

ABSTRAK

Judul : Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation* (Studi Kasus : Sekretariat Jenderal MPR RI)
Nama : Hanifah Intania
Program Studi : Sistem Informasi

Sistem informasi dapat membantu pemerintah menjalankan organisasi dengan efektif serta efisien. Salah satu bentuk sistem informasi yang diadopsi oleh pemerintah adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, PPID sendiri merupakan sebuah layanan online berbentuk website bagi pemohon informasi publik sebagai salah satu wujud pelaksanaan keterbukaan informasi publik di Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia yang bertanggung jawab di bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di badan publik. PPID MPR RI ini didirikan pada tahun 2016 yang termasuk ke dalam sistem *E-Governance* karena membantu dalam transaksi layanan publik yang tidak dibatasi sekat waktu dan lokasi.

Namun terdapat beberapa permasalahan di dalam website PPID MPR RI, yaitu belum dilaksanakannya pemeriksaan website dan email PPID secara rutin dan berkala oleh petugas PPID, tidak adanya status progress ketika pengguna sudah mengisi form registrasi sehingga pengguna layanan tidak mendapatkan respon status permohonan informasinya dengan cepat, Kemudian permasalahan PPID MPR RI berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubag mengatakan bahwa permasalahan PPID yang paling utama yaitu terkait penyelesaian informasi berupa waktu penyelesaian permohonan informasi yang cukup lama dan saat ini PPID berada pada level 3 yaitu *defined* sehingga perlu dilakukan pengukuran untuk mencapai target yang diinginkan yaitu level 4.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Maka dari itu dilakukan sebuah analisis untuk mengukur pelayanan PPID serta memastikan apakah pengelolaan Layanan TI yang ada sudah diterapkan sesuai standar sehingga dapat mengurangi resiko yang akan terjadi berdasarkan *framework ITIL*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *maturity level* pada pelayanan PPID sebesar 3,2 yang berada pada level 3 (*defined*), Namun target dari PPID sendiri berada pada level 4 (*managed*) maka dari itu dihasilkan sebuah GAP sebesar 0,3.

Kata kunci : Sistem Informasi, ITIL V3, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, *Service Operation*, *Maturity Level*.

ABSTRACT

Title : *Evaluation of Service Management on the Website of the Managing Officer Information and Documentation (PPID) Using ITIL V3 Domain Service Operation Framework (Study Case: Secretariat General MPR RI)*
Name : Hanifah Intania
Study Program : *Information System*

Information systems can help governments run organizations effectively and efficiently. One form of information system adopted by the government is the Information Management and Documentation Officer, the PPID itself is an online service in the form of a website for applicants for public information as a form of implementing public information disclosure in the People's Consultative Assembly of the Republic of Indonesia which is responsible for storing, documenting, provision, and/or information services in public bodies. PPID MPR RI was founded in 2016 which is included in the E-Governance system because it helps in public service transactions that are not limited by time and location.

However, there are a number of problems on the PPID MPR RI website, namely that PPID officials have not carried out routine and periodic website and e-mail checks by PPID officers, there is no progress status when users have filled out the registration form so that service users do not get a response to the status of their request for information quickly, then PPID MPR RI problems based on the results of the researcher's interview with the Head of Sub-division said that the most important PPID problem is related to the completion of information in the form of a long time to complete requests for information and currently the PPID is at level 3, namely defined so it is necessary to measure it to achieve the desired target, namely level 4.

Based on these problems, an analysis is therefore carried out to measure PPID services and ensure whether the management of existing IT services has been implemented according to standards so as to reduce risks that will occur based on the ITIL framework. The results of this study indicate that the maturity level in PPID services is 3.2 which is at level 3 (defined). However, the target of the PPID itself is at level 4 (managed). Therefore, a GAP of 0.3 is produced.

Keywords: *Information Systems, ITIL V3 Framework, Information Management and Documentation Officer, Service Operation, Maturity Level.*