

## **ABSTRACT**

### **AUDIT LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI TRIBUN LAMPUNG MENGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)***

**By**

**ARIEN FERLINA PUTRI**

Tribun Lampung needs information technology to carry out all activities in presenting the latest Lampung news. Audit of information technology services is needed to determine the extent of information technology services in Tribun Lampung. This study uses an audit with the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework. The focus of this research is on the domain service operation. Data from this study were obtained based on the results of interviews, observations and questionnaires. The results of the study found that the level of maturity of Tribun Lampung in information technology services in the service operation domain of respondents was 3,1 (Defined) and the finding were worth 2 (Managed). These result is different from the expected, it because IT Lampung haven't met the SOP criteria standards, especially in management incident reports and resolved. IT division also haven't conducted user's satisfaction survey about the IT service provided.

**Keywords:** Information Technology Infrastructure Library (ITIL), layanan TI, maturity level, service operation.

## **ABSTRACT**

### **AUDIT LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI TRIBUN LAMPUNG MENGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)***

**By**

**ARIEN FERLINA PUTRI**

Tribun Lampung membutuhkan teknologi informasi untuk menjalankan seluruh kegiatan dalam menyajikan berita terkini Lampung. Audit layanan teknologi informasi dibutuhkan untuk mengetahui sejauh mana layanan teknologi informasi di Tribun Lampung. Penelitian ini menggunakan audit dengan *framework Technology Infrastructure Library (ITIL)*. Fokus dari penelitian ini berada pada domain *service operation*. Data dari penelitian ini didapatkan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan kuisisioner. Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kematangan Tribun Lampung dalam layanan teknologi informasi pada domain *service operation* hasil responden bernilai 3,1 (*Defined*) dan hasil temuan bernilai 2 (*Managed*). Hasil tersebut memiliki perbedaan dikarenakan bidang TI Tribun Lampung belum memenuhi standar kriteria SOP khususnya dalam pembuatan laporan insiden yang telah terjadi dan terselesaikan. Bidang TI juga belum melakukan survei kepuasan kepada pengguna tentang pelayanan TI yang telah diberikan.

**Keywords:** Information Technology Infrastructure Library (ITIL), layanan TI, maturity level, service operation.