

**ANALISIS TINGKAT KEMATANGAN SISTEM SERVICE DESK  
KEPEGAWAIAN BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V3 KANTOR  
BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

**KRESNA ANGGI SAKTI SAPUTRO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201003983@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Perkembangan informasi yang berkembang pesatnya menuntut untuk melakukan pemanfaatan teknologi informasi dalam hal pengelolaan layanan TI yang bersifat strategis dalam mendapatkan informasi pelayanan yang cepat, tepat dan akurat pada sistem service desk kepegawaian di Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. Maka diperlukanya suatu standar tata kelola TI yang terintegrasi sekaligus memberikan panduan praktek terbaik dalam mengelola kerangka kerja layanan TI. ITIL V3 mampu memberikan deskripsi detail tentang beberapa praktik TI dengan menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang berkaitan dengan beberapa area kerja yang meliputi Service Strategi, Service Transition, Service Operation dan CSI. Pada area kerja Service Operation terdapat panduan pengelolaan administrasi kepegawaian dalam mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang optimal, sehingga perlu adanya proses pengukuran kinerja layanan TI dengan cara pemetaan area kerja ke dalam COBIT 4.1 yang merupakan model pengelolaan TI mencakup dari tahap perencanaan hingga evaluasi dalam hal pengukuran tingkat kematangan kinerja TI. Pemetaan yang dilakukan pada kedua Framework diharapkan mampu memberikan gambaran sejauh mana level optimized berjalan pada sistem service desk kepegawaian, sehingga menghasilkan keputusan berupa saran dan rekomendasi kepada manajemen di Bidang Mutasi.

Kata Kunci : Bidang Mutasi, ITIL V3, COBIT 4.1, Tingkat Kematangan

**AN ANALYSIS OF MATURITY LEVEL SYSTEM BASED ON STAFFING  
SERVICE DESK FRAMEWORK ITIL V3 IN BIDANG MUTASI BADAN  
KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH**

**KRESNA ANGGI SAKTI SAPUTRO**

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 112201003983@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

The development of the rapid growth information demands to perform the use of information technology in the management of IT services which are strategic in getting information services quickly, precisely and accurately at the service desk staffing system in Bidang Mutasi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Tengah. So, integrated standard IT governance is needed while providing best practice guide to manage IT services framework. ITIL V3 is able to provide a detailed description of some of the IT practices with emphasis on life cycle management services related to several work areas include Service Strategy, Service Transition, Service Operation and CSI. In the work area there are various guides Service Operations management personnel administration in managing IT services efficiently and effectively and ensure optimum performance levels, so the need for IT service performance measurement process in a way into the work area mapping COBIT 4.1 is an IT management model covers of step planning to evaluation in terms of the maturity level of IT performance measurement. The mapping done on both Framework is expected to provide an overview of the extent to which level optimized running on the system service desk staffing, the result is a form of recommendation to the management organization in Bidang Mutasi.

Keyword : Bidang Mutasi, ITIL V3, COBIT 4.1, Maturity Level