

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SI-KITO MENGGUNAKAN
FRAMEWORK (ITIL) V3 DOMAIN SERVICE OPERATION
(STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH II PALEMBANG)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh

WIWIT WIDHYA

09031181823026

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SI-KITO MENGGUNAKAN
FRAMEWORK (ITIL) V3 DOMAIN SERVICE OPERATION
(STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH II PALEMBANG)**

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana

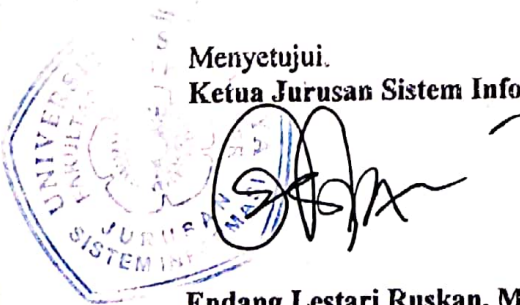
Oleh

WIWIT WIDHYA

09031181823026

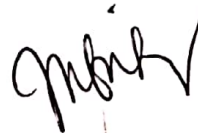
Palembang, 13 Januari 2022

Menyetujui.
Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M. T.
NIP.197811172006042001

Pembimbing,



Nabila Rizky Oktadini, M. T.
NIP.199110102018032001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wiwit Widhya
Nim : 09031181823026
Prodi : Sistem Informasi Bilingual
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kematangan SI-KITO Menggunakan
Framework (ITIL) V3 Domain *Service Operation* (Studi
Kasus : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II
Palembang).

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 14%

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, 13 Januari 2022
Penulis,



Wiwit Widhya
NIM.09031181823026

HALAMAN PERSETUJUAN

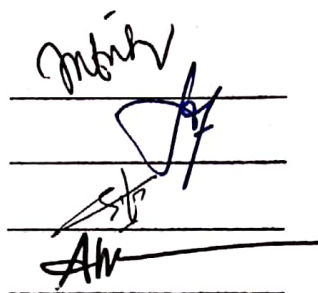
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Januari 2022

Tim Penguji :

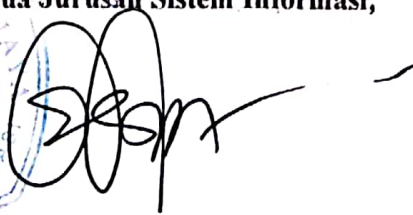
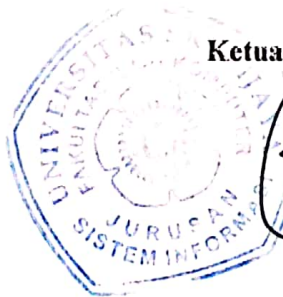
1. Pembimbing : Nabila Rizky Oktadini, M.T.
2. Ketua Penguji : Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT
3. Penguji 1 : Ari Wedhasmara, M.TI
4. Penguji 2 : Allsela Meiriza, M.T



Handwritten signatures of the examiners on horizontal lines. The signatures are: 'mbir' (for Nabila Rizky Oktadini), 'Afriyan' (for Mgs. Afriyan Firdaus), 'Ari' (for Ari Wedhasmara), and 'Allsela' (for Allsela Meiriza).

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Handwritten signature of Endang Lestari Ruskan.

Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“GOD’S PLAN IS ALWAYS MORE BEAUTIFUL THAN OUR
DESIRE”**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ ALLAH SWT
- ❖ Kedua Orang Tua yang kucintai
- ❖ Kakakku tersayang
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsi
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan
- ❖ Dosen-dosen Jurusan Sistem Informasi
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan *Alhamdulillah* *rabbi'l'alamin*, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SI-KITO MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* (ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION* (STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II 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 Budiana dan Papa Dudun Suganda, kedua orang tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberi semangat untuk penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Kakak Puput Amelia dan adik Selly Maulina 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 Nabila Rizky Oktadini, 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 Fansyuri Dwi Putra selaku Kepala Bagian Umum, Ibu Nurjannah selaku Kepala Bagian Akademik, Kemahasiswaan dan Sumber Daya dan Ibu Agnes Fibriana Kurniawati selaku Kepala Subbagian Sumber Daya yang telah memberikan izin penelitian di Kantor LLDIKTI Wilayah II Palembang dan membantu penulis dalam pengambilan data.
9. Pak Tri Gunendro selaku Analis Kualifikasi dan Karir Pendidik yang telah membimbing, membantu dan memotivasi selama penelitian di Kantor LLDIKTI Wilayah II Palembang.
10. Teruntuk diriku sendiri, terima kasih banyak telah berjuang dan tetap bertahan hingga detik ini dari segala kesulitan yang menghadang selama proses perkuliahan tanpa menyerah.
11. Sahabat teristimewaku, Rafif Nopyefa yang selalu memberikan semangat, perhatian, pendengar keluh kesahku dan membantu

penulis selama perkuliahan.

12. Sahabat-sahabatku Dinda Mutiara, Aliyah Khofifah, Dinda Mellinda, Oriza Aleyda, Eny Zahara, Dhesika Jane dan Shabrina Shaliha yang selalu ada membantu dan menemaniku dari sekolah menengah pertama hingga sampai saat ini.
13. Sahabat seperjuanganku Umi Pertiwi, Tanti Hidayah, Yona Saymona dan Alisia Silver Stone yang telah banyak membantu dan menguatkan penulis selama perkuliahan.
14. Seluruh Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi Bilingual B Angkatan 2018.

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, 13 Januari 2022
Penulis,

Wiwit Widhya
NIM.09031181823026

**EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SI-KITO MENGGUNAKAN *FRAMEWORK*
(ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION***

**(STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKANTINGGI WILAYAH II
PALEMBANG)**

Oleh

Wiwit Widhya 09031181823026

ABSTRAK

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah II Palembang adalah instansi pemerintah di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah-wilayah tertentu. Dalam pengelolaan proses kenaikan jabatan fungsional, LLDIKTI wilayah II telah menerapkan sistem informasi berbasis *website*, yaitu SI-KITO (Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak instansi terkait, SI-KITO memiliki permasalahan yakni belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem dan belum mengetahui berada di *level* berapa tingkat kematangannya. Mengingat pentingnya sistem tersebut agar kegiatan operasional berjalan dengan baik dan lancar, maka perlu dilakukannya evaluasi untuk mengukur tingkat kematangan dari layanan sistem tersebut agar dapat dijadikan tolak ukur untuk keberlangsungan sistem. Untuk mengevaluasi tingkat kematangan SI-KITO, penulis menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 dengan domain *Service Operation*. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara untuk memperoleh nilai tingkat kematangan. Hasil perhitungan tingkat kematangan (*as is*) pada SI-KITO adalah sebesar 3,25 atau berada pada *level* 3 (*Defined*) sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan (*to be*) adalah sebesar 5,00 atau berada pada *level* 5 (*Optimized*) dengan nilai kesenjangan sebesar 1,77. Dari hasil evaluasi yang telah dilakukan terhadap SI-KITO, diperoleh 17 rekomendasi yang diharapkan dapat membantu pihak LLDIKTI Wilayah II Palembang sebagai bahan pertimbangan untuk mengatasi nilai kesenjangan yang ada guna meningkatkan operasional layanan SI-KITO.

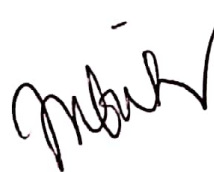
Kata Kunci: Audit Sistem Informasi, ITIL versi 3, *Maturity Level*

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

**Palembang, 13 Januari 2021
Pembimbing I**



Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

**THE EVALUATION OF MATURITY LEVEL OF SI-KITO USING FRAMEWORK
(ITIL) V3 DOMAIN SERVICE OPERATION
(CASE STUDY: HIGHER EDUCATION SERVICE INSTITUTION FOR REGIONII
PALEMBANG)**

By

Wiwit Widhya 09031181823026

ABSTRACT

The Higher Education Service Institute (LLDIKTI) region II Palembang is a government agency within the Ministry of Research, Technology and Higher Education whose task is to carry out supervision, control and guidance to Private Universities (PTS) in certain areas. In managing the process of functional promotion, LLDIKTI region II has implemented a website-based information system, namely SI-KITO (Online Functional Position Information System). Based on the results of observations and interviews with the relevant agencies, SI-KITO has a problem, namely that there has never been an evaluation of the system and does not know what level of maturity it is. Given the importance of the system so that operational activities run well and smoothly, it is necessary to carry out an evaluation to measure the maturity level of the system's services so that it can be used as a benchmark for the sustainability of the system. To evaluate the maturity level of SI-KITO, the author uses the framework of Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3 with Service Operation domain. This research was conducted by distributing questionnaires, observations and interviews to obtain the value of the maturity level. The result of calculating the maturity level (as is) on SI-KITO is 3.25 or is at level 3 (Defined) while the expected maturity level (to be) is 5.00 or is at level 5 (Optimized) with value of the gap (gap analysis) is 1.77. From the results of the evaluation that has been carried out on SI-KITO, 17 recommendations are obtained which are expected to help the LLDIKTI Region II Palembang as consideration for overcoming the existing gap values in order to improve the operation of SI-KITO services.

Keywords: *Information System Audit, ITIL version 3, Maturity Level*

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Endang Lestari Ruskan, M.T.
NIP. 197811172006042001

**Palembang, 13 Januari 2021
Pembimbing I**



Nabila Rizky Oktadini, M.T.
NIP. 199110102018032001

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	8
2.1.1 Sejarah Singkat LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	8
2.1.2 Visi LLDIKTI Wilayah II Palembang	10
2.1.3 Misi LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	11
2.1.4 Tujuan dan Indikator Kinerja Tujuan LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	12
2.1.5 Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah II Palembang.....	13
2.1.6 Tugas dan Fungsi Bidang LLDIKTI Wilayah II Palembang	15
2.2 Evaluasi	16
2.2.1 Pengertian Evaluasi.....	16
2.2.2 Tujuan Evaluasi.....	17
2.2.3 Jenis-Jenis Evaluasi.....	18
2.3 Sistem	19
2.4 Informasi	19
2.5 IT Service Management (ITSM)	20
2.6 ITIL (Information Technology Infrastructure Library).....	22
2.7 ITIL Service Lifecycle	24
2.8 Fokus Domain	26
2.8.1 Proses yang dicakup <i>Service Operation</i>	26
2.8.2 Fungsi yang dicakup <i>Service Operation</i>	27
2.9 Tingkat Kematangan (<i>Maturity Level</i>)	28
2.9.1 Definisi <i>Maturity Level</i>	28
2.9.2 Karakteristik <i>Maturity Level</i>	30
2.10 RACI <i>Chart</i>	33
2.11 Studi Literatur.....	34

BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	41
3.1 Objek Penelitian	41
3.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.1 Jenis Data	41
3.2.2 Sumber Data.....	41
3.2.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.3 Tahapan Penelitian	43
3.3.1 Studi Literatur	44
3.3.2 Observasi dan Wawancara	44
3.3.3 Identifikasi Masalah	44
3.3.4 Pemilihan Domain Berdasarkan <i>Framework</i> ITIL versi 3.....	45
3.3.5 Pemetaan Domain ITIL Versi 3	45
3.3.6 Kuesioner	49
3.3.7 Penentuan Responden	50
3.3.8 Penyusunan Kuesioner	51
3.3.9 Pengukuran dan Analisa Tingkat Kematangan	53
3.3.10 Rekomendasi Perbaikan	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Pengumpulan Data	57
4.2 Kuesioner.....	58
4.3 Pengolahan Data.....	61
4.4 Hasil Kuesioner <i>Maturity Level</i>	61
4.5 <i>Gap Analysis</i> (Analisis Tingkat Kesenjangan).....	71
4.6 Rekomendasi Perbaikan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1 Kesimpulan.....	84
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Struktur Organisasi LLDIKTI Wilayah II Palembang	13
Gambar 2.2 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	22
Gambar 2.3 <i>Maturity Level</i>	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	43
Gambar 4.1 Grafik Radar Tingkat Kematangan (<i>Gap Analysis</i>)	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan <i>Framework</i> ITSM	21
Tabel 2.2 Karakteristik <i>Maturity Level</i>	31
Tabel 3.1 Pemetaan Domain ITIL Versi 3	46
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Tingkat Kematangan.....	54
Tabel 3.3 Perhitungan Tingkat Kematangan.....	55
Tabel 3.4 Skala Indeks Penentuan <i>Maturity Level</i>	56
Tabel 4.1 Pemetaan RACI <i>Chart</i>	58
Tabel 4.2 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Management as a Practice</i>	62
Tabel 4.3 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Principle</i>	63
Tabel 4.4 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Processes</i>	64
Tabel 4.5 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Common Service Operation Acitivites</i>	65
Tabel 4.6 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Organzing for Service Operation Processes</i>	66
Tabel 4.7 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Technology Consideration</i>	67
Tabel 4.8 <i>Maturity Level</i> pada Sub Domain <i>Implementing Service Operation</i>	68
Tabel 4.9 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> Domain <i>Service Operation</i>	69
Tabel 4.10 Hasil Penilaian <i>Maturity Level</i> yang Diharapkan (<i>to be</i>).....	70
Tabel 4.11 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Management as a Practice</i>	71
Tabel 4.12 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Principle</i>	72
Tabel 4.13 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Processes</i>	73
Tabel 4.14 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Common Service Operation Acitivites</i>	74
Tabel 4.15 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Organizing for Service Operation</i>	75
Tabel 4.16 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Service Operation Technology Consideration</i>	76
Tabel 4.17 <i>Gap Analysis</i> pada Sub Domain <i>Implementing Service Operation</i>	77
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Analisa Tingkat Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Form Wawancara.....	A-1
Lampiran 2 Tampilan SI-KITO	B-4
Lampiran 3 Kuesioner <i>Maturity Level</i>	C-1
Lampiran 4 Turnitin	D-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa kemajuan teknologi informasi dapat memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kehidupan individu, organisasi, dan perusahaan. Sama halnya pada instansi pemerintahan, untuk mencapai nilai yang kompetitif, sebagian besar menggunakan teknologi informasi guna mendukung seluruh kegiatan operasionalnya (Bahtiar et al., 2018). Dengan adanya kemajuan teknologi informasi dapat memudahkan dan meningkatkan produktivitas kegiatan operasional instansi tersebut sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) wilayah II Palembang adalah instansi pemerintah di lingkungan Kementrian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi yang bertugas untuk melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah tersebut. Dalam pengelolaan proses kenaikan jabatan fungsional, baik dari sisi Dosen, Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi ataupun LLDIKTI wilayah II itu sendiri, LLDIKTI wilayah II telah menerapkan sistem informasi berbasis *website*, yaitu SI-KITO (Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online) yang dapat diakses 24 jam selama perangkat tersambung ke jaringan internet. Dengan adanya sistem ini mampu mempermudah Dosen untuk mengusulkan kenaikan jabatannya tanpa harus mengirim berkas secara manual

dan dapat mempermudah Dosen pengusul untuk memperoleh informasi terkait dengan usulan yang telah diajukan. Selain itu, dengan menggunakan SI-KITO, pihak LLDIKTI Wilayah II mampu menganalisis proses yang sebelumnya memakan waktu lama menjadi lebih singkat. Dengan menggunakan SI-KITO ini juga dapat membantu tim penilai dalam melakukan penilaiannya dimana saja tanpa harus membawa berkas yang banyak.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pihak instansi terkait, SI-KITO memiliki permasalahan yakni belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem dan belum mengetahui berada di *level* berapa tingkat kematangannya. Mengingat pentingnya sistem tersebut agar kegiatan operasional berjalan dengan baik dan lancar, maka perlu dilakukannya evaluasi untuk mengukur tingkat kematangan dari layanan sistem tersebut agar dapat diketahui permasalahan apa saja yang terjadi serta dapat memberikan rekomendasi apabila nilai kematangan sistem tidak sesuai dari standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Perlunya melakukan evaluasi terhadap suatu sistem juga dijelaskan pada jurnal penelitian yang berjudul “Pentingnya Evaluasi Program Di Institusi Pendidikan”. Dalam jurnal tersebut menyebutkan bahwa “Evaluasi sistem berguna untuk menentukan apakah program layak diteruskan, direvisi atau menghentikan program karena dianggap sudah tidak bermanfaat. Evaluasi juga akan mengukur ketercapaian setiap program yang sudah dilaksanakan”. (Munthe, 2015). Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila suatu sistem tidak dilakukan evaluasi, maka pihak instansi tidak dapat mengetahui apakah sistem tersebut layak atau tidak untuk diteruskan dan pihak instansi tidak dapat mengukur ketercapaian sistem yang telah diimplementasikan.

Evaluasi sistem informasi merupakan salah satu metode penilaian terhadap objek yang bertujuan untuk menilai dan mengkaji apakah sistem informasi di suatu instansi tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya. Sama halnya dengan yang dijelaskan oleh Arikunto (2010) “Evaluasi merupakan suatu kegiatan untuk menentukan hasil yang telah dicapai dari kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya guna menunjang tercapainya suatu tujuan”. Sedangkan menurut Husni (2010) “Evaluasi sistem informasi adalah suatu proses yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai hasil dari penilaian yang telah dilakukan terkait dengan permasalahan yang ada”.

Untuk mengevaluasi tingkat kematangan pada SI-KITO, penulis menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Dalam jurnal karya (Ekaputri et al., 2018), *framework* ini dipilih karena berpusat pada evaluasi yang dilakukan secara berkala untuk mengembangkan, meningkatkan, serta memperbaiki efektivitas layanan TI. Dipilihnya *framework* ini juga merujuk pada salah satu penelitian yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik Universitas IBA Palembang Menggunakan *Framework* ITIL V3 Domain *Service Operation*” yang memiliki masalah belum pernah dilakukannya evaluasi terhadap sistem, sehingga menyebabkan pihak UIBA belum memahami layanan apa saja yang dibutuhkan dalam kegiatan operasionalnya untuk meningkatkan layanan serta belum mengetahui sejauh mana sistem tersebut dalam memenuhi sasaran atau target yang telah ditentukan dari instansi itu sendiri (Apriza, 2021). *Framework* ITIL V3 terdiri dari 5 (lima) domain yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*.

Penelitian ini hanya berfokus pada domain *Service Operation* karena domain ini meliputi seluruh aktivitas harian yang berjalan pada pengelolaan layanan sistem. Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Kualifikasi LLDIKTI Wilayah II Palembang yaitu Bapak Tri Gunendro menyebutkan bahwa “Dalam operasional layanannya, SI-KITO masih terdapat kekurangan dalam manajemen kontrolnya dan penanganan sistem yang terbatas atau masih melibatkan pihak ke tiga. Hal ini dapat mengakibatkan terganggunya kegiatan operasional SI-KITO yang sedang berlangsung.” (Wawancara dengan Bapak Tri Gunendro, Analis Kualifikasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II, Senin, 09 Agustus 2021).

Maka dari itu, penulis memilih domain *service operation* sebagai fokus penelitian karena sesuai dengan permasalahan yang ada pada SI-KITO yakni terdapat masalah dalam kegiatan operasionalnya seperti terjadinya gangguan (*error*) pada sistem salah satunya *database* yang seringkali tidak terkoneksi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) pada SI-KITO serta dapat menghasilkan rekomendasi yang bisa dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak LLDIKTI Wilayah II untuk meningkatkan nilai *maturity level* ke tingkat yang lebih tinggi lagi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengangkat penelitian yang berjudul **“EVALUASI TINGKAT KEMATANGAN SI-KITO MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* (ITIL) V3 DOMAIN *SERVICE OPERATION* (STUDI KASUS : LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II PALEMBANG)”** untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengevaluasi Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang?
2. Bagaimana hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) pada pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan yang dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengevaluasi Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang.
2. Untuk mengetahui tingkat kematangan (*maturity level*) pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang.
3. Untuk mengetahui rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil perhitungan tingkat kematangan (*maturity level*) pada pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3 domain *service operation* di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau penambahan wawasan tentang Audit Sistem Informasi khususnya di bidang evaluasi yang mengacu pada *best practice framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 3.

b. Manfaat Praktis

1. Memberikan evaluasi berupa nilai tingkat kematangan (*maturity level*) pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 domain service operation*.
2. Memberikan rekomendasi dari hasil evaluasi yang dilakukan terhadap Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3 domain service operation*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lingkup penelitian ini dilakukan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang.
2. Objek yang diteliti adalah Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO).

3. Penelitian ini menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V.3* dengan memfokuskan pengukuran pada domain *Service Operation*.
4. Penilaian tingkat kematangan Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO) menggunakan *Maturity Level*.
5. Hasil akhir penelitian ini berupa penilaian *maturity level* serta pemberian rekomendasi berdasarkan pada hasil evaluasi pada Sistem Informasi Kepangkatan Jabatan Fungsional Online (SI-KITO).

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, M. K., Lizarti, N., & Ulfah, A. N. (2019). Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation. *Fountain of Informatics Journal*, 4(1), 8. <https://doi.org/10.21111/fij.v4i1.2810>
- Apriza, D. A. (2021) Pengukuran Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik IBA Palembang Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation. Universitas Sriwijaya, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Palembang:Jurusan Sistem Informasi
- 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.
- 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.
- Febriant, A. B., Mursityo, Y. T., & Rachmadi, A. (2019). Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5608–5615.
- Fitriani, C. (2014). Evaluasi Sistem Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja ITIL Versi 3 (Studi Kasus: PT. Asuransi Adira Dinamika).

- Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents, 3.
- Handayani, R. D., & Aziz, R. Z. A. (2020). *Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi*. 11(1), 29–35.
- Herlinudinkhaji, D., & Kendal, S. S. (2019). *Evaluasi Layanan Teknologi Informasi ITIL Versi 3 Domain Service Design pada Universitas Selamat Sri Kendal*. 1(1), 63–74.
- Jogiyanto, & Abdillah, W. (2011). *Sistem Tata Kelola Teknologi Informasi*, Yogyakarta
- Kaban, I. E. (2009). (*IT GOVERNANCE*). 9, 1–5.
- Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. [Online] tersedia di: <https://www.lldikti2.id/pages/sejarah-singkat>. [02 Agustus 2021]
- Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Palembang. 2020. *Rencana Strategis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II*. Palembang.
- Munthe, A. P. (2015). *Disampaikan dalam Workshop untuk Mahasiswa tentang Penelitian Metode Kuantitatif dan Kualitatif di Fakultas Ilmu Pendidikan UPH, Karawaci, 16 dan 23 Juni 2015*. 1–14.
- OGC. 2011 Best Management Practice: ITIL Service Operation. London: TSO (The Stationary Office) Rudd, C., & Sansbury, J. (2013). *ITIL Maturity Model and Self-Assesment Service: User Guide*. ALEXOS Limited, Norwich, UK.
- Romadhon, A. (2017). *MENGUKUR TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN IT DENGAN FRAMEWORK ITIL V3 (Studi kasus : PUSTIPANDA UIN Jakarta) MENGUKUR TINGKAT KEMATANGAN LAYANAN IT DENGAN*

FRAMEWORK ITIL V3 (Studi kasus : PUSTIPANDA UIN Jakarta) (Vol. 3).

Wirawan, D. (2012). *Evaluasi: Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi.*

Yasmi, P. S., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Infrastruktur Data Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dengan. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5347–5356.