



**UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

**EVALUASI MANAJEMEN LAYANAN PADA WEBSITE  
PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
(PPID) MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V3 *DOMAIN  
SERVICE OPERATION***

**(STUDI KASUS : SEKRETARIAT JENDERAL MPR RI)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**NAMA : HANIFAH INTANIA  
NIM : 20190803026**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2023**