

## ABSTRAK

# ANALISIS MATURITY LEVEL PADA MANAJEMEN LAYANAN WEBSITE KKP DI ATR/BPN PURBALINGGA MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL VERSI 3 DOMAIN SERVICE OPERATION

Oleh

Afrijal Farhan Deyantoro

17103042

Teknologi Informasi (TI) di era revolusi Industri 4.0 semakin berkembang dan mengubah cara manusia dalam menyelesaikan semua pekerjaan. Kemajuan teknologi menyebabkan otomatisasi/komputerisasi dalam pengelolaan bisnis menjadi cepat. Komputerisasi membantu manusia meningkatkan kinerja dan menghemat sumber daya dalam proses pengerjaan. Pemanfaatan TI benar-benar mendukung tujuan penyelenggaraan pemerintahan sehingga harus memperhatikan efisiensi penggunaan sumber daya dan pengelolaan risiko. ATR/BPN Purbalingga sebagai salah satu instansi pemerintahan sudah menggunakan pemanfaatan layanan melalui penggunaan *website* ATR/BPN Purbalingga. Peran *website* penting dalam organisasi termasuk ATR/BPN Purbalingga. ATR/BPN menunjukkan beberapa permasalahan seperti *tools* dalam *website* kurang dan sering terjadi *server down*. Tujuan penelitian ini adalah analisis manajemen layanan TI pada *website* kkp2.atrbpn.go.id mempergunakan *Framework* ITIL V.3 domain *service operation*. Metode analisis data penelitian mempergunakan metode kuantitatif dengan mempergunakan alat ukur SPSS. Model ITIL V.3 sebagai media analisis dari data kuesioner dan untuk mendapatkan hasil analisis tingkat kematangan manajemen layanan TI. Hasil nilai kematangan pada *website* kkp2.atrbpn.go.id pada subdomain *service operation* domain *service management as a practice* dengan memperoleh rata-rata 3,97. *Service operation principles* dengan rata-rata 3,27. *Service operation processes* memperoleh rata-rata 2,95. *Common service operation* dengan rata-rata 4. *Organizing service operation* dengan rata-rata 4,12. *Service operation technology consideration* dengan rata-rata 3,8. *Implementing service operation* dengan rata-rata 3,3. Rata-rata total yang diperoleh dari semua domain *service operation* yaitu 3,1 berada pada level 3 (*defined*) yang berarti pentingnya untuk menjalankan proses-proses dasar dan melakukan dokumentasi pada setiap proses serta standarisasi supaya bisa mencapai level yang telah diharapkan. Berdasarkan hasil dari penelitian, rekomendasi yang dapat diberikan adalah dibutuhkannya *service desk* pada *website* KKP untuk menerima berbagai macam panggilan keluhan dari pengguna *website* KKP, permintaan dari pengguna mengenai tampilan yang ada pada *website* KKP, dari pelaporan *incident* kepada pusat server, saran yang dapat disampaikan, pertanyaan hingga permintaan tertentu dari pengguna *website* KKP.

Kata kunci: ATR/BPN Purbalingga, ITIL V.3, tingkat kematangan, *service operation*