

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul analisis layanan IT dengan menggunakan *framework ITIL V3* domain *Continuous Service Improvement (CSI)*. Kecamatan Cobleng memerlukan analisis pada prosedur layanan yang diberikan agar prosedur tersebut dapat lebih baik. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukanlah analisis layanan IT untuk membuat pelayanan dibidang IT agar sesuai dengan proses bisnis yang dijalankan, memperbaiki kualitas pelayanan dan mengurangi biaya pendukung. Domain yang digunakan adalah *Continuous Service Improvement (CSI)*. Domain ini digunakan untuk memelihara atau meningkatkan nilai pelayanan kepada *client* dengan meningkatkan komponen *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition* dan *Service Operation*.

Metode perhitungan yang digunakan yaitu dengan analisis perhitungan tingkat kepentingan dan skor berimbang juga pengukuran tingkat kematangan yang dimana setiap perhitungan memiliki bobot dan nilai yang berbeda. Selanjutnya mengidentifikasi dengan *7 Step Improvement Process*. Selanjutnya menganalisis SWOT terhadap kinerja pelayanan kecamatan coblong. Tahap berikutnya menganalisis KGI, CSF dan KPI yang mana dari analisis tersebut dibuatlah kuisioner yang dapat menghasilkan sebuah referensi kepada Kecamatan Cobleng untuk meningkatkan kinerja agar kedepannya dapat mendukung tujuan organisasi kecamatan coblong terutama dalam pelayanan masyarakat menjadi lebih baik dan terjaga kualitas pelayanannya.

Kata Kunci : 7 step improvement process, SWOT, KGI CSF KPI

ABSTRACT

This research is called analysis services IT using framework itil v3 domain continuous service improvement (CSI). Kecamatan coblong need analysis on the procedure of the services provided so the procedure can be better. Based on these problems, analysis was conducted IT services to make in terms of service IT to fit the run of business process to improve services and reduce the cost of supporting. The domain that used of these tests are Continuous Service Improvement (CSI) . The domain is used for keeping or raising the service to client by increasing components strategy service, service design, service transition and service operation.

A method of calculations used by analysis of the importance and also the equal level of maturity where any calculation having weights and different values. Then identify with 7 step improvement process. Next analyze Kecamatan Coblong training to the performance of the service. The next stage is analyzing kgi, csf and kpi which is this analysis leads questionnaire that can produce a reference to coblong to improve their performance in the future to be able to support organizational goals in coblong especially in community service for the better preserved service quality.

Keywords : 7 step improvement process, SWOT, KGI CSF KPI