

TUGAS AKHIR

**EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)**



AMBAR FISTY SETYANINGSIH

18103035

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

TUGAS AKHIR

**EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY
SERVICES USING THE ITIL V4 *FRAMEWORK*
(Case Study: Office of Investment and One Stop Services
(DPMPTSP) Banyumas Regency)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**AMBAR FISTY SETYANINGSIH
18103035**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten
Banyumas)**

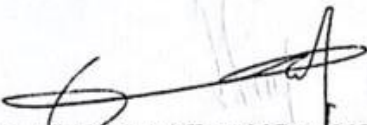
**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY
SERVICES USING THE ITIL V4 *FRAMEWORK*
(Case Study: Office of Investment and One Stop Services
(DPMPTSP) Banyumas Regency)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

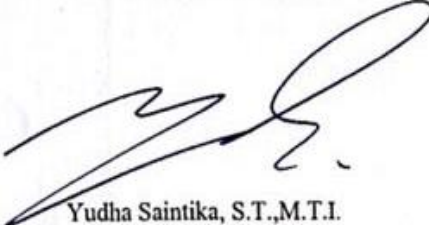
AMBAR FISTY SETYANINGSIH
18103035

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purokerto
Pada Tanggal :
7 Februari 2023**

Pembimbing Utama


Wahyu Adi Prabowo, S.Kom., M.B.A., M.Kom.
NIDN. 0613038503

Pembimbing Pendamping


Yudha Sainika, S.T., M.T.I.
NIDN. 0621128902

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR 2

**EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4
(Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas)**

**EVALUATION OF INFORMATION TECHNOLOGY
SERVICES USING THE ITIL V4 FRAMEWORK
(Case Study: Office of Investment and One Stop Services
(DPMPTSP) Banyumas Regency)**

Disusun Oleh

AMBAR FISTY SETYANINGSIH

18103035

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir

Pada Hari Selasa, 21 Februari 2023

Penguji I,



Resad Setyadi, S.T.,S.Si.,MMSI
NIDN. 0307057601

Penguji II,



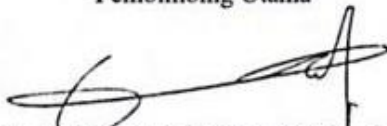
Sandhy Fernandez, S.Kom.,
M.Kom.
NIDN. 0201099202

Penguji III,



Khairun Nisa Meiah Ngafidin,
S.Pd.,M.Kom
NIDN. 0618059401

Pembimbing Utama



Wahyu Aji-Prabowo, S.Kom.,M.B.A.,M.Kom.
NIDN. 0613038503

Pembimbing Pendamping



Yudha Sainika, S.T.,M.T.I.
NIDN. 0621128902

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIDN. 1982008

iv

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Ambar Fisty Setyaningsih

NIM : 18103035

Program Studi : SI Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**EVALUASI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas).**

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Adi Prabowo, S.Kom.,M.B.A.,M.Kom

Dosen Pembimbing Pendamping : Yudha Sainika, S.T.,M.T.I

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 16 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Ambar Fisty Setyaningsih

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karuniaNya dan atas segala limpahan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M. T., IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Bapak Aulia Burhanuddin, S. Si., M. Kom selaku Dekan Fakultas Teknik Industri dan Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dwi Mustika Kusumawardhani, S. Kom., M. Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Wahyu Adi Prabowo, S.Kom.,M.B.A., M.Kom selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan penelitian.
5. Bapak Yudha Saintika, S.T.,M.T.I selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan pada saat penyusunan penelitian.
6. Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan untuk penulis pada saat mengerjakan.
7. Adik-adik saya tersayang Amay dan Yumnaa khususnya yang bisa membuat mood saya naik dengan bermain dengan mereka dan membuat saya semangat lagi.
8. Sesty, Dian, Vinka, Dita, dan Resti yang sudah menemani saya dan membantu saya selama perkuliahan dari awal semester sampai saat ini, dan semoga bertahan lama pertemanan ini.
9. Teman-teman mahasiswa/i IT Telkom Purwokerto serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. *Last but not least*, terimakasih untuk diriku sendiri sudah bertahan dan berjuang sampai dititik ini, terimakasih sudah kuat, terimakasih sudah menerima semua rasa yang membuat tidak nyaman, terimakasih atas semua

yang sudah dilalui dan tidak ada yang sia-sia. Tetap bertahan dan kuat untuk menghadapi dunia yang selanjutnya.

Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan. Untuk itu, diperlukan saran dan kritik dari pembaca untuk kesempurnaan proposal penelitian. Penulis berharap semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 5 Februari 2022

Ambar Fisty Setyaningsih

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR 2	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I 1	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II 7	
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Dasar Teori.....	20
2.3 Kerangka Penelitian	47
BAB III 49	
METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	49

3.2	Alat dan Bahan Penelitian.....	49
3.3	Diagram Alir Penelitian	51
BAB IV 61		
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Profil DPMPTSP Kabupaten Banyumas	61
4.2	Pemetaan Permasalahan Ke Dalam <i>Practice</i> ITIL V4.....	67
4.3	Pembuatan Kuesioner	69
4.4	Pengumpulan Data	70
4.5	Penyebaran Kuisisioner.....	98
4.6	Pengolahan Data	101
4.6	Evaluasi Kapabilitas dengan CMMI	124
4.7	Hasil Rekomendasi Perbaikan/ Rekomendasi	128
BAB IV 138		
KESIMPULAN DAN SARAN.....		138
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Saran	139
DAFTAR PUSTAKA		141
LAMPIRAN.....		147

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
Tabel 2.2 Perbandingan Metode	19
Tabel 2.3 Perbedaan ITIL V3 dan ITIL V4	28
Tabel 2.4 <i>ITIL Management Practices</i>	33
Tabel 2.5 Karakteristik <i>Maturity Level</i>	40
Tabel 3.1 Sampel Pegawai	55
Tabel 4.1 Pemetaan/ <i>Mapping</i> masalah ke dalam <i>practice</i> ITIL V4	67
Tabel 4.2 <i>Practice</i> yang digunakan	68
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pegawai.....	71
Tabel 4.4 Uji Validitas <i>General Management Practice</i> Pegawai	75
Tabel 4.5 Uji Validitas <i>Service Management Practice</i> Pegawai.....	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pengguna	79
Tabel 4.7 Uji Validitas <i>General Management Practice</i> Pengguna.....	83
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Service Management Practice</i> Pengguna.....	84
Tabel 4.9 <i>Case Processing Summary</i> Kuesioner Pegawai.....	87
Tabel 4.10 <i>Reliability Statistics</i> Kuesioner Pegawai.....	88
Tabel 4.11 <i>Item Scale Statistic</i> Kuesioner Pegawai	88
Tabel 4.12 <i>Case Processing Summary General Management Prcatice</i> Pegawai ..	89
Tabel 4.13 <i>Reliability Statistics General Management Practice</i> Pegawai	90
Tabel 4.14 <i>Item Scale Statistic General Management Practice</i> Pegawai.....	90
Tabel 4.15 <i>Case Processing Summary Service Management Practice</i> Pegawai .	91
Tabel 4.16 <i>Reliability Statistics Service Management Practice</i> Pegawai	91
Tabel 4.17 <i>Item Scale Statistic Service Management Practice</i> Pegawai	92
Tabel 4.18 <i>Case Processing Summary</i> Kuesioner Pengguna.....	93
Tabel 4.19 <i>Reliability Statistics</i> Kuesioner Pengguna	93
Tabel 4.20 <i>Item Scale Statistic</i> Kuesioner Pengguna.....	94
Tabel 4.21 <i>Case Processing Summary GMC</i> Pengguna	95

Tabel 4.22 <i>Reliability Statistics General Management Practice</i> Pengguna	95
Tabel 4.23 <i>Item Scale Statistic General Management Practice</i> Pengguna.....	96
Tabel 4.24 <i>Case Processing Summary Service Management Practice</i> Pengguna	96
Tabel 4.25 <i>Reliability Statistics Service Management Practice</i> Pengguna.....	97
Tabel 4.26 <i>Item Scale Statistic Service Management Practice</i> Pengguna.....	97
Tabel 4.27 Hasil Kuesioner <i>General Management Practice</i> Pegawai.....	102
Tabel 4.28 Hasil Kuesioner <i>Service Management Practice</i> Pegawai	102
Tabel 4.29 Hasil Kuesioner <i>General Management Practice</i> Pengguna	103
Tabel 4.30 Hasil Kuesioner <i>Service Management Practice</i> Pengguna.....	103
Tabel 4.31 <i>Maturity Level</i>	104
Tabel 4.32 Hasil Perhitungan <i>Maturity Level GMC</i> Pegawai.....	106
Tabel 4.33 Hasil Perhitungan <i>Maturity Level SMC</i> Pegawai.....	109
Tabel 4.34 Hasil Perhitungan <i>Maturity Level GMP</i> Pengguna.....	112
Tabel 4.35 Hasil Perhitungan <i>Maturity Level SMC</i> Pengguna	115
Tabel 4.36 Hasil Perhitungan GAP <i>General Management Practice</i> Pegawai....	117
Tabel 4.37 Hasil Perhitungan GAP <i>Service Management Practice</i> Pegawai	118
Tabel 4.38 Hasil Perhitungan GAP <i>General Management Practice</i> Pengguna..	120
Tabel 4.39 Hasil Perhitungan GAP <i>Service Management Practice</i> Pengguna...	122
Tabel 4.40 <i>Capability Level</i> untuk proses tata kelola dan manajemen	124
Tabel 4.41 Tingkat Kapabilitas <i>General Management Practice</i> Pegawai.....	125
Tabel 4.42 Tingkat Kapabilitas <i>Service Management Practice</i> Pegawai	125
Tabel 4.43 Tingkat Pencapaian Harapan <i>GMC</i> Pengguna.....	126
Tabel 4.44 Tingkat Pencapaian Harapan <i>SMC</i> Pengguna.....	127
Tabel 4.45 Rekomendasi Prioritas Perbaikan	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Data Penggunaan <i>Framework</i> oleh organisasi di seluruh dunia	26
Gambar 2.2 Trend Standart Framewok	26
Gambar 2.3 ITIL Service Value System (SVS)	30
Gambar 2.4 ITIL Service Value Chain	30
Gambar 2.5 The Four Dimentions Model of Service <i>Management</i>	31
Gambar 2.6 Kerangka Penelitian	47
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Banyumas.....	63
Gambar 4.2 Diagram Tugas/Jabatan Pegawai	99
Gambar 4 3 Diagram Jenis Kelamin	100
Gambar 4 4 Diagram Umur.....	100
Gambar 4.5 <i>Radar Chart Maturity Level GMC</i> Pegawai	107
Gambar 4. 6 <i>Radar Chart Maturity Level SMC</i> Pegawai	110
Gambar 4.7 <i>Radar Chart Maturity Level GMC</i> Pengguna	113
Gambar 4.8 <i>Radar Chart Maturity Level SMC</i> Pengguna	116
Gambar 4.9 Grafik Tingkat Kematangan saat ini dan Harapan/Target	118
Gambar 4.10 Grafik Tingkat Kematangan saat ini dan Harapan/Target	119
Gambar 4.11 Grafik Tingkat Kematangan saat ini dan Harapan/Target	121
Gambar 4.12 Grafik Tingkat Kematangan saat ini dan Harapan/Target	123