

ABSTRAK

ANALISIS DAN PERANCANGAN TATA KELOLA DAN PENGELOLAAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS COBIT 5 DOMAIN *DELIVER, SERVICE, SUPPORT* (DSS) : STUDI KASUS DISKOMINFO JABAR

Oleh

IHDA AFIFATUNNUHA ASUMIA

NIM : 1202140023

Untuk mencapai kondisi “Jabar Smart Province” Diskominfo Jabar membutuhkan tata kelola teknologi informasi yang baik. Kerangka kerja yang digunakan sebagai dasar penerapan tata kelola tersebut adalah *framework* COBIT 5. Dalam praktik penerapan COBIT 5 yang terjadi masih belum memenuhi kriteria, hal tersebut diperkuat dengan belum adanya sebuah kebijakan tata kelola teknologi informasi pada organisasi. Fokus yang dilakukan pada penelitian terdapat pada kategori proses COBIT 5 yaitu domain *Deliver, Service, Support* (DSS). Perancangan tata kelola dan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu kepada konteks *seven enabler* dibutuhkan guna meningkatkan praktik tata kelola teknologi informasi. Dalam tahap awal dilakukan *assessment* dan analisis kesenjangan terhadap konteks untuk menyusun sebuah perancangan tata kelola. Hasil yang diperoleh pada proses *assessment* adalah tingkat kapabilitas dari hasil proses rata-rata domain DSS pada Diskominfo Jabar masih dalam level 0 atau masuk dalam kategori *not achieved* berdasarkan pedoman COBIT 5 *Process Assessment Model*. Oleh karena itu kebutuhan terhadap sebuah perancangan tata kelola teknologi informasi sangat dibutuhkan. Terkait rekomendasi perancangan yang disusun dalam penelitian ini terdapat beberapa dokumen untuk mendukung pelaksanaan proses pada organisasi. Adapun dokumen yang dihasilkan adalah dalam bentuk kebijakan, standar operasional prosedur (SOP), dan instruksi kerja (IK). Dalam dokumen kebijakan yang diusulkan adalah kebijakan tentang penerapan budaya yang baik pada organisasi, manajemen kontinuitas, manajemen operasi, dan manajemen layanan

TI. Dalam dokumen usulan SOP terdapat empat hasil yaitu SOP manajemen operasi, SOP manajemen layanan dan insiden, SOP manajemen kontinuitas strategi, dan SOP manajemen *problem*. Hasil yang diperoleh dalam dokumen instruksi kerja yaitu panduan menggunakan *tools* freshservice sebagai pendukung operasi permintaan layanan dan insiden.

Kata kunci: Kerangka Kerja COBIT 5 , Tata Kelola Teknologi Informasi, Domain DSS, *Seven Enabler*, Prioritas Proses