

Abstrak

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi (TI) sangatlah pesat tak terkecuali pada organisasi pendidikan Telkom University (Tel-U). Tel-U membangun Direktorat Sistem Informasi (SISFO) untuk memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (intranet dan internet), layanan data dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik maupun pendukung), dan layanan komputasi sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis di Telkom University[7].

Layanan terbesar yang sedang dikembangkan oleh Direktorat SISFO adalah iGracias Tel-U. Salah satu sasaran mutu dalam operasional sistem informasi ini adalah terselesaikannya keluhan atau revisi fungsionalitas fitur aplikasi sistem informasi dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja, minimal 90% dari semua keluhan yang masuk[7]. Untuk mencapai target tersebut, maka Direktorat SISFO khususnya divisi OPSI harus memiliki manajemen insiden yang baik.

Oleh karena itu, dilakukanlah pengukuran terhadap tingkat kematangan dan kinerja pada manajemen insiden iGracias Tel-U untuk mengetahui sejauh mana kesiapan divisi OPSI dalam menangani insiden yang ada dan seberapa baik kinerja yang telah dilakukan selama ini. Pengukuran tersebut dilakukan dengan menggunakan pedoman *best practice* ITIL V.3 subdomain *incident management* karena ITIL V.3 menyediakan prosedur dalam penerapan manajemen pelayanan teknologi informasi agar sesuai dengan tujuan bisnis.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran yang diperoleh manajemen insiden pada aplikasi iGracias Telkom University berada pada level 4 (managed) dan kinerja dari manajemen insiden yang selama ini telah dilakukan baik namun masih ada beberapa kekurangan. Dengan dilakukannya pengukuran ini akan dirumuskan rekomendasi perbaikan (improvement) guna mencapai SLA.

Kata kunci: ITILV.3, iGracias Tel-U , *Incident Management*