

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Penelitian Bagi Penulis	7
1.5.2 Manfaat Penelitian Bagi Instansi.....	7
1.5.3 Manfaat Penelitian bagi Akademik:	8
1.6 Kerangka Berpikir.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Aplikasi	10
2.1.1 Aplikasi Tangerang <i>LIVE</i>	10

2.2 ITSM.....	13
2.3 Perbedaan antara ITIL, COBIT, TOGAF, dan ISO/IEC 20000	13
2.4 ITIL.....	15
2.4.1 Perbandingan ITIL V3 2011 dengan ITIL V4 2019	15
2.5 ITIL 4.....	16
2.5.1 SVS (Service Value System).....	18
2.5.2 Dimensi ITIL.....	29
2.6 Service Management.....	30
2.6.1 <i>Incident Management</i>	30
2.6.2 <i>Problem Management</i>	32
2.6.3 <i>Service Desk</i>	33
2.7 <i>Assessment</i>	36
2.7.1 <i>Self-Assessment</i>	36
2.8 <i>Maturity</i>	36
2.8.1 <i>ITIL Maturity Self-Assessment</i>	37
2.8.2 <i>Kuesioner Maturity Level Self-Assessment</i>	39
2.8.3 <i>Pengukuran Tingkat Kematangan</i>	49
2.8.4 <i>Penentuan Compliance</i>	49
2.9 <i>Gap Analisis</i>	52
2.10 <i>SOP (Standart Operating Procedure)</i>	53
2.11 <i>SLA (Service Level Agreement)</i>	53
2.12 <i>Respository Literatur</i>	51
BAB III METODELOGI PENELITIAN	65
3.1 <i>Objek Penelitian</i>	65
3.1.1 <i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	66

3.2 Alur Penelitian	66
3.3 Teknik Pengumpulan Data	67
3.3.1 Observasi	67
3.3.2 Wawancara	67
3.3.3 Studi Pustaka	68
3.3.4 Kuesioner	68
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel	68
3.4.1 Menentukan Responden	69
3.4.2 Populasi	69
3.4.3 Sampel	69
3.4.4 Indikator Penilaian Variabel Penelitian	70
3.5 Analisis Data	70
3.5.1 <i>Score Maturity Level</i>	70
3.5.2 Analisis Gap	71
3.5.3 Analisis SVS ITIL 4	71
3.6 Rekomendasi	71
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	72
4.1 Profil Perusahaan	72
4.1.1 Visi dan Misi	72
4.1.2 Struktur Organisasi.....	73
4.2 Pengumpulan Data	74
4.2.1 Kuesioner	74
4.2.2 Wawancara	77
4.3 Pengukuran Layanan IT (Information Technologi)	78
4.4 Hasil Kuesioner Eksternal	79

4.5 Hasil Kuesioner Internal	87
4.6 Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE (Maturity Level)	101
4.7 Perhitungan Tingkat Kematangan Berdasarkan Buku ITIL	105
4.8 Analisis GAP.....	108
4.9 Analisis Service Value Chain	109
4.10 Standar Operasional Prosedur.....	113
4.10.1 SOP Registrasi Aplikasi Tangerang LIVE	113
4.10.2 SOP Registrasi Aplikasi Tangerang LIVE (Pemohon Usia dibawah 17 tahun)..	114
4.10.3 SOP Perubahan Email	115
4.10.4 SOP Perubahan Data Luar Kota menjadi Dalam Kota.....	116
4.11 Hasil Rekomendasi	117
4.11.1 <i>Incident Management</i>	117
4.11.2 <i>Problem Management</i>	118
4.11.3 <i>Service Desk</i>	118
4.11.4 Rekomendasi Analisis SVC.....	119
4.11.5 Follow Up.....	121
BAB V PENUTUP.....	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	127
A. Hasil Wawancara	127
B. Konteks SLA (Service Level Agreement).....	134
C. Rancangan SOP Pengelolaan Insiden	136
D. Bukti Terkait dengan Kuesioner	137

E.	Kuesioner Tingkat Kematangan Mengacu Buku ITIL	150
F.	Hasil Kuesioner Eksternal Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.....	152
G.	Peraturan Walikota Kota Tangerang Bidang E-Government.....	153
H.	Surat Pengajuan Penelitian.....	156
I.	Surat Persetujuan Penelitian	157
J.	Dokumentasi.....	158

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan ITIL 4, COBIT, TOGAF, dan ISO 20000	14
Tabel 2. 2 Perbandingan ITIL V3 2011 dengan ITIL V3 2019	16
Tabel 2. 3 Proses Pada ITIL V3 2011 dan ITIL V4 2019.....	17
Tabel 2. 4 Kontribusi Incident management ke SVC	31
Tabel 2. 5 Kontribusi Incident management ke SVC	33
Tabel 2. 6 Kontribusi Incident management ke SVC	35
Tabel 2. 7 Level ITIL Maturity Self Assessment (High-Level).....	37
Tabel 2. 8 Kuesioner pada Practice Incident Management	39
Tabel 2. 9 Kuesioner pada Practice Service Desk	42
Tabel 2. 10 Kuesioner pada Practice Service Desk	46
Tabel 2. 11 Penentuan Compliance	50
Tabel 2. 12 Respostory Literatur	51
Tabel 3. 1 Tingkat Skor Jawaban Kuesioner Eksternal	70
Tabel 4. 2 Expert Respondents	74
Tabel 4. 3 Kuesioner Eksternal untuk Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE.....	75
Tabel 4. 4 Pertanyaan Wawancara.....	77
Tabel 4. 5 Daftar Layanan pada Aplikasi Tangerang LIVE	81
Tabel 4. 6 Penentuan Skala	83
Tabel 4. 7 Rangkaian Skala.....	83
Tabel 4. 8 Skor Kepuasan Pelayanan dan Informasi	84
Tabel 4. 9 Skor Keragaman Layanan IT.....	85
Tabel 4. 10 Kepuasan Layanan Helpdesk.....	86
Tabel 4. 11 Kepuasan Aplikasi Tangerang LIVE dalam menangani Incident	86
Tabel 4. 12 Kepuasan Layanan IT Diskominfo	87
Tabel 4. 13 Table Hasil Kuesioner internal ITIL Self-Assessment: Incident Management	89
Tabel 4. 14 Tabel Hasil Kuesioner internal ITIL Self-Assessment: Problem Management.....	93
Tabel 4. 15 Tabel Hasil Kuesioner internal ITIL Self-Assessment: Service Desk	97
Tabel 4. 16 Kematangan Pada Practice Incident Management	101
Tabel 4. 17 Kematangan Pada Practice Problem Management	102
Tabel 4. 18 Kematangan Pada Practice Service Desk	103
Tabel 4. 19 Jawaban Kuesioner Berdasarkan Buku ITIL : Incident Management.....	105

Tabel 4. 20 Tabel Indeks Tingkat kematangan (Maturity).....	106
Tabel 4. 21 Jawaban Kuesioner Berdasarkan Buku ITIL : Problem Management	106
Tabel 4. 22 Indeks Tingkat kematangan (Maturity) : Problem Management.....	106
Tabel 4. 23 Jawaban Kuesioner Berdasarkan Buku ITIL : Service Desk.....	107
Tabel 4. 24 Tabel Indeks Tingkat kematangan (Maturity) Service Desk	107
Tabel 4. 25 Perhitungan Gap (Tingkat Kesenjangan).....	108
Tabel 4. 26 Perhitungan Gap (Tingkat Kesenjangan) ITIL Self-Assessment.....	109
Tabel 4. 27 Analisis Service Value Chain.....	110
Tabel 4. 28 Rekomendasi Analisis Service Value Chain.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna Aplikasi Tangerang LIVE (Sumber: Dokumentasi Pribabdi pada Google Play Store) 4

Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir..... 8

Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Tangerang LIVE 12

Gambar 2. 2 ITIL Service Value System (SVS)..... 19

Gambar 2. 3 Dimensi ITIL..... 30

Gambar 3. 1 Alur Penelitian..... 66