

**ANALISIS PROSES PERMINTAAN LAYANAN DAN INSIDEN
MENGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 (DSS02) DALAM
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA BPPT KOTA SEMARANG**

BAGUS EDY SURANTO

(Pembimbing : Amiq Fahmi, S. Kom., M.Kom.)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204592@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

BPPT Kota Semarang merupakan sebuah badan pemerintahan Kota Semarang yang menyediakan pelayanan jasa terkait dengan perijinan. Dalam manajemen pengolahan data, BPPT Kota Semarang telah menggunakan teknologi informasi perijinan yaitu OSS BPPT untuk mendukung kegiatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pada OSS BPPT, kegiatan proses permintaan layanan dan insiden belum terdefinisi dalam sebuah Standard Operational Procedure (SOP) sehingga terjadi kurangnya pengawasan jika muncul bug error, gangguan pada software maupun jaringan. Untuk mengetahui apakah PTSP telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tatakelola teknologi informasi. Pada penelitian ini analisis tatakelola teknologi informasi berfokus pada proses permintaan layanan dan insiden teknologi informasi, yaitu domain DSS02 pada framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses permintaan layanan dan insiden TI. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis guna menentukan tingkat kapabilitas. Tingkat kapabilitas yang didapat dari hasil penelitian yaitu berada level 2 (managed). Untuk menaikkan tingkat kapabilitas pada level 3 maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1, dan 3.2.

Kata Kunci : COBIT5, DSS02, BPPT, Analisis Tata Kelola TI
xvi + 109 halaman; 20 gambar; 15 tabel; 6 lampiran
Daftar Acuan: 8 (2011 – 2015)

**THE ANALYSIS OF SERVICE AND INCIDENT DEMAND PROCESS
USING COBIT 5 (DSS02) FRAMEWORK IN ONE DOOR INTEGRATED
SERVICE AT BPPT SEMARANG**

BAGUS EDY SURANTO

(Lecturer : Amiq Fahmi, S. Kom., M.Kom.)

*Bachelor of Information System - S1, Faculty of Computer
Science, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 112201204592@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

BPPT Semarang is a Semarang government corporation that provides service related to license. In data tabulation management, BPPT Semarang has used information technology on license, i.e. OSS BPPT to support PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) or One Door Integrated Service. In OSS BPPT, the process of service and incident demand has not been identified in a Standard Operational Procedure (SOP) so that there is a lack of control when bug error, either service or network problem, appears. To know whether PTSP has worked as what has been expected, the information technology management analysis needs to be done. In this study, information technology management analysis focuses on the process of information technology service and incident demand, i.e. DSS02 domain on COBIT 5 framework. The purpose of this study is to know the capability level and improvement strategy for the process of TI service and incident demand. The methods of collecting data in this study are by using document study, questionnaire, and interview, which are then analyzed in order to determine the capability level. In this study, as a result, the capability level is on level 2 (managed). To increase the capability level so that it is on level 3, some improvement strategies need to be done gradually on PA 2.1, PA 2.2, PA 3.1, PA 3.2.

Keyword : COBIT 5, DSS02, BPPT, Analysis Governance Technology Information
xvi + 109 pages; 20 images; 15 tables; 6 appendixes
References: 8 (2011 – 2015)