

Analisis tingkat layanan teknologi informasi menggunakan cobit 5 : studi kasus Pemerintah Kota Sungai Penuh Provinsi Jambi = Analysis of information technology service level using cobit 5 : case study on Sungai Penuh Government of Jambi Province

Siregar, Pada Oloan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350067&lokasi=lokal>

Abstrak

Penurunan kinerja layanan TI merupakan salah satu indikasi terjadinya masalah dalam pengelolaan TI. Kurangnya sumber daya manusia yang menguasai dan menggunakan teknologi informasi, infrastruktur jaringan yang kurang memadai, serta pengelolaan informasi belum terintegrasi mengakibatkan lamanya waktu penanganan gangguan dan penurunan tingkat ketersediaan (availability) layanan data. Selain itu, kurangnya pengawasan dan kontrol terhadap fasilitas TI, pemanfaatan bandwidth yang kurang optimal serta tingkat layanan keamanan yang minim menunjukkan bahwa lemahnya manajemen tata kelola TI pada Pemerintah Kota Sungai Penuh.

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 5, kerangka kerja tersebut digunakan karena memberikan panduan best practice yang berlaku umum untuk semua organisasi yang menyediakan layanan TI, fokus kepada berbagai control objectives terkait proses-proses TI, bersifat umum dan berguna untuk semua jenis ukuran perusahaan, baik komersial atau perusahaan yang bergerak di sektor publik.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah analisis tingkat layanan TI yang dapat meningkatkan kinerja layanan TI di Pemerintah Kota Sungai Penuh. Peningkatan kinerja layanan TI dilakukan dengan memberikan rekomendasi prioritas perbaikan tingkat kapabilitas proses berdasarkan prinsip nilai kesenjangan (gap value) dan upaya (effort) dari jumlah aktivitas tiap proses. Panduan pembuatan KPI (Key Performance Indicator) berdasarkan metrik tiap process goal.

IT service performance degradation is one of indication that there is a problem in IT management. The lack of human resources that experienced in and using information technology, inadequate of network infrastructure, and unintegrated information management resulting in the delay of problem handling time and the decrease of data service availability level. Other than that, the lack of supervision and control over IT facilities, unoptimized bandwidth utilization and the low security service level shows that IT governance management on Sungai Penuh Government is poor.

This research uses COBIT 5 framework because it provides best practice guides that applies commonly on all organizations that provide IT service, focus on many control objectives that related to IT processes, is a general in nature, and useful to all type of company size, both commercial or the ones that engaged in public sector.

The expected outcome from this research is the analysis of IT service level that could increase the IT service performance on Sungai Penuh Government. The IT service performance improvement is done by providing recommendations on improvement prioritization of process capability level based on gap value principle and

effort from numbers of activity on each process. The guide on making of KPI (Key Performance Indication) is based on metrics of each process goal.</i>