

# Pengukuran tingkat kapabilitas dan perbaikan manajemen layanan tata kelola teknologi informasi berdasarkan cobit 5 dan ITIL V3 2011 : studi kasus Pusdatin Kementerian Perdagangan = Assessment of capability levels and improvement of service management information technology governance based on cobit 5 and ITIL V3 2011 : case study Pusdatin Ministry of Trade

Arie Kusumawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350025&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah berkembang dengan cepat saat ini. Cepatnya perkembangan TIK memberikan dampak luas kepada setiap aspek kehidupan. Secara prinsip, TIK telah menjadi pemungkin (enabler) bagi organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Oleh sebab itu kehadiran TIK membawa pandangan baru terhadap teknologi yang awalnya sebagai alat pengolah data menjadi penyedia informasi. Keberhasilan dalam memberikan layanan informasi dapat memberikan dampak positif bagi organisasi dan masyarakat secara umum. Dengan demikian, investasi yang telah dilakukan oleh Kementerian Perdagangan dalam implementasi TIK seharusnya sejalan dengan tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan stakeholders.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kapabilitas layanan informasi di Kementerian Perdagangan dalam rangka meningkatkan kepuasan stakeholder. Pengukuran kapabilitas digunakan COBIT 5 dengan metode kualitatif dan metode studi kasus. Tahapan penelitian ini adalah analisis kondisi kedelapan proses COBIT 5, target perbaikan area proses, gap analysis dan penetapan strategi pencapaian kapabilitas. Hasil akhir dari penelitian ini berupa rekomendasi aktivitas kebijakan dan prosedur yang diadopsi dari ITILV3 2011, serta rekomendasi KPI bagi PUSDATIN.

*Information and communication technology (ICT) has grown rapidly nowadays. The rapid development of ICT leads to wider impacts on every aspect of life. Principally, ICT has enabled an organization in order to achieve the goal. Therefore, the presence of ICT leads to new insight on technology which initially as a data processing tool has now become information provider. Success in providing information services can provide a positive impact to the organization and society in general. Thus, the investments should be aligned with organization objectives and stakeholder expectations.*

*This research aimed to assess the capabilities of information service at the Ministry of Trade in order to improve stakeholder satisfaction. Capability assessment use COBIT 5 with qualitative method and case study methods. Phases of this research are the analysis of the eight conditions of COBIT 5 processes, improvement target of area process, gap analysis and the establishment of strategies for achieving capabilities. The end result of this research is a recommendation for policy activities and procedures adopted from ITIL V3 2011, as well as KPI recommendations for PUSDATIN.*