

ABSTRAK

Nama : Aminullah

Program Studi : Magister Teknik Elektro

Judul :

ANALISIS STRATEGI *IT SERVICE MANAGEMENT* UNTUK DUKUNGAN PEMELIHARAAN SISTEM PENGELOLAAN DATABASE DI BADAN METEOROLOGI, KLIMATOLOGI, DAN GEOFISIKA

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan suatu organisasi diperlukan suatu sistem IT yang mampu membantu menyelesaikan suatu permasalahan sesuai tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut. Pusat Database BMKG melalui Bidang Pemeliharaan Database telah memiliki suatu sistem layanan IT untuk mendukung pemeliharaan sistem pengelolaan database, akan tetapi layanan ini belum didasarkan kepada *framework best practice* dan masih bersifat parsial.

Terdapat beberapa kelemahan pada layanan ini yaitu antara lain pengguna merasa bahwa kebutuhannya belum tertangani sementara penyedia layanan belum mampu menangani permasalahan secara terstruktur dan terdokumentasikan dengan baik. Untuk itu dilakukan pengembangan berupa *Service Desk* yang mengacu pada *framework* ITIL serta menggunakan *tools* analisa USG (*Urgency, Seriousness, Growth*) dan SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*) terhadap kebutuhan IT yang sesuai dengan tugas, fungsi dan visi serta misi organisasi.

Pengembangan organisasi ini menggunakan metodologi *Continual Service Improvement Model*. Metodologi ini memiliki 5 tahap dimulai dari tahap "*What is the vision*" yang mendefinisikan apa yang ingin dicapai, tahap "*Where are we now*" yang menjadi titik awal pengukuran, tahap "*Where do we want to be*" yang menjadi tujuan dan target yang akan dituju, tahap "*How do we get there*" yang melakukan analisis kesenjangan antara praktek saat ini dan target yang telah didefinisikan dan tahap "*What will we get*" adalah metode untuk memastikan bahwa perbaikan-perbaikan dan tujuan bisnis telah dipenuhi oleh tingkat pelayanan yang baru, sehingga desain layanan mampu memfasilitasi penanganan permasalahan dengan lebih optimal dengan konsep *service desk* yang berfungsi sebagai *single point of contact* bagi pengguna sehingga menjadi pusat komunikasi yang efektif. Desain ini juga mampu menjawab kebutuhan akan struktur organisasi yang lengkap dan proses kerja yang komprehensif.

Kata kunci : *ITIL, Service Desk, SWOT, USG*

ABSTRACT

Name : Aminullah

Study Program : *Magister Electrical Engineering*

Title :

ANALYSIS OF IT SERVICE MANAGEMENT STRATEGY FOR MAINTENANCE OF DATABASE MANAGEMENT SYSTEM AT METEOROLOGY, CLIMATOLOGY AND GEOPHYSICAL AGENCY

To improve the quality and quantity of an organization's services, an IT system that is able to help solve a problem in accordance with the main tasks and functions of the organization is required. BMKG Database Center, through Database Maintenance Division, has an IT service system to support maintenance of database management system, but this service has not been based on best practice framework and is still partial. There are some disadvantages to this service, for instance, the user feels that their needs have not been handled while the service provider has not been able to handle the problem in a structured and well documented. Therefore, the development of a Service Desk that refers to the ITIL framework has been done, using tools of USG (Urgency, Seriousness, Growth) and SWOT (Strengths, Weakness, Opportunities, Threats) analysis of IT that synchronize with the tasks, functions, vision and mission of the organization. The development of this organization using the Continual Service Improvement Model methodology. This methodology has 5 steps starting from "What is the vision" step that defines the target, the "Where are we now" step which becomes the starting point of the measurement, the step "Where we want to be" that becomes Goals and targets to be achieved, the step of "How do we get there" which analyzes the gap between current practice and defined targets and the last step "What will we get" is a method to ensure that improvements and business objectives have been fulfilled by the new level of service , So the service design is able to facilitate the problems solving process optimally with concept of service desk as a single point of contact for the user to become an effective communication center. The design is also able to answer the need for a complete organizational structure and a comprehensive work process.

Keywords : *ITIL, Service Desk, SWOT, USG.*