

ABSTRAK

Pemanfaatan TI di Fakultas Teknik Universitas Pasundan yang memberikan layanan akademik yang lebih dikenal dengan SITU (sistem informasi terpadu atau sering dinamakan). Penerapan TI dengan sistem informasi terpadu (SITU) memiliki beberapa layanan diantaranya, layanan informasi akademik yang akurat, konsisten, tepat waktu, *relevan* dan sistem dapat berjalan dengan optimal. Layanan yang dipaparkan di dalam SITU Fakultas Teknik diantaranya, layanan informasi nilai mahasiswa layanan KRS (keterangan rencana studi), layanan administrasi, dan lain-lain.

Penelitian ini membahas tentang kondisi teknologi informasi di FT UNPAS khususnya pada pendukung jaringan SITU, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kematangan pada sisi pendukung jaringan SITU di FT UNPAS. sehingga dapat memberikan jaminan terhadap pengguna sistem secara maksimal. Dalam melakukan penelitian penulis memiliki beberapa tahapan yaitu mengidentifikasi masalah yang ada, melakukan pengukuran tingkat kematangan pada pendukung jaringan SITU dengan cara wawancara dan memberikan kuesioner yang berfokus pada domain DS (*Delivery and Support*) yang terdapat di kerangka kerja COBIT 4.1.

Hasil dari penelitian ini merupakan rekomendasi perbaikan terhadap proses pendukung jaringan SITU di FT UNPAS dalam mencapai tujuan dari sebuah organisasi dengan harapan dapat membantu pihak manajemen TI dalam mengembangkan proses terhadap pendukung jaringan SITU agar dapat berjalan optimal.

Kata kunci: Pendukung jaringan SITU, Tingkat Kematangan, COBIT 4.1, *Delivery and Support*.

ABSTRACT

The utilization of Information Technology in Faculty of Technic Universitas Pasundan provides an academic service which is mostly known as Integrated Information System (SITU). The utilization of information system with SITU has a number of services including an academic information service that is accurate, consistent, on time, relevant and an optimally run system. The services exposed in SITU Faculty of Technic Universitas Pasundan includes the students' grades service, the description of the study plan service, the administration service etc.

This research discussed the condition of information technology in FT UNPAS especially on the support of SITU web. This study aims at examining the maturity level of the support of SITU web in FT UNPAS that can gives a warranty on the optimum use of the system. In conducting this research, researcher has gone through steps of identification of problems and measuring the maturity level of the support of SITU web using interview and questionnaire as data collection techniques focusing on the domain of Delivery and Support based on COBIT 4.1 framework.

The result of this study provides a recommendation to improve the support process of SITU web in FT UNPAS in achieving the organization's goal with an expectation to help the department of IT management in developing a process on the support of SITU web in order to run optimally.

Keywords: Support of SITU web, Maturity level, COBIT 4.1, and *Delivery and Support*.