

ABSTRAK

Manajemen layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) menjadi sangat penting untuk organisasi/perusahaan yang menggunakan TIK sebagai *core business* maupun sebagai pendukung pekerjaan. Begitu juga di Kementerian Pertanian RI, yang menggunakan TIK sebagai pendukung organisasi agar pekerjaan dan pemberian layanan pertanian ke masyarakat menjadi semakin mudah, efektif, dan efisien. Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian (Pusdatin) adalah penanggung jawab dari pelaksanaan manajemen layanan TIK di Kementerian Pertanian, seperti menyediakan layanan data dan informasi pertanian, mengembangkan aplikasi dan *website* pertanian, serta mengembangkan jaringan komputer.

Semua layanan TIK di Pusdatin membutuhkan penilaian untuk menentukan apakah manajemen layanan TIK yang berjalan sudah sesuai dengan standar. Oleh karena itu, diperlukan audit terhadap manajemen layanan TIK berdasarkan ISO/IEC 20000 karena ISO tersebut merupakan standar penerapan *IT Service Management*. Dengan dilakukannya audit, Pusdatin dapat mengetahui apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme kerja dan menerapkan reformasi birokrasi pemerintahan sesuai standar internasional.

Proses audit perlu dikolaborasikan dengan *Capability Maturity Model (CMM)* sebagai model penilaian kemampuan untuk mengetahui nilai kemampuan Pusdatin dalam memenuhi standar ISO/IEC 20000. CMM mendefinisikan kemampuan suatu kondisi dengan pemberian nilai 0 (*Non-Existent*) hingga 5 (*Optimized*). Dari hasil audit manajemen layanan TIK berdasarkan ISO/IEC 20000 dan penilaian *Capability Maturity Model (CMM)* diperoleh rekomendasi perbaikan untuk mengurangi *maturity gap*, sehingga Pusdatin mencapai kondisi yang diharapkan sesuai ISO/IEC 20000. Rekomendasi perbaikan dibuat dalam kurun waktu 5 tahun yang dibagi ke dalam 3 periode penerapan rekomendasi, yaitu Periode I (2012-2014), Periode II (2014-2016), dan Periode III (2016-2017).

Kata kunci: *Audit, IT Service Management, ISO/IEC 20000, Capability Maturity Model (CMM)*