



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGUKURAN TINGKAT KEMATANGAN (*MATURITY LEVEL*) *IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM)* MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V2 (STUDI KASUS : PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA UIN SUSKA RIAU)*

FEBRIAN

11051101599

Tanggal Sidang : 20 Juni 2017
 Tanggal Wisuda : Oktober 2017

Jurusan Teknik Informatika
 Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Pada saat sekarang ini, Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (PTIPD) sebagai unit yang berada dibawah naungan UIN SUSKA Riau menerapkan ITSM untuk mendukung berbagai sistem informasi dan jaringan internet agar dapat digunakan oleh semua civitas di lingkungan UIN SUSKA Riau dengan baik. Namun pada pelaksanaannya setiap hari, terdapat kekurangan dalam hal prosedur yang kurang formal penetapannya sehingga aktivitas yang dilakukan kurang konsisten, dan juga kurangnya pelatihan terhadap staf. Kendala yang terjadi dapat mengakibatkan kurangnya kualitas layanan TI yang diterima oleh semua civitas di UIN SUSKA Riau. Oleh karena itu pada penelitian ini, dilakukanlah pengukuran terhadap layanan TI yang ada di PTIPD dengan fokus untuk mengukur *Maturity Level* (Tingkat Kematangan) pada area *Service Management Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V2*. Tingkat kematangan layanan TI di PTIPD perlu untuk diukur untuk mengetahui posisi tingkat layanan TI PTIPD saat ini dengan menggunakan tools *Self-Assessment ITIL* yang meliputi berbagai proses layanan TI pada area *Service Management* untuk diterapkan di organisasi. Hasil dari pengukuran yang dilakukan, maka dapat terukur bahwa Tingkat Kematangan ITSM PTIPD berada pada level 2 atau *Repeatable*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa PTIPD telah memiliki pengelolaan layanan TI dan dilakukan secara berulang-ulang, namun masih bersifat reaktif dalam merespon keluhan dan perencanaan serta juga belum melibatkan prosedur dan dokumen formal.

Kata Kunci : *Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V2, IT Service Management (ITSM), Maturity Level, PTIPD, Self-Assessment.*



MATURITY LEVEL MEASUREMENT IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM) USING ITIL V2 *FRAMEWORK* (CASE STUDY: INFORMATION TECHNOLOGY AND DATABASE CENTER OF UIN SUSKA RIAU)

FEBRIAN

11051101599

Final Exam Date : June 20th 2017

Graduation Ceremony Period : October 2017

Department of Information Engineering

Faculty of Sciences and Technology

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRACT

At the present time, the Information Technology and Database Center as a unit under the auspices of UIN SUSKA Riau were implemented ITSM to support various information systems and internet network in order to be used by all civitas in area of UIN SUSKA Riau. But in its every day implementation, there are deficiencies in terms of less establishment formal procedures so that the activities were less consistently performed , and also lack of staff training. Constraints that occurred can lead to lack of IT services quality received by all civitas in UIN SUSKA Riau. Therefore, in this study, measurements were performed on the existing IT services in PTIPD with focusing on measuring the Maturity Level in the Service Management Information Infrastructure Library (ITIL) V2 area. Maturity Level of IT services in PTIPD needs to be measured to determine current level of it's IT services by using the ITIL Self-Assessment tools that include various IT service processes in Service Management area to be implemented in the organization. The results of measurements that performed, it can be measured that the PTIPD ITSM Maturity Level is at level 2 or Repeatable. Thus it can be concluded that PTIPD already has the management of IT services and done repeatedly, but still reactively in order to respond of complaint and palnning and also did not involve formal procedures and documents yet.

Keywords : Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V2, IT Service Management (ITSM), Maturity Level, PTIPD, Self-Assessment.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.