

**EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI PADA LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN  
JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA PALEMBANG**



**TESIS**

**DWI MARDIANA**

**ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**

**182420006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**

**EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI PADA LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN  
JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA PALEMBANG**

**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar**

**MAGISTER KOMPUTER**



**DWI MARDIANA**

**ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE**

**182420006**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA – S2**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**PALEMBANG**

**2020**

## Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA PALEMBANG

Oleh DWI MARDIANA NIM 182420006 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Februari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 20 Februari 2020

Mengetahui,

Tim Penguji :

Program Pascasarjana

Universitas Bina Darma

Direktur,



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Penguji I,

Dr. Widya Chohi, S.Kom., M.IT.

Penguji II,

Dedy Syamsuar, Ph.D.

Penguji III,

Muhamad Akbar, S.T., M.IT.

### Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA PALEMBANG

Oleh DWI MARDIANA NIM 182420006 Tesis ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Teknik Informatika – S2 konsentrasi ENTERPRISE IT INFRASTRUCTURE, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 20 Februari 2020 dan telah dinyatakan LULUS.

Mengetahui,

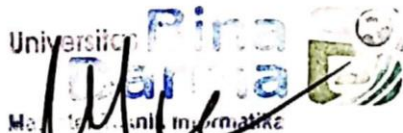
Pembimbing :

Program Studi Teknik Informatika – S2

Universitas Bina Darma

Ketua,

Pembimbing I,



.....  
**Darius Anton, S.Kom., M.M., Ph.D.**

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, positioned above a horizontal dotted line.

.....  
**Dr. Widya Cholij, S.Kom., M.IT.**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DWI MARDIANA

NIM : 182420006

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 20 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan,

DWI MARDIANA

NIM : 182420006

## ABSTRAK

Analisis teknologi informasi merupakan bagian yang penting dalam mengevaluasi manajemen layanan teknologi informasi (TI) di suatu organisasi untuk mendukung strategi dan dituntut untuk selaras dengan tujuan bisnis organisasi. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengelolaan manajemen layanan telah mencapai Tingkat Kematangan (*Maturity Level*) dalam mendukung kualitas layanan TI terhadap kinerja dan pencapaian organisasi. Perhitungan tingkat kematangan dilakukan dengan cara pengolahan data yang berupa kuesioner dan observasi terhadap Manajemen Layanan TI LPSE Kota Palembang. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*. Fokus pada penelitian *Subdomain* yang digunakan yaitu *Event Management (EM)*, *Incident Management (IM)*, *Request Fulfillment (RF)*, *Access Management (AM)* dan *Information Security Management (ISM)*. Hasil penelitian ini didapatkan tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi berada pada level 4 yaitu *Managed*. Kemudian disusun rekomendasi perbaikan yang digunakan untuk meningkatkan tingkat kematangan yang diharapkan dalam mencapai manajemen layanan yang baik sehingga tujuan organisasi tercapai.

**Kata Kunci :** Analisis, Manajemen Layanan Teknologi Informasi, *Maturity Level*, ITIL V3

## ABSTRACT

*Information Technology analysis is an important part of evaluating the management of Information Technology Services (IT) in an organization to support the strategy and is required to align with the Organization's business objectives. The evaluation aims to determine the extent to which service management has reached the level of maturity (Maturity Level) in support of IT service quality to the performance and achievement of organizations. Calculation of maturity level is done by means of data processing questionnaires and observations on the management of IT services LPSE Palembang City. Evaluation was conducted using the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3. The focus on Subdomain research used is Event Management (EM), Incident Management (IM), Request Fullfilment (RF), Access Management (AM) and Information Security Management (ISM). The results of this research gained the maturity of information Technology Service management is located at level 4 namely Managed. Then compiled repair recommendations were used to increase the level of maturity expected in achieving good service management so that organizational objectives are achieved.*

**Keywords:** *Analysis, Information Technology Services Management, Maturity Level, ITIL V3*

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

(Dwi Mardiana)

- ❖ “Janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman” (Ali-Imran : 139).
- ❖ “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (Al-Insyirah : 6).
- ❖ “Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya” (Al-Baqarah : 286).

### **Kupersembahkan Tesis ini kepada :**

- ❖ Kedua orangtua yang sangat aku sayangi dan kucintai, Ibuku, Hayuna dan Ayahku, Darmanto Kakakku yang tercinta Ari Wibowo, Saipul Anwar, Adikku Desi Pitri Yunita & Ahmad Nopri Agung, Terimakasih untuk doa dan dukungannya yang telah kalian berikan.
- ❖ Teman-teman seperjuanganku MTI 2018A, Atika Arpan, Beni Jannaka Putra, Rizka Permata, Ahmad Taqwa Martadinata, Friska Prima Nanda, Rezky Saputra, Iski Zaliman, Ibu Agustina, Raniyah, Nopalia, Muhammad Kamil, Desi Mahdalena, Malahayati dan teman-teman yang lain, Terimakasih banyak atas kebersamaannya disaat kuliah.
- ❖ Almamaterku, Universitas Bina Darma Palembang.



## KATA PENGANTAR

Segala puji penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan, sehingga tesis yang berjudul “EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA LAYANAN PENGADAAN BARANG DAN JASA SECARA ELEKTRONIK (LPSE) KOTA PALEMBANG” bisa terselesaikan dengan baik.

Dalam penelitian tesis ini, tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan tesis ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan proposal tesis ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Ir. Hj. Hasmawaty A.R., M.M., M.T selaku Direktur Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang.
3. Darius Antoni, S.Kom., M.M., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Program Studi Teknik Informatika.
4. Dr. Widya Cholil S.Kom., M.IT. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan tesis ini.
5. Pihak Sekretariat Pascasarjana Universitas Bina Darma Palembang yang telah memberikan bimbingan pelayanan dengan baik.

Palembang, Februari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI TESIS .....	2
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING TESIS .....	3
SURAT PERNYATAAN.....	4
ABSTRAK .....	5
ABSTRACT .....	6
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	7
KATA PENGANTAR .....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 1
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 3
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 5
1.6 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 5
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 6
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 7
KAJIAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 7

2.1 Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	8
2.1.1 Evaluasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	8
2.1.2 Layanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	8
2.1.3 Layanan Teknologi Informasi.....		9
2.1.4 Manajemen Layanan (Service Management) .....		9
2.1.5 Manajemen Layanan Teknologi Informasi.....		11
2.1.6 Siklus Hidup Layanan Teknologi Informasi.....		12
2.1.7 Metode pengumpulan data.....		12
2.1.7.1 Data Primer .....		13
2.1.7.2 Sekunder.....		14
2.2 Process Maturity Framework (PMF).....		17
2.2.1 Service Operation .....		17
2.3 Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik (LPSE) .....		19
2.4 Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE).....		29
2.5 Penelitian terdahulu .....		29
<b>BAB III .....</b>		<b>39</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>39</b>
3.1 Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.2 Desain Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.3 Jadwal Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	
3.4 Populasi dan Penentuan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	

3.5 Konsep dan Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Alat Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Mapping ITIL V3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
GAMBARAN OBJEK PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Profil Instansi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Identitas Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Menentukan Tingkat Kematangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Hasil Analisis Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.1 Event Management .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.2 Incident Management .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.3 Request Fulfillment.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.4 Access Management .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.5 Information Security Management .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.4 Rangkuman Tingkat Kematangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.5 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.6 Pembahasan dan Rekomendasi Perbaikan....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.1 Event Management (EM).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.2 Incident Management (IM).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.3 Request Fullfilment (RF).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.4 Access Management (AM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.6.5 Information Security Management (ISM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
BAB VI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENUTUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.1 Simpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data LPSE Kota Palembang .....	32
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	41
Tabel 3.2 Mapping ITIL .....	45
Tabel 5.1 Rekapitulasi Responden .....	51
Tabel 5.2 <i>Maturity Level</i> .....	53
Tabel 5.3 Hasil Nilai Tingkat Kematangan <i>Event Management</i> .....	54
Tabel 5.4 Hasil Nilai Tingkat Kematangan <i>Incident Management</i> .....	55
Tabel 5.5 Hasil Nilai Tingkat Kematangan <i>Request Fulfillment</i> .....	56
Tabel 5.6 Hasil Nilai Tingkat Kematangan <i>Access Management</i> .....	56
Tabel 5.7 Hasil Nilai Tingkat Kematangan <i>Information Security Management</i> .....	57
Tabel 5.8 Rangkuman Hasil Tingkat Kematangan .....	58
Tabel 5.9 Analisis Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) .....	60

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Siklus Hidup Layanan TI Menurut ITIL .....	12
Gambar 2.2 Rumus Kelas Interval .....	17
Gambar 2.4 Rumus Perhitungan Maturity Level .....	19
Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	40
Gambar 4.1 Profil Instansi .....	47
Gambar 5.1 Grafik Responden Penelitian .....	52
Gambar 5.2 Diagram Radar Maturity Level Seluruh Subdomain .....	59