

MANAJEMEN JARINGAN



Disusun Oleh

Nama : Kusuma Dwi Indriani

NIM : 09011181320017

Dosen Pengampu : Deris Setiawan, M.T., Ph.D

JURUSAN SISTEM KOMPUTER

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2016

Service Design yang Merupakan Bagian dari ITIL

Berbagai standar manajemen layanan teknologi informasi yang dapat diadopsi oleh organisasi dalam menyelesaikan masalah, yang salah satunya adalah ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Manajemen layanan informasi ITIL yang mengoptimalkan dan memberikan kepuasan terhadap kebutuhan bisnis dan infrastruktur pada suatu organisasi/perusahaan baik secara taktis dan strategis. ITIL pada intinya terdiri dari lima bagian dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima bagian tersebut adalah :

1. *Service Strategy*
2. *Service Design*
3. *Service Transition*
4. *Service Operation*
5. *Continual Service Improvement*

Service Design (SD) berfungsi agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu didesain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan. SD merupakan fase dimana terjadi proses desain infrastruktur dan mekanisme pendukung yang dibutuhkan untuk mendapatkan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. *Fase service design* meletakkan titik berat pada desain layanan TI yang diinginkan atau diperlukan.

Pada website www.netcraftsmen.com dijelaskan bahwa desain yang baik melibatkan keseimbangan antara Jaringan, Server/Virtualisasi/Storage, Security, Manajemen Operasional, dan Cloud. Keputusan yang dibuat dengan masukan yang tidak memadai kadang-kadang memecahkan masalah di salah satu domain, tapi kompleksitas sering di sisi jaringan. Dikarenakan pada ITIL *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio atau koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya. ITIL dapat mencegah keputusan yang tadinya dibuat tidak memadai karna terpecahkannya

masalah pada satu sisi tetapi sisi sebaliknya tidak, dapat diatasi dengan adanya ITIL. Panduan *Service Design* yang terdapat dalam ITIL membuat suatu organisasi TI dapat secara sistematis dan *best practice* membangun layanan TI maupun implementasinya sendiri. Tidak hanya itu, proses-proses yang menjadi cakupan dalam *Service design* terdiri dari hal-hal yang cukup rinci yang dijelaskan dalam berbagai bentuk proses. Proses-proses yang tercakup dalam *Service Design* antara lain :

1. *Service Level Management*
2. *Service Catalog Management*
3. *Supplier Management*
4. *Capacity Management*
5. *Availability Management*
6. *IT Service Continuity Management*
7. *Information Security Management*

Studi Kasus *Service Design* dengan menggunakan ITIL

Di bidang layanan kesehatan, SI/TI merupakan suatu kebutuhan karna telah diimplementasikannya konsep E-Health dalam layanan dan sistem kesehatan. Salah satu layanan kesehatan yang dinaugi oleh Unit Donor Darah Palang Merah Indonesia belum menerapkan dukungan teknologi informasi. Desain layanan SI/TI dilakukan berdasarkan hasil analisis kondisi kekinian dan kebutuhan layanan SI/TI yang menghasilkan Blood Bank Information System sebagai layanan sistem informasi untuk pelayanan darah. Hasil desain layanan SI/TI berupa dokumen *Service Design Package* untuk *Blood Bank Information System* sebagai layanan sistem informasi berbentuk aplikasi berbasis web yang memberikan layanan integrasi data dan kecepatan akses pelayanan darah secara efisien dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Referensi

<https://id.wikipedia.org/wiki/ITIL>

http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/1777/3/T2_972010901_BAB%20II.pdf

Jurnal : Desain Layanan SI/TI Pada Proses Pelayanan Darah Menggunakan *Service Design* ITIL V3 Studi Kasus Unit Donor Darah PMI Jawa Timur