

# Evaluasi tata kelola layanan teknologi informasi dengan menggunakan framework ITILv3: studi kasus direktorat LAIP kementerian komunikasi dan informatika = Evaluation of information technology services governance using the ITILv3 framework: case study directorate LAIP ministry of communication and informatics

Gilang Dhanu Pamungkas, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492976&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Sesuai dengan Permen Kominfo No. 6 Tahun 2018 pasal 412 Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan kebijakan, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang layanan aplikasi informatika pemerintahan. Direktorat Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP) telah memberikan layanan aplikasi pemerintahan seperti Web Hosting, Virtual Private Server, Office, Mail, perizinan, dan integrasi jaringan intra pemerintah. Seluruh layanan yang diberikan menggunakan infrastruktur pusat data yang dikelola oleh Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terhadap pengguna layanan TI termasuk pengelola infrastruktur sendiri, terdapat banyak gangguan terhadap layanan yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna terhadap layanan TI yang diberikan sehingga menimbulkan kurang kepercayaan terhadap layanan TI yang telah diberikan Direktorat LAIP. Dengan banyaknya permasalahan pada layanan TI yang diberikan, proses pengelolaan layanan TI dalam Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas menjadi sebuah perhatian. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, perlu dilakukan penelitian untuk melakukan evaluasi dan memberikan perbaikan terhadap pengelolaan layanan TI khususnya pada proses Incident Management, Change Management, dan service asset and configuration management pada Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas untuk meningkatkan kualitas layanan TI menggunakan framework ITIL versi 3. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi dokumentasi, wawancara dan Group Discussion. Hasil dari evaluasi memperlihatkan bahwa proses Incident Management saat ini berada pada level 1 – pre-requisites, proses Change Management berada pada level 0 atau belum sama sekali dikelola, dan proses service asset and configuration management berada pada level 1 – pre-requisites. Hal ini menunjukkan kematangan dalam proses pengelolaan layanan TI yang ada saat ini mempengaruhi layanan TI yang diberikan. Oleh karena itu perbaikan dirancang dengan memberikan rekomendasi pengelolaan layanan TI sesuai best practice ITIL versi 3 pada people, process, dan tools untuk proses Incident Management, Change Management, dan service asset and configuration management.

.....In accordance with ministerial regulation Kominfo No. 6 Year 2018 Article 412. The Directorate of Informatics Application Services is responsible for the implementation of policies, provision of technical guidance and supervision, as well as supervision, evaluation, and reporting in the field of government informatics application services. The Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan (LAIP) has provided government application services such as Web Hosting, Virtual Private Servers, e-Office, Mail, Licensing, network integration, and various other applications. All services provided use data center infrastructure managed by the Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas. Based on the results of observations and interviews with IT service users including infrastructure managers themselves,

more attention was given to services that caused user dissatisfaction with the IT services provided, giving rise to a lack of trust in IT services provided by the Directorate LAIP. With the complexity of the IT services provided, the process of managing services in the Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas is a concern. Based on the problems that occur, it is necessary to conduct research to evaluate and provide improvements to IT services specifically in the incident management process, change management, and asset services and management configuration in the Subdirektorat Infrastruktur dan Teknologi Interoperabilitas to improve the quality of IT services using ITIL version 3 framework. The stage of data collection is done using observation, interviews and group discussions. The results of the approved evaluation when the management process is currently at level 1 – pre-requisites, the management change process is at level 0 or not managed at all, and the asset service and management configuration processes are at level 1 - a prerequisite. This shows the maturity in IT services that are currently affect IT services. Therefore improvements are designed by providing IT service installations in accordance with ITIL version 3 best practices for people, processes, and tools for incident management processes, change management, and asset services and configuration management.