

# Evaluasi Layanan Teknologi Informasi berdasarkan ITIL V3 2011 dan COBIT 5: Studi Kasus pada Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan = Evaluation of Information Technology Service based on ITIL V3 2011 and COBIT 5: Case Study at the Financial and Development Supervisory Agency

Lutfiah Iramani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20511100&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemerintah saat ini sedang mengimplementasikan program pembangunan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi atau disebut dengan istilah sistem *e-government* berdasarkan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) sebagai auditor internal pemerintah, merupakan salah satu instansi pemerintah yang saat ini sedang menerapkan SPBE dimana dalam melaksanakan proses bisnis manajemennya mulai beralih dari pendekatan konvensional menuju pendekatan berbasis teknologi informasi. BPKP memiliki unit TI yaitu Pusat Informasi Pengawasan (Pusinfowas) yang bertanggungjawab dalam pengelolaan teknologi informasi dalam menunjang dan mewujudkan fungsinya di bidang pengawasan. Saat ini Pusinfowas mempunyai layanan TI untuk mendukung dan melayani unit kerja BPKP. Tetapi, kondisi layanan TI di BPKP belum berjalan optimal dengan adanya keluhan yang dirasakan pegawai-pegawai terkait layanan TI tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi tingkat kapabilitas layanan TI di BPKP dengan menggunakan kerangka kerja gabungan ITIL V3 2011 dan COBIT 5. Kerangka kerja COBIT 5 digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas proses-proses manajemen layanan TI dan dilakukan pemetaan dengan kerangka kerja ITIL V3 2011 dalam memilih proses-proses yang akan diukur. Pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan *Process Assessment Model* (PAM) yang dilakukan terhadap 12 proses relevan. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa 8 proses yang berada pada kapabilitas tingkat 1 (*performed*) dan 4 proses lainnya masih berada pada kapabilitas tingkat 0 (*incomplete*). Setelah dilakukan pengukuran 12 proses domain, dilakukan pengukuran *gap* antara kapabilitas saat ini (*as-is*) dengan kapabilitas harapan dari manajemen TI (*to-be*) sebagai referensi rekomendasi perbaikan layanan TI berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5.

---

The government is currently implementing an Information and Communication development program called the e-government system based on Presidential Regulation No. 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems (SPBE). The Financial and Development Supervisory Agency (BPKP) as the government's internal auditor, is one of the government agencies that is currently implementing SPBE, which is in the process of implementing its business management. BPKP has an IT unit that is the Supervision Information Center (Pusinfowas) which is responsible for managing information technology in supporting and realizing its functions in the field of supervision. Currently Pusinfowas has IT services to support and serve BPKP work units. However, the condition of IT services at BPKP has not been optimal due to complaints received by employees related to IT services.

Based on this, this study discusses the capabilities of IT services at BPKP using the combined work of ITIL V3 2011 and COBIT 5. The COBIT 5 framework is used to measure the capability level of IT service

management processes and is carried out with the help of ITIL V3 2011 framework in selecting selected processes. Capability level measurements using the Process Assessment Model (PAM) conducted on 12 relevant processes. The measurement results show that 8 processes that correspond to capability level 1 (carried out) and 4 other processes still depend on capability level 0 (incomplete). After measuring 12 domain processes, measuring the gap between current capabilities (as is) with the expected capability of IT management (to come) as a reference for improving IT services based on ITIL V3 and COBIT 5.</i>