

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	3
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	4
1.5 Ruang Lingkup Tugas Akhir.....	4
1.6 Kerangka Berpikir	4
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Sistem	7
2.2 Informasi	7
2.3 Sistem Informasi.....	7
2.4 Teknologi Informasi	8
2.5 Manajemen Layanan	8
2.6 Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.....	8
2.7 Framework.....	10
2.8 Service	10
2.8.1 ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>).....	10
2.9 ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>).....	11
2.9.1 Sejarah ITIL	11
2.9.2 ITIL V3	11
2.10 Manfaat ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>).....	13
2.11 Perbedaan antara ITIL, ISO/IEC 20000, dan COBIT 5	13
2.12 Service Operation	15

2.13	Maturity Level	16
2.13.1	Proses Maturity Level	18
2.13.2	Karakteristik Maturity Level	19
2.14	Metode Penelitian	20
2.14.1	Jenis Penelitian	20
2.14.2	Populasi dan Sampel	21
2.15	Skala Likert	24
2.16	Penelitian Terdahulu	24
BAB 3	METODE PENELITIAN	30
3.1	Rencana Penelitian	30
3.2	Obyek Penelitian	30
3.3	Gambaran Umum Instansi	30
3.3.1	Lokasi Penelitian	30
3.3.2	Sejarah	30
3.3.3	Visi Instansi	30
3.3.4	Misi Instansi	31
3.3.5	Logo Instansi	32
3.3.7	Tujuan Instansi	33
3.3.8	Waktu Penelitian	34
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1	Observasi	37
3.5.2	Wawancara	37
3.5.4	Studi Literatur	37
3.5.5	Pengukuran Layanan IT	37
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	<i>RACI Chart</i>	38
3.6.2	Katalog Layanan	39
3.6.3	<i>Service Level Requirement</i>	39
3.6.4	<i>Service Level Agreemeent</i>	39
3.6.5	<i>Operational Level Agreemeent</i>	39
3.6.6	Penilaian <i>Maturity Level</i>	39
3.6.7	Analisis Kesenjangan (<i>GAP Analysis</i>)	40

3.6.8	Standar Operasional Prosedur	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Pemetaan RACI	41
4.2	Katalog Layanan.....	42
4.3	Penyusunan <i>Service Level Requirement (SLR)</i>	45
4.4	Penyusunan <i>Service Level Agreement (SLA)</i>	49
4.5	Penyusunan <i>Operational Level Agreement (OLA)</i>	52
4.6	Hasil Kuesioner	55
4.7	Hasil GAP.....	56
4.8	Hasil Maturity Level	58
4.9	Standar Operasional Prosedur	59
4.9.1	SOP Penetapan dan Pemutakhiran DIP	59
4.9.2	SOP AP Permohonan Data dan Informasi.....	60
4.9.3	SK Sesjen MPR RI NO 151L Standar Pelayanan Data dan Informasi.....	61
4.10	Rekomendasi Penelitian	65
BAB V	KESIMPULAN	69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
DAFTAR LAMPIRAN	71
DAFTAR REFERENSI	74

DAFTAR TABEL

Tebel 2.1 Perbedaan ITIL, ISO/IEC 20000, dan COBIT 5.....	13
Tebel 2. 2 Maturity Level Assesment	17
Tebel 2.3 Karakteristik.....	19
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Expert Respondent	36
Tabel 4. 1 RACI <i>Chart</i>	41
Tabel 4. 2 Prosedur Permohonan Informasi.....	42
Tabel 4. 3 Tabel Prosedur Permohonan Keberatan.....	43
Tabel 4. 4 Tabel Prosedur Permohonan Sengketa.....	44
Tabel 4. 5 Daftar Layanan Terkategorisasi.....	45
Tabel 4. 6 Struktur dan Konten Dokumen SLR.....	46
Tabel 4. 7 Service Level Requirement.....	47
Tabel 4. 8 Struktur dan Konten Dokumen SLA.....	49
Tabel 4. 9 Operational Level Agreement.....	53
Tabel 4. 10 Hasil kuesioner dan Maturity Level.....	55
Tabel 4. 11 GAP Seluruh Service Area	56
Tabel 4. 12 Rekomendasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir.....	5
Gambar 2. 1 Halaman Utama PPID.....	10
Gambar 2.2 ITIL V3 <i>Framework</i>	12
Gambar 2.3 Rumus Maturity Level	17
Gambar 2. 4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
Gambar 3. 1 Logo MPR RI.....	32
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PPID.....	33
Gambar 4. 1 Gambar Maturity Level.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	71
Lampiran 2. Wawancara	72
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara.....	80
Lampiran 4. Service Operation Readiness Assessment.....	57
Lampiran 5. Kuesioner.....	64
Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	70
Lampiran 7. Surat Keterangan Staf PPID 2022	71
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	72
Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian.....	73