

ANALISIS TATA KELOLA SISTEM PENANGANAN GANGGUAN PADA PT. TELKOM REGIONAL JATENG DAN DIY BERDASARKAN KERANGKA KERJA COBIT 5

ANDHIKA PRAKOSO

(Pembimbing : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

Sistem Informasi - S1, FIK, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 112201204689@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

PT. Telkom Regional Jateng dan DIY sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi . Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat khususnya konsumen atau pelanggan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan PT. Telkom Regional Jateng dan DIY menggunakan Sistem Penanganan Gangguan. Untuk mengetahui apakah sistem informasi telah berjalan seperti yang diharapkan, maka perlu dilakukan analisis tatakelola teknologi informasi. Pada penelitian ini analisis tatakelola teknologi informasi berfokus pada domain monitoring, evaluate and assess (MEA01) pada framework COBIT 5. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kapabilitas dan strategi perbaikan untuk proses pengawasan, evaluasi dan penilaian kinerja IT. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan menggunakan studi dokumen, kuesioner dan wawancara kemudian dianalisis tingkat kapabilitas dan kesenjangan, diperoleh hasil sebesar 81,68% atau sebanding dengan 3,24 dengan status Largely Achieved. Tingkat kapabilitas yang didapat dari hasil penelitian adalah level 3 dengan status Largely Achieved. Dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan (gap) selisih nilai untuk dapat mencapai hasil maksimal. Untuk menaikkan tingkat kapabilitas pada level 4 maka perlu dilakukan secara bertahap strategi perbaikan pada level 1 hingga level 4.

Kata Kunci : Analisis Tata Kelola, Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01), COBIT 5, Tingkat Kapabilitas, Kesenjangan (gap)

ANALYSIS GOVERNANCE SYSTEM HANDLING DISORDERS IN PT. TELKOM REGIONAL CENTRAL JAVA AND YOGYAKARTA WITH FRAMEWORK COBIT 5

ANDHIKA PRAKOSO

(Lecturer : Wellia Shinta Sari, M.Kom)

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

www.dinus.ac.id

Email : 112201204689@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

PT. Telkom Regional Central Java and Yogyakarta as one business entity which is engaged in communication services is needed by the community in terms of satisfying the need for information and communication. At this time PT. Telkom is required to improve the quality of services for facilities and infrastructure telecommunications required by the public, especially the consumers or customers. In improving the quality of service PT. Telkom Regional Central Java and Yogyakarta using System Handling Disorders. To know whether the information system has been running as expected, there should be analysis of information technology governance. In this study, analysis of governance focuses on the information technology domain monitoring, Evaluate and assess (MEA01) on COBIT 5 framework. The purpose of this study to determine the level of capability and improvement strategies for monitoring, evaluation and assessment process of IT performance. The methods of data collection research using document study, questionnaire and interview then analyzed the level of capability and gaps, obtained yield was 81.68%, or equal to 3.24 with Largely Achieved status. The level of capability that is obtained from the research is the level 3 status Largely Achieved. It can be concluded that there is a gap of difference in value in order to achieve maximum results. To raise the level of capability at level 4 it is necessary to gradually repair strategy at level 1 to level 4.

Keyword : Analysis of Governance, Monitoring, Evaluate and Assess (MEA01), COBIT 5, Level Capability, gaps.