]. SLA adalah dokumen garansi kualitas level layanan yang disediakan oleh penyedia layanan untuk setiap layanan yang diberikan serta menyediakan dasar pengelolaan hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan dalam bentuk perjanjian tertulis. Jadi, *Service Level Agreement* merupakan kesepakatan antara dua belah pihak, yaitu penyedia layanan dan pengguna layanan mengenai prioritas dan tanggung jawab terkait dengan layanan yang akan diberikan. Konten dan unsur yang seharusnya ada dalam *Service Level Agreement* telah didefinisikan dalam kerangka kerja ITIL [14]. *Operational Level Agreement (OLA)* merupakan dokumen berupa kesepakatan antara penyedia layanan TI dan bagian lain di organisasi untuk bersama-sama membantu layanan TI dan pada studi kasus ini, untuk membantu organisasi dalam menyelesaikan insiden berkaitan dengan layanan TI [15].

## 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011* pada studi kasus layanan *digital* kependudukan di RT.20 RW.03 Kelurahan Pulo Kerto Kecamatan Gandus Kota Palembang. Beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data dan informasi pada penelitian ini, antara lain :

### a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam [16]. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat yang berada di Kecamatan Plaju, Kecamatan Gandus dan Kecamatan Sukarami Kota Palembang dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*).

### b. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari dan mencatat arsip, dan laporan-laporan serta bahan-bahan lain yang berhubungan dengan layanan *service digital* kependudukan di RT.20 RW.03 Kelurahan Pulo Kerto Kecamatan Gandus Kota Palembang.

### c. Observasi

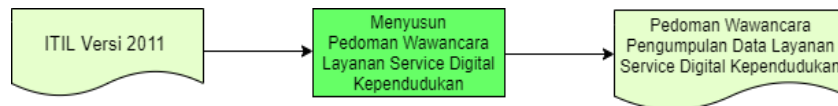
Pengumpulan data diperoleh dengan mengamati dan meninjau langsung untuk melihat keadaan sebenarnya agar mendapatkan gambaran yang jelas tentang layanan *service digital* kependudukan melalui observasi atau pengamatan ini maka informasi yang diperoleh dan disajikan dapat sama dengan keadaan yang ada di lapangan.

## 2.3 Tahap Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian ini. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu menyusun pedoman wawancara dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat berjalan dengan baik, kemudian melakukan pengumpulan data awal dengan cara melakukan wawancara pada pihak penyedia layanan yaitu Ketua Rukun Tetangga (RT) untuk mendapatkan data dan informasi umum terkait layanan *service digital* kependudukan yang disediakan, selain itu proses pengumpulan data awal juga bertujuan untuk mendapatkan



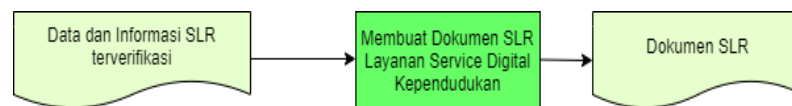
dokumen terkait layanan *digital* kependudukan sebagai pendukung penelitian ini. Aktivitas selanjutnya yaitu penyusunan dokumen SLR, SLA dan OLA berdasarkan standar acuan yaitu ITIL versi 2011, serta berdasarkan hasil pengumpulan data awal yang telah didapatkan.



**Gambar 2.** Menyusun Pedoman Wawancara untuk pengumpulan data awal

#### 2.4 Tahap Pembuatan SLR

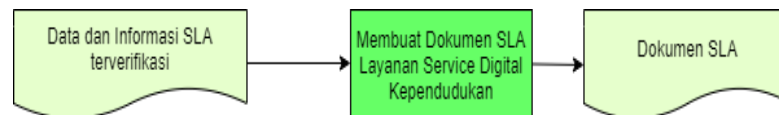
Setelah tahap persiapan, tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Requirement* (SLR). Dalam membuat dokumen SLR, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLR layanan *service digital* kependudukan melalui *review* dokumen yang telah didapatkan pada tahap persiapan dan juga dilakukan wawancara pada pihak pengguna layanan yaitu Pendamping PKH dan Masyarakat. SLR berisikan kebutuhan layanan TI dari sudut pandang user atau pengguna layanan.



**Gambar 3.** Membuat dokumen SLR layanan *service digital* kependudukan

#### 2.5 Tahap Pembuatan SLA

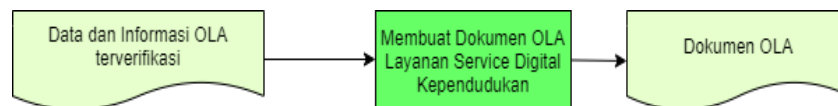
Tahap selanjutnya yaitu pembuatan dokumen *Service Level Agreement* (SLA). Dalam membuat SLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, penggalan data dan informasi terkait SLA layanan *service digital* kependudukan berupa *review* dokumen dan wawancara pada penyedia layanan yang mengacu pada standar acuan ITIL versi 2011. Luaran dari tahap ini berupa data dan informasi terkait SLA layanan *service digital* kependudukan seperti jenis-jenis layanan yang ada pada layanan *service digital* kependudukan, deskripsi tiap-tiap layanan, prosedur pelaporan dan penanganan keluhan layanan, jalur komunikasi layanan, target ketersediaan layanan yang dibutuhkan, target keamanan layanan, dan target keberlangsungan layanan.



**Gambar 4.** Membuat dokumen SLA layanan *service digital* kependudukan

#### 2.6 Tahap Pembuatan OLA

Dokumen yang terakhir dibuat yaitu dokumen *Operational Level Agreement* (OLA) setelah Dokumen SLA selesai diverifikasi dan divalidasi. Dalam membuat OLA, diperlukan aktivitas sebagai berikut yaitu, yang pertama penggalan data dan informasi terkait OLA layanan *service digital* kependudukan berupa *review* dokumen dan wawancara. Luaran dari tahap ini berupa data dan informasi terkait OLA layanan *service digital* kependudukan seperti layanan-layanan terkait layanan *service digital* kependudukan, target ketersediaan layanan, target kapasitas layanan, target keamanan layanan, dan target keberlangsungan layanan.



**Gambar 5.** Membuat dokumen OLA layanan *service digital* kependudukan

#### 2.7 Analisis layanan yang sedang berjalan

Dari hasil pengumpulan data dan informasi, dilakukan analisis layanan yang sedang berjalan untuk mengetahui bagaimana kondisi layanan *service digital* kependudukan di RT.20 RW.03 Kelurahan Pulo Kerto Kecamatan Gandus Kota Palembang. Proses bisnis pada sistem yang berjalan masih belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu kendala seperti dalam mengurus KTP dan KK masyarakat kesulitan dalam hal pembuatan Surat Pengantar RT karena jarang bertemu dengan Pak RT dan masih dilakukan secara manual, masyarakat harus datang ke rumah Pak RT dan pendamping PKH untuk menyampaikan keluhan-keluhan misalnya keluhan informasi keterlambatan pencairan bantuan PKH serta masih dilakukan secara manual untuk pengumpulan dokumen KTP dan KK yang dibutuhkan.



**2.8 Analisis Kebutuhan Layanan SI/TI**

Setelah mengetahui kondisi layanan yang sedang berjalan, maka dilakukan analisis kebutuhan layanan SI/TI dalam proses layanan *service digital* kependudukan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011*.

**Tabel 1.** Kebutuhan Layanan Teknologi Informasi

No	Standar Layanan	Layanan TI
1	Jaringan Komunikasi dan pembentukan portal informasi pemerintahan	a. Menyediakan akses internet untuk masyarakat b. Sistem Informasi Berbasis KIOSK untuk masyarakat miskin
2	Keamanan transaksi layanan publik	Untuk keamanan mengakses akun diperlukan user dan password
3	Partisipasi dalam pemanfaatan <i>e-government</i>	Sistem informasi berbasis KIOSK dirancang dengan sistem yang mudah dioperasikan ( <i>user-friendly</i> ) oleh pengguna
4	Persiapan Sumber Daya Manusia (SDM)	Tersedianya SDM yang mempunyai skill/ keahlian dalam penerapan <i>e-government</i> khususnya layanan <i>digital</i> kependudukan bagi masyarakat miskin
5	Tahapan persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.	a. Tahapan persiapan: pembuatan sistem informasi berbasis KIOSK dan pemberian sosialisasi bagi masyarakat. b. Pematangan: Sistem sudah bisa terintegrasi dengan sistem <i>e-government</i> yang lain sehingga dapat memberikan kemudahan dalam hal pertukaran data/informasi. c. Pemantapan: pembuatan <i>website</i> transaksi <i>public service</i> . d. Pemanfaatan: <i>website</i> pemerintahan dan daerah harus terus ditingkatkan.
6	Pengguna/User	Pengguna/ <i>User</i> sistem informasi layanan <i>digital</i> kependudukan untuk masyarakat miskin berbasis KIOSK untuk Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat.

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Kebutuhan spesifikasi perangkat keras (*Hardware*) yang digunakan untuk menjalankan sistem adalah sebagai berikut :

- |                             |                           |
|-----------------------------|---------------------------|
| 1) Mini PC Intel Core i3    | 6) Hardisk 500 GB         |
| 2) RAM 4GB                  | 7) Scanner                |
| 3) Monitor LED              | 8) Thermal Printer        |
| 4) LED 20" inch Touchscreen | 9) Wifi                   |
| 5) CPU                      | 10) Box atau Casing KIOSK |

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Kebutuhan spesifikasi perangkat lunak (*Software*) yang digunakan untuk menjalankan sistem adalah sebagai berikut :

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1) Sistem Operasi Window 10          | 4) XAMPP  |
| 2) Bahasa pemrograman PHP            | 5) Adobe Dreamweaver                            |
| 3) Database menggunakan MySQL Server | 6) Browser (Mozilla Firefox atau Google Chrome) |

**2.9 Desain Layanan SI/TI menggunakan *Service Design* pada *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011***

Melakukan proses desain layanan SI/TI terhadap proses layanan *service digital* kependudukan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 2011* agar mendapatkan desain layanan SI/TI apa saja yang dibutuhkan pada layanan tersebut.

**2.10 Verifikasi Desain Layanan SI/TI**

Setelah hasil desain layanan SI/TI selesai, akan dilakukan proses verifikasi kepada pengguna dan penyedia layanan apakah sudah sesuai dengan kondisi yang ada dan sudah mendukung proses layanan.



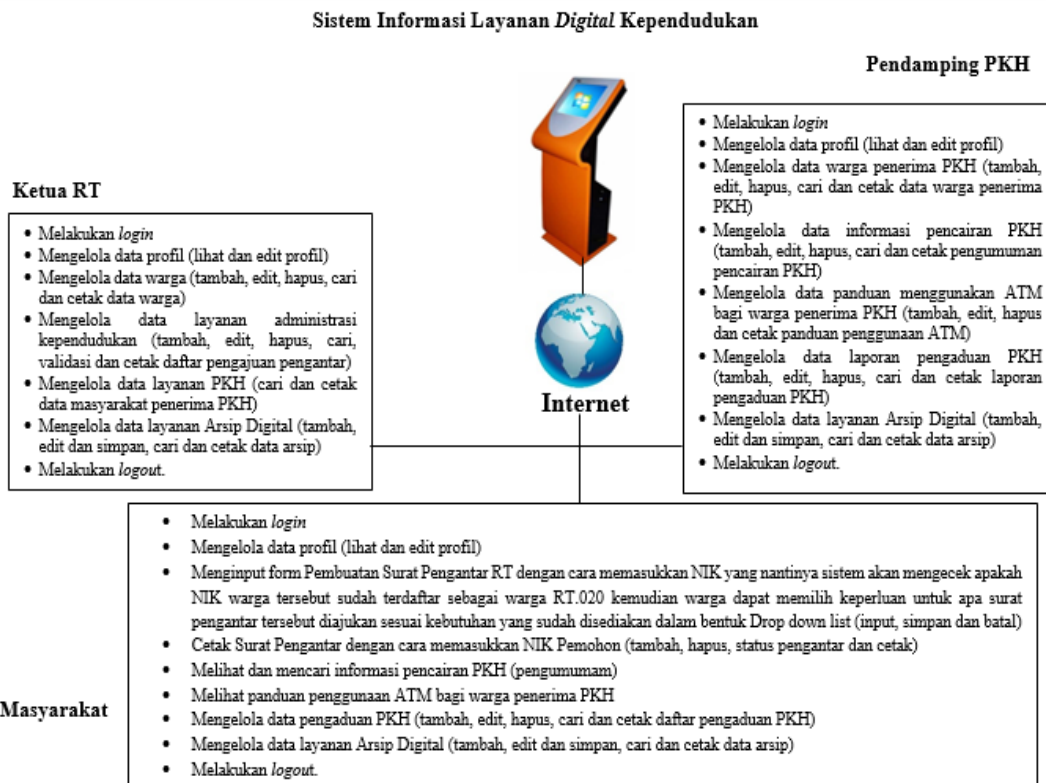
**2.11 Tahap Akhir**

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SLR, SLA dan OLA dengan melakukan penarikan kesimpulan yang didokumentasikan dalam laporan penelitian.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Service Catalogue Management Layanan Digital Kependudukan**

*Service Catalogue* (Katalog layanan) memberikan informasi mengenai masing-masing layanan yang akan digunakan oleh *user* dan bagaimana cara penggunaannya.



**Gambar 6.** Gambaran Layanan *Digital* Kependudukan berdasarkan User/Pengguna

**3.2 Dokumen Service Level Requirement (SLR)**

Untuk dapat mengetahui bagaimana sistem informasi layanan *digital* kependudukan dapat diberikan dan digunakan secara optimal oleh pengguna (*user*) maupun penyedia (*provider*) layanan, maka kebutuhan layanan dari sistem informasi layanan *digital* kependudukan harus didefinisikan terlebih dahulu. Kebutuhan layanan dibuat dalam bentuk *Service Level Requirement* yang berisi daftar kebutuhan mengenai layanan-layanan yang ada di *Service Catalogue* untuk diselaraskan dengan kebutuhan proses bisnis. *Service Level Requirement* atau SLR ini berisikan kebutuhan layanan yang terdiri dari fungsionalitas dan level layanan. Pembuatan SLR ini didasarkan pada penyedia dan pengguna layanan.

**Tabel 2.** Dokumen *Service Level Requirement* (SLR)

Kategori	Penjelasan
Nama Layanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Administrasi dan Kependudukan meliputi layanan pembuatan Surat Pengantar RT untuk pembuatan KTP, KK dan keperluan lainnya yang tidak lagi mengisi formulir secara manual dan bertemu langsung dengan Pak RT.</li> <li>2. Layanan Program Keluarga Harapan (PKH) meliputi Informasi Pencairan PKH, Cara menggunakan dan transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM, Layanan pengaduan PKH dan Cetak Laporan masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH).</li> <li>3. Layanan penyimpanan arsip digital meliputi <i>Scanning</i> naskah/surat dan <i>Scanning</i> dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP).</li> </ol>



---

Informasi Umum	Nama atau profil pengguna baik Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat.
Service Level Manager	Layanan <i>Digital</i> Kependudukan berbasis KIOSK ditempatkan di rumah Ketua RT
Pengguna Layanan	Pengguna/ <i>User</i> Layanan <i>Digital</i> Kependudukan berbasis KIOSK yaitu Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat.
Deskripsi Layanan Pengguna Layanan : Ketua RT	1. Pengguna Layanan Ketua RT, memiliki aktivitas : a. Melakukan <i>login</i> b. Mengelola data profil (lihat dan edit profil) c. Mengelola data warga (tambah, edit, hapus, cari dan cetak data warga) d. Mengelola data layanan administrasi kependudukan (tambah, edit, hapus, cari, validasi dan cetak daftar pengajuan pengantar) e. Mengelola data layanan PKH (cari dan cetak data masyarakat penerima PKH) f. Mengelola data layanan Arsip <i>Digital</i> (tambah, edit dan simpan, cari dan cetak data arsip) g. Melakukan <i>logout</i> .
Pengguna Layanan : Pendamping PKH	2. Pengguna Layanan Pendamping PKH, memiliki aktivitas : a. Melakukan <i>login</i> b. Mengelola data profil (lihat dan edit profil) c. Mengelola data warga penerima PKH (tambah, edit, hapus, cari dan cetak data warga penerima PKH) d. Mengelola data informasi pencairan PKH (tambah, edit, hapus, cari dan cetak pengumuman pencairan PKH) e. Mengelola data panduan menggunakan ATM bagi warga penerima PKH (tambah, edit, hapus dan cetak panduan penggunaan ATM) f. Mengelola data laporan pengaduan PKH (tambah, edit, hapus, cari dan cetak laporan pengaduan PKH) g. Mengelola data layanan Arsip <i>Digital</i> (tambah, edit dan simpan, cari dan cetak data arsip) h. Melakukan <i>logout</i> .
Pengguna Layanan : Masyarakat	3. Pengguna Layanan Masyarakat, memiliki aktivitas : a. Melakukan <i>login</i> b. Mengelola data profil (lihat dan edit profil) c. Menginput form Pembuatan Surat Pengantar RT dengan cara memasukkan NIK yang nantinya sistem akan mengecek apakah NIK warga tersebut sudah terdaftar sebagai warga RT.020 kemudian warga dapat memilih keperluan untuk apa surat pengantar tersebut diajukan sesuai kebutuhan yang sudah disediakan dalam bentuk Drop down list (input, simpan dan batal) d. Cetak Surat Pengantar dengan cara memasukkan NIK Pemohon (tambah, hapus, status pengantar dan cetak) e. Melihat dan mencari informasi pencairan PKH (pengumuman) f. Melihat panduan penggunaan ATM bagi warga penerima PKH g. Mengelola data pengaduan PKH (tambah, edit, hapus, cari dan cetak daftar pengaduan PKH) h. Mengelola data layanan Arsip <i>Digital</i> (tambah, edit dan simpan, cari dan cetak data arsip) i. Melakukan <i>logout</i> .
Ketersediaan layanan	1. Ketersediaan Layanan <i>Digital</i> Kependudukan berbasis KIOSK maksimal 8 jam setiap hari. 2. Waktu penanganan layanan keluhan/pengaduan tidak lebih dari 24 jam contohnya kegagalan internet menyebabkan Layanan <i>Digital</i> Kependudukan berbasis KIOSK tidak dapat berjalan.

---

### 3.3 Dokumen *Service Level Agreement* (SLA)

Berdasarkan pada SLR yang telah ditentukan, dilakukan pengembangan terhadap *Service Level Agreement* (SLA) sebagai dasar pelaksanaan layanan. SLA ini mencakup keseluruhan layanan *digital* kependudukan berbasis *website* KIOSK dengan beberapa layanan didalamnya yang akan digunakan oleh 3 (tiga) pengguna utama yaitu Ketua RT,



Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin. Berikut gambaran pengguna serta layanan yang akan dibuat di dalam SLA:

**Tabel 3.** Pengguna dan Penyedia Layanan dalam SLA

No	Layanan	Penyedia	Pengguna	Luaran
1	Sistem Informasi Layanan <i>Digital</i> Kependudukan	Tim Pengembang	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin	1 Dokumen SLA
2	Layanan Administrasi dan Kependudukan meliputi layanan pembuatan Surat Pengantar RT untuk pembuatan KTP, KK dan keperluan lainnya yang tidak lagi mengisi formulir secara manual dan bertemu langsung dengan Pak RT.	Kecamatan/ Kelurahan	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin	1 Dokumen SLA
3	Layanan Program Keluarga Harapan (PKH) meliputi Informasi Pencairan PKH, Cara menggunakan dan transaksi penarikan tunai melalui mesin ATM, Layanan pengaduan PKH dan Cetak Laporan masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH).	Kecamatan/ Kelurahan	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin	1 Dokumen SLA
4	Layanan penyimpanan arsip <i>digital</i> meliputi <i>Scanning</i> naskah/surat dan <i>Scanning</i> dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP).	Kecamatan/ Kelurahan	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin	1 Dokumen SLA

**Dokumen Service Level Agreement (SLA)**

**Signatories**

Nama	Posisi
<i>Pengguna</i>	
Bapak ....	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin
<i>Penyedia</i>	
	Tim Pengembang Sistem Informasi Layanan <i>Digital</i> Kependudukan

**Contacts**

Name	Position
.....	Tim Pengembang 0813.....

**3.4 Dokumen Operational Level Agreement (OLA)**

Layanan *Digital* Kependudukan Untuk Masyarakat Miskin Di Kota Palembang secara umum sesuai dengan *Service Catalogue* yaitu Layanan Administrasi dan Kependudukan, Layanan Program Keluarga Harapan (PKH) dan Layanan Penyimpanan Arsip *Digital*.

**Tabel 4.** Dokumen *Operational Level Agreement* (OLA)

Layanan	Waktu Operasional	Pengguna
Layanan Administrasi dan Kependudukan		
a. Input Pengajuan surat keterangan atau surat pengantar	8 Jam / hari	Masyarakat
b. Mengecek jumlah Pengajuan surat keterangan atau surat pengantar	8 Jam / hari	Ketua RT dan Masyarakat
c. Cetak Pengajuan surat keterangan atau surat pengantar	8 Jam / hari	Ketua RT dan Masyarakat
d. Hapus Data Pengajuan surat keterangan atau surat pengantar	8 Jam / hari	Ketua RT dan Masyarakat
Layanan Program Keluarga Harapan (PKH)		





a.	Mengecek Informasi Pencairan PKH	8 Jam / hari	Pendamping PKH dan Masyarakat
b.	Melihat Panduan tentang cara melakukan penarikan tunai melalui mesin ATM	8 Jam / hari	Pendamping PKH dan Masyarakat
c.	Input pengaduan PKH	8 Jam / hari	Masyarakat
d.	Mengecek laporan pengaduan PKH	8 Jam / hari	Pendamping PKH dan Masyarakat
e.	Update informasi data masyarakat penerima Program Keluarga Harapan (PKH)	8 Jam / hari	Pendamping PKH
Layanan Penyimpanan Arsip <i>Digital</i>			
a.	Scanning naskah/surat	8 Jam / hari	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat
b.	Scanning dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP)	8 Jam / hari	Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat

**3.5 Verifikasi Desain Layanan SI/TI**

Setelah seluruh proses pada *Service Design* dilakukan, maka hasil desain layanan berupa dokumen *Service Design Package* (SDP) yang berisikan dokumen-dokumen terkait perlu dilakukan verifikasi. Verifikasi hasil desain layanan ini berupa *checklist* pelaksanaan proses pada *Service Design ITIL* Versi 2011. *Checklist* dilakukan untuk mengetahui apakah keseluruhan serangkaian proses desain telah dilaksanakan berdasarkan *Service Design ITIL* Versi 2011. Hasil dari verifikasi berupa dokumen *Checklist* seperti berikut:

**Tabel 5.** Dokumen Verifikasi

Layanan *service digital* kependudukan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011

NO	PROSES	SUDAH DILAKUKAN	DOKUMEN
1	<i>Service Catalogue Management</i>	√	
	1. Analisis Kondisi dan Kebutuhan Layanan	√	
	2. Pembuatan Katalog Layanan	√	<i>Service Catalogue</i>
	3. Pembuatan Dokumen Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak	√	<i>Service Catalogue</i>
2	<i>Service Level Management</i>	√	
	Pembuatan <i>Service Level Agreement</i> dan <i>Operational Level Agreement</i> (SLA & OLA)	√	Dokumen SLA dan OLA

**4. KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh, dilakukan penarikan kesimpulan mengenai pembuatan dokumen SLR, SLA dan OLA pada layanan *digital* kependudukan untuk masyarakat miskin di kota Palembang menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 2011, yaitu untuk pembuatan dokumen SLR, dilakukan identifikasi kebutuhan mengenai layanan-layanan yang ada di *Service Catalogue* untuk diselaraskan dengan kebutuhan proses bisnis. *Service Level Requirement* atau SLR ini berisikan kebutuhan layanan yang terdiri dari fungsionalitas dan level layanan. Untuk pembuatan dokumen SLA, diperlukan identifikasi daftar layanan dari pengguna layanan (Ketua RT, Pendamping PKH dan Masyarakat Miskin) yang kemudian disesuaikan dengan kemampuan penyedia layanan sistem informasi *digital* kependudukan (Tim Pengembang), kemudian dilakukan penyusunan struktur dokumen berdasarkan standar acuan dan disesuaikan dengan kebutuhan layanan, sehingga terbentuklah struktur dokumen SLA yaitu *agreement* antara pengguna dan penyedia layanan, deskripsi layanan, layanan yang ditawarkan, komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan yang menjelaskan tentang pelaporan layanan, prosedur penanganan keluhan, waktu layanan, dan *provider* yang digunakan. Untuk pembuatan dokumen OLA, struktur dan konten dari dokumen OLA hampir sama dengan dokumen OLA, hanya saja terdapat tambahan yaitu *Operational Level Agreement* yang berisi mengenai ketersediaan dan kapasitas layanan.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada Ayah, Ibu, Kakak dan Adik-adik ku tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini, tidak lupa pula Dosen Pembimbing, Dosen Penguji, teman-teman Magister Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu.



## REFERENCES

- [1] I. Meidiansyah, D. Antoni, and M. Akbar, "Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Kota Agung (Studi Kasus : E-Government Kabupaten Lahat)," *J. Bina Komput.*, Vol. 1, No. 1, Pp. 1–11, 2019.
- [2] B. P. Statistik, "Jumlah Penduduk Miskin Menurut Kabupaten/Kota, 2015 - 2018," 2019. [Online]. Available: <https://www.bps.go.id/dynamic/ctable/2017/08/03/1260/jumlah-penduduk-miskin-menurut-kabupaten-kota-2015---2018.html>. [Accessed: 07-Aug-2019].
- [3] S. Rakhmadani, "Akuntabilitas Pelayanan Publik : Penyaluran Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Di Era Digital," *Transform. Sos. Menuju Masy. Inf. Yang Beretika Dan Demokr.*, Pp. 97–112, 2017.
- [4] D. Novita, "Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government : Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan," Vol. 4, Pp. 43–52, 2014.
- [5] M. Nurul Najidah, Dra. Hesti Lestari, "Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang," *J. Public Policy Manag. Rev.*, Vol. 8, Pp. 1–17, 2019.
- [6] N. S. Prameswari, "Pembuatan Service Level Requirement, Service Level Agreement Dan Operational Level Agreement Pada Layanan Help Desk Sap Berdasarkan Kerangka Kerja Itil Versi 2011 (Studi Kasus : Pt. Pupuk Indonesia Holding Company)," Institut Teknologi Sepuluh, 2011.
- [7] T. Susanto, *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*. Surabaya: Aisindo, 2013.
- [8] I. E. Kaban, "Tata Kelola Teknologi Informasi (It Governance)," *Commit (Communication Inf. Technol.*, Vol. 3, P. 1, 2009.
- [9] Great Britain Cabinet Office, *Itil Service Design*. Norwich: Tso (The Stationery Office), 2011.
- [10] O. Of G. Commerce, *Itil Service Design*. London: Tso (The Stationery Office), 2011.
- [11] Great Britain Cabinet Office, *Itil Service Design*. Norwich: Tso, 2011.
- [12] W. Itil, "Checklist Service Level Requirement." [Online]. Available: [http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist\\_Service\\_Level\\_Requirements\\_\(Slr\)](http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_Service_Level_Requirements_(Slr)).
- [13] N. Karten, "How To Establish Service Level Agreements," 2003.
- [14] Wiki Itil, "Service Level Management." [Online]. Available: [http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Service\\_Level\\_Management](http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Service_Level_Management).
- [15] W. Itil, "Cheklist Sla And Ola." [Online]. Available: [http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist\\_Sla\\_Ola](http://wiki.en.itprocessmaps.com/index.php/Checklist_Sla_Ola).
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Afabeta, 2011.