



**Analisis Layanan Teknologi Informasi E-KTP Di Kabupaten  
Banyuasin Dengan Menggunakan Framework ITIL V.3**

**MUHAMMAD ALFIAN MAULANA**

**151410461**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2019**



**Analisis Layanan Teknologi Informasi E-KTP Di Kabupaten  
Banyuasin Dengan Menggunakan Framework ITIL V.3**

**MUHAMMAD ALFIAN MAULANA**

**151410461**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

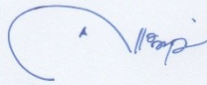
**Analisis Pelayanan Teknologi Informasi E-KTP Di Kabupaten Banyuasin  
Menggunakan Framework ITIL V3**

**MUHAMMAD ALFIAN MAULANA  
151410461**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 26 Agustus 2019  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Muhamad Ariandi, M.Kom**

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer



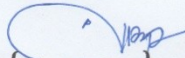
**Dedy Syamsuar, S.Kom, M.IT, Ph.D.**

## HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi berjudul " Analisis Pelayanan Teknologi Informasi E-KTP Di Kabupaten Banyuasin Menggunakan Framework ITIL V3" Oleh "Muhammad Alfian Maulana ", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jumat tanggal 18 Februari 2019.

### Komisi Penguji


1. Ketua : Muhamad Ariandi, M. Kom

  
(... ..)

2. Anggota : Nia Oktaviani, M. kom

  
(... ..)

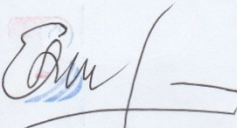
3. Anggota : Ade Putra, M. Kom

  
(... ..)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma

Ketua

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

  
Dr. Edi Surya Negara. M.Kom

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Alfian Maulana  
NIM : 151410461

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi ) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di 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 rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undang yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya,

Palembang, 26 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan



Muhammad Alfian Maulana  
NIM 151410461

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

Kata Ayah : Nak jika kamu patah semangat ingatlah Ayah. Apakah Ayah pernah patah semangat untuk menafkahkanmu!

Mengapa orang baik selalu ketipu?

Karena orang baik selalu memandang orang lain tulus seperti dirinya. Yang tidak sedikitpun prasangka bahwa orang tersebut akan mengkhianatinya.

### PERSEMBAHAN :

Kupersembahkan kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan laporan skripsi ini.
- Kedua Orang Tuaku tercinta, Bapak Agusman A.Md dan Ibu Farida Cindra S.Pd yang selalu mendoakanku dan mengharapkan keberhasilanku.
- Kepada Saudara Kandungku, Ayuk-ku Yeni Amirah dan Adik-ku Triska Ramadhini yang selalu mendoakanku dan mendukungku baik suka maupun duka.
- Dosen Pembimbingku Ter TheBest Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom.
- Untuk yang terkasih Rizky Putri Yani S.Pd Terima kasih atas Support dan Do'a yang diberikan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
- Squad Terkam Kando My bor terutama Squad geng kapak Andre AM, Toso Gondrong, Robi Betis, Atok Playboy Kalian the best lah bor.
- Squad Gesah Boros Lobox.
- Teman-teman seangkatan 2015.
- Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma.

## **ABSTRAK**

Teknologi Informasi menjadi salah satu bagian terpenting dalam suatu instansi, salah satu instansi yang memerlukan teknologi informasi yaitu di Disdukcapil Kabupaten Banyuasin, dimana dalam penerapan teknologi informasi yang digunakan selama ini, Disdukcapil melayani kebutuhan akan E-KTP untuk wilayah daerah Kabupaten Banyuasin dilakukan sesuai data yang terekam. Untuk mengukur tingkat kinerja TI yang telah diterapkan selama ini, maka framework ITIL V3 merupakan kumpulan-kumpulan dari best practice suatu tata kelola layanan teknologi informasi yang mampu memberikan hasil lebih baik. Diharapkan hasil yang diperoleh mampu memberikan pengukuran seberapa besar kinerja dari teknologi informasi e-ktp pada Kabupaten Banyuasin dalam penerapannya selama ini.

Kata kunci : e-ktp, ITIL V3, disdukcapil

## ***ABSTRACT***

Information Technology is one of the most important parts in an agency, one of the agencies that need information technology is in the Banyuasin District Disdukcapil, where in the application of information technology used so far, Disdukcapil serves the need for E-KTPs for the Banyuasin Regency region according to data recorded. To measure the level of IT performance that has been applied so far, the ITIL V3 framework is a collection of best practice information technology service governance that is able to provide better results. It is expected that the results obtained will be able to provide a measurement of how much the performance of e-KTP information technology in Banyuasin Regency has been implemented so far.

Keywords: e-ID card, ITIL V3, Disdukcapil



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada kehadiran Allah S.W.T , karena atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dalam mata kuliah Sistem Informasi yang berjudul : “ANALISIS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI E-KTP Di KABUPATEN BANYUASIN DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.3”.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dalam sistematika penyajian maupun isinya, karna keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Tetapi berkat pentunjuk dan bimbingan dari pada dosen pembimbing ahirnya penyusunan skripsi ini dapat dirampungkan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M,Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar,Ph.D. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Muhamad Ariandi, M.Kom selaku Pembimbing Skripsi dan Pembimbing Akademik.
5. Bapak Bayumi selaku Staf DISDUKCAPIL Banyuasin yang telah memberikan data dan Informasi yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.

6. Seluruh Staf dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin yang telah membantu dalam kegiatan Kuesioner untuk dikelola sehingga menghasilkan kesimpulan dari skripsi ini.

Akhirnya besar harapan Penulis, semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi kita semua.

Aamiin.

Palembang, 26 Agustus 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1. Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2. Perumusan Masalah</b> .....	3
<b>1.3. Batasan Masalah</b> .....	3
<b>1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	3
<b>1.4.1. Tujuan Penelitian</b> .....	4
<b>1.4.2. Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>1.5. Metodologi Penelitian</b> .....	4
<b>1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....	5
<b>1.5.1.1 Waktu Penelitian</b> .....	6
<b>1.5.1.2. Tempat Penelitian</b> .....	6
<b>1.5.2 Alat dan Bahan Penelitian</b> .....	6
<b>1.5.2.1. Alat Penelitian</b> .....	6
<b>1.5.2.2. Bahan Penelitian</b> .....	6
<b>1.5.3. Metode Pengumpulan Data</b> .....	7
<b>1.6. Sistematika Penulisan</b> .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1. Gambaran Umum</b> .....	8
<b>2.1.1. Sejarah Disdukcapil Kabupaten Banyuasin</b> .....	8

2.1.2. Visi, Misi, Nilai dan Motto Disdukcapil Kab. Banyuasin .....	10
2.1.2.1. Visi Disdukcapil Kabupaten Banyuasin.....	10
2.1.2.2. Misi Disdukcapil Kabupaten Banyuasin.....	10
2.1.4. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Banyuasin.....	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Operasional Layanan.....	12
2.2.2. Teknologi Informasi.....	14
2.2.3. Analisis.....	14
2.2.4. ITIL V.3.....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.3 <i>Definisi</i> Oprasional Dan Skala Pengukuran Variabel.....	25
3.4 Alat dan Bahan Penelitian.....	26
3.4.1 Alat.....	26
3.4.2 Bahan penelitian.....	27
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Kuisisioner.....	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Validitas.....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Deskripsi Responden.....	35
4.2. Hasil Penelitian.....	35
4.3. Pemetaan Skala <i>Maturity Model</i> .....	37
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.4.1. Uji Validitas <i>Incident Management</i> .....	46
4.4.2 Uji Validitas <i>Event Management</i> .....	47
4.4.3 Uji Validitas <i>Problem Management</i> .....	48
4.5 Uji Reliabilitas.....	49

4.5.1 Uji Reliabilitas <i>Incident Management</i> .....	50
4.5.2 Uji Reliabilitas <i>Event Management</i> .....	50
4.5.2 Uji Reliabilitas <i>Problem Management</i> .....	51
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	46
5.1. <b>Simpulan</b> .....	46
5.2. <b>Saran</b> .....	47