

## ABSTRAK

Pusat Teknologi Informasi Institut Teknologi Telkom Surabaya (PUTI ITTelkom Surabaya) merupakan unit yang bertugas dalam melakukan pengembangan dan pengelolaan layanan teknologi dan sistem informasi terpadu di ITTelkom Surabaya. Salah satu contoh layanan TI yang dimiliki PUTI adalah *helpdesk* yang ada pada IGracias, sebagai penyedia layanan operasional berupa pengajuan tiket *helpdesk*. Berdasarkan wawancara penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan Kepala Bagian Urusan Aplikasi PUTI dan Staff Layanan IT. Untuk saat ini staf maupun dosen tetap mengajukan permintaan tiket melalui fitur *helpdesk* yang ada pada IGracias. Namun dalam implementasiannya untuk penanganan permintaan atau pertukaran yang sudah diajukan masih menggunakan email maupun pesan pribadi dari pemohon, di karenakan fitur *helpdesk* yang ada pada IGracias masih belum terdapat portal yang disediakan khusus untuk pertukaran data yang diminta. Hal tersebut mengakibatkan peningkatan risiko dalam pertukaran informasi. Selain itu, dalam penggunaan *helpdesk ticketing* ini terdapat kekurangan dalam sosialisasi sehingga penggunaan *helpdesk ticketing* kurang optimal. Maka dari hasil wawancara tersebut, diperlukan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi yang mengatur seluruh manajemen *helpdesk ticketing*. Untuk mengetahui kondisi tata kelola teknologi informasi pada *helpdesk ticketing*, peneliti melakukan evaluasi tata kelola teknologi informasi dengan menggunakan *framework* COBIT 5 yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kapabilitas, analisis *gaps* dan pemberian rekomendasi sesuai dengan pemetaan domain DSS01 dan DSS02. Berdasarkan hasil evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *framework* COBIT 5 berdasarkan analisis *gap* maka diketahui jumlah perhitungan dari keseluruhan rata- rata tingkat kapabilitas dari pengelolaan *helpdesk ticketing* IGracias untuk staff dan dosen yang dikelola unit PUTI ITTelkom Surabaya saat ini adalah 3,60 yang berada pada level 3.

**Kata Kunci: Tata Kelola Teknologi Informasi, Analisis Kesenjangan, COBIT 5, Domain DSS**

## **ABSTRACT**

*The Centre for Information Technology of Institut Teknologi Telkom Surabaya (PUTI ITTelkom Surabaya) is a unit responsible for developing and managing integrated information systems and technology services at ITTelkom Surabaya. One example of IT services that PUTI ITTelkom Surabaya owns is the helpdesk that exists at IGracias, as an operational service provider in the form of ticket submissions. Based on research interviews already conducted by the researchers with the Head of Application Affairs and IT Service Staff. For the time being, both staff and lectures are still submitting ticket requests through the helpdesk feature available at IGracias. However, in its implementation for handling requests or exchanges already submitted still use emails and personal messages from applicants, due to the helpdesk features available at IGracias there is still no portal specially provided for the requested data exchange. This leads to increased risks in the exchange of information. In addition, in the use of this helpdesk ticketing there are shortcomings in socialization so that the usage of helpdesk ticketing is less optimal. In order to know the state of management of information technology on helpdesk ticketing, the researchers performed an evaluation of the management of the information technology using the COBIT 5 framework which can be used to measure the level of capability, analysis of gaps and giving recommendations according to the mapping of domains DSS01 and DSS02. Based on the results of the assessment of the governance of information technologies using the COBIT framework 5 based on gap analysis, the number of calculations of the total average level of capacity of IGracias management of helpdesk ticketing for staff and lecturers managed by PUTI ITTelkom Surabaya unit is currently 3.60, which is at level 3.*

**Keywords: IT Governance, Gap Analysis, COBIT 5, DSS Domain**