

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

#### Data Pribadi

Nama : Hanifah Intania  
 Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Maret 2001  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jl. P. Kenanga V no 30 RT.007/RW015, Kel Grogol  
 Utara, Kec Kebayoran Lama, Kota Jakarta  
 Selatan, 12210  
 Telepon : 087775695016  
 Email : [Hanifahintania1@gmail.com](mailto:Hanifahintania1@gmail.com)



#### Riwayat Pendidikan

Periode (Tahun)	Sekolah/Institusi/ Universitas	Jurusan	Jenjang Pendidikan
2007 - 2013	SDN 16 Pagi Jakarta	-	SD
2013 - 2016	SMPN 185 Jakarta	-	SMP
2016 - 2019	SMA Muhammadiyah 18 Jakarta	IPS	SMA
2019 - 2023	Universitas Esa Unggul	Sistem Informasi	S1

**Lampiran 2. Wawancara**

Narasumber I : Ario Setiawan  
 Jabatan : Kasubag Pemberitaan dan Layanan Informasi  
 Hari/Tanggal : Jumat, 4 November 2022  
 Tempat : Ruangan PPID MPR RI

Narasumber II : Try Syilvani  
 Jabatan : Staff PPID  
 Hari/Tanggal : Jumat, 4 November 2022  
 Tempat : Ruangan PPID MPR RI

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
1	Sejak kapan sistem PPID MPR RI ini mulai diterapkan ?	PPID sendiri mulai diterapkan dari tahun 2016	Tahun 2016
2	Adakah catatan kelola (record) yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management) dalam pelayanan PPID ?	Kalau terkait dengan permasalahan itu kita berdasarkan SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat, jadi kita survey kepuasan dari masyarakat sama kita punya laporan per-semester berarti dalam rentang waktu 6 bulan dalam satu tahun memiliki 2 laporan, Kemudian di laporan tersebut kita mencantumkan kendala dan permasalahannya	Kemudian di laporan tersebut kita mencantumkan kendala dan permasalahannya. Sejauh ini Kendala PPID yang utama yaitu terkait penyelesaian informasi berupa waktu penyelesaian permohonan informasi yang cukup lama.
3	Bagaimana solusi jika terdapat permasalahan tersebut (incident management)?	Kalau solusi yang terkait dengan permasalahan penyelesaian permohonan informasi, Sekarang ini sudah	Dengan menggunakan Helpdesk, jadi pengguna bisa

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
		mulai mengaktifkan whatsapp PPID, jadi didalam website <a href="https://ppid.mpr.go.id/id">https://ppid.mpr.go.id/id</a> terhubung dengan Helpdesk ketika di klik langsung terhubung dengan whatsappnya PPID. Jadi kita bisa mengetahui ketika ada yang ingin memohon informasi dengan cepat.	langsung ke website kemudian scroll halaman utama dan bisa klik Helpdesk
3	Apakah sistem PPID menganalisis semua record kegiatan yang berkaitan terhadap permasalahan pelayanan (problem management) ?	Iya, jadi kalau kegiatan record sendiri itu lebih berbentuk catatan atau dokumen, karena berdasarkan hasil tadi yaitu Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna itu ada catatan.	Jadi catatan tersebut kami kumpulkan dalam bentuk laporan dan dijadikan catatan, nanti nya di laporan tersebut ada evaluasi dan tindak lanjut.
4	Apa yang di lakukan oleh PPID terhadap semua record yang berkaitan dengan pelayanan (event management)?	Jadi catatan tersebut berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat, kami kumpulkan kemudian akan kami evaluasi dan tindak lanjut.	Akan kami evaluasi berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
5	Apakah terdapat SOP di dalam kebijakan PPID?	SOP itu ada	Ada
6	Informasi apa saja yang PPID berikan kepada pemohon informasi ?	Sebenarnya semua informasi dapat diberikan, kalau permasalahan permintaannya tergantung masyarakat atau pihak pengguna, secara ini kita terbuka sesuai peraturan perundang-undangan semua informasi wajib kita berikan,	Kalau di dalam website itu ada 3 standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan informasi, prosedur pelayanan

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
		<p>kalau contohnya misalnya informasi tentang kepegawaian dalam artian untuk meminta alamat pegawai, nomor telepon pegawai atau misalnya minta data diri pegawai yang detail itu rentan penggunaan informasi yang bisa di salah gunakan dan tidak boleh, karena ada klasifikasi nya sendiri seperti mana saja informasi yang boleh diberikan dan mana saja yang tidak boleh diberikan, selama informasi nya terbuka dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan kita akan kasih.</p>	<p>sengketa dan prosedur pelayanan keberatan</p>
7	<p>Kalau misalkan ada permasalahan terkait layanan dari pemohon informasi itu bisa menghubungi ke siapa atau ke mana?</p>	<p>Kita membuka semua kanal, boleh melalui email, telepon atau datang langsung ke PPID karena kita terbuka, namun kita memang tidak mempunyai saluran khusus</p>	<p>Melalui email, telepon atau bisa datang langsung ke PPID MPR</p>
8	<p>Apakah ada pelaporan yang berkaitan dengan keluhan dari pemohon informasi terhadap sistem PPID MPR RI ?</p>	<p>Sejauh ini Kendala PPID yang utama yaitu terkait penyelesaian informasi berupa waktu penyelesaian permohonan informasi yang cukup lama, namun kalau pelaporan secara khusus belum ada</p>	<p>Sejauh ini belum ada, belum ada pelaporan secara khusus</p>
9	<p>Apakah PPID MPR RI membuat laporan harian,mingguan dan bulanan yang berkaitan dengan pelayanan informasi ?</p>	<p>Per-6 bulan, karena sebenarnya dari segi permohonan informasi ke PPID tidak terlalu banyak karena disini ada 3 lembaga, jadi karakteristik setiap lembaga itu berbeda ada DPR,</p>	<p>Kalau PPID MPR RI ini kita membuat laporan Per-6 bulan</p>

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
		MPR dan DPD. Kalau DPR dari segi permohonan informasinya lebih banyak dikarenakan DPR yang merancang undang-undang, jadi semua hal yang berkaitan dengan undang-undang banyak yang bertanya ke DPR. Kalau PPID MPR ini lebih berfokus ke UUD'45, jadi lebih menyesuaikan saja karena dari komisi informasi pusat pun tidak mewajibkan sekian kali untuk dilakukan evaluasi karena disesuaikan dengan instansi masing – masing namun setidaknya minimal dilakukan evaluasi 1x dalam setahun.	
10	Dalam bentuk apa pelaporan tersebut (softcopy atau hardcopy)?	Softcopy dan hardcopy	Softcopy dan hardcopy
11	Apakah PPID MPR RI pernah mengadakan meeting yang berkaitan dengan permasalahan layanan (problem management), maupun meeting untuk menyelesaikan suatu insiden (incident management) ?	Pernah	Pernah
12	Biasanya meeting dilakukan berapa kali ?	Kalau untuk meeting itu tergantung, kita tidak menjadwalkan dengan sesuai karena tergantung ada permasalahan atau tidak atau	Kalau meeting itu tergantung jika ada permasalahan atau tidak

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
		hal-hal apa yang perlu dilakukan.	
13	Adakah prosedur dalam melakukan meeting ?	Tidak ada, tapi kalau terkait meeting karena di tiap tahun kita mempunyai monitoring dan evaluasi nya sendiri, jadi meeting rutin yang pasti ada untuk kita lakukan itu baik pihak external maupun internal bisa dilakukan 3x – 4x atau bisa dikatakan dilakukan sebuah meeting sebanyak 4x dalam satu tahun.	Tidak ada, tapi kalau terkait meeting karena di tiap tahun kita mempunyai monitoring dan evaluasi nya sendiri, jadi meeting rutin yang pasti ada untuk kita lakukan itu baik pihak external maupun internal bisa dilakukan 3x – 4x atau bisa dikatakan dilakukan sebuah meeting sebanyak 4x dalam satu tahun.
14	Adakah dokumentasi saat melakukan meeting yang berkaitan dengan permasalahan layanan (problem management) dan suatu insiden (incident management) ?	Ada	Ada
15	Dalam bentuk apa dokumentasi itu ?	Foto atau notulen rapat	Foto atau notulen rapat

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
16	Berapa banyak jumlah staff yang mengelola di dalam PPID MPR RI ini ?	Untuk staff ada 6 termasuk admin, kalau jumlah di sekjen MPR RI ada 344 untuk yang PNS	Ada 6
17	Apakah sistem PPID memberikan informasi atau melakukan update perubahan jika ada permasalahan ?	Kalau dari segi pembaruan informasi tergantung informasi nya, PPID sendiri hanya sebagai petunjuk orang untuk mengetahui informasi atau hanya item-item tertentu, sebenarnya informasi ini ada di web utama Lembaga yaitu <a href="https://www.mpr.go.id/">https://www.mpr.go.id/</a> . Kemudian kita juga mempunyai web sekretariat jenderal dan ada juga informasi yang kita sampaikan melalui media sosial, Jadi kalau update informasi otomatis pasti ada update	Jadi biro – biro tertentu mempunyai website nya sendiri, ketika berkaitan dengan hukum kita ada website JDIH, ketika berkaitan dengan pengadaan barang dan jasa menggunakan website LPSE, kalau update internal untuk kita sendiri sebagai evaluasi tetapi kalau update sistem yang bertujuan untuk pihak external mengetahui ada perubahan pasti akan di input, seperti misalnya PPID tutup sementara kemarin kita akan menginformasikan di dalam website PPID

No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
18	Apa saja yang dilakukan PPID untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?	Yang pasti kita akan melengkapi SOP – SOP yang belum ada, kemudian terutama di website PPID merubah untuk memudahkan para pengguna informasi yang butuh, semuanya kita secara umum seperti Langkah – Langkah permohonan informasi sudah dibuatkan semuanya, tetapi perlu penyesuaian di website PPID memang ada beberapa yang belum berfungsi sebagaimana mestinya.	Sama kita juga mengikuti petunjuk dari komisi informasi pusat, jadi ada rekomendasi dari komisi informasi pusat berdasarkan monitoring dan evaluasi setiap tahun, kemudian dari saran dan masukan dari komisi informasi pusat akan kita lakukan untuk perbaikan kedepannya, jadi kita mempunyai lembaga nya sendiri untuk monitoring dan evaluasi. Dari Lembaga tersebut memberikan kita Langkah – Langkah atau petunjuk untuk perbaikan PPID.
19	Berapa banyak pengguna sistem PPID MPR RI ?	Ada 344 yaitu PNS nya sendiri	Sekitar 300an
20	Apakah pemohon informasi (pengguna) bisa memberikan saran ke sistem PPID MPR RI ?	Bisa, justru setiap tahun PPID akan meminta saran dari mereka yang sudah pernah meminta informasi ke PPID.	Pemohon bisa memberikan, saran dilakukan bisa lewat email



No	Pertanyaan	Jawaban Narasumber I	Jawaban Narasumber II
21	Dengan cara apa pemohon informasi (pengguna) memberikan saran ke sistem PPID?	PPID memberikan email, karena rata-rata pengguna menggunakan email ke kami	Pengguna juga bisa memberikan saran ketika mengisi survey, jadi ketika pengguna mengisi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) nanti di drop down bawahnya ada bagian saran dan masukan untuk PPID.
22	Pada level berapa PPID saat ini ?	Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat, PPID saat ini diperkirakan di level 3	Di level 3
23	Untuk pelayanan di dalam PPID sendiri, pada level berapa target yang ingin PPID berikan dalam pelayanan informasi ?	Untuk target PPID kedepan nya, kami ingin berada di target 4	Target PPID kedepan nya kami ingin berada di level 4

**Responden 1**  
Kasubag Pemberitaan dan  
Layanan Informasi



**Ario Setiawan**

**Responden 2**  
Staff PPID



**Try Syilvani**

Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara



#### Lampiran 4. Service Operation Readiness Assessment

##### Data entry

Below are the only valid entries for the assessment

Each person must use the drop-down box and select an answer for each question for each process area.

1	Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan
2	Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)
3	Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)
4	Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)
5	Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)
6	Bayu Nugroho - Analisis

##### Step 2 - Now have each participant answer each question for each Service Operation area, under their name.

1	Service Management as a Practice	Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan	Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)	Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)	Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)	Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)	Bayu Nugroho - Analisis	Total	Count	Avg
1	Manajemen Layanan pada PPID didefinisikan dengan jelas	3	3	4	3	4	4	21	6	3,5
2	Pihak PPID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon	3	4	4	3	3	4	21	6	3,5
3	PPID mendefinisikan fungsi dari layanan dan proses dengan jelas	3	4	5	3	5	4	24	6	4
4	Adanya catatan Kelola yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management) dalam ppid	3	4	5	3	4	4	23	6	3,83333333
5	Proses Manajemen Insiden dan Masalah didefinisikan	3	3	3	3	4	4	23	6	3,5
6	Tujuan dari layanan PPID sudah ditentukan, di definisikan dan ditetapkan	3	2	4	3	3	3	23	6	3
	SCORE	18	20	26	18	23	23	128	36	3,55555556

2	<b>Service Operation Principles</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	Total	Count	Avg
1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tujuan layanan dan kriteria kinerja nya	3	3	4	4	4	4	22	6	3,6666667
2	PPID mempunyai pelaporan kerja yang resmi	5	5	5	4	5	4	28	6	4,6666667
3	PPID telah terstruktur, rapat operasional rutin	3	2	4	3	5	4	21	6	3,5
4	PPID berpartisipasi dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen perencanaan	3	3	3	4	4	4	21	6	3,5
5	PPID telah menetapkan maksud, tujuan, sasaran serta kebijakan dari kegiatan operasional atau insiden yang tercatat (event management)	3	4	3	4	4	4	22	6	3,6666667
<b>SCORE</b>		17	17	19	19	22	20	114	30	3,8
3	<b>Service Operation Processes</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	Total	Count	Avg
1	Aktivitas proses pemicu dalam permasalahan pelayanan dan solusi ditentukan	2	3	4	4	3	3	19	6	3,1666667
2	Record kegiatan atau pelaporan yang berkaitan dengan pelayanan sudah didefinisikan	3	4	3	4	3	3	20	6	3,3333333
3	PPID telah mendefinisikan terjadinya insiden dan meminimalkan dampak insiden yang tidak dapat dicegah (request fulfillment) sesuai tujuan, sasaran dan objektif	2	3	3	4	3	3	18	6	3
4	PPID telah mendefinisikan cara untuk mencegah terjadinya insiden dan meminimalkan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, sasaran dan objektif	3	3	3	3	3	3	18	6	3
5	PPID telah mendefinisikan untuk melindungi kerahasiaan, integritas serta ketersediaan (Access anagement) sebagai maksud, tujuan dan	2	3	3	5	3	3	19	6	3,1666667

sasaran Pelayanan										
<b>SCORE</b>		12	16	16	20	15	15	94	30	3,1333333
<b>4</b>	<b>Common Service Operation Activities</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	<b>Total</b>	<b>Count</b>	<b>Avg</b>
1	PPID mengarahkan informasi yang dilaporkan ke orang, kelompok, atau alat yang tepat	4	4	5	4	3	3	23	6	3,8333333
2	PPID telah menentukan apa yang perlu dipantau	3	4	4	4	5	3	23	6	3,8333333
3	PPID memiliki pemantauan dan kontrol internal dan eksternal	3	3	4	4	5	3	22	6	3,6666667
4	PPID mengelola berbagai jenis pemantauan	3	3	3	3	4	3	19	6	3,1666667
<b>SCORE</b>		13	14	16	15	17	12	87	24	3,625
<b>5</b>	<b>Organising Service Operation</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	<b>Total</b>	<b>Count</b>	<b>Avg</b>
1	Fungsi Helpdesk/ Service Desk didefinisikan	5	5	5	5	3	4	27	6	4,5
2	PPID memiliki peran dalam mencatat dan mengelola layanan (event management)	3	5	5	4	4	4	25	6	4,1666667
3	PPID memiliki peran dalam pemulihan pelayanan secepat mungkin dan dampak bisnis diminimalkan (incident management)	2	3	3	4	4	4	20	6	3,3333333
<b>SCORE</b>		10	13	13	13	11	12	72	18	4
<b>6</b>	<b>Service Operation Technology Considerations</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	<b>Total</b>	<b>Count</b>	<b>Avg</b>
1	PPID memiliki Teknologi Manajemen Layanan TI Terintegrasi (ITSM)	5	5	5	4	3	4	26	6	4,3333333
2	PPID memiliki tools Helpdesk/Service Desk	5	5	5	5	3	4	27	6	4,5
3	PPID memiliki infrastruktur Telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk	5	5	5	5	4	4	28	6	4,6666667

SCORE		15	15	15	14	10	12	81	18	4,5
7	<b>Implementing Service Operation</b>	<b>Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan</b>	<b>Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)</b>	<b>Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)</b>	<b>Bayu Nugroho - Analisis</b>	Total	Count	Avg
1	PPID secara aktif Mengelola Perubahan dalam operasi pelayanan (service operation)	3	3	5	5	4	4	24	6	4
2	Staff operasional PPID terlibat dalam desain dan transisi layanan	3	4	4	5	4	4	24	6	4
3	PPID memantau layanan dan mengelola pemicu perubahan pada layanan	3	2	5	5	5	4	24	6	4
SCORE		9	9	14	15	13	12	72	18	4

## Questionnaire Results

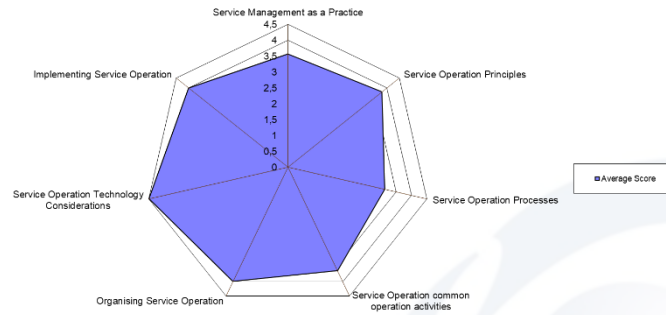
Service Operation Area responses all participants	Initial - processes and activities are adhoc or chaotic or undefined	Repeatable - basic processes and activities are established and there is a level of discipline and adherence	Defined - All processes and activities are defined, documented, standardised and integrated together	Managed - Processes are measured by collecting detailed data on the processes and their quality and appropriately improved	Optimizing - Continuous process improvement is adopted. Process and activities are mature	Nbr of Responses
Service Management as a Practice	0	1	17	15	3	36
Service Operation Principles	0	1	9	15	5	30
Service Operation Processes	0	3	21	5	1	30
Service Operation common operation activities	0	0	12	9	3	24
Organising Service Operation	0	1	4	7	6	18
Service Operation Technology Considerations	0	0	2	5	11	18
Implementing Service Operation	0	1	4	7	6	18

Service Operation Average score all participants, all questions	Average Score
Service Management as a Practice	3,555555556
Service Operation Principles	3,8
Service Operation Processes	3,133333333
Service Operation common operation activities	3,625
Organising Service Operation	4
Service Operation Technology Considerations	4,5
Implementing Service Operation	4

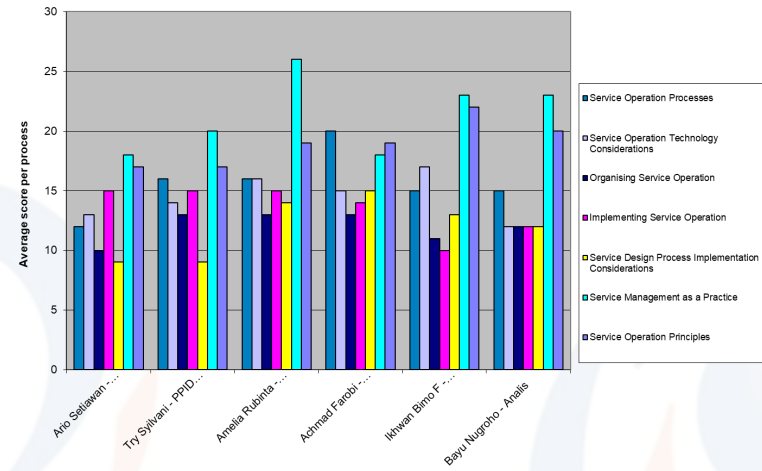
<b>Participant</b>	<b>Service Operation Processes</b>	<b>Service Operation Technology Considerations</b>	<b>Organizing Service Operation</b>	<b>Implementing Service Operation</b>	<b>Service Design Process Implementation Considerations</b>	<b>Service Management as a Practice</b>	<b>Service Operation Principles</b>
Ario Setiawan - Kasubag Pemberitaan	12	13	10	15	9	18	17
Try Syilvani - PPID Pelaksana (staff)	16	14	13	15	9	23	17
Amelia Rubinta - PPID Pelaksana (staff)	16	16	13	15	14	28	19
Achmad Farobi - PPID Pelaksana (Staff)	20	15	13	14	15	18	19
Ikhwan Bimo F - PPID Pelaksana (Staff)	15	17	11	10	13	24	22
Bayu Nugroho - Analisis	15	12	12	12	12	24	20



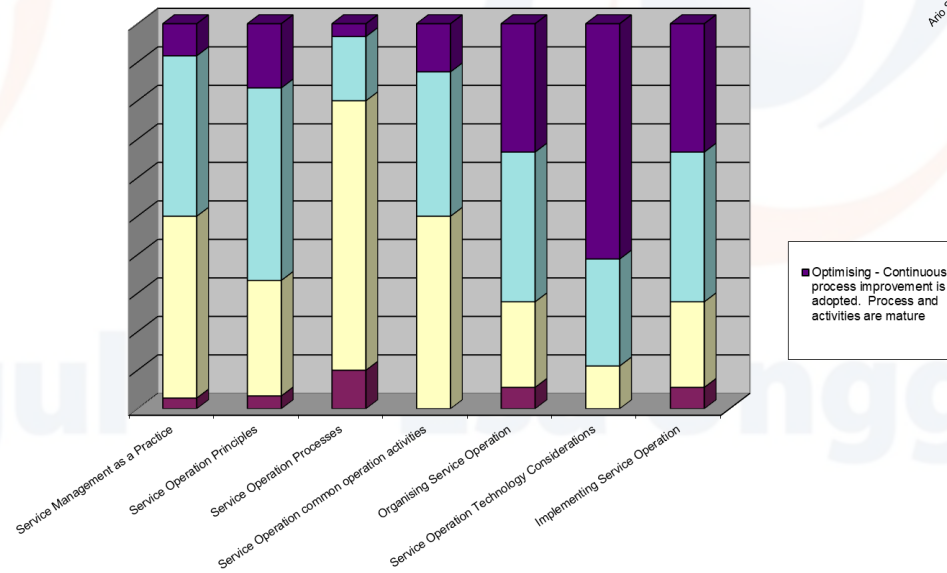
Average Service Transition Readiness Score - all participants, all questions



Participant View



Summary of all Responses per Service Transition area



# Lampiran 5. Kuesioner

1/12/2022

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Hanifah Intania mahasiswa Sistem Informatika dari Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPID MPR RI, untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informatika Fakultas Ilmu Komputer yang memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL 4 Domain Service Operation (Studi Kasus: Sekretariat Jenderal MPR RI)".

Selubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini dibuat untuk menilai kinerja dalam pelayanan PPID. Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk mendukung penelitian dari peneliti, maka dari itu, data yang anda isi akan terjaga kerahasiaannya.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Hanifah Intania

### Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap : Ario Setiawan

Jenis Kelamin :  Laki - Laki

Perempuan

Usia :  30 - 25

26 - 31

32 - 38

39 - 59

Jabatan : Kepala Perwakilan

Tingkat Pendidikan :  SMA

D1

S1

S2

S3

Responden  
Ario Setiawan

### Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

Keterangan untuk pengisian :

- 1 Inital** : Proses dan aktivitas ini bersifat adhoc atau kasus atau tidak terdefinisi
- 2 Repeatable** : Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang ditetapkan dan ada tingkat disiplin dan kepastian
- 3 Defined** : Sesuai proses dan aktivitas di definisikan, didokumentasikan, distandarisasi dan dioperasikan
- 4 Managed** : Proses diukur dengan menggunakan data terencana tentang proses dan kualitasnya dan ditindaklanjuti secara tepat
- 5 Optimizing** : Perubahan proses berkelanjutan diadopsi, Proses dan aktivitas sedang matang

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPID didefinisikan dengan jelas				✓	
	SMP2	Pihak PPID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon				✓	
	SMP3	PPID mendefinisikan tempo dari layanan dan proses dengan jelas				✓	
Service Operation Principles	SMO1	Tujuan dari layanan PPID sudah ditetapkan, di definisikan dan dijabarkan				✓	
	SMO2	Adanya catatan Kelola yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management)				✓	

Service Operation Principles	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tujuan layanan dan kinerja kerjanya				✓	
	SOP2	PPID mempunyai pelaporan kerja yang rinci				✓	
	SOP3	PPID telah merestruktur, rapai operasionalnya				✓	
	SOP4	PPID berpartisipasi dalam pemebusan dan pemeliharaan dokumen pemecahan				✓	
	SOP5	PPID telah menetapkan prosedur, tugas, peranan serta ketepatan dari kegiatan operasional atau insiden yang terencana (event management)				✓	
Service Operation	SOP1	Aktivitas proses pemecahan dalam permasalahan pelayanan dan insiden ditunjukkan				✓	
	SOP2	Rekord kegiatan atau pelaporan yang berkaitan dengan pemecahan sudah didefinisikan				✓	
	SOP3	PPID telah mendefinisikan terjadinya insiden dan memastikan dampak insiden				✓	

Common Service Operation Activities	SOP1	fulfillment) sesuai tujuan, sasaran dan objektif							
	SOP5	PPID telah mendefinisikan cara untuk mencapai tercapainya insiden dan menyelesaikan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, sasaran dan objektif						✓	
Organizing Service Operation	CSOA1	PPID menggunakan informasi yang dilaporkan ke orang, kelompok, atau alat yang tepat						✓	
	CSOA2	PPID telah menestakan apa yang perlu digunakan						✓	
	CSOA3	PPID memiliki penastanaan dan kontrol internal dan eksternal						✓	
	CSOA4	PPID mengelola sebagai jenis penastanaan						✓	
Implementing Service Operation	ISO1	Fungsi Helpdesk/Service Desk didefinisikan							✓
	ISO2	PPID memiliki							

Service Operation Technology Considerations	OSO3	mengeola layanan (event management) PPID memiliki peran dalam pemeliharaan pelayanan : secepat mungkin dan dampak bisnis dimimaliskan (incident management)							✓
	SOTC1	PPID memiliki Teknologi Manajemen Layanan TI Terintegrasi (ITSM)							✓
	SOTC2	PPID memiliki tools Helpdesk/Service Desk							✓
Implementing Service Operation	SOTC1	PPID memiliki infrastruktur Telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk							✓
	ISO1	PPID secara aktif Mengelola Perubahan dalam operasi pelayanan (service operation)							✓
	ISO2	Staff operasional PPID terlibat dalam desain dan insisi layanan							✓
Implementing Service Operation	ISO3	PPID memantau layanan dan mengelola pemecahan pada layanan							✓

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Hanifah Intania mahasiswa Sistem Informatika dari Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPID MPR RI, untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informatika Fakultas Ilmu Komputer yang memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL 4 Domain Service Operation (Studi Kasus: Sekretariat Jenderal MPR RI)".

Selubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini dibuat untuk menilai kinerja dalam pelayanan PPID. Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk mendukung penelitian dari peneliti, maka dari itu, data yang anda isi akan terjaga kerahasiaannya.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Hanifah Intania

### Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap : Achwan Firdi

Jenis Kelamin :  Laki - Laki

Perempuan

Usia :  30 - 25

26 - 31

32 - 38

39 - 59

Jabatan : Staff Hubungan Antar Lembaga

Tingkat Pendidikan :  SMA

D1

S1

S2

S3

Responden  
Achwan Firdi

Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

Keterangan untuk pengisian :

- 1 Initial : Proses dan aktivitas ini bersifat adhoc atau kasus atau tidak terdefinisi
- 2 Repeatable : Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang, ditinjau dan ada tingkat disiplin dan kepastian
- 3 Defined : Semua proses dan aktivitas di definisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan distrukturisasi
- 4 Managed : Proses diukur dengan menggunakan data terperiinci tentang proses dan kualitasnya dan ditinjau secara tepat
- 5 Optimising : Perbaikan proses berkelanjutan diadopsi, Proses dan aktivitas sedang matang

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPIID didefinisikan dengan jelas			✓		
	SMP2	Pihak PPIID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon			✓		
	SMP3	PPIID mendefinisikan fungsi dari layanan dan proses dengan jelas			✓		
	SMP4	Tujuan dari layanan PPIID sudah dituliskan, di definisikan dan ditinjau			✓		
	SMP5	Adanya catatan kelola yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management) dalam PPIID			✓		
	SMP6	Proses Manajemen					

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPIID memiliki definisi yang jelas tentang tujuan layanan dan kriteria kinerja PPIID			✓		
	SOP2	PPIID mempunyai prosedur kerja yang sesuai			✓		
	SOP3	PPIID sudah terstruktur, rapi, operasional mem			✓		
	SOP4	PPIID berpartisipasi dalam perubahan dan pemeliharaan dokumen perencanaan				✓	
	SOP5	PPIID telah mengadopsi maksud, tujuan, sasaran serta kegiatan dari kegiatan operasional atau manajerial (event management)				✓	
Service	SOP1	Aktivitas proses pemenuhan pelayanan dan solusi di tentukan			✓		
	SOP2	Record kegiatan dan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan sudah didefinisikan			✓		
	SOP3	PPIID telah mendefinisikan terpadunya insiden dan permasalahan dampak insiden yang tidak dapat				✓	

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Operation Processes		dicapai (request fulfillment) sesuai dengan standar dan objektif					
	SOP4	PPIID sudah mendefinisikan cara untuk mengetahui insiden dan mengimplementasikan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, standar dan objektif			✓		
	SOP5	PPIID telah mendefinisikan untuk mendayagunakan kerangka kerja, integrasi serta kerangka kerja (Access management) sebagai model, rujukan dan standar pelayanan					✓
Common Service Operation Activities	CSOA1	PPIID mengorganisir informasi yang diproses ke orang, ke lokasi, atau alat yang tepat				✓	
	CSOA2	PPIID telah mendefinisikan apa yang perlu dipantau				✓	
	CSOA3	PPIID memiliki pemantauan dan kontrol insiden dan kejadian				✓	
	CSOA4	PPIID mengelola berbagai jenis permasalahan			✓		
	CSOA1	Fungsi Helpdesk Service Desk					✓

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation	OSO2	didefinisikan PPIID memiliki peran dalam memastikan dan mengelola layanan (event management)				✓	
	OSO3	PPIID memiliki peran dalam pemilihan program secara mandiri dan dampak bisnis dimonitoring (incident management)				✓	
Service Operation Technology Consideration	SOTC1	PPIID memiliki Teknologi Manajemen Layanan TI Terintegrasi (ITSM)				✓	
	SOTC2	PPIID memiliki tool Helpdesk/Service Desk				✓	
	SOTC3	PPIID memiliki infrastruktur telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk				✓	
Implementing Service Operation	ISO1	PPIID secara aktif Mengelola Perawatan dalam operasi pelayanan (service operation)				✓	
	ISO2	Staff operasional PPIID terlibat dalam desain dan transfer layanan				✓	
	ISO3	PPIID meninjau layanan dan mengelola pemenuhan perubahan pada layanan				✓	

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Hafidha Intania mahasiswa Sistem Informasi dari Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPIID MPR RI, untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul "Analisis Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPIID) Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (SMD) Kasus: Sekretariat Jenderal MPR RI)".

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Hafidha Intania

Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap : **AMELIA RUBAYITA**  
 Jenis Kelamin :  Laki - Laki  Perempuan  
 Usia :  20 - 25  26 - 31  32 - 38  39 - 45  
 Jabatan : **PPO PELAKSANA (STAFF)**  
 Tingkat Pendidikan :  SMA  D3  S1  S2  S3

Responden  
*[Signature]*

Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

- Keterangan untuk pengisian :
- 1 Initial : Proses dan aktivitas ini bersifat adhoc atau kasus atau tidak terdefinisi
  - 2 Repeatable : Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang ditinjau dan ada tingkat disiplin dan kepastian
  - 3 Defined : Semua proses dan aktivitas di definisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan distrukturisasi
  - 4 Managed : Proses diukur dengan menggunakan data terperiinci tentang proses dan kualitasnya dan ditinjau secara tepat
  - 5 Optimising : Perbaikan proses berkelanjutan diadopsi, Proses dan aktivitas sedang matang

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPIID didefinisikan dengan jelas				✓	
	SMP2	Pihak PPIID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon				✓	
	SMP3	PPIID mendefinisikan fungsi dari layanan dan proses dengan jelas				✓	
	SMP4	Tujuan dari layanan PPIID sudah dituliskan, di definisikan dan ditinjau				✓	
	SMP5	Adanya catatan kelola yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management)			✓		

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SMP6	Proses Manajemen Insiden dan Masalah didefinisikan				✓	
	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tujuan layanan dan kriteria kinerja nya			✓		
	SOP2	PPID mempunyai pelaporan kerja yang resmi					✓
	SOP3	PPID telah memiliki struktur, rapat operasional rutin				✓	
	SOP4	PPID berpartisipasi dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen perencanaan			✓		
	SOP5	PPID telah menetapkan maksiud, tujuan, sasaran serta kebijakan dari kegiatan operasional atau insiden yang tercatat (event management)			✓		
	SOP1	Aktivitas proses pemenuh dalam permasalahan pelayanan dan solusi ditentukan					✓
	SOP2	Record kegiatan atau pelaporan yang berkaitan dengan pelayanan sudah didefinisikan				✓	
	SOP3	PPID telah mendefinisikan terjadinya				✓	

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Processes		dampak insiden yang tidak dapat diungkap (request fulfillment) sesuai tujuan, sasaran dan objektif					
	SOP4	PPID telah mendefinisikan cara untuk mencegah terjadinya insiden dan meminimalkan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, sasaran dan objektif			✓		
	SOP5	PPID telah mendefinisikan untuk melindungi kerahasiaan, integritas serta ketersediaan (Access management) sebagai maksiud, tujuan dan sasaran pelayanan			✓		
	CSOA1	PPID mengarahkan informasi yang diinputkan ke orang, kelompok, atau alat yang tepat					✓
	CSOA2	PPID telah menentukan apa yang perlu dipantau				✓	
Common Service Operation Activities	CSOA3	PPID memiliki pemantauan dan kontrol internal dan eksternal				✓	
	CSOA4	PPID mengelola berbagai jenis permintaan			✓		

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Organising Service Operation	OSO1	Fungsi Helpdesk/Service Desk didefinisikan					✓
	OSO2	PPID memiliki peran dalam mencatat dan mengelola layanan (event management)					✓
	OSO3	PPID memiliki peran dalam penilaian pelayanan secepat mungkin dan dampak bisnis diminimalkan (incident management)			✓		
Service Operation Technology Considerations	SOTC1	PPID memiliki Teknologi Manajemen Layanan TI Terintegrasi (ITSM)					✓
	SOTC2	PPID memiliki tools Helpdesk/Service Desk					✓
	SOTC3	PPID memiliki infrastruktur telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk					✓
Implementing Service Operation	ISO1	PPID secara aktif mengelola Perubahan dalam operasi pelayanan (service operation)					✓
	ISO2	Staff operasional PPID terlibat dalam desain dan transfer layanan				✓	
	ISO3	PPID memantau layanan dan mengelola				✓	

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudarai  
Dengan hormat,

Berkontribusi, saya saya Hantika Latania mahasiswa Sistem Informasi dari Universitas Lira Dugali yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPID MPR RI, untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Kinerja Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL V3 Dengan Service Operation (Studi Kasus: Sekretariat Jenderal MPR RI)".

Sehubungan dengan itu, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudarai untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini dibuat untuk menilai kinerja dalam pelayanan PPID. Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk mendukung penelitian dan penulisan, maka dari itu, data yang anda isi akan terjaga kerahasiaannya.

Setelah informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan mengabaikan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Hantika Latania

Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap: Caesy Nugroho

Jenis Kelamin:  Laki - Laki  
 Perempuan

Usia:  20 - 25

26 - 31

32 - 38

> 39

Jabatan: Analisis TU

Tingkat Pendidikan:  SMA

DS

S1

S2

S3

Responden  
*[Signature]*  
Caesy Nugroho

Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

Ketersediaan untuk pengisian

- 1 Initial** : Proses dan aktivitas ini bersifat ad hoc atau lokasi atau tidak terdefinisi
- 2 Repeatable** : Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang, direproduksi dan ada tingkat diulang dan terapan
- 3 Defined** : Semua proses dan aktivitas di definisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan diintegrasikan
- 4 Managed** : Proses diukur dengan menggunakan data terapan; terapan proses dan kualitasnya dan diintegrasikan secara tepat
- 5 Optimizing** : Penuhi proses berdasarkan data yang terapan; Proses dan aktivitas sedang meningkat

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPID didefinisikan dengan jelas				✓	
	SMP2	Dampak PPID manajemen apa layanan yang tersedia untuk pemohon					✓
	SMP3	PPID mendefinisikan: fungsi dan layanan dan proses dengan jelas					✓
	SMP4	Tujuan dari layanan PPID sudah ditanyakan, di definisikan dan ditetapkan					✓
	SMP5	Acara atau rencana kerja yang berkaitan dengan pemenuhan layanan pelayanan (problem management) dan pengalihan					✓
	SMP6	Proses Manajemen					

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tugas layanan dan kinerja mereka			✓		
		PPID mempunyai prosedur kerja yang sesuai			✓		
		PPID telah melakukan rapat koordinasi yang			✓		
		PPID memiliki prosedur dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen persyaratan			✓		
		PPID akan melakukan pelatihan, rujukan, sosialisasi, sosialisasi atau kegiatan lainnya yang sesuai (jika ada)			✓		
		Adanya proses perubahan prosedur dan kebijakan yang terdokumentasi			✓		
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi			✓		
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi			✓		
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi			✓		
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi			✓		

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Operasional	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tugas layanan dan kinerja mereka					
		PPID mempunyai prosedur kerja yang sesuai					
		PPID telah melakukan rapat koordinasi yang					
		PPID memiliki prosedur dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen persyaratan					
		PPID akan melakukan pelatihan, rujukan, sosialisasi, sosialisasi atau kegiatan lainnya yang sesuai (jika ada)					
		Adanya proses perubahan prosedur dan kebijakan yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tugas layanan dan kinerja mereka					
		PPID mempunyai prosedur kerja yang sesuai					
		PPID telah melakukan rapat koordinasi yang					
		PPID memiliki prosedur dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen persyaratan					
		PPID akan melakukan pelatihan, rujukan, sosialisasi, sosialisasi atau kegiatan lainnya yang sesuai (jika ada)					
		Adanya proses perubahan prosedur dan kebijakan yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					

Yogyakarta

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudaraku  
Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Hanih Intania mahasiswa Sistem Informasi dari Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPID NPKH (di suatu instansi) sebagai persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer saya memohon bimbingan informasi sebagai bahan penelitian skripsi yang berjudul "Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus Sekeloaan Daerah NPKH)".

Selengkapnya dengan ini saya memohon kasafian Bapak/Ibu/Saudara untuk mengizinkan ku sebagai dosen pembimbing penelitian. Kasafian ini dibuat untuk menjadi kerangka dalam pelayanan PPID. Hasil dari kasafian ini nantinya akan digunakan untuk mendukung penelitian dari peneliti, maka dari itu, data yang anda isi akan terjaga kerahasiannya.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kasafian ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kasafian ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Hanih Intania

Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap: Try Sulvani  
Jenis Kelamin:  Laki - Laki  Perempuan  
Usia:  20 - 25  26 - 31  32 - 38  39  
Jabatan: PPID Pelaksana (Staff) Responden  
Tingkat Pendidikan:  SMA  B3  S1  S2  S3

Try Sulvani

Bagian 2. Pertanyaan Kasafian

Keterangan untuk pengisian:

- 1 Initial**: Proses dan aktivitas ini bersifat adhoc atau kasu atau tidak terdefinisi
- 2 Repeatable**: Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang diartikan dan ada tingkat disiplin dan kuantitas
- 3 Defined**: Semua proses dan aktivitas di definisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan ditinjau
- 4 Managed**: Proses diukur dengan menggunakan data terapan secara sistematis dan diartikan secara tepat
- 5 Optimizing**: Perubahan proses berkelanjutan diartikan, Proses dan aktivitas sedang matang

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPID didefinisikan dengan jelas			✓		
		Pihak PPID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon				✓	
		PPID mendefinisikan jenis dari layanan dan proses dengan jelas				✓	
		Tujuan dari layanan PPID adalah didefinisikan dan diartikan				✓	
		Adanya catatan risiko yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management)				✓	

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tugas layanan dan kinerja mereka			✓		
		PPID mempunyai prosedur kerja yang sesuai					✓
		PPID telah melakukan rapat koordinasi yang					
		PPID memiliki prosedur dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen persyaratan					
		PPID akan melakukan pelatihan, rujukan, sosialisasi, sosialisasi atau kegiatan lainnya yang sesuai (jika ada)					
		Adanya proses perubahan prosedur dan kebijakan yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					
		PPID telah melakukan sosialisasi yang terdokumentasi					

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Processes		dampak insiden yang tidak dapat dicegah (request fulfillment) sesuai lujusan, sasaran dan objektif			✓		
	SOP4	PPID telah mendefinisikan cara untuk mencegah terjadinya insiden dan meminimalkan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, sasaran dan objektif			✓		
	SOP5	PPID telah mendefinisikan untuk melindungi kerahasiaan, integritas serta ketersediaan (Access management) sebagai maksud, tujuan dan sasaran pelayanan			✓		
	CSOA1	PPID mengagihkan informasi yang diperlukan ke orang, kelompok, atau alat yang tepat				✓	
Common Service Operation Activities	CSOA2	PPID telah memastikan apa yang perlu dipantau				✓	
	CSOA3	PPID memiliki pemantauan dan kontrol internal dan eksternal			✓		
	CSOA4	PPID mengelola berbagai jenis Pemantauan			✓		

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Organizing Service Operation	OSO1	Fungsi Helpdesk/Service Desk didefinisikan					✓
	OSO2	PPID memiliki peran dalam mencatat dan mengelola layanan (event management)					✓
	OSO3	PPID memiliki peran dalam pemulihan pelayanan secepat mungkin dan dampak bisnis diminimalkan (incident management)			✓		
Service Operation Technology Considerations	SOTC1	PPID memiliki Teknologi Manajemen Layanan TI Terintegrasi (ITSM)					✓
	SOTC2	PPID memiliki tools Helpdesk/Service Desk					✓
	SOTC3	PPID memiliki infrastruktur Telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk					✓
Implementing Service Operation	ISO1	PPID secara aktif Mengelola Perubahan dalam operasi pelayanan (service operation)				✓	
	ISO2	Staf operasional PPID terlibat dalam desain dan transisi layanan					✓
	ISO3	PPID memantau layanan dan mengelola			✓		

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
		layanan					

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/i  
Dengan hormat,

Perkenalkan, nama saya Humaid Intania mahasiswa Sistem Informasi dari Universitas Esa Unggul yang saat ini sedang melakukan penelitian di PPID MPR RI untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan penelitian Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer juga memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penelitian skripsi 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)".

Selubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini dibuat untuk menilai kinerja dalam pelayanan PPID. Hasil dari kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk meningkatkan efisiensi dari peneliti, maka dari itu, dan yang anda isi akan terjaga kerahasiaannya.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,  
Humaid Intania

Bagian 1. Identitas Responden

Nama Lengkap : John Binus F  
 Jenis Kelamin :  Laki Laki  Perempuan  
 Usia :  20 - 25  26 - 31  32 - 38  39  
 Jabatan : PPID Pelaksana  
 Tingkat Pendidikan :  SMA  D3  S1  S2  S3

Responden

*(John Binus F)*

Bagian 2. Pertanyaan Kuesioner

Keterangan untuk pengisian :

- 1 Initial : Proses dan aktivitas ini bersifat adhoc atau kapan saat tidak terdefinisi
- 2 Repeatable : Proses dan aktivitas dasar yang dapat diulang, terdapat dan ada tingkat disiplin dan kepastian
- 3 Defined : Semua proses dan aktivitas di definisikan, dibakukan, distandarisasi, dan ditrainingkan
- 4 Managed : Proses diukur dengan menggunakan data terapan, terapan proses dan keahliannya dan ditinjau secara tepat
- 5 Optimizing : Perbaikan proses berkelanjutan diadopsi, Proses dan aktivitas sedang matang

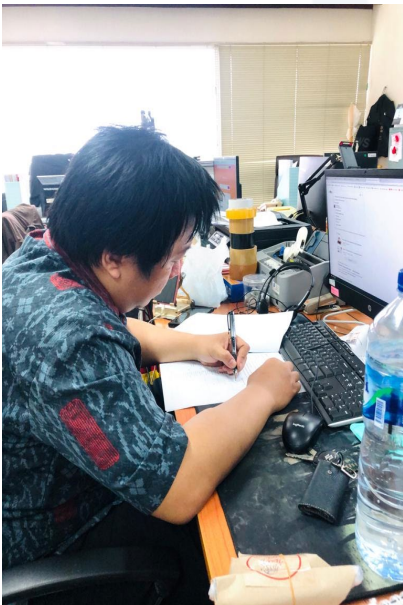
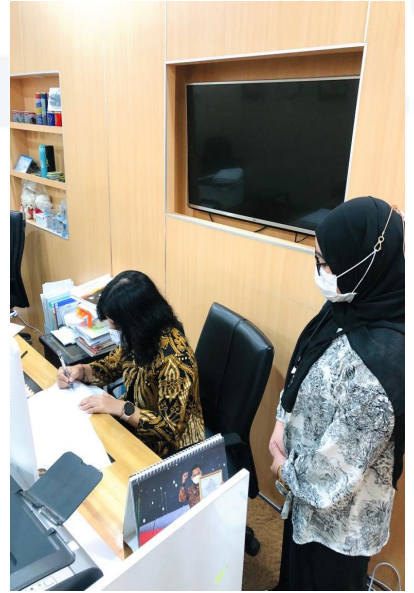
Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Management as a Practice	SMP1	Manajemen Layanan pada PPID didefinisikan dengan jelas					✓
	SMP2	Pihak PPID mengetahui apa layanan yang tersedia untuk pemohon			✓		
	SMP3	PPID mendefinisikan fungsi dari layanan dan proses dengan jelas					✓
	SMP4	Tujuan dari layanan PPID sudah ditentukan, di sertifikasi dan ditrainingkan					✓
	SMP5	Adanya catatan Kebaik yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan (problem management) dalam ppid					✓
	SMP6	Proses Manajemen					

Aktivitas	Kode	Pertanyaan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation Principles	SOP1	PPID memiliki definisi yang jelas tentang tujuan layanan dan kriteria kinerja ppid					✓
	SOP2	PPID mempunyai pelayanan yang tepat					✓
	SOP3	PPID telah memastikan dapat mengidentifikasi masalah					✓
	SOP4	PPID berpartisipasi dalam pembuatan dan pemeliharaan dokumen perencanaan					✓
	SOP5	PPID telah memastikan maksud, tujuan, sasaran serta kebijakan dari kegiatan operasional atau lainnya yang tercatat (event management)					✓
	SOP6	Adanya proses pemantauan dan pemeliharaan, pengontrolan dan pelaporan					✓
Service	SOP7	Respon kuesioner atau pemantauan yang berkaitan dengan pelayanan sudah didefinisikan					✓
	SOP8	PPID telah mendefinisikan terdapat insiden dan memastikan dampak resiko yang tidak dapat					✓

Aktivitas	Kode	Perinyasan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Operation Processes		dianggap (request fulfilled) sesuai tujuan, sasaran dan objektif			✓		
	SOP4	PPID telah mendefinisikan rumus untuk mengolah terjadinya insiden dan meminimalkan dampak insiden (problem management) sesuai dengan tujuan, sasaran dan objektif			✓		
	SOP5	PPID telah mendefinisikan untuk melindungi kerahasiaan, integritas serta ketersediaan (Access management) sebagai maksud, tujuan dan sasaran pelayanan				✓	
Common Service Operation Activities	CSOA1	PPID menandakan informasi yang dilaporkan ke orang, kelompok, atau alat yang tepat			✓		
	CSOA2	PPID telah menentukan apa yang perlu dipantau				✓	
	CSOA3	PPID memiliki pemantauan dan kontrol internal dan eksternal					✓
	CSOA4	PPID mengelola berbagai jenis pemantauan				✓	
Organising	OSD1	Fungsi Helpdesk/Service Desk			✓		

Aktivitas	Kode	Perinyasan	Skala Pengukuran				
			1	2	3	4	5
Service Operation	OSO2	PPID memiliki peran dalam mencatat dan mengelola layanan (event management)				✓	
	OSO3	PPID memiliki peran dalam perhitungan pelayanan seperti mungkin dari dampak bisnis ditinjau dari (incident management)				✓	
	SOTC1	PPID memiliki Teknologi Manajemen Layanan IT Terintegrasi (ITSM)				✓	
Service Operation Technology Considerations	SOTC2	PPID memiliki tools Helpdesk/Service Desk				✓	
	SOTC3	PPID memiliki infrastruktur telepon khusus ke Helpdesk/Service Desk				✓	
Implementing Service Operation	ISO1	PPID secara aktif Mengelola Perubahan dalam operasi pelayanan (service operation)				✓	
	ISO2	Staff operasional PPID terlibat dalam desain dan insisi layanan				✓	
	ISO3	PPID menerima layanan dari mengelola pemenuhan perolehan pada layanan				✓	

Lampiran 6. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner





## Lampiran 7. Surat Keterangan Staf PPID 2022



**SEKRETARIAT JENDERAL  
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor 6, Jakarta Pusat 10270,  
Telepon 57895063 Faksimili 57895178, website: mpr.go.id

---

### SURAT KETERANGAN


Nomor : 961/11/2022 27 November 2022  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Informasi

Yth. Saudari Hanifah Intania  
di tempat

Sehubungan dengan permohonan informasi melalui Pusat Layanan Informasi MPR RI dengan nomor registrasi 029/PPID/SETJEN-MPR/11/2022 terkait dengan jumlah staf pengelola Pusat Layanan Informasi MPR RI dapat kami informasikan bahwa jumlah staf pengelola Pusat Layanan Informasi MPR RI sebanyak enam orang.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Kepala Subbagian Pemberitaan  
dan Layanan Informasi,

  
**Ario Setiawan, S.Kom**  
NIP.197804212002121003

## Lampiran 8. Surat Izin Penelitian



Jakarta, 21 Oktober 2022

Nomor : 83-043/SP/KAPRODI-SI/FASILKOM/UEU/EXT/X/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Permohonan Izin Untuk Penelitian**

Kepada Bpk. Dr. Ma'ruf Cahyono, S.H., M.H.  
Sekretaris Jenderal MPR RI.  
Jl. Gatot Subroto No. 6 Jakarta Pusat

**Dengan hormat,**

Sehubungan dengan mata kuliah Tugas Akhir (Skripsi) yang memerlukan data dan informasi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Program Studi Sistem Informasi, bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa kami bermaksud untuk mencari beberapa data / informasi. Adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	No HP	Judul Skripsi
1	20190803026	Hanifah Intania	087775695016	Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus : Sekretariat Jenderal MPR RI)

Kami berharap Bapak/Ibu memberikan izin penelitian untuk Mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,  
Ketua Program Studi Sistem Informasi

**Anik Hanifatul Azizah, S.Kom, M.IM**

C.c : 1. Arsip

Note : pada saat pengambilan data bisa mengikuti protokol covid (memakai masker, handsanitizer dan pengecekan suhu tubuh, dan sangat disarankan untuk mengambil data secara online).

## Lampiran 9. Surat Balasan Izin Penelitian



**SEKRETARIAT JENDERAL  
MAJELIS PERMUSYAWARATAN RAKYAT  
REPUBLIK INDONESIA**

Jalan Jenderal Gatot Subroto Nomor 6, Jakarta Pusat 10270,  
Telepon 57895063 Faksimili 57895178, website: mpr.go.id

### SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR 782/10/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **KARTIKA INDRIATI SEKARSARI, S.E., M.AP.**  
NIP. : 19790102 200312 2 005  
Pangkat/Gol. Ruang : Pembina, IV/a  
Jabatan : Kepala Bagian SDM

dengan ini memberikan ijin kepada :

Nama : **HANIFAH INTANIA**  
NIM : 20190803026  
Program Studi : Sistem Informasi  
Universitas : UNIVERSITAS ESA UNGGUL

Untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan Sekretariat Jenderal MPR RI. sehubungan dengan keperluan penyusunan tugas akhir Skripsi dalam bentuk penelitian, dengan judul penelitian "Evaluasi Manajemen Layanan Pada Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus : Sekretariat Jenderal MPR RI)".

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 3 Oktober 2022  
a.n. Sekretaris Jenderal MPR  
Kepala Biro SDM, Organisasi dan Hukum  
u.b.

Kepala Bagian SDM,



**KARTIKA INDRIATI SEKARSARI, S.E., M.AP.**