

ABSTRACT

Name : Agustiawan
Study Program : Magister of Information Technology
Title : Mapping of Governance on Information Technology Activity Process Implementation using Cobit and Information Technology Infrastructure Library Framework, Study Case Directorate General of Oil and Gas

The optimum use of Information Technology (IT) is taking an important role in the efforts to achieve the maximum level of performance. To improve performance, good planning and governance are required. An ad-hoc IT implementation of IT will cause inefficiency in the future.

This descriptive research is aimed to capture the description on how the condition of governance in the process of IT activity in Directorate General of Oil and Gas, which is a technical government institution under Department ESDM, as the case study. The process of IT activity in Directorate General of Oil and Gas highly depends on the service providers from outside the organization. Services are obtained through the process of procurement. Procurement process is one of the ways the Directorate General of Oil and Gas run the tasks and functions in achieving the goals of the organization. Therefore, the services received must be optimal and in align with their organization needs.

By using a combination of best practices COBIT and IT Infrastructure Library (IT-IL) version 3, the author tries to measure how the condition and maturity level of Delivery Support (COBIT), especially the DS-1 stage, "Define and Manage Service Level", to find out how the communication between the Directorate General Oil and gas with service provider can produce good quality services. To complete the recommendations, the author obtain references from the IT-IL, where IT-IL is a collection of best practice which is very comprehensive and detailed for IT service management and the specific processes related.

Results of this research are the description of current IT governance condition using some framework, conditions and maturity level of Delivery Support - DS1 stage, and the recommendations in the form of steps or points that need to get attention, so the users can receive qualified service.

Keyword : IT Governance, process of IT services, best practice approach
x iv + 126 pages; 15 figures; 17 tables; 9 attachments

ABSTRAK

Nama : Agustiawan
Program Studi : Magister Teknologi Informasi
Judul : Pemetaan Tata Kelola Pelaksanaan Proses Kegiatan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit dan Information Technology – Infrastructure Library, Studi Kasus Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi

Penggunaan Teknologi Informasi (TI) yang optimal semakin dirasakan penting dalam upaya mencapai tingkat kinerja yang maksimal. Untuk meningkatkan kinerja, diperlukan perencanaan dan tata kelola yang baik. Implementasi kegiatan TI yang bersifat ad-hoc akan menyebabkan terjadinya pemborosan.

Penelitian yang bersifat deskriptif ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran bagaimana kondisi tata kelola pada proses kegiatan TI di Direktorat Jenderal Minyak dan Gas Bumi (Ditjen Migas) yang merupakan lembaga pemerintah bersifat teknis dibawah naungan Departemen ESDM yang dijadikan sebagai tempat studi kasus. Proses kegiatan TI Ditjen Migas banyak bergantung pada penyedia layanan yang berasal dari luar Ditjen Migas, dimana layanan didapatkan melalui proses pengadaan barang dan jasa. Proses pengadaan tersebut merupakan salah satu cara Ditjen Migas menjalankan tugas dan fungsinya dalam mencapai tujuan organisasi. Karena itulah layanan yang diterima harus optimal dan sesuai dengan kebutuhan.

Dengan menggunakan kombinasi *best practices* Cobit dan *IT Infrastructure Library* (IT-IL) versi 3, penulis mencoba mengukur kondisi kematangan pada tahap *Delivery and Support*, khususnya tahap DS-1, “*Define and Manage Service Level*” . Pada tahap ini dapat diketahui komunikasi yang terjalin antara Ditjen Migas dengan penyedia layanan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas. Untuk melengkapi rekomendasi langkah-langkah yang perlu diambil dalam upaya mendapatkan layanan yang berkualitas, penulis mengambil referensi dari IT-IL, dimana IT-IL merupakan kumpulan *best practice* yang sangat komprehensif dan rinci untuk lingkup manajemen layanan TI yang spesifik serta proses-proses yang terkait didalamnya.

Hasil penelitian ini meliputi penggambaran kondisi tata kelola TI saat ini dengan menggunakan beberapa kerangka kerja, kondisi kematangan tahap *Delivery and Support – DS1*, serta rekomendasi yang berupa langkah-langkah atau kondisi yang perlu diperhatikan agar pengguna layanan bisa mendapatkan layanan yang berkualitas.

Kata Kunci : Tata kelola TI, proses kegiatan layanan TI, pendekatan *best practice*
xiv + 126 halaman; 15 gambar; 17 tabel; 9 Lampiran