

# Kajian manajemen teknologi informasi aspek operasi layanan berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 : Studi kasus Kementerian Sekretariat Negara = A Study of information technology management in aspect of service operation based on ITIL V3 and COBIT 5 : A case study Ministry of State Secretariat

Yusri Syahrul Mujib, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20416225&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penggunaan Teknologi Informasi pada organisasi seperti instansi pemerintahan telah menjadi satu hal penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional proses bisnis yang mendukung pelaksanaan tugas pokok fungsi serta tercapainya tujuan organisasi, hal ini membuat fungsi manajemen layanan TI yang baik semakin diperlukan dalam penerapan teknologi informasi dalam organisasi. Tetapi kondisi manajemen layanan TI Kementerian Sekretariat Negara saat ini belum berjalan optimal dari berbagai sisi mulai dari SDM, Organisasi, Infrastruktur, Prosedur, sampai dengan Indikator Kinerja tentang layanan TI belum terorganisir dengan baik.

Salah satu langkah dalam penerapan manajemen layanan TI Kementerian Sekretariat Negara adalah dengan melakukan kajian tentang aspek operasi layanan TI. Kajian dilakukan dengan mengikuti kerangka kerja COBIT 5. Langkah pertama adalah dengan pemetaan permasalahan yang ada terhadap proses-proses di COBIT 5 yang sesuai. Selanjutnya assessment terhadap proses proses tersebut untuk mengetahui tingkat kapabilitasnya dan menentukan target kapabilitas yang ingin dicapai. Pengukuran kesenjangan antara kapabilitas saat ini (as-is) dan kapabilitas target (to-be) menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan COBIT 5 dan ITIL V3. Adapun hasil penelitian ini adalah sebuah rekomendasi tentang manajemen layanan TI yang terkait dengan aspek operasi layanan sesuai dengan kondisi pada Kementerian Sekretariat Negara.

*The use of Information Technology in organizations, namely government institutions, in improving the effectiveness and efficiency of their business process operation has become increasingly significant to support the implementation of the main duty and achieve the goals of the organization. For that reason, a good IT service management plays a significant role in implementation of information technology in an organization. However, IT service management in the Ministry of State Secretariat has not run optimally yet. Its human resources, organization, infrastructure, procedure and IT service performance indicator have not been highly managed.*

One of measures in implementing IT service management in the Ministry of State Secretariat is conducting analysis on IT service operational aspect. The analysis is performed by following the COBIT 5 framework. Further, the assessment on the processes is to figure out its capability level and determine the subjected capability target. The measurement of gap between the current capability (as-is) and target capability (to-be) become the basic in forming improvement recommendation based on COBIT 5 and ITIL V3. Meanwhile, the research result is a recommendation for IT service management related to service operational aspect conforming to the condition of the Ministry of State Secretariat.