# KAJIAN IT GOVERNANCE UNTUK PENINGKATAN PRODUKTIVITAS OPERASIONAL PELAYANAN PUBLIK

#### Ismi Kaniawulan, MT

STT Wastukancana Purwakarta, Program Studi Teknik Informatika Jalan Raya Cikopak N. 53 Sadang Purwakarta,

e-mail: kaniawulan@gmail.com,

Diterima: 19 April 2012 / Disetujui: 25 April 2012

#### **Abstract**

Development of Information Technology as a strategic tool, it is important to use to maximize the potential of the company in increasing resources and targeting strategies. The public service as a business process menlibatkan citizens have a high complexity so that the utilization of information technology needs to be a requirement that is not inevitable. Application of information technology systems and governance in the public service into an absolute concept is implemented to increase productivity, effectiveness and efficiency. Productivity, customer service effectiveness refers to the achievement of customer satisfaction. Benchmark customer satisfaction in the context of public service seems quick response citizens in the government's performance when the service performed. The main focus of government is to be achieved prosperity, profitability and good governance. A series of IT Governance concepts are applied in this study adopts the IT service management. The constraints in the implementation of IT Governance in the public service is the influence of social, political and economic collaboration between organizations and concepts. This study is a study conducted to determine selanjutkan will be developed in IT Governance strategies of public service.

Keywords: IT governance, ITIL, Service public

# **Abstrak**

Perkembangan Teknologi Informasi sebagai alat strategis, penting digunakan untuk memaksimalkan potensi perusahaan dalam meningkatkan sumber daya dan sasaran strategi. Pelayanan publik sebagai sebuah proses bisnis yang menlibatkan warga negara memiliki kompleksitas yang tinggi sehingga kebutuhan pemanfaatan Teknologi Informasi menjadi sebuah kebutuhan yang tidak terelakan. Penerapan tatakelola sistem dan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi sebuah konsep yang mutlak diimplementasikan untuk peningkatan produktivitas, efektivitas dan efisiensi. Produktivitas, efektivitas pelayanan pelanggan mengacu pada tercapainya kepuasan pelanggan. Acuan kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik nampak dari respon warga negara yang cepat dalam kinerja yang dilakukan pemerintah saat dilakukan pelayanan. Fokus utama yang harus dicapai pemerintah yaitu kemakmuran, profitability dan good governance. Serangkaian konsep IT Governance yang diterapkan dalam penelitian ini mengadopsi pada IT service management. Kendala dalam implementasi IT Governance dalam pelayanan publik adalah pengaruh sosial, politik dan ekonomi dan konsep kolaborasi antar organisasi. Penelitian ini merupakan kajian yang dilakukan untuk selanjutkan akan dikembangkan dalam menentukan strategi IT Governance pelayanan publik.

Kata kunci: IT governance, ITIL, Pelayanan public

# $1. \\ Pendahuluan$

Perkembangan Teknologi Informasi dalam era globalisasi meningkat seiring dengan kebutuhan pengguna akan Informasi yang cepat, tepat dan akurat. Dalam sebuah organisasi yang kompetitif sistem informasi menjadi permasalahan yang kritis dan sangat penting dalam proses pengambilan keputusan. Manajer dan stakeholder menjadi lebih peduli dalam penggunaan Teknologi Informasi sebagai alat strategis dan penting dalam memaksimalkan nilai perusahaan 'dalam memberikan sumber daya dan sasaran-sasaran strategis' (ACADYDA, 2002; ITGI, 2006; Patel, 2003).

Pelayanan publik yang melibatkan warga negara, sektor swasta, sistem pemerintahan, peraturan dan perundangan, memiliki kompleksitas yang tinggi. Dari Karwan, et all (2005). Dalam sejarahnya kesulitan terhadap pelayanan publik telah membuatnya penting bagi administrator publik untuk mencari cara

meningkatkan produktivitas bersamaan dengan meningkatkan responsivitas atas kebutuhan warga Negara (Lee dan Perry, 2002; lenk, 2002).

Menariknya perdebatan tentang cara terbaik untuk mencapai produktivitas ini semakin banyak dibahas dalam manajemen proses bisnis dan terminology yang berfokus pada Teknologi Informasi (TI) sebagai *enabler* utama. Meskipun intensitas kritikan semakin banyak dari berbagai penulis dalam bidan administrasi publik (e.g Fountain, 2001), perhatian difokuskan lebih banyak kepada peran Warga Negara sebagai pelanggan (partisipan) dan pemerintahan (penyedia layanan) untuk mengembangkan lembaga-lembaga pelayanan dan sekaligus menjamin "efektif, efisien dan pemerintah yang *responsive*" (Danziger dan Andersen, 2002).

Wacana tentang pelayanan publik banyak diungkapkan menuju kearah perubahan yang lebih baik. Terkait dengan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam pelayanan publik maka konsep interaksi antar pengguna akan mengalami perubahan. Banyak kendala yang dialami dalam proses pelayanan publik, antara lain ketidaksiapan untuk menanggapi perubahan nilai ditatanan masyarakat sebagai akibat dari tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, dan komunikasi.

Penerapan Tatakelola Sistem Informasi (IT Governance) dalam Pelayanan Publik disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan/partisipan merupakan sebuah konsep mutlak hingga proses operasional pelayanan publik menjadi efektif dan efisien hingga mencapai tingkat produktivitas yang baik atau pelayanan prima.

Berbagai permasalahan yang terjadi dalam operasional pelayanan publik yakni, (a) pentingnya produktivitas dan performansi dalam pelayanan publik dan (b) menetapkan *IT Governance* dalam Pelayanan Publik dengan mengintegrasikan prinsip-prinsip *service design* dan teknologi informasi.

Maksud penelitian adalah melakukan analisis permasalahan tatakelola pelayanan publik dari berbagai kajian *IT Governance* untuk peningkatkan operasional pelayanan publik.

Setelah pendahuluan pada bagian 2 membahas penelitian terkait, bagian 3 membahas kajian dari permasalahan tata kelola pelayanan publik, bagian 4 akan menjelaskan hasil dan diskusi penelitian, bagian 5 kesimpulan dan penelitian lanjutan.

#### 2. Penelitian Terkait

Kajian pengetahuan yang dipergunakan dalam penelitian mengacu kepada beberapa penelitian terdahulu.

#### 1. IT Governance

Istilah *IT Governance* mulanya digunakan pada awal tahun1990-an oleh Loh dan Venkatraman (1992) dan oleh Henderson dan Venkatraman (1993) untuk menggambarkan serangkaian mekanisme yang memungkinkan perusahaan menggunakan kemampuan terbaik dari IT mereka.

IT Governance termasuk aktivitas-aktivitas menciptakan nilai melalui nilai-nilai strategis antara bisnis dan IT (ITGI, 2001); meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam kaitannya dengan kegiatan TI (Weill & Vitale, 2002); meningkatkan produktivitas melalui layanan dan apllikasi TI yang efektif; merancang system pengambilan keputusan untuk pengelolaan resiko, dan menyiapkan sumber daya dan akuntabilitas TI.

IT Governance muncul sebagai permasalahan bisnis yang penting mengenai pembatasan yang tegas dalam tanggung jawab dan akuntabilitas IS/IT manajemen (Weill & Woodham, 2002). Webb, Pollard, dan Ridley (2006) mendefinisikan ITG sebagai yang menghubungkan TI dengan Bisnis. Seperti: Strategic Alignment, IT Value Transfer, Performance Management, Risk Management, Regulation, Responsibility delegations.

#### 2. Standar Internasional dan Framework bagi IT Governance dan Manajemen

Sejumlah IT Framework dan standar seperti COBIT, ISO / IEC 17799, IT *Infrastructure Library* (ITIL) dan Capability Maturity Model (CMM) tersedia untuk organisasi IT di dalam membantu mereka meningkatkan akuntabilitas, *governance*, dan manajemen. COBIT dirancang oleh *IT Governance Institute* sebagai level tertinggi dari *IT Governance* dan dapat bekerja dengan baik dengan framework lainnya seperti ITIL dan ISO / IEC 17799 yang berfokus pada aspek-aspek khusus dari manajemen TI.

1. COBIT mengidentifikasi 34 kerangka proses TI, lebih dari 300 tujuan pengendalian di empat IT domain: (1) planning and organization, (2) acquisition and implementation, (3) delivery and support, dan (4) Monitoring (ITGI, 2000; 2005). Planning and organization mengelola strategic serta isu-isu taktis dan bagaimana TI dapat secara optimal memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan bisnis. Acquisition and implementation berkaitan dengan pengembangan TI, serta implementasi dan integrasinya dengan proses bisnis. Delivery and support diperlukan untuk memastikan penyampaian layanan yang optimal. Monitoring membahas masalah terkait proses kontrol dan kebutuhan audit independen.

2. The IT Infrastructure Library (ITIL) merupakan dokumentasi yang komprehensif di dalam memberikan panduan tentang penerapan terbaik untuk manajemen layanan TI (ITIL, 2007a, 2007b). Pusat Komputer dan Telekomunikasi (CCTA) di Inggris didirikan Teknologi Informasi Infrastructure Library (ITIL) pada tahun 1989 (Salle, 2004) dalam rangka untuk meningkatkan organisasi TI. Saat ini Inggris Kantor Pemerintah Commerce (OGC) bertanggung jawab untuk mengelola ITIL. ITIL ini juga didukung oleh IT Service Management Forum (itSMF). Pada tahun 2000, OGC, bekerjasama dengan British Standards Institution (BSI) dan SMF, ITIL direvisi untuk mengintegrasikan dengan Ikhtisar Manajemen BSI, yang BSI layanan spesifikasi untuk manajemen (BS 15000-1) dan kode BSI praktek untuk layanan manajemen (BS150000-1) (ITIL, 2007a).

Ikhtisar Manajemen yang BSI menyediakan tingkat tinggi pengenalan ITIL, sementara buku-buku ITIL memperluas informasi dan memberikan bimbingan tentang pelajaran ditujukan dalam BS150000. BS15000 sekarang telah digantikan oleh ISO / IEC 20000:2005. Seperti pendahulunya, ISO / IEC 20000 adalah dua bagian standar (1SO, 2005a). Bagian pertama menetapkan persyaratan untuk manajemen layanan TI sedangkan bagian kedua memberikan kode praktek. dokumentasi ITIL, sekarang tersedia dalam versi tiga, mengambil pendekatan siklus hidup (ITIL, 2007b).

#### 3. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (UU No. 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1). Definisi lain yang dikemukan oleh A Putra M. Zein dalam Priyanto susiloadi (2006) tentang Pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- 1. Standar minimum, apa-apa yang mesti menjadi standar pelayanan bersifat umum
- 2. Akuntabilitas penanggungjawab dan pelaksanaan pelayanan publik.
- 3. Keterlibatan optimum dari masyarakat dalam bentuk pengawasan dan jika diperlukan keterlibatan kelompok-kelompok masyarakat dalam perencanaan pelayanan publik yang akan dilakukan aparat.

Berdasarkan SK MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik dikelompokkan berdasarkan ciriciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu : Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa.

Pelayanan publik menuntut tata laksana, prosedur kerja, tata kerja, sistem kerja, wewenang, biaya, dan sebagainya. Secara ideal pelayanan umum yang dilaksanakan harus sedapat mungkin mendorong kreativitas, prakarsa, serta peran serta masyarakat dalam pembangunan. Hubungan aparat dengan masyarakat yang *patron-client* harus diubah menjadi hubungan produsen-konsumen, atau *government-citizen* di mana masyarakat merupakan *primary stakeholder* (Bandono, 2001).

Tata pemerintahan di sektor publik dan pelayanan publik bertujuan, menciptakan sektor publik yang terdesentralisasi, efektif, akuntabel dan bersih, yang melayani masyarakat serta memfasilitasi pertumbuhan ekonomi nasional dan kesejahteraan rakyat.

Penyediaan pelayanan sosial dasar yang bermutu oleh lembaga-lembaga yang kompeten, bertanggung jawab, tanggap dan akuntabel sering dipandang sebagai perwujudan dari tata pemerintahan yang baik. Dalam proses desentralisasi Indonesia yang cepat, sebagian besar tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik dialihkan ke pemerintah di tingkat kabupaten/kota.

Kemitraan telah merumuskan dan mengembangkan **lima bidang prioritas** untuk mengkonsolidasikan dan merevitalisasi sistem, proses dan lembaga – lembaga politik yang ada agar menerapkan sepenuhnya prinsip – prinsip tata pemerintahan yang baik, yaitu:

- 1. Pengembangan Strategi Besar desentralisasi dan otonomi daerah
- 2. Membangun sistem aparatur negara yang lebih efektif dan akuntabel
- 3. Revitalisasi sistem pemerintahan desa
- 4. Membangun tata pemerintahan ekonomi yang kondusif demi kesejahteraan rakyat
- 5. Konsolidasi pembaruan sektor publik di bawah lembaga yang berwenang.

Dalam proses penyelengaraan pelayanan publik diperlukan sebuah jalinan kerjasama/kolaborasi berbagai partisipan yang terlibat, Heeks dalam Prefontaine, Lise et al (Prefontaine, 2000) menyatakan terdapat enam kelompok faktor yang membetuk model konseptual kolaborasi yaitu [1] Lingkungan Politik, Sosial, Ekonomi dan Budaya; [2] Lingkungan Institusi, Bisnis dan Teknologi; [3] Karakteristik dan Tujuan Rekanan; [4] Proses Kolaborasi; [5] Model Kolaborasi; [6] Kinerja Proyek dan Model Kolaborasi.

#### 3. Kajian yang dilakukan

#### 4. Pentingnya Produktivitas dan Performansi dalam Pelayanan Publik

Lembaga pemerintahan dikenal sebagai lembaga yang tidak efisien, kinerja dan citra yang buruk. Hal ini diperkirakan karena terdapat organisasi lain yang terlibat ke dalam proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan. Sejumlah penulis mengakui permasalahan yang sedang berlangsung dalam operasional pelayanan publik baik dari luar negri maupun dalam negeri. Dari Karwan, et all (2005) Roy dan Seguin (2000) menyatakan secara de facto bahwa produktivitas akan tetap diperlukan menjadi langkah untuk melayani atau menjadi tujuan pelayanan terhadapa pelanggan.

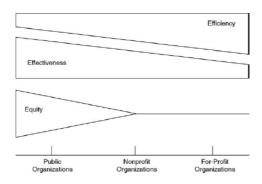
Dari Karwan, et all (2005), Sasser et. al (1978). Seperti yang tersirat diatas, masalah ini tidak hanya salah satu dari produktivitas, tetapi juga efektivitas dan efisiensi dalam memberikan jasa pelayanan, tingkat kinerja untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Produktivitas, efektivitas pelayanan pelanggan mengacu kepada langkah-langkah yang benar dalam kualitas layanan, kecepatan, waktu dan interaksi. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pelayanan.

Dari Karwan, et all (2005), Berman (1998) membuat perbedaan antara tiga tujuan penting bagi organisasiorganisasi public: Efisiensi, efektivitas dan ekuitas. Ekuitas mengacu pada kebutuhan untuk memberikan layanan kepada semua warga negara atau akses yang sama kepada mereka yang memerlukan layanan tertentu yang disediakan. Secara umum, masyarakat organisasi lebih berfokus pada keadilan dan efektivitas dan kurang pada efisiensi dan organisasi nirlaba lebih berfokus pada efisiensi, kurang pada efektivitas, dan

tidak sama sekali pada ekuitas. Sementara rincian tentu diperdebatkan, itu mungkin lebih penting untuk mengenali bahwa semua layanan dapat berbeda-beda, dengan menyediakan

tantangan yang lebih besar terhadap produktivitas dan kinerja upaya peningkatan.



Gambar 1: Kepentingan relative untuk pengukuran outcome (Berman, 1998)

Dari Karwan, et all (2005) Dua studi baru-baru ini organisasi sektor publik berpendapat sebaliknya bahwa masalah, ketika ditempatkan dalam perspektif yang benar, dapat diselesaikan dengan kepemimpinan dan sesuai pilihan struktural (Lee dan Perry, 2002; Danziger dan Andersen, 2002). Perspektif menarik dari sudut pandang operasi, karena menyiratkan bahwa operasi mungkin telah banyak berbicara tentang bagaimana kinerja mungkin dilema diselesaikan. Abadi efisiensi mungkin tidak mustahil untuk mencapai, bahkan di sektor publik.

### 5. IT Governance dalam Pelayanan Publik

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-government dalam lampirannya memaparkan enam strategi yang disusun pemerintah dalam mencapai tujuan strategis

e-government. Antara lain:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif

terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

- 2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar dapat mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
- 3. Strategi ketiga adalah memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standardisasi yang berkaitan dengan interoperabilitas pertukaran dan transaksi informasi antarportal pemerintah. Standardisasi dan prosedur yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti e-billing, e-procurement, e-reporting yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.
- 4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis e-government. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
- 5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan e-literacy masyarakat. Strategi keenam adalah melaksanakan pengembangan secara sistematik melalui tahapan yang realistik dan terukur Dalam pengembangan e-government, dapat dilaksanakan dengan epat tingkatan yaitu, persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Berdasarkan strategi tersebut maka dapat diangkat tiga fokus utama yang harus dicapai oleh pemerintah, yaitu:

- 1. Prosperity (Kemakmuran), layanan yang diberikan pemerintah harus dapat memberikan kemakmuran bagi masyarakat luas.
- 2. Profitability (Keuntungan), layanan yang diberikan pemerintah harus dapat memberikan keuntungan bagi pemerintah, masyarakat maupun swasta. Keuntungan ini didasarkan pada adanya knowledge sharing dan resource management sehingga memberikan iklim yang baik bagi ketiga entitas tersebut.
- 3. Good Governance (tatakelola yang baik), proses dalam memberikan layanan tersebut harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat luas dengan menerapkan good governance dalam sistem pemerintahannya.

Seperti dalam pembahasan sebelumnya partisipan yang terlibat dalam pelayanan publik terdiri dari warga Negara, sektor swasta, Pemerintahan itu sendiri. Setiap peran berkontribusi terhadap pelayanan publik.Nilainilai (*values*) yang dikontribusikan oleh setiap partisipan adalah sebagai berikut:

- 1. Pemerintah: wisdom, Dorongan dan pertumbuhan bisnis yang sehat,
- 2. Perusahaan penyedia layanan: efektif, efisien
- 3. Masyarakat: kebebasan bertransaksi (fleksible), penciptaan masyarakat yang disiplin, kepedulian/empati
- 4. Komunitas Peneliti: kepedulian pada *improvement*
- 5. LSM/YLKI: wadah dalam mengeluarkan aspirasi, kepedulian/empati
- 6. Perbankan: penciptaan sistem transaksi yang aman dan terpercaya

Values yang dimiliki oleh setiap peran dapat mengakibatkan lingkungan berubah (change) dan ketidakpastian (uncertainty ).

## 3.3 Konsep IT dalam Pelayanan Publik

IT sistem terintegrasi dengan fokus proses bisnis sebuah organisasi akan mampu meningkatkan produktivitas melalui layanan dan apllikasi TI yang efektif; merancang system pengambilan keputusan untuk pengelolaan resiko, dan menyiapkan sumber daya dan akuntabilitas TI.

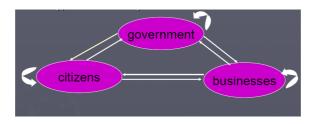
Dari Karwan, et all (2005), antarmuka antara teknologi dan layanan operasi juga telah di-dipelajari oleh operasi manajemen peneliti, tetapi tampaknya mengumpulkan perhatian. Sementara sejumlah isu dalam pelayanan teknologi didefinisikan pertama kali beberapa tahun yang lalu (lihat, misalnya, Mills dan Moberg, 1982; Collier, 1983), dan meskipun itu (sebagai Chase, 1996 mencatat) seorang pemasar yang benar-benar diartikulasikan tantangan produktivitas dan manfaat teknologi dalam pelayanan, ada tampaknya merupakan kebangkitan minat dalam hubungan antara teknologi secara umum, strategi layanan, dan desain sistem pelayanan. Akhirnya akan muncul bahwa Levitt panggilan untuk berpikir sistematis dalam layanan mulai terwujud, dengan potensi untuk layanan kinerja mirip dengan apa yang diharapkan dari manufaktur organisasi

(Levitt, 1972; Bowen dan Youngdahl, 1998). Walaupun IT bukan fokus mereka makalah, diskusi tentang konsep layanan membuatnya jelas bahwa setiap pendekatan perencanaan strategis layanan akan perlu untuk memasukkan hati-hati teknologi (misalnya, Roth dan Menor, 2003; Goldstein et al., 2002)

### 4. Mengapa IT Governance

IT Governance merupakan salah satu elemen yang penting terhadap corporate governance. Dari COBIT Kerangka kerja Efektifitas IT governance mendefinisikan struktur organisasi, proses, kepemimpinan, peran dan tanggung jawab untuk menjamin Investasi perusahaan IT selaras dan sesuai dengan strategi dan objektifitas enterprise.

Dalam gambar di bawah ini nampak terlihat keterkaitan antara pemerintahan, penduduk dan proses bisnis dalam hal ini proses bisnis yang berkaitan dengan pelayanan publik. Memiliki tingkat interkasi yang memerlukan kolaborasi dan komunikasi yang baik sesuai dengan strategi, objektifitas dan tujuan dari pelayanan publik yaitu pelayanan prima.



Gambar 2. Interaksi Pelayanan Publik

Dalam konsep IT Governance dalam sebuah organisasi tergantung pada strategi perusahaan tersebut. Pimpinan IT seringkali menghadapi permasalahan yang kompleks. Kesulitan yang terjadi pada saat implementasi IT Governance dalam Pelayanan Publik adalah adanya pihak yang mempengaruhi antara lain politik, sosial, ekonomi, lingkungan bisnis, institusi, teknologi dan konsep kolaborasi antar organisasi.

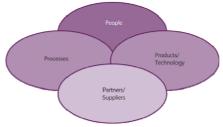
Hal-hal yang direkomendasikan dalam menerapkan IT Governance dalam pelayanan publik yaitu adanya kesadaran dari pihak lingkungan, adanya keselarasan kebijakan, strategi organisasi dan strategi informasi, arsitektur informasi standar,

#### 4. Hasil dan Diskusi

Keselarasan stategis dianggap sebagai kunci dari kinerja pelayanan, mengadopsi dari konsep service strategy triad, Roth dan Menor, 2003 maka aspek-aspek yang harus diperhatikan sebagai peningkatan focus pelayanan adalah

- 1. Target Market
- 2. Service encounters
- 3. Service Concept
- 4. Service Delivey System

Banyak desain, perencanaan dan proyek gagal melalui kurangnya persiapan dan manajemen. Pelaksanaan ITIL Service Managemnt sebagai praktek tentang persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien penggunaan empat Ps: yang Orang, proses, Produk (jasa, teknologi dan alat-alat) dan Mitra (pemasok, produsen dan vendor), seperti digambarkan pada Gambar dibawah ini :



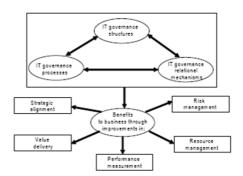
Gambar 3: Ps (People, Processes, Products, Partners)

Untuk penerpan IT Governance dalam Proses bisnis Operasional pelayanan publik, digunakan adopsi impelmentasi IT Governance yang diambil dari sebuah jurnal yang berjudul Adopsi dan Implementasi *IT Governance* (Tata Kelola IT): Studi kasus di Pendidikan Tinggi Australia. Seperti yang digambarkan dibawah ini.

Konsep IT governance difokuskan pada pembaharuan IT Governance structures, IT Governance Processes dan IT Government relational mechanisem. Dalam IT Government Processes titik fokus utama adalah dengan

mengadopsi dari proses Service Design yang dikembangkan dengan memeprhatikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Adapun proses yang diperlukan adalah menentukan lima aspek *Service Design* yang dipertimbangkan dalam publikasi ini yaitu (1). Pembaharuan, (2) Sistem *Service Management*, terutama *Service Portofolio* dan *Service Catalogue*. (3) Teknologi Arsitektur dan Sistem Manajemen, (4) Proses, (5) Metrik dan Metoda pengukuran.



Gambar 4 : Adopsi dan Implementasi *IT Governance* (Tata Kelola IT): Studi kasus di Pendidikan Tinggi Australia

# 4. Kesimpulan dan Penelitian Lanjutan

Dari berbagai konsep, analisis dan disain maka dapat dilakukan implementasi untuk IT governance dalam peningkatkan produktivitas pelayanan publik dengan faktor pendukung antara lain : IT Governance yang berfokus pada service design sesuai kebutuhan warga negara.

Pelayanan Publik dengan memperhatikan setiap faktor peran, tanggung jawab pelayanan publik

#### **Daftar Pustaka**

Boris Pevzner	ITIL v3 – Building a successful IT service delivery organization brick by brick, with the Service Portfolio as the cornerstone! <a href="http://blog.centrata.com/">http://blog.centrata.com/</a> , June 4, 2007			
Bovaird, Tony	Public Sector Performance, University of The west of England, Bristol United Kingdom. Encyclopedia of Social Measurement, Volume 3, 2005. <a href="http://www.elsevier.com">http://www.elsevier.com</a>			
Guldento ps, Erik	Key Succes factor for Implementing IT Governance, Let's Not Wait for Regulations to Tell Us What to Do. Information Systems Control Journal. Volume 2, 2004			
Karwan, Kirk R.	Markland, Robert E: Integrating service design and information technology to improve delivery and productivity in public sector operations: The case of south Carolina DMV. Journal of Operations Management 24, 347 – 362, 2006. <a href="http://www.elsevier.com/locate/dsw">http://www.elsevier.com/locate/dsw</a>			
Lee, Junghon	Jungwoo Lee, Ja Young Lee: A Comparative Case Study of Three Korean Firms: Applying an IT Governace Framework, IT Governance and Service Management Framework and Adaptations, Chapter4			
Menken, Ivanka	Implementing ITIL Service Management, Not an 'Out Of The Box' Approach, ITIL V3 Implementation Quick Guide, The Art of Stree-free IT Service management, 2009			
(Susiload i, 2006)	Susiloadi, Priyanto 2006. Peranan pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik – governance Role dan society participation, spirit publik volume 2 No. 2 Halaman 81 – 90 ISSN 1907 – 0489 Oktober 2006.			
Préfontai ne, Lise, et. al	New Models of Collaboration for Public Service Delivery, ( 2000)			

Rancangan Undang-undang Negara Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009. Tentang Pelayanan Publik

Tata pemerintahan sektor Publik, Public Service Governancen, Terakhir diperbarui: Minggu, 5 Juli 2009. <a href="http://www.kemitraan.or.id/programs-and-projects/psg/public-service-governance/lang-pref/id/">http://www.kemitraan.or.id/programs-and-projects/psg/public-service-governance/lang-pref/id/</a>. Diakses tanggal 25 November 2009