

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-nya, penulis dapat Menyusun Tugas Akhir yang berjudul **“Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation* di MPR RI “.**

Penulisan Tugas Akhir penelitian ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S-1) dan mencapai gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi di Universitas Esa Unggul.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, kesabaran serta ketaguhan kepada penulis sehingga dapat mengerjakan Tugas Akhir.
2. Kedua orang tua saya yang tak henti-henti nya memberikan doa dan semangat sehingga penulis dapat mengerjakan Tugas Akhir.
3. Bapak Dr. Ir. Arif Kusuma A.P., MBA, IPU, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Vitri Tundjungsi, ST, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.
5. Ibu Dr. Nenden Siti Fatonah, S.Si, M.Kom, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Esa Unggul.
6. Ibu Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, selaku Dosen Pembimbing serta selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Terimakasih telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komputer, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu Namanya.
8. Ibu Kartika Indriati Sekarsari S.E., M.AP. selaku devisa Sumber Daya Manusia (SDM) yang sudah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian Tugas Akhir di MPR RI, Saya ucapkan terima kasih.
9. Bapak Prandaya Adi selaku bagian kepegawaian yang sudah menghubungi peneliti dengan narasumber wawancara, Saya ucapkan terimakasih.
10. Narasumber wawancara peneliti Bapak Ario Setiawan selaku Kasubag Pemberitaan dan Ibu Try Syilvani selaku staff PPID, saya ucapkan terima kasih atas waktu dan kesempatan nya.

11. Kepada keluarga besar saya. Terima kasih atas doa serta dukungannya.
12. Kepada sahabat dekat penulis Zidan Daffa yang telah telah menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman serta memberikan dukungan, saran, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
13. Kepada teman – teman seperjuangan penulis Alfinda Rachmah, Suhailia, Fakhirah Din Mohamad, Cindy Asari, Maria Fabiana Pivara, Ayu Widhya Zen, Devi Agustin Utari, Liuzly Hindun NU, Dicky Irwan Maulana, Gilfen Gioferi, Galih Rakasiwi dan Achmad Albian Maulana yang telah telah menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman serta memberikan dukungan, saran, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
14. Kepada teman teman fakultas Ilmu Komputer Angkatan 2019 yang telah memberikan semangat, arahan serta dukungan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan atau ketidak sempurnaan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya, oleh karena itu penulis berharap masukan dan saran dalam penulisan agar dapat menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata saya berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan *Framework* ITIL V3 *Domain Service Operation* (Studi Kasus: Sekretariat Jenderal MPR RI)”** dapat memberikan manfaat inspirasi terhadap pembaca.

Jakarta, 31 Oktober 2022



Hanifah Intania

(2019-08-03-026)

Penulis