

**EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR
ONLINE MENGGUNAKAN *FRAMEWORK INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3*
(STUDI KASUS : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi

Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh :

ZAMMY LUNNI

09031181621029

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR
ONLINE MENGGUNAKAN *FRAMEWORK INFORMATION
TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3*
(STUDI KASUS : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

Oleh :

Zammy Lunni

09031181621029

Palembang, 17 Desember 2020

Menyetujui

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing



Endang Lestari Ruskan S.Kom. M.T.
NIP. 197811172006042001

Dwi Rosa Indah, M.T.
NIP. 198201132015042001

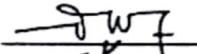
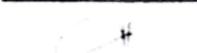
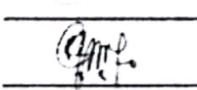
LEMBAR PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Desember 2020

Tim Penguji :

- | | | |
|-------------------------|----------------------------|---|
| 1. Ketua (Pembimbing I) | : Dwi Rosa Indah, M.T. |  |
| 2. Ketua Penguji | : Ari Wedhasmara, M.TI. |  |
| 3. Anggota I | : Apriansyah Putra, M.Kom |  |
| 4. Anggota II | : Putri Eka Sevtyuni, M.T. |  |

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi




Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zammy Lunni

NIM : 09031181621029

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online Menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* (Studi Kasus : Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 13%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 17 Desember 2020



Zammy Lunni

NIM. 09031181621029

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“IT DOES NOT MATTER HOW SLOWLY YOU GO AS LONG
AS YOU DO NOT STOP”**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ALLAH SWT
- Kedua Orang Tua yang kusayangi
- Abang Rian, Adik Aidil, Kak Maya, Bunda, dan Keluarga
- Dosen Pembimbing Skripsi
- Sahabat dan Teman-teman seperjuangan
- Dosen-dosen Jurusan Sistem Informasi
- Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* *rabbi'l'amin*., puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT., karena atas rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3 (STUDI KASUS: KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)*”**.

Selama proses menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Mama Nurasmah dan Ayah Bastian, kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberi semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Abang Amrian Hadi, adik Aidil Mufid, kakak Maya, dan Bunda tersayang yang telah memberikan motivasi serta doa selama mengerjakan tugas akhir ini.

4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Endang Lestari Ruskan M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
6. Ibu Dwi Rosa Indah, M.T., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmunya dalam kegiatan perkuliahan.
8. Pak Irawan Widiarto selaku Kasi Teknologi Informasi Keimigrasian, bu Eka Puryanti selaku Kasubsi Teknologi Keimigrasian dan pak Luthfi selaku Kasubsi Teknologi Keimigrasian yang telah memberikan izin penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang dan membantu penulis dalam pengambilan data.
9. Pak Achmad Nopransyah selaku Analis Pertama Keimigrasian yang telah membimbing, membantu dan memotivasi selama penelitian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang
10. Sahabat-sahabatku Dina Mayang Sari, Zella Rosa, Umi Rachmatul Khasanah dan Annisa Raidatul Jannah yang selalu ada membantu dan menemaniku dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini.
11. Sahabat sesama perantauan Andi Firanda Rahmatia Aprina, Safira Malia Khasanah, Siti Muthmainnah, dan Mutiara Indah yang telah banyak membantu dan menyemangati penulis selama tinggal di Apartemen Unsri.

12. Sahabat KP tersayang Ade Nidya Fernanda, Yafiqa Assalma, Risfi Dara Saputri, Nurmasiyah, Salsadira, Indah Fadila, Meyda Rahmi, Nurul Septia Basri, Raudhatul Jannah, Vira Nalita, Fitri Wahyuni, dan Shofia Farhan
13. Seluruh Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Regular A Angkatan 2016.

Dalam pembuatan tugas akhir ini penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, 17 Desember 2020
Penulis

Zammy Lunni
NIM. 09031181621029

**EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN
FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3
(STUDI KASUS : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)**

Oleh

Zammy Lunni

09031181621029

ABSTRAK

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang merupakan instansi penyedia layanan di sektor imigrasi yang memiliki wewenang dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan paspor, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang telah menerapkan Sistem Layanan Antrian Paspor Online. Hingga kini, sistem masih mengalami kendala seperti adanya gangguan (error) terhadap sistem, kuota habis, tidak sesuai nya NIK pemohon, lambatnya mengakses sistem, dan penanganan sistem yang selalu melibatkan Kantor Pusat Imigrasi. Hal yang demikian dapat menghambat kegiatan operasional yang berlangsung. Maka dari itu, dibutuhkan evaluasi sistem informasi layanan antrian paspor online yang dapat dijadikan tolak ukur untuk keberlangsungan sistem. *Framework* yang digunakan yaitu *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dengan domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan nilai maturity level. Hasil perhitungan maturity level pada domain *Service Operation (SO)* menunjukkan bahwa nilai rata-rata maturity level pada domain SO adalah 3,49 atau berada pada tingkat 3 (*Define Process*) dan untuk domain *Continual Service Improvement (CSI)* adalah 3,47 atau berada pada tingkat 3 (*Define Process*). Dari hasil evaluasi Sistem Layanan Antrian Paspor Online berdasarkan perhitungan *maturity level* tersebut menghasilkan beberapa rekomendasi untuk domain *Service Operation (SO)* dan *Continual Service Improvement (CSI)* yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan operasional layanan dan peningkatan Sistem Layanan Antrian Paspor Online secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Sistem Informasi Layanan Antrian Paspor Online, *ITIL V3*, *Maturity Level*

Palembang, 17 Desember 2020
Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001



Dwi Rosa Indah, M.T.
NIP. 198201132015042001

**THE EVALUATION OF ONLINE PASSPORT QUEUE SERVICE INFORMATION SYSTEM
USING *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY* (ITIL) V3
(CASE STUDY : KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)**

By

Zammy Lunni

09031181621029

ABSTRACT

The Immigration Class 1 Palembang Office is a service provider agency in the immigration sector that has the authority to administer passports or Travel Documents of the Republic of Indonesia (SPRI). The Immigration Class 1 Palembang Office has implemented the Online Passport Queue Service System to fulfilling the needs of the public society in processing passports. Up to now, the system is still running into problems such as an error in the system, the quota runs out, the applicant's NIK does not match, the slow access to the system, and the handling of the system which always involves the Immigration Head Office. It can obstruct the ongoing operational activities. Therefore, it is necessary to evaluate the online passport queue service information system which can be used as a benchmark for the sustainability of the system. The framework used is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Framework with Service Operation and Continual Service Improvement domains. This research was conducted by distributing questionnaires, interviews and observations to obtain the maturity level value. The results of calculating the maturity level in the Service Operation (SO) domain showed that the average maturity level in the SO domain is 3.49 or at level 3 (Define Process) and for the Continual Service Improvement (CSI) domain is 3.47 or is at level 3 (Define Process). According to the results of Online Passport Queue Service System evaluation the calculation of the maturity level, several recommendations for the Service Operation (SO) and Continual Service Improvement (CSI) domains can be taken into consideration in improving the service operations and the Online Passport Queue Service System on an ongoing basis.

Keywords : Online Passport Queue Service Information System, *ITIL V3*, *Maturity Level*

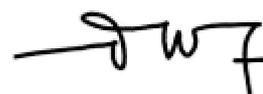
Palembang, 17 Desember 2020
Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Pembimbing,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP. 197811172006042001



Dwi Rosa Indah, M.T.
NIP. 198201132015042001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	13
2.2.1 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	13
2.3 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	15
2.3.1 Visi.....	15
2.3.2 Misi.....	15
2.3.3 Motto	16
2.3.4 Janji Layanan	16
2.3.5 Sasaran Strategi	16
2.4 Struktur Organisasi.....	17
2.5 Evaluasi Sistem Informasi	23
2.6 <i>ITIL V3</i>	24
2.7 <i>Maturity Level</i>	41
2.8 RACI Chart	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Metode Penelitian	46
3.2 Studi Literatur	47
3.3 Analisis Kebutuhan.....	47
3.4 Penentuan Subjek dan Objek Penelitian.....	48
3.5 Survey dan Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Wawancara	49
3.5.2 Kuesioner	49
3.5.3 Observasi.....	50
3.6 Evaluasi Hasil Pengumpulan Data	50
3.7 Penyebaran Kuesioner	50
3.8 Perhitungan dan Pengolahan Data <i>Maturity Level</i>	55
3.9 Pembahasan dan Analisis Hasil.....	60
3.9.1 Analisis <i>Maturity Level</i>	60
3.10 Rekomendasi Perbaikan.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Pengumpulan Data.....	62
4.2 Pengolahan Data	68
4.3 Hasil Kuesioner <i>Maturity Level</i>	68
4.3.1 Hasil <i>Maturity Level</i> pada Domain <i>Service Operation</i>	69
4.3.2 Hasil <i>Maturity Level</i> pada Domain <i>Continual Service Improvement</i>	76
4.4 Rekomendasi.....	82
4.4.1 Rekomendasi pada Domain <i>Service Operation</i>	83
4.4.2 Rekomendasi pada Domain <i>Continual Service Improvement</i>	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Kantor Imigrasi	15
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang.....	17
Gambar 2.3	Struktur Organisasi Seksi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian.....	21
Gambar 2.4	<i>ITIL V3 Service Lifecycle</i>	25
Gambar 2.5	Model <i>Maturity Level</i>	43
Gambar 3.1	Kerangka Kerja Penelitian.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Parameter Penilaian <i>Maturity Level</i>	56
Tabel 3.2	Perhitungan <i>Maturity Level (Service Operation)</i>	57
Tabel 3.3	Perhitungan <i>Maturity Level – lanjutan (Continual Service Improvement)</i>	57
Tabel 4.1	Pemetaan RACI Chart.....	56
Tabel 4.2	Pemetaan RACI Chart – lanjutan	62
Tabel 4.3	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Management as a Practice</i> . 68	
Tabel 4.4	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Principle</i>	69
Tabel 4.5	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Processes</i>	71
Tabel 4.6	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Common Service Operation Activities</i>	72
Tabel 4.7	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Organizing Service Operation</i>	73
Tabel 4.8	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Technology Consideration</i>	74
Tabel 4.9	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Implementing Service Operation</i>	75
Tabel 4.10	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Management as a Practice</i> . 76	
Tabel 4.11	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Continual Service Improvement Principles</i>	77
Tabel 4.12	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Continual Service Improvement Processes</i>	78
Tabel 4.13	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Continual Service Improvement Methods and Techniques</i>	79
Tabel 4.14	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Organizing for Continual Service Improvement</i>	80
Tabel 4.15	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Continual Service Improvement Technology Consideration</i>	81
Tabel 4.16	<i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Implementing Continual Service Improvement</i>	82
Tabel 4.17	Hasil Rekap penilaian <i>Maturity Level</i> setiap domain	83

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Keterangan Tugas Akhir	A-1
Lampiran 2 Form Wawancara.....	B-1
Lampiran 3 <i>Screenshot</i> Aplikasi Layanan Antrian Paspor Online	C-1
Lampiran 4 Kuesioner Maturity Level.....	D-1
Lampiran 5 Hasil Pengecekan <i>iThenticate/turnitin</i>	E-1
Lampiran 6 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	F-1
Lampiran 7 Bukti Ujian Komprehensif.....	G-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaruh kuatnya arus globalisasi saat ini telah memberi dampak pada peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara, sehingga batas-batas negara di berbagai belahan dunia semakin mudah dijangkau demi memenuhi berbagai kepentingan. Seperti halnya dalam perdagangan, pariwisata, industri dan lain sebagainya. Hal ini telah menjadi perhatian masyarakat di berbagai belahan dunia. Karena, setiap negara memiliki wewenang untuk mengatur lalu lintas baik dengan pendatang maupun yang pergi dari wilayah negaranya atau bahkan hanya untuk berkunjung maupun untuk tinggal sementara. Tentunya hal tersebut, di Indonesia telah di atur dalam perundang-undangan yaitu, Undang-undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Puspita & Trisha, 2016)

Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang mempunyai nilai sejarah tinggi di mata dunia. Saat ini Palembang berkembang menjadi kota modern dan international. Pembangunan di segala bidang tentunya menjadi pusat perhatian dan tujuan utama para pendatang seperti pelaku bisnis untuk melakukan investasi atau juga untuk tujuan wisata. Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sebagai Instansi penyedia layanan di sektor imigrasi tentunya memiliki wewenang dalam pengurusan paspor atau Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI). Dengan begitu, dalam melakukan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang tentu kerap menghadapi situasi bagaimana memberikan pelayanan secara maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan paspor. Pentingnya mengkaji pelayanan paspor ini dapat dilihat dari banyaknya

permintaan pengurusan paspor oleh masyarakat setiap harinya yang tidak terlepas dari fenomena menunggu antrian (Purina Pakurnia Artiguna dkk, 2014)

Sistem Pelayanan Antrian Paspor Online merupakan sistem yang telah diterapkan pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang. Sistem ini berperan penting dalam operasional sehari-hari dan diharapkan dapat mengatasi permasalahan antrian yang terjadi. Tentunya Sistem Layanan Antrian Paspor Online sangat berperan penting terhadap proses bisnis yang dijalankan instansi, oleh karena itu Sistem Layanan Antrian Paspor Online tidak cukup dengan diterapkan saja, namun pemeliharaan sistem juga menjadi hal penting yang harus diperhatikan agar sistem dapat memberikan layanan terhadap penggunanya sesuai kebutuhan.

Apabila Sistem Layanan Antrian Paspor Online mengalami masalah, seperti adanya gangguan (error) terhadap sistem, kuota habis, tidak sesuainya NIK pemohon, lambatnya mengakses sistem, dan penanganan sistem yang selalu melibatkan Kantor Pusat Imigrasi. Hal semacam itu juga dapat menghambat kegiatan operasional yang berlangsung. Oleh sebab itu, instansi sangat membutuhkan dokumentasi sistem sendiri dalam pengawasan sistem. Sehingga tidak selalu bergantung pada Kantor Pusat. Untuk Pemilihan domain, peneliti memilih domain *Service Operation* yang dipilih berdasarkan masalah yang didapat pada saat wawancara dan juga domain *Continual Service Improvement* (Cahyaningtyas, Yani, Agustinus, 2012). Berdasarkan hasil wawancara, Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang belum melakukan kegiatan evaluasi mengenai operasional layanan sistem Layanan Antrian Paspor Online yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk keberlangsungan hidup sistem. Untuk meminimalisir

terjadinya kesalahan sistem, maka diperlukan sebuah mekanisme kontrol atau evaluasi sistem informasi.

Evaluasi sistem informasi merupakan salah satu metode penilaian terhadap objek sistem informasi meliputi kegiatan terencana yang dilakukan untuk menilai dan memeriksa apakah sistem informasi pada instansi yang berjalan dapat mendukung pengamanan aset, membantu mencapai tujuan instansi, dapat mendukung pemeliharaan infrastruktur TI dengan baik, telah memanfaatkan sumber daya secara efisien, serta apakah dapat terjamin keakuratan datanya. Evaluasi sistem informasi dilakukan untuk mendapatkan temuan yang dapat memberikan solusi atau rekomendasi terhadap suatu instansi. Pada dasarnya, audit maupun evaluasi dapat dilakukan di organisasi manapun dengan proses apapun sesuai dengan kebutuhan organisasi. Maka dari itu, memilih audit atau evaluasi sistem informasi sebagai metode penilaian terhadap sistem ialah keputusan yang tepat dalam menilai dan mengukur sebaik apa sistem informasi yang berjalan dalam instansi tersebut (Cahyaningtyas, Yani, Agustinus, 2012).

Evaluasi sistem informasi yang dapat dilakukan pada Kantor Imigrasi kelas 1 Palembang yaitu menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* merupakan salah satu solusi yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan (Annisa Rachmi dkk, 2014). Kerangka kerja *ITIL* memiliki fokus terhadap pengembangan layanan sistem informasi, khususnya dalam hal layanan dan sangat tepat digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan sebuah tata laksana karena sifatnya *best practice* dan memiliki *library* terperinci untuk

mengembangkan langkah-langkah dalam procedure (Annisa, Angelina, Shinta, 2014).

Pemilihan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* pada penelitian ini selain dikarenakan faktor dibutuhkankannya *framework ITIL* untuk meningkatkan kualitas layanan TI dan kualitas layanan pelanggan secara berkelanjutan juga merujuk pada salah satu penelitian yang berjudul “Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi menggunakan *ITIL version 3* pada Aplikasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Salatiga” yang memiliki masalah berulang kali terjadinya sistem error akibat proses tunggu yang lama ketika aplikasi E-KTP merequest data pada database pusat. Database akan menanggapi data yang direquest berdasarkan request yang masuk terlebih dahulu. Maka yang merequest data terakhir berdasarkan sistem antri yang terjadi harus menunggu untuk mendapatkan tanggapan dari database pusat. Oleh sebab itu, kinerja operator pada aplikasi E-KTP ini akan terhenti sejenak dikarenakan proses tunggu merequest data yang lama pada database pusat (Afryno, Ariya, Agustinus, 2016). Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini yaitu mengenai Sistem Layanan Antrian Paspur Online yang kerap melibatkan kantor pusat (imigrasi) dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Pada penelitian ini, evaluasi pada Sistem Layanan Antrian Paspur Online menggunakan dua domain dari kelima domain yang terdapat pada kerangka kerja *ITIL V3*, yaitu domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Yang mendasari pemilihan kedua domain tersebut ialah karena domain *Service Operation* memiliki fokus terhadap operasional layanan sistem dan domain *Continual Service Improvement* memiliki fokus terhadap peningkatan layanan

secara berkelanjutan. Dan dengan menggunakan kerangka kerja *ITIL V3* nantinya dapat diketahui nilai atau tingkat kematangan (*Maturity Level*) dari setiap domain yang dipilih. Pengukuran tingkat kematangan ini diatur berdasarkan *ITIL V3* yang memungkinkan pihak perusahaan dapat mengetahui bagaimana pengelolaan dan kualitas layanan Teknologi Informasi (TI) pada perusahaan, sehingga bisa diketahui pada tingkatan level mana pengelolaan TI yang sedang diterapkan (Arfiandi, Tachbir, Agung, 2016). Tentunya temuan-temuan dari penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang sebagai referensi dan masukan yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan teknologi informasi yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang di atas. maka, penulis mengangkat penelitian tentang **“EVALUASI SISTEM INFORMASI LAYANAN ANTRIAN PASPOR ONLINE MENGGUNAKAN *FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) V3* (STUDI KASUS: KANTOR IMIGRASI KELAS 1 PALEMBANG)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi Layanan Antrian Paspor Online dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* domain *service operation* dan *continual service improvement*

2. Bagaimana hasil perhitungan *maturity level* yang menghasilkan rekomendasi penilaian dari evaluasi sistem Layanan Antrian Paspor Online menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi sistem informasi Layanan Antrian Paspor Online dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* domain *service operation* dan *continual service improvement*
2. Mengetahui tingkat kematangan dengan perhitungan *maturity level* yang dapat menghasilkan rekomendasi penilaian dari evaluasi sistem informasi Layanan Antrian Paspor Online berdasarkan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* yang digunakan untuk rekomendasi perbaikan di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat

Dengan adanya evaluasi sistem Layanan Antrian Paspor Online di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang diharapkan dapat bermanfaat bagi :

Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang :

1. Memberikan evaluasi terhadap sistem informasi Layanan Antrian Paspor Online menurut *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*.

2. Memberikan rekomendasi dari hasil evaluasi sistem informasi Layanan Antrian Paspor Online yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan sistem informasi di masa yang akan datang.
3. Memperbaiki ketersediaan layanan yang berpengaruh secara langsung pada keuntungan bisnis perusahaan.
4. Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan terhadap layanan TI
5. Menghemat keuangan dari pekerjaan yang berulang, kehilangan waktu, dan peningkatan manajemen serta penggunaan sumber daya

Penulis :

1. Sebagai pembelajaran, pengalaman serta pengetahuan mengenai pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang, khususnya dalam hal pelayanan antrian paspor online.
2. Sebagai pembelajaran, pengalaman serta menambah pengetahuan tentang implementasi teknologi informasi yang baik menurut *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3*.

1.5 Batasan Masalah

Ruang lingkup yang digunakan pada penelitian ini terbatas. Batasan tersebut seperti:

1. Lingkup penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Palembang
2. Objek penelitian adalah sistem informasi yang digunakan oleh Kantor Kelas 1 Palembang yaitu, sistem Layanan Antrian Paspor Online

3. Penelitian ini menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* dengan domain *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.
4. Hasil akhir dari penelitian ini hanya sebatas rekomendasi deskriptif dari hasil evaluasi sistem Layanan Antrian Paspor Online.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, N. F., Kurniati, A. P., Puspitasari, S. Y., & Informatika, F. (2014). Analisis Penilaian Kesiapan & Implementasi Sistem B-m@x dengan ITIL Versi 3 pada Domain Service Transition & Service Operation (Studi kasus PT. PLN Regional Jawa Barat dan Banten), 601–606.
- Arfiandi, F., Pudjiantoro, T. H., & Wahana, A. (2016). TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL), 2016 (Sentika), 18–19.
- Bahtiar, M., & Perdanakusuma, A. R. (2018). Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Versi 3 (Studi Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang), 2(11), 4525–4530.
- Cahyaningtyas, A. A., Yani, R., & Agustinus, F. W. 2012. Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana, 173–184.
- Cahyono, A. W., & Muhammad, F. 2010. Evaluasi Tingkat Penggunaan Sistem Informasi Inventory Barang di PT. United Dico Citas Pekanbaru Menggunakan Metode TAM. Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sain dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pekanbaru.
- Direktorat Jenderal Imigrasi. [Online] tersedia di : <https://www.imigrasi.go.id/profil/struktur-organisasi>. [24 Februari 2020]
- Filipe, R., Pereira, D. S., & Mira, M. (2010). A Model for Implementing ITIL v3.
- Hanief, S., & Jepriana, I. W. (2019). Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework Itil V3. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1), 68–75. <https://doi.org/10.36002/jutik.v5i1.639>
- Hasanudin, M. (2017). Implementasi Audit Sistem Contact Center Menggunakan Kerangka Kerja COBIT 4.1 Domain Delivery and Support (Studi Kasus : PT. Visionet Internasional). *Petir*, 10(10), 52–59.
- Information Technology Governance Institute. 2007. Control Objectives and Related Information Trchnology 4.1. USA: IT Governance Institute.

- itSMF UK. (2012). *An Introductory Overview of ITIL 2011*. London: TSO (The Stationery Office).
- Kurniawati, R., & Manuputty, A. D. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V . 3 (ITIL V . 3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada Costumer Service Area Telkom Salatiga), 3, 31–45.
- OGC, 2011. *Best Management Practice: ITIL Continual service improvement*. London: TSO (The Stationery Office)
- OGC, 2011. *Best Management Practice: ITIL Service Operation*. London: TSO (The Stationery Office)
- P. Studi, T. Informatika, F. T. Informasi, and U. K. Satyawacana, “Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3 (Studi Kasus : Aplikasi E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Salatiga) Artikel Ilmiah Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas K,” vol. 3, 2016.
- Purina Pakurnia Artiguna, Sugito, & Abdul Hoyyi. (2014). Analisis Sistem Antrian pada Layanan Pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Semarang, 801–810.
- Puspita, R. A, & Saraswati, T. G, Prodi, D., Administrasi, S., Komunikasi, F., & Telkom, U. (2016). Analisi Sistem Antrian Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung menggunakan Model M/M/S (Studi Pada Pemohon Walk-in dan Online Kantor Imigrasi Kelas 1 Bandung) 3(2), 1827–1833.
- Ron, W. 1999. *Information Systems Control and Audit*. Penerbit: Prentice Hall, 1999. Edisi: berilustrasi, cetak ulang. Didigitalkan 19 Agustus 2009.
- Saputro, K. A. S. (2014). Analisis Tingkat Kematangan Sistem Service Desk Kepegawaian berdasarkan Framework ITIL V3 Kantor Badan Kepegawaian Daerah, 3–4
- Sarno, R. 2009. *Audit Sistem & Teknologi Informasi*. ITS Press. Surabaya.
- Selvianti, D. M., Murahartawaty., & Wildan Herwindo. 2015. Perancangan Service Catalogue Management dan Service Level Management pada Layanan IT Pusair dengan Menggunakan Framework ITIL versi 3. Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom. Puslitbang Sumber Daya Air, Bandung.

- Studi, P., Informasi, S., Informasi, J. S., Komputer, F. I., & Brawijaya, U. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation, 3(6), 5608–5615.
- Taghva, M. R., Taghavifard, M. T., & Fasihi, F. (2016). Evaluation of IT service management based on ITIL framework in banks of industry and mine (Service operation processes). *Asian Journal of Information Technology*.
- UCISA Major Project Governance Assessment Toolkit., 2014. UCISA Overview. University of Oxford, 13 Banbury Road, Oxford, OX2 6NN. [online]