

# Assessment IT Service Management (ITSM) Cakupan Incident Management Menggunakan OGC Self-Assessment Tools: Studi Kasus Satuan Kerja XYZ = Assessment of IT Service Management (ITSM) Incident Management Scope Using OGC Self-Assessment Tools: A Case Study of XYZ Work Unit

Adyan Pamungkas Ganefi Putra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20516270&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat membawa perkembangan jaman menjadi serba digital. Pesatnya teknologi informasi, membawa suatu institusi atau organisasi memanfaatkan suatu teknologi informasi yang tidak dapat dipisahkan dari layanan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan aktivitas dan mencapai tujuan bisnisnya. Dalam menggunakan layanan teknologi informasi ini tidak terlepas dari kelemahan dan permasalahan seperti terjadinya insiden yang dapat mengakibatkan buruknya layanan teknologi informasi dan dapat mengancam keberlangsungan bisnis suatu organisasi. Untuk meminimalisir ancaman availability layanan bisnis yang didukung oleh teknologi informasi, pengelolaan layanan teknologi informasi yang baik menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan agar menghasilkan kualitas layanan yang baik. Satuan Kerja XYZ merupakan satuan kerja yang bertugas untuk mengelola TI di Institusi X yang bergerak di bidang keuangan dan perbankan yang memiliki tim pengelolaan insiden dalam menjaga kualitas layanan TI nya. Dalam operasionalnya Satuan Kerja XYZ memiliki berbagai insiden yang berdampak besar pada ketersediaan layanan sistem pembayaran yang disediakan untuk pihak internal dan eksternal. Sejauh ini belum diketahui apakah tim pengelolaan insiden di Satuan Kerja XYZ sudah berjalan dengan baik serta apakah hal yang perlu dilakukan seharusnya sudah diimplementasikan oleh Satuan Kerja XYZ. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukannya assessment terhadap Incident Management yang berjalan di Satuan Kerja XYZ. Oleh karena itu, kegiatan penelitian ini yaitu melakukan assessment Incident Management menggunakan OGC Self-Assessment Tools serta memberikan usulan perbaikan atas kekurangan yang didapatkan dari hasil assessment.

.....The development of information technology is very fast bringing the development of the era to become completely digital. The rapid development of information technology brings an institution or organization to use information technology that cannot be separated from business process services to increase efficiency and effectiveness in carrying out activities and achieving its business goals. In using information technology services, it is inseparable from weaknesses and problems such as incidents that can result in poor information technology services and can threaten the business continuity of an organization. To minimize the threat to the availability of business services that are supported by information technology, good management of information technology services is an important thing to consider in order to produce good service quality. The XYZ Work Unit is a work unit in charge of managing IT at Institution X which is engaged in finance and banking which has an incident management team to maintain the quality of its IT services. In its operations, the XYZ Work Unit had various incidents that had a major impact on the availability of the payment system services it provided to internal and external parties. So far, it is not known whether the incident management team at XYZ Work Unit is running well and whether the things that need to be done should have been implemented by XYZ Work Unit. Based on these problems, an

assessment of Incident Management running in XYZ Work Unit is required. Therefore, this research activity is to conduct an Incident Management assessment using the OGC Self-Assessment Tools and provide suggestions for correcting the deficiencies that are obtained from the assessment results.