

Analisis Efektifitas Manajemen Layanan Data Center Dalam Menjamin Keberlangsungan Pelayanan Publik Berbasis Service Operation IT Infrastructure Library (ITIL). (Studi Kasus: DC-XYZ) = ITIL-based Analysis of Public Service Continuity Management for Data Center: A Case Study on Data Center XYZ

Budi Hariyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920561299&lokasi=lokal>

Abstrak

Kehadiran Sistem Teknologi Informasi (STI) sudah menjadi salah satu komponen dari kebutuhan pokok yang harus dipenuhi dalam mengarungi jaman. Program organisasi dalam menyikapi era industri 4.0 mengakibatkan penggunaan STI menjadi sebuah keharusan, dengan tujuan untuk memudahkan segala proses yang berhubungan dengan kualitas layanan dalam penyelenggaraan tugas pokok melindungi dan melayani masyarakat. Penerapan STI sesungguhnya tidaklah mudah, bayang-bayang ancaman hambatan tantangan dan gangguan dalam bentuk risiko-risiko menghantui operasional STI. Kondisi tersebut harus mampu dikenali dan dianalisis kemudian mengambil tindakan yang bertujuan mengurangi dampak negatif hingga risiko-risiko dapat diterima. Penelitian ini akan mempelajari tentang manajemen risiko STI dengan menggunakan panduan Service Operation dari kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) untuk menyusun strategi bagi terjaminnya layanan STI di Data Center (DC) XYZ Cikeas, agar dapat berjalan dengan baik dalam bentuk rekomendasi. Berdasarkan survey pada unsur pelaksana pengemban fungsi TI, 82,18 % responden menilai bahwa layanan TI yang diberikan DC sangat penting, 86,49 % responden tahu pentingnya memiliki rencana darurat untuk memastikan produk dan layanan mereka selalu tersedia, dan sebanyak 67,17 % responden berpendapat DC tersebut sudah dikelola dengan baik. Hasil penelitian menyimpulkan DC XYZ Cikeas berada pada posisi yang positif dan berpotensi, rekomendasi yang diberikan adalah progresif dimana perlu segera dibentuknya organisasi DC secara struktural untuk menyiapkan jalur yang baik bagi terselenggaranya Data Center yang profesional dalam mendukung Sistem teknologi informasi layanan publik.

.....The presence of the Information Technology System has changed the world in all aspects of life both for the lives of individuals, communities and organizations and has become one of the components of basic needs that must be met in navigating through the ages. Organizational programs in responding to the industrial era 4.0 make the use of IT systems in life a necessity, with the aim of facilitating all processes related to service quality in carrying out the main task of protecting and serving the community.

Implementation of Information Technology Systems is actually not easy, the shadow of the threat of challenges and disruptions in the form of risks haunts the operation of IT systems in an organization. These conditions must be able to be identified and analyzed and then take action aimed at reducing the negative impact so that the risks are acceptable. This research will study about IT system risk management using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework guide to develop operational strategies for ensuring that IT system services at the Papa Oscar Cikeas Institute's Data Center (DC) can run well. Based on a survey on implementing elements of IT function, 82.18% of respondents considered that the IT services provided by DC were very important, 86.49% of respondents knew the importance of having an emergency plan to ensure their products and services were always available, and 67.17% of respondents believes that

DC is well managed. The result of the resereach comes to conclusion that DC is on the positive position and it also has a possibility to recommend for constructing the DC organisation structure to prepare the right track to achieve the right way to conduct the professional Data Center in order to support IT public service.