

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI  
LAPOR MENGGUNAKAN *FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE  
OPERATION***  
**(studi kasus : dinas komunikasi dan informatika provinsi sumatera selatan)**

**SKRIPSI**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Studi di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh:

**Zella Rosa**  
**NIM 09031181621127**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JULI  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

### EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI LAPOR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE *OPERATION*

(STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI SUMATERA  
SELATAN)

#### SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

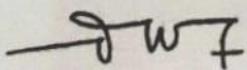
Oleh:

Zella Rosa

09031181621127

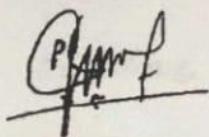
Indralaya, 2021

Pembimbing I,



Dwi Rosa Indah, S.T., M.T  
NIP 198201132015042001

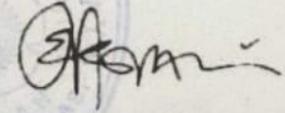
Pembimbing II,



Putri Eka Sevtiyuni, S.Si, M.T  
NIP 160810660989001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T  
NIP. 197811172006042001

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zella Rosa

NIM : 09031181621127

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi LAPOR Menggunakan *Framework* ITIL V3 Domain *Service Operation* (Studi Kasus:Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan)

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 12%

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, Juli 2021



Zella Rosa  
NIM. 09031181621127

## LEMBAR PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 08 Juli 2021

### Tim Penguji:

- |                        |                             |
|------------------------|-----------------------------|
| 1. Ketua(Pembimbing I) | : Dwi Rosa Indah, M.T.      |
| 2. Pembimbing 2        | : Putri Eka Sevtiyuni,M.T.  |
| 3. Ketua Penguji       | : Allsela Meiriza, M.T.     |
| 4. Anggota :           | : Rahmat Izwan Heroza, M.T. |
| 5. Anggota II          | : Pacu Putra, M.Cs.         |

*Dwi*  
*Putri*  
*Allsela*  
*Rahmat*  
*Pacu*

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

*Endang Lestari Ruskan*

Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“If the plan doesn’t work change the plan but never the goal”*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk:*

- ✓ *Allah SWT*
- ✓ *Kedua Orang Tua yang Aku Sayangi*
- ✓ *Adikku Ahmad Naufal*
- ✓ *Dosen Pembimbing Skripsi*
- ✓ *Sahabat dan Teman-Teman Seperjuangan*
- ✓ *Dosen-Dosen Jurusan Sistem Informasi*
- ✓ *Almamaterku, Universitas Sriwijaya*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Proposal Penelitian yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI LAPOR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION”**. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana S1 di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam menyelesaikan Laporan Proposal Penelitianini, Penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, kesempatan dan kesehatan dari-Nya sehingga Penulis mampu meyelesaikan Laporan Proposal Penelitian.
2. Kedua orang tuaku dan adikku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberi semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Jaidan Jauhari, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Endang Lestari Ruskan S.Kom. M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Sriwijaya.
5. Ibu Dwi Rosa Indah,S.T.,M.T selaku Dosen Pembimbing I dan ibu Putri Eka Sevtiyuni,S.SI.,M.T selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan saran.

6. Pak Azim Baidillah selaku Kasi Pelayanan Media Informasi Publik, Pak Jauhari Jismat, Pak Mirzontoni dan Ibu Rulitalia selaku Kasubsi Media Informasi Publik, dan juga Ibu Ane Anita selaku bagian TI yang telah memberikan izin penelitian di Dinas Kominfo Sumatera Selatan dan membantu penulis dalam pengambilan data.
7. Untuk diri sendiri, terima kasih karena sudah kuat, sudah menemani saat panas, hujan, sedih, nangis dalam setiap proses mencapai gelar sarjana. Terima kasih untuk tidak sakit disaat banyak hal yang membuat sakit.
8. Sahabat-sahabat seperjuanganku Dina Mayang Sari, Zammy Lunni, Umi Rachmatul Khasanah dan Annisa Raidatul Jannah yang selalu ada membantu dan menemaniku dari awal perkuliahan hingga sampai saat ini.
9. Sahabat sekaligus saudara di perantauan Niken Ayu Era Repormasi, Adellia Vionita, Ita Nazalia, Lara Pebriani, Ika Anizah, Anna Syahara sudah banyak mengukir tawa.
10. Seluruh teman-teman Sistem Informasi Reguler 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Dalam proses pembuatan tugas akhir ini penulis merasa masih sangat jauh dari kata sempurna, maka dari itu diharapakan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang lebih baik lagi kedepannya.

Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Juli 2021

Penulis

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI LAPOR  
MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION  
(STUDI KASUS : DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI  
SUMATERA SELATAN)**

Oleh  
**Zella Rosa**  
**09031181621127**

**ABSTRAK**

Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu Dinas di lingkungan Pemerintah, yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan Komunikasi dan Informatika. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan pengaduan, Dinas Kominfo Provinsi Sumatera Selatan telah menerapkan Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Hingga kini sistem masih mengalami kendala seperti adanya gangguan (error) saat di akses, lambatnya mengakses sistem dan penanganan sistem yang selalu melibatkan Kantor Pusat. Maka dari itu, dibutuhkan evaluasi sistem LAPOR yang dapat dijadikan tolak ukur untuk keberlangsungan sistem. *Framework* yang digunakan yaitu *Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* V3 domain *Service Operation*. Penelitian ini dilakukan dengan dengan penyebaran kuisioner, wawancara dan observasi untuk mendapatkan *maturity level*. Hasil perhitungan *maturity level* pada domain *Service Operation* (SO) menunjukkan bahwa nilai rata-rata *maturity level* pada domain SO adalah 3,50 atau masih ada pada tingkat 3 (*Define Process*) sedangkan untuk nilai harapan (*to be*) adalah 4,60 atau berada pada tingkat 5 (*Optimized*) dan rata-rata nilai kesenjangan (*Gap Analisys*) adalah 1,11 (*Initia*). Dari hasil evaluasi sistem LAPOR berdasarkan perhitungan *maturity level* tersebut menghasilkan beberapa rekomendasi untuk domain *service operation* yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam meningkatkan operasional layanan dan peningkatan dimasa yang akan datang.

**Kata Kunci :**Sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, *ITIL V3*, *Maturity Level*

**EVALUATION OF Maturity LEVEL OF REPORTING INFORMATION  
SYSTEM USING FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION  
(CASE STUDY: COMMUNICATION AND INFORMATION DEPARTMENT OF  
SOUTH SUMATRA PROVINCE)**

By  
**Zella Rosa**  
**09031181621127**

**ABSTRACT**

The Office of Communication and Informatics of South Sumatra Province is one of the agencies within the Government, which carries out the authority for government affairs in Communication and Information. To meet the needs of the community in submitting aspirations and complaints, the Office of Communication and Informatics of South Sumatra Province has implemented the People's Online Aspiration and Complaints Service System (LAPOR). Until now, the system is still experiencing problems, such as an error when accessed, the slow access to the system and the handling of the system which always involves the Head Office. Therefore, it is necessary to evaluate the LAPOR 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 Domain Service Operation Framework. This research was conducted by distributing questionnaires, interviews and observations to get the maturity level. The results of the calculation of the maturity level in the Service Operation (SO) domain indicate that the average maturity level value in the SO domain is 3.50 or is still at level 3 (Define Process) while the expected value (to be) is 4.60 or is at level 5 (Optimized) and the average value of the gap (Gap Analysis) is 1.11 (Initia). From the results of the evaluation of the LAPOR system based on the calculation of the maturity level, several recommendations for the service operation domain can be taken into consideration in improving service operations and improvements in the future.

**Keywords :**People's Online Aspiration and Complaint Service System, *ITIL V3*,  
*Maturity Level*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Tujuan .....	4
1.3    Manfaat .....	4
1.4    Batasan Masalah .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	6
2.1.1    Sejarah Dinas Komunikasi dan Informatika .....	6
2.2    Visi, Misi dan Motto Perusahaan .....	7
2.2.1    Visi Perusahaan .....	7
2.2.2    Misi Perusahaan .....	7
2.2.3    Rencana Strategis Perusahaan .....	7
2.2.4    Logo Instansi .....	8
2.3    Struktur Organisasi Perusahaan .....	9
2.4    Konsep Sistem Informasi .....	13
2.5    Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	14
2.6    Information Technology Infrastructure Library (ITIL) .....	16
2.7 <i>Service Operation</i> .....	20
2.8 <i>Maturity Level</i> .....	22
2.9    Raci Chart .....	26
<b>BAB III .....</b>	<b>27</b>
x	
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>

3.1	Objek Penelitian.....	27
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.2.1	Jenis Data .....	27
3.2.2	Sumber Data.....	27
3.2.3	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.3	Deskripsi Data.....	28
3.4	Tahap Penelitian.....	28
3.4.1	Studi Literatur .....	29
3.4.2	Wawancara.....	30
3.4.3	Identifikasi Masalah.....	30
3.4.4	Pemilihan Domain Proses <i>Framework ITIL</i> .....	31
3.4.5	Kuesioner .....	32
3.4.6	Perhitungan <i>Maturity Level</i> .....	35
3.4.7	Rekomendasi Perbaikan.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>.....</b>	<b>41</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	41
4.1.1	Kuesioner .....	42
4.2	Pengolahan Data .....	45
4.3	Hasil Kuesioner <i>Maturity Level</i> .....	46
4.3.1	Hasil <i>Maturity Level</i> pada Domain <i>Service Operation</i> .....	46
4.4	Analisis Tingkat Kesenjangan .....	55
4.5	Rekomendasi .....	66
<b>BAB V</b>	<b>.....</b>	<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>.....</b>	<b>71</b>
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	72

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan .....	9
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan .....	10
Gambar 2. 3 Alur Kerja Sistem LAPOR.....	13
Gambar 2. 4 Siklus Hidup Layanan dalam ITIL V3 .....	18
Gambar 2. 5 <i>Maturity Level</i> .....	24
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Grafik Radar Chart Analisis Domain <i>Service Operation</i> .....	68



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Responden Ahli.....	35
Tabel 3.2 Parameter Penilaian <i>Maturity Level</i> .....	38
Tabel 3.3 Perhitungan <i>Maturity Level</i> .....	39
Tabel 3.4 Skala <i>Maturity Index</i> .....	40
Tabel 4.1 Pemetaan RACI Chart.....	45
Tabel 4.2 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Management as a Practice</i> .....	50
Tabel 4.3 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Principle</i> .....	51
Tabel 4.4 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Processes</i> .....	52
Tabel 4.5 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Common Service Operation Activities</i> .....	53
Tabel 4.6 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Organizing Service Operation</i> .....	54
Tabel 4.7 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Technology Considerations</i> .....	55
Tabel 4.8 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Implementing Service Operation</i> .....	56
Tabel 4.9 Hasil Rekap penilaian <i>Maturity Level</i> domain <i>Service Operation</i> .....	57
Tabel 4.10 Hasil Pencapaian Level Yang Diharapkan ( <i>to be</i> ) .....	57
Tabel 4.11 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Management as a Practice</i> .....	58
Tabel 4.12 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Principle</i> .....	60
Tabel 4.13 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Processes</i> .....	61
Tabel 4.14 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Common Service Operation Activities</i> .....	63
Tabel 4.15 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Organizing Service Operation</i> .....	64
Tabel 4.16 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Service Operation Technology Considerations</i> .....	65
Tabel 4.17 <i>Maturity Level</i> pada subdomain <i>Implementing Service Operation</i> .....	66
Tabel 4.18 Hasil Tingkat Kesenjangan ( <i>Gap Analysis</i> ) .....	67



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kartu Konsultasi .....	A-1
Lampiran 2 Surat Keterangan Tugas Akhir.....	B-1
Lampiran 3 Form Wawancara.....	C-1
Lampiran 4 <i>Screenshot</i> Aplikasi LAPOR.....	D-1
Lampiran 5 Kuisioner ( <i>as-is</i> ) dan ( <i>to-be</i> ).....	E-1
Lampiran 6 Hasil Pengecekan <i>iThenticate/turnitin</i> .....	A-1
Lampiran 7 Form Perbaikan Ujian Komprehensif.....	E-1

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Komunikasi dan Informatika ialah Dinas pada Pemerintah RI yang berfokus pada komunikasi dan informatika. Pada awalnya nama dari kementerian Komunikasi dan Informatika yakni Departemen Penerangan (1945-1999), lalu diganti menjadi Kementerian Negara Komunikasi dan Informasi (2001-2005), lalu akhirnya berubah lagi menjadi Departemen Komunikasi dan Informatika (2005-2009)

Karena adanya TI yang berkembang seperti sekarang banyaknya industri yang sudah menggunakan TI sebagai penunjang dalam melakukan semua aktivitas di dalam perusahaan dan juga meningkatkan pelayanan Teknologi Informasi itu sendiri (Mashuda Bahtiar dkk. 2018). Dengan adanya kemajuan teknologi informasi penggunaan teknologi bisa memudahkan proses pelayanan publik sehingga memungkinkan layanan- layanan TI dapat berjalan lebih baik dan lebih efektif serta penerapannya bisa berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan karena kualitas dari pelayanan sangat berpengaruh bagi perusahaan (Siti Widharetno, 2018) Dan jika teknologi informasi itu sendiri tidak dapat di manfaatkan sebagai mana mestinya maka akan mengakibatkan berbagai masalah pelayanan bisnis pada perusahaan.

LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) ialah suatu sarana untuk mengaspirasi serta memberikan laporan berdasarkan sosial dari suatu media yang tidak sulit untuk mengaksesnya serta terpadu yang berisikan 81 Kementerian/kelembagaan, 5 PEMDA, juga 44 BUMN di Indonesia. LAPOR

dingkatkan oleh Kantor Staf kepresidenan sebagai upaya mengembangkan keikutsertaan penduduk Indonesia dalam mengawasi program dan cara kerja pemerintahnya didalam menyelenggarakan pembangunan dan layanan umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak instansi terkait, Sistem Informasi LAPOR masih terdapat beberapa masalah yang sering terjadi misalnya, lambatnya sistem dalam melakukan pengaksesan pada jam tertentu, gangguan saat mengakses sistem, website LAPOR juga sering mengalami down. Hal semacam ini dapat menghambat kegiatan operasional yang berlangsung. Sama halnya yang dijelaskan oleh Tjiptono (2009) manajemen pengaduan ialah sebuah sistem yang dipakai untuk mengontrol perilaku dan rasa puas pelanggannya, penyalurnya, dan partisipannya yang lain didalam sistem pelayanan sehingga ketika terjadinya masalah, manajemen bias menentukan prosedur dalam menyelesaikan prosedur tersebut agar tidak lama. Maka dari itu harus dilaksanakannya evaluasi matangnya level pada proses pelayanan SI agar diketahui adanya permasalahan dan cara mengatasinya untuk menentukan peningkatan prioritas kedepannya.

Untuk mengevaluasi tingkat kematangan pada penelitian ini dilakukan dengan memakai kerangka kerja (*Framework*) *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) yang dijelaskan menjadi *framework* yang sering dipakai selama ini. Cartlidge *et al.* (2007) menjelaskan ITIL merupakan suatu *framework* yang secara umum menyajikan *best practice* didalam *IT Service Management*. *Framework* ITIL menyediakan *framework* untuk manajemen IT dan focus dengan mengukur dan memperbaikinya selalu dari layanan IT yang disajikan, dari perspektif bisnis hingga konsumennya. Banyaknya organisasi besar yang sudah mengaplikasikan kerangka kerja ITIL ini guna dipakai sebagai *best-practice* didalam menilai penggunaan IT didalamnya. ITIL mempunyai manfaat

yang diantaranya yaitu memberikan panduan dalam proses melaksanakan kelola pelayanan TI menurut praktik terbaik yang sudah ditentukan sebelumnya. Kemudian dilakukannya penyelarasan pada TI dengan keperluan TI yang ada (itSMF, 2007) ITIL terbagi menjadi 5 prosesnya yakni *service lifecycle*, yaitu: *Service Strategy, Service Design, Service Transisation, Service Operational dan Continual Service Improvement* atau evaluasi dengan berkelanjutan.

*Service Operation* ialah sebuah tahap yang ada dalam *lifecycle* dimana prosesnya itu mencakupi segala aktivitas operasi sehari-hari dalam mengelola pelayanan dalam TI. Didalam proses tersebut ada bermacam petunjuk atau cara dalam pengelolaan layanan TI dengan seefisien dan seefektif mungkin, juga memberikan jaminan dalam tingkat kinerja yang sudah dijanjikan kepada pelanggannya. Dalam mengelola *Service Operation* ini mencakup instruktur yang digunakan untuk mencapai keefektifan dan keefisiensi ketika mengantar dan juga dalam hal memberikan dukungan pada pelayanan untuk mengetahui nilainya menurut pelanggannya dan penyedia layanannya. Dalam petunjuk *Service Operation* itu juga menjelaskan cara pengelolaan dengan stabil didalam *Service Operation* dimana dapat terjadinya perubahan didalam perancangan, jangkauan dan level layanannya.

Menurut penjelasan sebelumnya, sehingga penulis akan melaksanakan penelitian dengan judul, “**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SISTEM INFORMASI LAPOR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITILV3 DOMAIN SERVICE OPERATION (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan).**

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana mengevaluasi sistem informasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* V3 domain *service operation*.
2. Bagaimana hasil perhitungan *maturity level* yang menghasilkan rekomendasi penilaian dari evaluasi sistem Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* V3 di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengukur tingkat kematangan level proses Sistem Informasi LAPOR pada DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan sesuai dengan standar *Framework ITIL*.
2. Memberi saran perbaikan untuk perusahaan kedapannya, dari tingkat kematangan yang sudah dicapai oleh DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan.

## 1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan untuk meningkatkan layanan system informasi pada perusahaan.

2. Memberikan rekomendasi dan saran kepada DISKOMINFO Provinsi SUMSEL yang bisa dipakai sebagai referensi atau tolakukur dalam perbaikan pengelolaan IT pada masa yang akan datang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Supaya tidak terjadinya penyimpangan dari masalah yang diteliti, sehingga penulis memberikan batasan di Langkah-langkah yang nantinya dibahas yakni:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan mengevaluasi domain *Service Operation* dalam ITIL.
2. Lingkup dari penelitian ini dilakukan pada DISKOMINFO Provinsi Sumatera Selatan mengenai layanan pengaduan dan aspirasi masyarakat.
3. Penilaian tingkat kematangan level proses Sistem Informasi LAPOR menggunakan *Maturity Level*.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Bahtiar & Perdanakusuma, 2018) Analisis pengelolaan layanan ti pada domain service operation dengan menggunakan framework itil v3 ( studi kasus dana pensiun telkom ) universitas komputer indonesia. (2016). 3, 1–18.
- Bahtiar, M., & Perdanakusuma, A. R. (2018). Evaluasi Tingkat Kematangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL ( Information Technology Structure Library ) Versi 3 ( Studi Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang ). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya*, 2(11), 4525–4531.
- C.S Hutasoit. (2018). *Jurnal Ilmu Administrasi ( JIA )*. XV(1), 1–17.  
[https://www.researchgate.net/publication/326605309\\_Strategi\\_Penanganan\\_Pengaduan\\_Dalam\\_Rangka\\_Peningkatan\\_Pelayanan\\_Publik](https://www.researchgate.net/publication/326605309_Strategi_Penanganan_Pengaduan_Dalam_Rangka_Peningkatan_Pelayanan_Publik)
- Ekaputri, N., Mursityo, Y. T., & Perdanakusuma, A. R. (2018). *Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Sistem Informasi Learning NSC Application ( LENSA ) Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Domain Service Operation ( Studi Pada Politeknik NSC Surabaya )*. 2(11), 5063–5069.
- Hanief, S., & Jepriana, I. W. (n.d.). ANALISIS MATURITY LEVEL DALAM BLENDED LEARNING PADA DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3. 68–75.
- Hariyanti, N. T., Jean, D., Sihombing, C., Wirapraja, A., Katolik, U., Cendika, D., & Informasi, T. (2018). PEMANFAATAN PROSES PADA KERANGKA ITILv3 DALAM MENYEDIAKAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI. 15(2), 388–403.
- Karma, A., Studi, P., Informasi, S., Industri, F. R., Telkom, U., Sumber, P., Air, D., & Kolot, D. (n.d.). PERANCANGAN SERVICE OPERATION PADA LAYANAN TI PUSAIR DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 Puslitbang Sumber Daya Air , Bandung.
- Konsep Dasar Sistem Informasi. (n.d.). 1–36.  
Pengantar, A. (n.d.). Konsep sistem informasi.
- Prasetyo, A., & Mariana, N. (2011). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi ( It Governance ) pada Bidang Akademik dengan Cobit Frame Work Studi Kasus pada Universitas Stikubank Semarang. 16(2), 139–149.
- Sari, Y. N., Effendi, M. J., Manajemen, A., Dan, I., Amik, K., & Dempo, L.

(2016). Evaluasi penerapan teknologi informasi pada stie – amik lembah dempo pagaralam menggunakan framework information technology infrastructure library ( itil versi 3 ). 6–7.

Studi, P., Informasi, S., Informasi, F. T., & Satyawacana, U. K. (2016). *Peneliti: Letisya Soumeru (682012053) Yani Rahardja, SE., MM. Agustinus Fritz Wijaya, S.Kom., M.Cs.*