

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

**EVALUASI TEKNOLOGI INFORMASI E-KTP MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
ITIL V.3 BERDASARKAN DOMAIN *SERVICE OPERATION*
PADA KABUPATEN OGAN ILIR**

**AHMAD ARIEF SETIAJI
151410326**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**



**EVALUASI TEKNOLOGI INFORMASI E-KTP MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
ITIL V.3 BERDASARKAN DOMAIN *SERVICE OPERATION*
PADA KABUPATEN OGAN ILIR**

**AHMAD ARIEF SETIAJI
151410326**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**Evaluasi Kualitas Teknologi Informasi E-KTP Menggunakan
Framework ITIL V3 Berdasarkan Domain Service Operation
Pada Kabupaten Ogan Ilir**

Ahmad Arief Setiaji

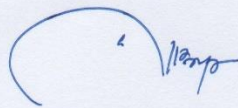
151410326

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

Palembang, 29 Februari 2020

**Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing 1



Muhamad Ariandi, M.Kom.



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Kualitas Teknologi Informasi E-Ktp Menggunakan *Framework* ITIL V.3 Berdasarkan Domain *Service Operation* Pada Kabupaten Ogan Ilir" Oleh "Ahmad Arief Setiaji", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari **Rabu** tanggal **12 Februari 2020**.

Komisi Penguji

1. Ketua : **Muhamad Ariandi, M.Kom.**


(.....)

2. Anggota : **Maria Ulfa, M.Kom.**


(.....)

3. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M.,M.Kom.**


(.....)

Mengetahui

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Ketua,

Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

HALAMAN PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Arief Setiaji

Nim : 151410326


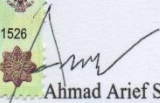
Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis Saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi, yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public 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 sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

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

Palembang, 16 Maret 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Ahmad Arief Setiaji

Motto

“Kegagalan di masa lalu merupakan pelajaran dan guru yang sangat berharga, sehingga yang akhirnya berbuah kesuksesan, dan saya belajar bangkit dari keterpurukan di masa lalu karena sukses tidak hanya di satu jalan dan tidak ada yang tidak mungkin, Cara terbaik adalah berhenti berbicara dan mulai melakukan... DO IT”.

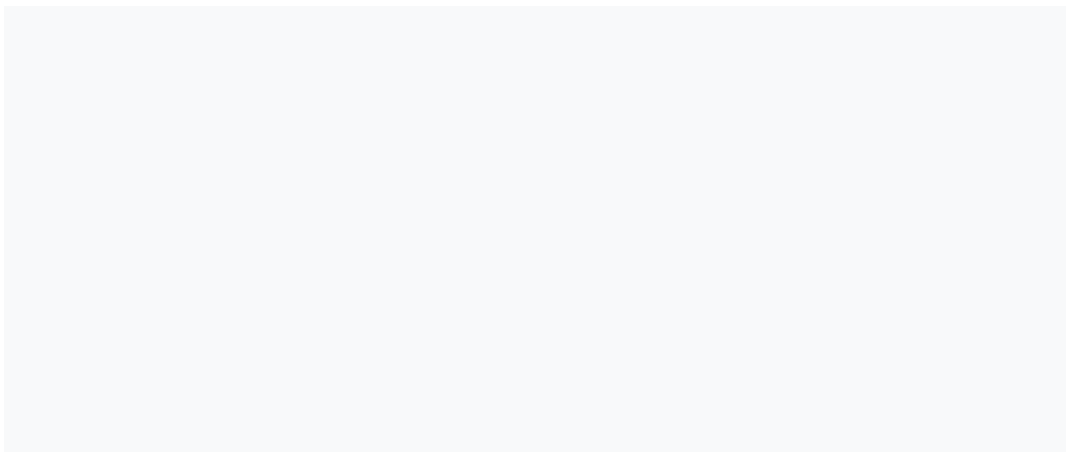
Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- **Ayah dan Ibu ku tersayang yang selalu mendukung memberikan Semangat dan do’a dalam segala hal serta selalu memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak akan mungkin dapat terbalaskan sampai kapanpun.**
- **Kakak dan adik ku yang sangat aku sayangi**
- **Untuk Aak Seseorang yang selalu memberi semangat dan motivasi untukku.**
- **Kepada Jeje Kepompong yang sudah banyak membantu dan memberikan dorongan dalam penyelesaian skripsi ini dan memberikan inspirasi tiada henti dengan segenap cinta dan kasih sayang yang selalu diberikan.**
- **Teman-Teman terbaikku yang telah banyak memberikan masukan dan saran kepada saya, serta seluruh rekan-rekan seangkatan.**

ABSTRAK

Pentingnya teknologi informasi dalam penerapannya selama ini belum begitu terukur, sehingga pihak Kabupaten Ogan Ilir (OI) merupakan salah instansi pemerintah yang bertugas dalam penerapannya untuk melayani warga penduduknya. Agar meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja layanan e-ktp, maka perlu kualitas dan kenyamanan pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah, terutama pihak disdukcapil OI. Untuk melihat kualitas pelayanan yang ada, perlu dilakukan suatu evaluasi dari penerapan e-ktp yang dilakukan selama ini dengan menggunakan salah satu *framework* dari suatu pelayanan seperti *framework* ITIL V.3. Pada divisi Pengolahan Data Informasi dan Kependudukan (PDIK) mereka tidak membangun sistem e-ktp, karena sistem ini sudah disediakan oleh pihak Kementrian Dalam Negeri. Untuk menjamin terhadap kualitas layanan teknologi informasi agar tingkat kematangan TI tetap pada standarnya. Hasil yang didapatkan dalam penerapan e-ktp yang diukur menggunakan *framework* ITIL V.3 pada domain *service operation* dengan nilai tingkat rata-rata kematangan *maturity level* 1 dengan nilai 0,55 dan hasil responden departemen TI sebesar 0,57. Dimana tidak terprosedur, tidak dikomunikasikan dan tidak didokumentasikan melalui pelatihan dengan sumber daya yang telah dialokasikan yang membuat aktivitas menjadi lebih proaktif dan kurang reaktif.

Kata kunci: ITIL V.3, *framework*, layanan, e-ktp, teknologi informasi.



ABSTRACT

The importance of information technology in its implementation has not been measured so far, so that the Ogan Ilir Regency (OI) is one of the government agencies tasked with implementing it to serve its residents. In order to improve the effectiveness and efficiency of e-ID card service performance, it is necessary to have quality and comfort of the services carried out by the government, especially the OI Disdukcapil. To see the quality of existing services, it is necessary to do an evaluation of the application of e-ID card which has been carried out so far by using one of the frameworks of a service such as the ITIL V.3 framework. In the Information and Population Data Processing Division (PDIK) they did not build an e-ID card system, because this system was provided by the Ministry of Home Affairs. To guarantee the quality of information technology services so that IT maturity levels remain at their standards. The results obtained in the application of e-ID card were measured using the ITIL V.3 framework in the service operation domain with an average maturity level 1 value with a value of 0.55 and an IT department respondent's result of 0.57. Where is not procedure, not communicated and not documented through training with resources that have been allocated that make activities more proactive and less reactive.

Keyword : ITIL V.3, *framework*, service, e-ktp, information technology.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini, salawat dan salam penulis panjatkan kepada nabi besar kita Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan baik segi penulisan maupun teori. Hal ini disebabkan keterbatasan literatur dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha dengan sungguh hati mencoba menyusun sebaik-baiknya.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan bimbingan serta dorongan baik secara moril maupun materil serta kesempatan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.M., M.Pd. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Muhamad Ariandi, M.Kom. selaku pembimbing dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Ibu Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom. dan Ibu Maria Ulfa, M.Kom selaku penguji penelitian tugas akhir saya yang memberikan sarannya.
- 6.

Semoga Allah SWT melimpahkan hidayah dan taufik-Nya Kepada kita semua. Amin.

Palembang, Maret 2020

Ahmad Arief Setiaji, S.Kom.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN JUDUL BELAKANG	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
HALAMAN PERSETUJUAN	IV
HALAMAN PERNYATAAN	V
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
ABSTRAK	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2. Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Operasional Layanan (<i>Service Operations</i>)	5
2.2 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>)	7
2.3 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) Version 3...9	9
2.4 ITIL V.3 Dalam Mengukur <i>Maturity Model</i>	11
2.5 Layanan Teknologi Informasi (<i>IT as a Service</i>).....	14
2.6 Penelitian Sebelumnya	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Metode Penelitian	15
3.2 Metode Pengumpulan Data	16
3.3 Kerangka Penelitian.....	17
3.4 Populasi dan Sampel.....	19
3.4.1. Populasi.....	19
3.4.2. Sampel	19
3.5 Skala Pengukuran	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1. Uji Validitas.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Deskripsi Hasil Kuisisioner	28

4.2 Deskripsi Hasil Perhitungan Maturity Level.....	34
4.2.1. Hasil Perhitungan Maturity Level Incident Management.....	34
4.2.2. Hasil Perhitungan Maturity Level Event Management	36
4.2.3. Hasil Perhitungan Maturity Level Problem Management	36
4.2.4. Hasil Perhitungan Maturity Level Request Fulfillment.....	37
4.2.5. Hasil Perhitungan Maturity Level Access Management.....	38
4.3 Pembahasan	39
4.3.1. Hasil Nilai Maturity Level	39
4.3.2. Analisis Kesenjangan (GAP)	40
BAB V PENUTUP	42
5.1 Simpulan.....	42
5.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka.....

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>ITIL V3 Service Lifecycle</i>	8
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian Evaluasi TI E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir	12
Gambar 4.1 <i>GAP Service Operation</i>	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Lima Tingkatan ITIL PMF.....	7
Tabel 2.2 Tingkat Kematangan Tata Kelola TI.....	9
Tabel 3.1 Operasional Domain <i>Service Operation</i>	21
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Tingkat Kematangan	22
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas <i>Incident Management</i>	23
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Event Management</i>	24
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Problem Management</i>	25
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Request Fulfillment</i>	26
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Access Management</i>	26
Tabel 4.1 Rekapitulasi Domain <i>Incident Management</i>	28
Tabel 4.2 Rekapitulasi Domain <i>Event Management</i>	30
Tabel 4.3 Rekapitulasi Domain <i>Problem Management</i>	31
Tabel 4.4 Rekapitulasi Domain <i>Request Fulfillment</i>	32
Tabel 4.5 Rekapitulasi Domain <i>Access Management</i>	33
Tabel 4.6 Rata-rata Hasil <i>Maturity</i> Pengguna.....	39
Tabel 4.7 Rata-rata Hasil <i>Maturity</i> Pada Divisi TI.....	40
Tabel 4.8 GAP <i>Maturity</i> Level.....	41