

ABSTRAK

Telkom University (disingkat Tel-U) merupakan penggabungan dari beberapa institusi yang berada dibawah badan penyelenggara Yayasan Pendidikan. Dalam hal penyediaan layanan TI, Tel-U telah memiliki bagian/unit khusus yang mengelola dan menerapkan teknologi informasi dan komunikasi yakni Direktorat Sistem Informasi (SISFO). Salah satunya adalah layanan infrastruktur yang merupakan asset penting dalam penyampaian layanan teknologi informasi karenanya diperlukan pengelolaan layanan TI.

Selama ini Direktorat SISFO telah menggunakan standar penjaminan mutu ISO 9001-Manajemen Kualitas dalam penyampaian layanan TI. Namun standar ini belum cukup memberikan panduan detail dalam pengelolaan layanan TI khususnya dalam mencegah dan meminimalisir dampak dari terjadinya insiden. Beberapa proses seperti meninjau *event* yakni kejadian-kejadian rutin yang memiliki dampak terhadap ketersediaan layanan serta pengelolaan *problem* yakni penyebab dari satu atau lebih insiden sebenarnya dapat memberikan nilai bagi Direktorat SISFO antara lain mampu merespon lebih dini penyimpangan yang mungkin dapat terjadi dari suatu kejadian rutin serta meminimalisir jumlah dan tingkat keparahan insiden. Untuk itu diperlukan panduan yang memiliki kumpulan *best practice* dalam mengelola *event* dan *problem* dengan alasan inilah *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) dapat menjadi panduan yang tepat karena terdapat proses *Event Management* dan *Problem Management* pada domain *Service Operation*.

Namun sebelum proses-proses service operation ITIL V3 dapat diimplementasikan pada Direktorat SISFO, diperlukan suatu penilaian terhadap tingkat kematangan kesiapan dan kematangan implementasi untuk mengetahui kondisi saat ini. Dalam penelitian ini penilaian dilakukan dengan metode penyebaran form self-assessment dan wawancara dengan responden terkait.

Dari pelaksanaan penilaian diperoleh hasil nilai kematangan kesiapan adalah 4,03 sedangkan nilai kematangan implementasi adalah 3,96 hal ini menunjukkan bahwa kondisi Direktorat SISFO berada pada level 3 (*defined*) menuju level 4 (*managed*) dengan nilai tingkat kematangan sebesar 3.99 , yang artinya proses telah dikenali dan terdokumentasi, namun belum terdapat persetujuan yang formal serta penerimaan atau pengenalan peran di dalam operasi TI secara keseluruhan. Walaupun begitu, proses telah memiliki pemilik proses (*process owner*), tujuan dan target-target serta sumber daya telah dialokasikan dan telah berfokus kepada efektivitas pelaksanaan proses. Laporan dan hasilnya dijadikan sebagai referensi untuk pengelolaan di masa mendatang.

Kata Kunci: ITSM, penilaian tingkat kematangan (*maturity level assessment*), ITIL V3, infrastruktur, *service operation*, *event management*, *problem management*