

**PENYUSUNAN TATA KELOLA PERMOHONAN LAYANAN PUSAT  
DATA MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 DOMAIN DELIVER,  
SERVICE AND SUPPORT (DSS02) DAN ITIL V3 PROSES REQUEST  
FULFILLMENT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN GRESIK**

Nama : In'am Zuhrohtus Salsabila

NIM : 3022010013

Pembimbing : Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D.

**ABSTRAK**

Dalam sebuah organisasi penggunaan TI telah menjadi perihal yang penting untuk meningkatkan efektifitas serta efisiensi operasional bisnis agar tujuan organisasi dapat tercapai. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik adalah organisasi pemerintahan yang memiliki tugas salah satunya sebagai penyedia infrastruktur bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Sampai saat ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik belum memiliki dokumen tata kelola mengenai permohonan layanan pusat data yang dapat dijadikan acuan keberlangsungan organisasi. Oleh karena itu, pada penelitian ini yang diusulkan adalah pembuatan dokumen tata kelola yang mengacu *framework* COBIT 5 domain (*Deliver, Service, and Support*) proses DSS02 *Manage Service Requests* dan *IT Infrastructure Library* (ITIL) V3 yang difokuskan pada proses *Request Fulfillment*. *Framework* tersebut diadopsi sebagai penentuan kontrol yang diharuskan dalam pembuatan dokumen tata kelola permohonan layanan pusat data. Hasil akhir penelitian ini yaitu dokumen tata kelola yang terdiri dari dokumen Kebijakan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) terkait dengan permohonan layanan pusat data pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik.

**Kata Kunci :** Tata Kelola, Layanan Pusat Data, COBIT 5 (DSS02), ITIL V3 (*Request Fulfillment*)

***PREPARATION OF DATA CENTER SERVICE REQUEST GOVERNANCE  
USING THE COBIT 5 FRAMEWORK DOMAIN DELIVER, SERVICE AND  
SUPPORT (DSS02) AND ITIL V3 REQUEST FULFILLMENT PROCESS AT  
THE COMMUNICATION AND INFORMATICS OFFICE OF GRESIK  
DISTRICT***

*Name* : In'am Zuhrohtus Salsabila

*Student ID* : 3022010013

*Mentor* : Grandys Frieska Prassida, S.Kom., M.Kom., Ph.D.

***ABSTRACT***

*In an organization, the use of IT has become an important matter to increase the effectiveness and efficiency of business operations so that organizational goals can be achieved. The Communication and Informatics Office of Gresik Regency is a government organization that has one of its duties as an infrastructure provider for Regional Apparatus Organizations (OPD). Until now, the Communication and Informatics Office of Gresik Regency does not have a governance document regarding data center service requests that can be used as a reference for organizational sustainability. Therefore, this research proposes the creation of a governance document that refers to the COBIT 5 domain framework (Deliver, Service, and Support) process DSS02 Manage Service Requests and IT Infrastructure Library (ITIL) V3 which is focused on the Request Fulfillment process. The framework is adopted as a determination of the controls required in making data center service request governance documents. The final result of this research is a governance document consisting of Policy documents and SOPs (Standard Operating Procedures) related to data center service requests at the Gresik Regency Communication and Informatics Office.*

***Keywords*** : *IT Governance, Data Center Services, COBIT 5 (DSS02), ITIL V3 (Request Fulfillment).*