

Evaluasi implementasi ISO 20000 proses service delivery: studi kasus pada Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan = Evaluation of implementation of ISO 20000 service delivery process: case study in Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan

Rahmat Restuadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20501745&lokasi=lokal>

Abstrak

Pusat Sistem Informasi dan Teknologi Keuangan (Pusintek) menggunakan kerangka Manajemen Layanan TIK atau Information Technology Service Management (ITSM) dan mengimplementasikan ISO 20000 sebagai standar dalam sistem manajemen layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan implementasi ISO 20000 proses service delivery yang telah berjalan di Pusintek sekaligus mengetahui apakah implementasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Cakupan pembahasan pada penelitian ini adalah identifikasi sistem manajemen layanan TIK, pemetaan klausul standar sistem manajemen layanan, analisis proses Plan-Do-Check- pada proses service delivery, serta analisis hambatan yang dihadapi dalam rangka implementasi ISO 20000 pada proses service delivery.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan implementasi ISO 20000 proses service delivery yang berjalan di Pusintek saat ini telah memenuhi klausul-klausul yang terdapat pada persyaratan standar ISO 20000-1:2011 – Part 1 Service Management System Requirements melalui struktur organisasi kelompok kerja ITSM. Implementasi ISO 20000 proses service delivery juga telah berjalan efektif di Pusintek mengikuti deming cycle dengan penerapan Plan-Do-Check-Act pada masing-masing peran yang ada. Sementara itu, hambatan yang dihadapi oleh dalam ISO 20000 proses service delivery terdapat pada area sumber daya manusia (SDM), hambatan terkait perencanaan dan user engagement.

.....Center for Financial Information System and Technology (Pusintek) uses Information Technology Service Management (ITSM) and applies ISO 20000 as a standard in its service management system. This study aims to evaluate the implementation of ISO 20000 service delivery process that has been running in Pusintek and also to discuss whether or not it has been implemented effectively.

This study is a qualitative research with case study approach. The scope of the discussion in this study is the identification of IT service management systems, mapping of service management system standard clauses, the Plan-Do-Check-Act analysis process in the service delivery process, and the analysis of the barriers in implementing ISO 20000 in the service delivery process.

Results of this study shows that the implementation of ISO 20000 service delivery processes at Pusintek has already met the clauses complying with the requirements of the ISO 20000-1: 2011 standard - Part 1 Service Management System Requirements. The implementation of the ISO 20000 service delivery process has also been effective in Pusintek following the deming cycle with the implementation of Plan-Do-Check-Act in each of the existing roles. Meanwhile, barriers related to ISO 20000 service delivery process are human resources (HR), planning and user engagement.