

EVALUASI PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA STIE – AMIK LEMBAH DEMPO PAGARALAM MENGUNAKAN *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL VERSI 3)*

Yusi Nurmala Sari¹⁾, M.Junius Effendi²⁾

Akademi Manajemen Informatika Dan Komputer (AMIK) Lembah Dempo Pagaram
Jln. H. Sidik Adim No.98 Jembatan Beringin Pagaram
E-mail: yusinurmalasari90@gmail.com¹⁾, cyeberpga@ymail.com²⁾

Abstrak

Kemunculan internet telah membuat revolusi yang sangat besar dalam aktivitas – aktivitas yang ada di dunia ini, termasuk institusi pendidikan yang hampir seluruhnya telah mempunyai fasilitas internet dan website yang merupakan salah satu bentuk layanan informasi terhadap mahasiswa, dosen, alumni, dan masyarakat umum. Melalui *website*, institusi pendidikan dapat mempublikasi profil lembaganya dan dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa dan dosen untuk mempublikasikan tulisan, jurnal, skripsi, dan karya ilmiah lainnya. STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaram dinilai belum optimal dalam pemanfaatan *website* yang telah ada, sehingga *website* yang ada saat ini implementasinya masih perlu banyak diperbaiki. Dalam melakukan pengukuran kinerja implemtasi *web* diperlukan suatu metode yang pas dan mudah digunakan, *Framework Information Technology Infrastructure Library* merupakan salah satu konsep pengukuran yang diyakini akan memberikan pandangan yang menyeluruh dan cepat akan kondisi suatu organisasi bagi level/tingkat atas.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan, proses *event management*, *incident management*, dan *monitoring and control* pada domain *Service Operation* yang diberikan oleh situs *website* STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaram secara umum berada pada tingkat kematangan *defined process*, yaitu terdapat bukti bahwa institusi mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi, dan telah diproses menggunakan metode yang telah distandarkan dalam penyelesaiannya, telah mendefinisikan dengan jelas langkah-langkah yang akan dipergunakan dalam menunjang pelayanan. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses telah terorganisasi secara baik.

Kata Kunci : *Internet, Website, Framework Information Technology Infrastructure Library*

1. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) pada saat ini telah berdampak pada sebagian besar aspek, termasuk didalamnya adalah Perguruan Tinggi. Dimana Perguruan Tinggi bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Wujud nyata dari perkembangan teknologi informasi itu sendiri di tandai dengan hadirnya teknologi informasi

yang berbasis internet, salah satu contoh yaitu munculnya berbagai *website* di berbagai instansi pemerintah maupun swasta. Kemunculan internet telah membuat revolusi yang sangat besar dalam aktivitas – aktivitas yang ada di dunia ini, termasuk institusi pendidikan yang hampir seluruhnya telah mempunyai fasilitas internet dan *website* yang merupakan salah satu bentuk layanan informasi terhadap mahasiswa, dosen, alumni, dan masyarakat umum.

Melalui *website*, institusi pendidikan dapat mempublikasi profil lembaganya dan dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa dan dosen untuk mempublikasikan tulisan, jurnal, skripsi, dan karya ilmiah lainnya. *Website* STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaram yang beralamatkan www.lembahdempo.ac.id belum pernah dilakukan evaluasi baik dari segi kinerja dan kualitas dari *website* itu sendiri sebelumnya. Evaluasi dirasakan sangat penting karena untuk mengetahui tingkat keberhasilannya, dan juga akan menjadi *feed back* bagi STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaram agar dapat mengetahui bagaimana sebenarnya penerimaan pengguna terhadap *website* STIE – AMIK Lembah Dempo. Evaluasi merupakan satu metode penilaian terhadap objek, evaluasi dilakukan untuk mendapatkan temuan yang memberikan solusi atau rekomendasi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penerapan teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaram menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library* Versi 3 dengan harapan dapat mewujudkan tercapainya *website* yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Brady Orand (2011) mengatakan bahwa ITIL merupakan kerangka kerja tata kelola layanan IT yang berisi best practice (praktik yang baik/berhasil) dalam mengelola manajemen layanan TI. ITIL berfokus pada pengukuran yang dilakukan secara terus menerus untuk mengembangkan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan TI baik dari sudut pandang bisnis dan pelanggan. Maka, untuk memastikan sejauh mana tingkat keberhasilan kinerja dari implementasi *website* penulis bermaksud untuk mengukur dan menganalisa kepuasan pengguna terhadap *website* itu sendiri. Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya, maka penulis melakukan pengukuran dan perhitungan untuk mengetahui posisi saat ini dan akan dicari solusi apa yang akan diambil.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan yang dibahas hanya meliputi objek penelitian yaitu *Website STIE – AMIK Lembah Dempo Pagaralam*, dan Evaluasi yang dilakukan menggunakan *framework ITIL Versi 3* hanya pada domain *Service Operation* sub domain *event management, Incident Management, dan Monitoring and Control*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini penulis mengharapkan tercapainya tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi, mengukur, serta menilai penggunaan teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam yang berjalan saat ini.
2. Mengevaluasi tingkat kematangan *maturity level* untuk mengetahui sejauh mana *current sistem maturity level* dan *expected maturity level*.
3. Memberi solusi atau rekomendasi tindakan manajemen sebagai acuan untuk melakukan optimalisasi terhadap proses layanan situs *website STIE – AMIK Lembah Dempo* menuju yang lebih baik.

D. Tinjauan Pustaka

1. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Menurut Orand (2011) mengatakan bahwa ITIL merupakan kerangka kerja tata kelola layanan IT yang berisi best practice (praktik yang baik/berhasil) dalam mengelola manajemen layanan TI. ITIL berfokus pada pengukuran yang dilakukan secara terus menerus untuk mengembangkan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan TI baik dari sudut pandang bisnis dan pelanggan. Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, metodologi (jika ada) serta tinjauan pustaka yang memuat kajian pustaka dan landasan teori yang relevan. Sumber keterangan ditunjuk dengan menuliskan di dalam kurung: nama akhir penulis dan tahun penerbitan.

2. Audit

Menurut A.Arens dan K.Loebbeck (2003), audit adalah proses sistematis untuk menghimpun dan mengevaluasi bukti-bukti secara obyektif mengenai asersi-aseri tentang berbagai tindakan dan kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang telah ditentukan dan menyampaikan hasilnya kepada para pemakai yang berkepentingan.

Menurut A.Arens dan K.Loebbecke dalam Amir (2001), “ Auditing adalah proses pengumpulan dan pengevaluasian bahan bukti berupa informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dimaksud dengan kriteria – kriteria yang telah ditetapkan.

3. Tujuan Audit Sistem Informasi

Menurut Weber (2001), tujuan audit sistem informasi dapat dibagi menjadi empat, yaitu ;

- a. Meningkatkan keamanan asset perusahaan
 Asset suatu perusahaan seperti perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya manusia, dan file data harus mempunyai sistem pengendalian intern yang baik agar tidak terjadi penyalahgunaan asset perusahaan.
- b. Meningkatkan integritas data
Integritas data adalah suatu konsep dasar yang sistem informasi. Data memiliki atribut – atribut tertentu seperti kelengkapan, kebenaran, dan keakuratan. Jika integritas data tidak terpelihara maka suatu perusahaan tidak akan memiliki laporan yang benar bahkan perusahaan dapat menderita kerugian.
- c. Meningkatkan efektifitas sistem
 Efektifitas sistem informasi perusahaan memiliki peranan dalam pengambilan keputusan. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila suatu sistem sudah sesuai dengan kebutuhan user.
- d. Meningkatkan efisiensi
 Suatu sistem dapat dikatakan efisien jika sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan user dengan sumber daya informasi minimal.

4. Maturity Models

ITIL mempunyai model kematangan (*maturity models*) untuk mengontrol proses – proses TI dengan menggunakan metode penilaian (*scoring*) sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala dari 0 sampai 5. *Maturity model* yang ada pada ITIL dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini :

Tabel 1 Deskripsi *Maturity Model* ITIL

PILIHAN	KRITERIA
Level 0 (Non-existent)	Organisasi belum mengenal isu-isu yang berkaitan proses TI.
Level 1 (Initial)	a. Aktifitas TI telah dikenal dan telah menyadari akan pentingnya aktifitas tersebut, tetapi belum ada usaha untuk melaksanakannya. Kalaupun ada hanya hanya bersifat perorangan, tidak konsisten (perkasus). b. Tidak ada penilaian yang standard dan monitoring hanya dilakukan apabila aktifitas TI telah menimbulkan kerugian bagi institusi.
Level 2 (Repeatable)	a. Aktifitas TI dilakukan secara berulang, berjalan sebagai kebiasaan/budaya tanpa adanya prosedur yang tertulis secara jelas. b. Indikator kinerja sedang dalam pengembangan . c. Tidak ada pembagian tugas yang jelas dan tidak tertulis secara jelas sehingga seorang petugas dapat menangani banyak aktifitas TI.

<i>Level 3 (Defined)</i>	<p>a. Pentingnya menerapkan tata kelola TI yang baik telah dipahami dan diterima.</p> <p>b. Aktifitas TI dilaksanakan mengacu pada procedure yang baku , tertulis secara jelas dan didokumentasikan.</p> <p>c. Pihak manajemen telah mengkomunikasikan standarisasi procedure yang telah dibakukan.</p> <p>d. Pembagian tugas dilakukan dengan jelas ,tertulis dan didokumentasikan.</p>
<i>Level 4 (Managed and Measurable)</i>	<p>a. Konsep tata kelola TI yang baik telah diterapkan secara keseluruhan pada setiap lapisan yang terlibat (pengelola dan pemakai) dan disertai latihan formal.</p> <p>b. Dikelola dengan baik, ukuran kinerja aktifitas TI dapat dinyatakan dalam bentuk kualitatif dan dapat dimonitor serta dianalisa tingkat kepatuhannya terhadap prosedur yang telah ditetapkan</p> <p>c. Didefinisikan toleransi terhadap efisiensi dan efektifitas hasil pelaksanaan aktifitas.</p> <p>d. Pembagian tugas/Tanggung-Jawab didefinisikan secara jelas (pemilik/pelaksana aktifitas ditetapkan), tertulis, terdokumentasi dan dimonitor.</p> <p>e. Semua stakeholders yang terlibat (pengelola dan user) menyadari resiko, arti penting penerapan tata kelola TI dengan baik dan benar.</p>
<i>Level 5 (Optimised)</i>	<p>a. Pelaksanaan aktifitas telah mengacu pada proses pembelajaran terhadap pengalaman institusi ybs dan institusi lain.</p> <p>b. TI digunakan secara luas (ekstensif), terintegrasi dan dilakukan secara optimal untuk mengotomatisasi Workflow dan tersedia tools untuk meningkatkan mutu dan efektivitas.</p> <p>c. Resiko dan hasil pelaksanaan dari proses IT didefinisikan, dikomunikasikan dan disesuaikan antar Institusi.</p> <p>d. Penggunaan teknologi yang optimal untuk mendukung monitoring, pengukuran, analisa, pelatihan dan komunikasi.</p>

dalam hal peningkatan kinerja, penanganan masalah yang ada dan mengantisipasi agar tidak terjadi permasalahan yang sama, dan yang terakhir terkait dalam hal pemantauan dan pelaporan. Secara umum penerapan tata kelola TI saat ini dapat dilihat dari hasil perhitungan kematangan (*maturity level*) tata kelola teknologi informasi pada situs *website* STIE –AMIK Lembah Dempo Pagar Alam pada level manajemen yang selengkapny dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Tabel Tingkat Kematangan Maturity Level Penerapan Teknologi Informasi responden kategori manajemen.

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
EM.1	<i>Events that indicate a normal operation</i>	3.5	4.14
EM.2	<i>Events that indicate an abnormal operation</i>	3	4.1
EM.3	<i>Events that signal an unusual but not exceptional operation</i>	3.05	4.19
IM.1	<i>Timescales</i>	3.19	4.56
IM.2	<i>Incident Models</i>	3.21	4.05
IM.3	<i>Impact</i>	3.76	4.24
IM.4	<i>Urgency</i>	3.52	4.05
IM.5	<i>Priority</i>	3.12	4.33
IM.6	<i>Major incidents</i>	3.67	4
MC.1	<i>Monitoring</i>	3.05	4.02
MC.2	<i>Reporting</i>	3.52	4.16
MC.3	<i>Control</i>	3.46	4.16

Di dalam tabel diatas tingkat kematangan (*maturity level*) kategori manajemen, terlihat bahwa domain EM.1 yaitu *events that indicate an abnormal operation* yang tersedia sudah memadai yang berada pada domain *Events Management* mempunyai tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang terendah yaitu 3 dan berada pada level 3 yaitu “*Defined Process*”, yang berarti fasilitas kerja yang tersedia telah distandarisasikan. Untuk tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang tertinggi pada domain IM.3 yaitu *impact* yang berada pada domain *Incident Management* mempunyai nilai 3,76, dan berada pada level 4 yaitu “*Managed and Measurable*”, yang berarti integrasi konfigurasi manajemen, kejadian dan masalah telah dikelola dan telah terukur.

Tabel 3 Tabel Tingkat Kematangan Maturity Level Penerapan Teknologi Informasi responden kategori user.

Domain	Proses	Current Maturity	Expected Maturity
EM.1	<i>Events that indicate a normal operation</i>	3.54	4.25

2. Pembahasan

A. Hasil Evaluasi Maturity Level saat ini (Performance)

Penerapan tata kelola Teknologi Informasi pada situs *website* STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam yang ada pada saat ini berdasarkan pengamatan penulis, masih terdapat kekurangan pada proses kerja

EM.2	<i>Events that indicate an abnormal operation</i>	3.49	4.26
EM.3	<i>Events that signal an unusual but not exceptional operation</i>	3.05	4.17
IM.1	<i>Timescales</i>	3.67	4.41
IM.2	<i>Incident Models</i>	3.57	4.24
IM.3	<i>Impact</i>	3.39	4.27
IM.4	<i>Urgency</i>	3.39	4.14
IM.5	<i>Priority</i>	3.36	4.14
IM.6	<i>Major incidents</i>	3.25	4.14
MC.1	<i>Monitoring</i>	3.09	4.03
MC.2	<i>Reporting</i>	3.16	4.04
MC.3	<i>Control</i>	3.22	4.16

Di dalam tabel 2.2 tingkat kematangan (*maturity level*) kategori *user*, terlihat bahwa domain EM.3 yaitu *events that signal an unusual but not exceptional operation* yang berada pada domain *Event Management* mempunyai tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang terendah yaitu 3,05 dan berada pada level 3 yaitu “*Defined Process*”, yang berarti pelaporan kegiatan telah distandarisasikan. Untuk tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang tertinggi pada domain IM.1 yaitu *timescales* yang berada pada domain *Incident Management* mempunyai nilai 3,67, dan berada pada level 4 yaitu “*Managed and Measurable*”, yang berarti penyelesaian masalah telah dikelola dan telah terukur.

B. Evaluasi Maturity Level yang diharapkan (*Expected*)

Penerapan tata kelola teknologi informasi di masa yang akan datang diharapkan dapat memenuhi proses yang dirasakan kurang pada *performance* yaitu : *event management, incident management, dan monitoring and control*. Secara umum penerapan tata kelola teknologi informasi saat ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) penerapan tata kelola teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam pada level manajemen yang selengkapnya dapat dilihat pada tabel 2.3 dan tabel 2.4.

Tabel 4 *Expected Maturity Level penerapan tata kelola teknologi informasi responden kategori manajemen.*

Domain	Proses	Expected Maturity
EM.1	<i>Events that indicate a normal operation</i>	4.14
EM.2	<i>Events that indicate an abnormal operation</i>	4.1
EM.3	<i>Events that signal an unusual but not exceptional operation</i>	4.19
IM.1	<i>Timescales</i>	4.56
IM.2	<i>Incident Models</i>	4.05
IM.3	<i>Impact</i>	4.24
IM.4	<i>Urgency</i>	4.05
IM.5	<i>Priority</i>	4.33
IM.6	<i>Major incidents</i>	4

MC.1	<i>Monitoring</i>	4.02
MC.2	<i>Reporting</i>	4.16
MM	<i>Control</i>	4.16

Berdasarkan hasil kuisioner yang dituangkan dalam tabel 2.3, bahwa kondisi yang diharapkan saat ini oleh manajemen (*expected maturity*) yang terendah adalah pada domain IM.6 yaitu *major incident* dengan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) 4, dan yang tertinggi adalah pada domain IM.1 yaitu *timescales* dengan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) 4,56.

Tabel 2.4 *Expected Maturity Level penerapan tata kelola teknologi informasi responden kategori user.*

Domain	Proses	Expected Maturity
EM.1	<i>Events that indicate a normal operation</i>	4.25
EM.2	<i>Events that indicate an abnormal operation</i>	4.26
EM.3	<i>Events that signal an unusual but not exceptional operation</i>	4.17
IM.1	<i>Timescales</i>	4.41
IM.2	<i>Incident Models</i>	4.24
IM.3	<i>Impact</i>	4.27
IM.4	<i>Urgency</i>	4.14
IM.5	<i>Priority</i>	4.14
IM.6	<i>Major incidents</i>	4.14
MC.1	<i>Monitoring</i>	4.03
MC.2	<i>Reporting</i>	4.04
MC.3	<i>Control</i>	4.16

Berdasarkan hasil kuisioner yang dituangkan dalam tabel 4.6, bahwa kondisi yang diharapkan saat ini oleh *user* (*expected maturity*) yang terendah adalah pada domain MC.1 yaitu *monitoring* dengan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) 4,03 dan yang tertinggi adalah pada domain IM.1 yaitu *timescales* dengan nilai tingkat kematangan (*maturity level*) 4,41.

Tabel 5 *Nilai Maturity penerapan tata kelola teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam menurut responden kategori user dan kategori manajemen saat ini (expected).*

Domain	Proses	Expected Maturity
<i>Service Operation</i>	Manajemen	4.16
<i>Service Operation</i>	User	4.18
Nilai Maturity menurut Manajemen dan User		4.17

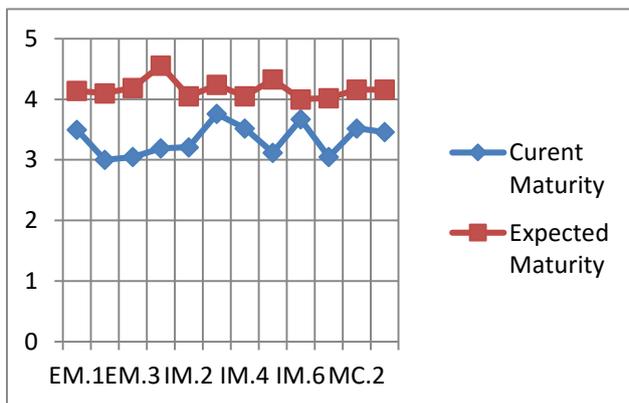
C. Analisa Kesenjangan Manajemen

Tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang terendah dalam domain *Service Operation* berada pada proses SO.1 yaitu *event management* yang

berada pada level 3.18, sementara itu tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang tertinggi dalam domain *Service Operation* berada pada proses SO.2 yaitu *incident management* yang berada pada level 3.41.

Hasil perhitungan *gap* tingkat kematangan di dalam responden kategori manajemen pada penerapan tata kelola TI responden kategori manajemen dapat juga digambarkan 2.1 dalam grafik *line* berikut :

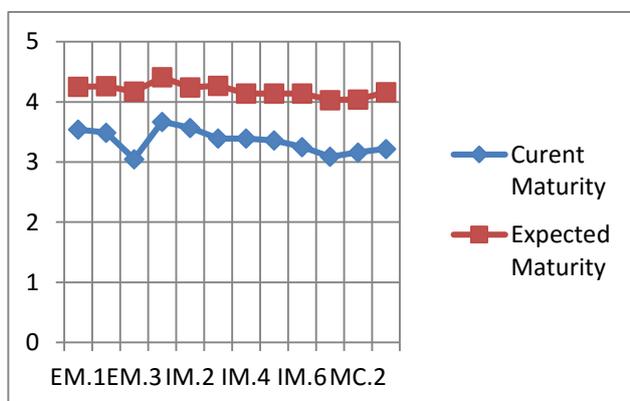
Gambar 1 Grafik Analisa Kesenjangan Manajemen



D. Analisa Kesenjangan User

Tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang terendah dalam domain *Service Operation* berada pada proses SO.3 yaitu *monitoring and control* yang berada pada level 3.15, sementara itu tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) yang tertinggi dalam domain *Service Operation* berada pada proses SO.2 yaitu *incident management* yang berada pada level 3.43. Untuk lebih jelasnya data perolehan dari responden dan pengolahannya dapat dilihat pada lampiran rekap hasil kuesioner. Sementara itu tingkat kematangan saat ini (*current maturity level*) dan tingkat kematangan yang diharapkan *expected maturity level* dapat digambarkan pada gambar 2.

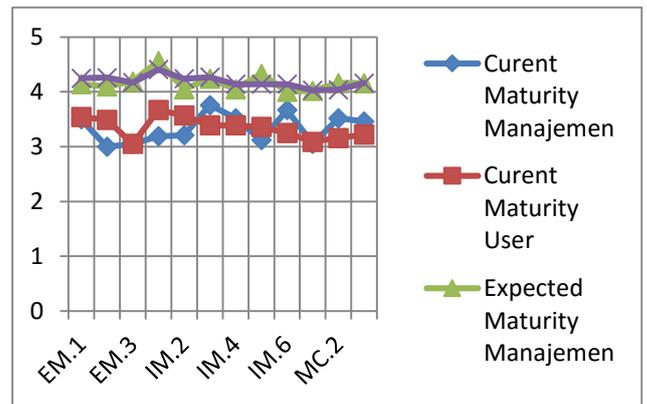
Gambar 2 Grafik Analisa Kesenjangan User



E. Analisa GAP Maturity Level proses-proses TI dalam Penerapan Tata Kelola TI

Untuk lebih jelasnya tingkat Analisa GAP Maturity Level proses-proses TI dalam Penerapan Tata Kelola TI dapat digambarkan pada gambar 3.

Gambar 3 Grafik Gap tingkat kematangan (*maturity level*) proses penerapan teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam.



F. Critical Success Factor (CSF), Key Performance Indicator (KPI) pada Service Operation.

Usulan pengelolaan proses pada penerapan tata kelola teknologi informasi berdasarkan hasil analisa kebutuhan yang dihasilkan model tata kelola IT pada masing – masing proses. Model tersebut meliputi :

1. *Critical Success Factor* (CSF)
2. *Key Performance Indicator* (KPI)
3. *Key Goal Indicator* (KGI)

G. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Tata Kelola Teknologi Informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam

Agar keseluruhan proses TI mencapai level yang diharapkan, maka perlu dibuat strategi perbaikan di seluruh proses TI pada domain *Service Operation*. Berikut ini adalah strategi kebijakan yang harus dilakukan oleh pihak manajemen STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam berdasarkan *Control Objective* pada ITIL Versi 3 agar tingkat kematangan yang diinginkan (*Expected Maturity Level*) dapat tercapai disertai dengan indikator pengukurannya.

Tabel 6 Tabel Matriks tata kelola TI pada STIE – AMIK Lembah Dempo

No	Sub Domain	Masalah	Perbaikan
1	<i>Event Management</i>	Pengawasan dan pemantauan kinerja belum maksimal. Layanan <i>website</i> belum mengalami pertumbuhan dan perencanaan yang memadai. Belum ada standar resmi proses pengendalian, perawatan, dan pengawasan terhadap layanan <i>website</i> .	Membuat kerangka kerja untuk mendefinisikan layanan TI apa saja yang dibutuhkan dan disediakan bagi pelayanan kepada seluruh user. Membuat buku panduan layanan. Melakukan pengawasan, membuat laporan rutin terhadap kinerja layanan dalam bentuk formal. Membuat rencana pengembangan layanan.
2	<i>Incident Management</i>	Belum adanya prosedur baku dalam penyelesaian masalah. Belum adanya staf khusus yang bertugas dalam penanganan masalah.	Mengidentifikasi masalah yang ada dan mengklasifikasi berdasarkan tingkat kerumitan masalah yang dihadapi. Memeriksa status masalah, melakukan analisis terhadap akar permasalahan dan menyelesaikan masalah. Mendokumentasikan permasalahan yang dihadapi, menginventarisir yang dapat diselesaikan atau yang belum dapat diselesaikan.
3	<i>Monitoring and Control</i>	Masih kurangnya pengawasan dari manajemen terhadap kinerja tata kelola TI. Manajemen belum menerapkan prosedur resmi terhadap proses monitoring dan kontrol.	Melakukan pengawasan terhadap kinerja tata kelola TI secara rutin dan berkelanjutan. Membuat laporan dari setiap hasil pengawasan. Mengontrol kinerja penerapan tata kelola TI, dan melakukan tindakan terhadap kondisi yang ada dengan tujuan untuk meningkatkan layanan.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan, proses *event management*, *incident management*, dan *monitoring and control* pada domain *Service Operation* yang diberikan oleh situs *website* STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam secara umum berada pada tingkat

kematangan *defined process*, yaitu terdapat bukti bahwa institusi mengetahui adanya permasalahan yang harus diatasi, dan telah diproses menggunakan metode yang telah distandarkan dalam penyelesaiannya, telah mendefinisikan dengan jelas langkah-langkah yang akan dipergunakan dalam menunjang pelayanan. Secara umum pendekatan kepada pengelolaan proses telah terorganisasi secara baik.

Acuan dalam penerapan tata kelola teknologi informasi pada STIE – AMIK Lembah Dempo Pagar Alam yang diberikan oleh pelayanan dengan menggunakan kerangka kerja ITIL Versi 3 adalah *maturity level*. Dari hasil kuesioner yang disebarkan terdapat *expected maturity level* di level *managed and measurable* pada level 4. Gap yang ada baik itu tingkat *user* maupun manajemen tidak menunjukkan *gap* yang besar sehingga dapat diambil kesimpulan apa yang diharapkan oleh manajemen rata – rata sudah terpenuhi dan sistem sudah dijalankan. Rekomendasi yang dapat peneliti ajukan adalah tambahkan domain-domain yang dinilai sehingga hasilnya akan menjadi lebih baik dari saat ini.

Referensi

- [1] Alvin A. Arens dan James K. Loebbecke. 2003. *Auditing*. Edisi Indonesia. Jakarta.
- [2] Cahyaningtyas, AR. Anggun., Rahardja, Yani dan Fridz W, Agustinus. 2012. *Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga*. Universitas Kristen Satya Wacana. Jurnal Teknologi Informasi-Aiti, Vol. 9. No.2, Agustus 2012 : 101 – 200
- [3] Maliki, Irfan. 2010. *Manajemen Resiko Teknologi Informasi Untuk Keberlangsungan Layanan Publik Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL Versi 3)*. Universitas Komputer Indonesia. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2010 (SNATI 2010). ISSN: 1907 – 5022.
- [4] Orand, Brady. 2011. *Foundations of ITIL Service Management*. ISBN: 1466231327.

Biodata Penulis

Yusi Nurmalia Sari, S.Kom.,M.T.I memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi pada Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2013. Memperoleh gelar Magister Teknik Informatika(M.T.I) Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika pada Informatic and Bussines Institute Darmajaya, lulus tahun 2015. Saat ini menjadi Dosen tetap di Akademi Manajemen Informatika Dan Komputer (Amik) Lembah Dempo Pagaralam Sumatra Selatan.

M.Junius Effendi, M.Kom, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi pada Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2011. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) Program Pasca Sarjana Magister Komputer pada Universitas UPI YPTK Padang, lulus tahun 2013. Saat ini menjadi Dosen tetap di Akademi Manajemen Informatika Dan Komputer (Amik) Lembah Dempo Pagaralam Sumatra Selatan.