

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA BIDANG KASI
PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN SOSIAL
BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY
FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)**



HERNAFA ANNAASTHASYA SURYANTO

19103102

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

TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA BIDANG KASI
PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN SOSIAL
BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY
FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)**

**THE DEVELOPMENT OF AN INFORMATION
TECHNOLOGY SERVICES PORTFOLIO FOR THE
ADMINISTRATIVE COORDINATOR AND SOCIAL
WELFARE PROGRAM COORDINATOR, BASED ON
THE ITIL V3 FRAMEWORK SERVICE STRATEGY
(CASE STUDY: LEKSONO SUB-DISTRICT)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



HERNAFA ANNAASTHASYA SURYANTO

19103102

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

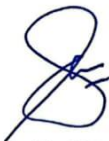
**PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA BIDANG KASI
PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN SOSIAL
BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY
FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)**

**THE DEVELOPMENT OF AN INFORMATION
TECHNOLOGY SERVICES PORTFOLIO FOR THE
ADMINISTRATIVE COORDINATOR AND SOCIAL
WELFARE PROGRAM COORDINATOR, BASED ON
THE ITIL V3 FRAMEWORK SERVICE STRATEGY
(CASE STUDY: LEKSONO SUB-DISTRICT)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh
HERNAFA ANNAASTHASYA SURYANTO
19103102

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal 9 Mei 2023**

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Pembimbing Pendamping,



Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0231108502

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA BIDANG KASI PEMERINTAHAN, KASI
KESRA DAN SOSIAL BERDASARKAN DOMAIN SERVICE
STRATEGY FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)**

**THE DEVELOPMENT OF AN INFORMATION TECHNOLOGY
SERVICES PORTFOLIO FOR THE ADMINISTRATIVE
COORDINATOR AND SOCIAL WELFARE PROGRAM
COORDINATOR, BASED ON THE ITIL V3 FRAMEWORK
SERVICE STRATEGY (CASE STUDY: LEKSONO SUB-
DISTRICT)**


Dipersiapkan dan Disusun oleh
HERNAFA ANNAASTHASYA SURYANTO
19103102

Penguji I,




RR Hutanti Setyodewi, S.T., S.Si., M.MSI
NIDN. 0605047902

Penguji II,



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

Penguji III,




M. Awiet Wredanto P., S.Kom., M.MSI
NIDN. 0625059201

Pembimbing Utama,



Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Pembimbing Pendamping,



Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0231108502

Dekan,



Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Hernafa Annaasthasya Suryanto
NIM : 19103102
Program Studi : SI Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
**PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
PADA BIDANG KASI PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN SOSIAL
BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY ITIL V3 (STUDI
KASUS: KECAMATAN LEKSONO)**

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom., M.MT

Dosen Pembimbing Pendamping : Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom

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, 11 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



SEPUUH RIBU RUPIAH
10000
METERAI
TEMPEL
9CC9CAJX533945980

(Hernafa Annaasthasya Suryanto)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat limpahan kasih, rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PEMBUATAN PORTOFOLIO LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA BIDANG KASI PEMERINTAHAN, KASI KESRA DAN SOSIAL BERDASARKAN DOMAIN SERVICE STRATEGY FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: KECAMATAN LEKSONO)”** ini dengan baik. Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana di Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, motivasi, doa serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Hari Suryanto dan Latri Mareta Rubiyanti, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
2. Alm. Ibu Siti Marchamah, yang telah membesarkan, mendidik dan memberikan dukungan serta doa untuk penulis agar dapat menjadi wanita yang berilmu dan mandiri.
3. Bapak Dr. Arfianto Fahmi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Informatika yang telah memberi dukungan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi dalam memberikan dukungan menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Ibu Sarah Astiti, S.Kom., M.MT., selaku Dosen Pembimbing Pertama atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

7. Bapak Dedy Agung Prabowo, S.Kom., M.Kom., Selaku Dosen Pembimbing Kedua atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan untuk mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Bapak Sukanto Adi Supriyanto, SE., MM., Selaku Pemimpin Kecamatan (Camat) Kecamatan Leksono atas izin dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.
9. Seluruh staff Kecamatan Leksono, Selaku Narasumber yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data dan informasi terkait laporan Tugas Akhir.
10. Bapak dan Ibu Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang telah memberikan tambahan ilmu dan wawasan kepada penulis selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
12. Keluarga, seluruh teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019 Institut Teknologi Telkom Purwokerto, yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
13. Soffia Mardani sebagai sahabat baik penulis yang selalu ada disisi penulis serta memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti-hentinya. You're my best friend for the rest of my life.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis bersedia untuk menerima masukan dari semua pihak baik berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun sehingga penulisan skripsi ini akan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Purwokerto, 27 Maret 2023

Penulis,



Hernafa Annaasthasya Suryanto

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	viii
SAMPUL DALAM.....	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ixi
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3.Pertanyaan Penelitian	4
1.4.Tujuan Penelitian.....	4
1.5.Batasan Masalah.....	5
1.6.Manfaat Penelitian.....	5

1.6.1. Bagi Peneliti	5
1.6.2. Bagi Kecamatan Leksono	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Kajian Pustaka	7
2.2. Penjelasan Perbedaan Metode Penelitian	16
2.3. Dasar Teori	19
2.3.1. Layanan	19
2.3.3. Manajemen Portofolio Layanan TI.....	22
2.3.4. <i>Information Technology and Infrastructure Library (ITIL) V3</i>	24
2.3.5. Strategi Layanan.....	25
2.3.5.1. <i>Strategy Management for IT Services</i>	28
2.3.5.2. <i>Service Portofolio Management</i>	29
2.3.5.3. <i>Demand Management</i>	38
2.3.6. Kecamatan Leksono.....	40
A. Visi dan Misi Kecamatan Leksono	40
a. Visi Kecamatan Leksono	40
b. Misi Kecamatan Leksono	40
B. Tugas dan Fungsi	41
a. Tugas Kecamatan.....	41
b. Fungsi Kecamatan.....	41
c. Tugas Sekretariat.....	41
d. Tugas Kasi Pemerintahan	42
e. Tugas Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1. Subjek dan Objek Penelitian.....	44
3.2. Alat dan Bahan Penelitian	45
3.2.1. Alat Penelitian.....	45

3.2.2. Bahan Penelitian	46
3.3. Alur Penelitian.....	47
3.3.1. Observasi Subjek dan Objek Penelitian.....	47
3.3.2. Pengumpulan Data dan Informasi Melalui <i>Interview</i>	48
3.3.3. Studi Literatur dan Identifikasi Masalah	53
3.3.4. Pengumpulan informasi data penerapan layanan dan dukungan layanan TI.....	53
a. Teknik <i>Desk Observation</i>	54
b. Teknik pengumpulan data dengan wawancara	55
3.3.5. <i>Service Strategy</i> ITIL V3.....	56
3.3.5.1. <i>Define</i> Usulan Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan <i>Strategy</i> <i>Management for IT Services</i>	56
a. Metode Tinjauan Dokumen.....	56
3.3.5.2. <i>Define</i> Usulan Layanan TI Berdasarkan <i>Demand Management</i>	57
a. <i>Pattern of Business Activities</i>	57
b. <i>User Profiles</i>	58
c. Mengklasifikasi dan Memvisualisasikan Layanan.....	58
d. <i>Service Models</i>	58
e. Mendefinisikan <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> Layanan TI.....	58
f. <i>Service Package</i>	59
g. <i>Business Case</i>	59
3.3.5.3. Analisis Portofolio Layanan TI.....	59
a. <i>Prioritization</i>	59
b. <i>Service Valuation</i>	59
3.3.5.4. Tahap Persetujuan Validasi Terhadap Portofolio Layanan TI.....	60
a. <i>Approve</i>	60
 BAB IV HASIL PENGUJIAN DAN ANALISIS.....	 61
4.1. Pemaparan Hasil Eksplorasi Data dengan Teknik Wawancara.....	61

4.1.1. Identifikasi Daftar Layanan yang terdapat pada Kasi Pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial Kecamatan Leksono	62
4.1.2. Penerapan kebutuhan layanan SI/TI pada Kasi Pemerintahan dan Kasi Kesos.....	63
4.1.3. Hasil Penggalan Data dengan Menelaah Dokumen.....	66
4.1.4. Hambatan dan Rintangan.....	68
4.1.5. Bisnis Proses	68
4.1.6. Tahapan Service Strategy ITIL V3.....	69
4.1.6.1. Tahapan <i>Define</i> Usulan Layanan TI Berdasarkan <i>Demand Management</i>	70
4.1.6.2. Tahapan <i>Define</i> Usulan Layanan TI Berdasarkan <i>Demand Management</i>	70
A. Tahapan Mengidentifikasi Sumber Peramalan Permintaan.....	70
B. Tahapan Identifikasi Pola Aktivitas Bisnis (<i>Pattern of Business Activity</i>) 72	
<i>a. Pattern of Business Activity</i> Kasi Pemerintahan.....	73
<i>b. Pattern of Business Activity</i> Kasi Kesejahteraan Rakyat dan Sosial	74
C. Tahapan Identifikasi Profil Pengguna Layanan (<i>User Profiles</i>).....	75
D. Tahapan Mengidentifikasi Outcomes Layanan Bisnis	85
E. Tahapan Mengelompokkan dan Memvisualisasikan Layanan.....	87
a. Proses Mengelompokkan Layanan Bisnis	88
b. Proses Mengelompokkan Layanan TI	89
c. Proses Memvisualisasikan Layanan pada Tiap Kelompok Layanan TI ...	110
d. Proses pendefinisian <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> layanan TI.....	93
e. Proses <i>Services Packages Options</i> (Menyusun Paket Layanan).....	97
F. <i>Business Case</i>	97
4.1.6.3. Tahapan Analisis Portofolio Layanan TI.....	102
<i>a. Priorization</i>	102
<i>b. Service Valuation</i>	105
4.1.6.4. Daftar Usulan Layanan TI	108
4.1.6.5. Tahapan <i>Approve</i>	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	111
5.1. Kesimpulan.....	111
5.2. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN A PERANCANGAN <i>INTERVIEW PROTOCOL</i>	117
LAMPIRAN B HASIL WAWANCARA	124
LAMPIRAN C AKTIVITAS TIAP LAYANAN	134
LAMPIRAN D DATA YANG DIPERLUKAN TIAP LAYANAN	144
LAMPIRAN E FITUR USULAN LAYANAN TI	146
LAMPIRAN F KUESIONER MC FARLAN.....	151
LAMPIRAN G VALIDASI APPROVAL LAYANAN TI	157
LAMPIRAN H SURAT PERIZINAN.....	158
LAMPIRAN I DOKUMENTASI	159

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Skema nilai layanan[5].....	19
Gambar 2.2.Penciptaan suatu nilai[14]	20
Gambar 2.3.Siklus hidup layanan [14].....	25
Gambar 2.4.Pendekatan strategis[14]	26
Gambar 2.5.Proses-proses service strategy	27
Gambar 2.6.Aktivitas pada service portofolio management [14]	29
Gambar 3.1.Struktur organisasi yang menjadi objek penelitian	44
Gambar 3.2.Diagram alur penelitian	47
Gambar 4.1.Bisnis Proses pada objek.....	68
Gambar 4.2.Visualisasi layanan.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.Pelaksanaan Sosialisasi	2
Tabel 2.1.Review jurnal penelitian sebelumnya	7
Tabel 2.2.Analisis SWOT	26
Tabel 2.3.Raci Model.....	33
Tabel 2.4.McFarlan Model.....	33
Tabel 2.5.Contoh tabel kuesioner.....	35
Tabel 3.1.Subjek dan objek penelitian	48
Tabel 3.2.Wawancara pada perwakilan tiap bidang.....	48
Tabel 3.3.Daftar data yang diperlukan	49
Tabel 3.4.Raci Model.....	50
Tabel 3.5.Pertanyaan yang akan diajukan.....	51
Tabel 3.6.Tujuan dan Metodologi interview	52
Tabel 3.7.Pengelompokkan desk observation.....	54
Tabel 3.8.Proses pengumpulan data wawancara.....	55
Tabel 3.9.Contoh pelaksanaan tinjauan dokumen.....	57
Tabel 4.1.Rincian informasi wawancara	61
Tabel 4.2.Layanan pada Kasi Pemerintahan	62
Tabel 4.3.Daftar layanan pada Kasi Kesos	63
Tabel 4.4.Pengelompokkan kondisi terkini SI/TI	63
Tabel 4.5.Informasi review dokumen	66
Tabel 4.6.Daftar layanan Kasi Pemerintahan.....	71
Tabel 4.7.Daftar layanan Kasi Kesos	71
Tabel 4.8.PBA Kasi Pemerintahan.....	73
Tabel 4.9.PBA Kasi Kesos.....	74
Tabel 4.10.User Profile setiap PBA	75
Tabel 4.11.Analisis karakteristik pengguna	84
Tabel 4.12.Outcome tiap layanan.....	85
Tabel 4.13.Services archetypes	87
Tabel 4.14.Klasifikasi tiap layanan.....	88

Tabel 4.15.Klasifikasi layanan TI	89
Tabel 4.16. <i>Existing</i> aplikasi dan dukungan aplikasi yang perlu dikembangkan...	89
Tabel 4.17. <i>Utility</i> dan <i>Warranty</i> tiap layanan TI	89
Tabel 4.18.Service packages options	97
Tabel 4.19.Business Case layanan e-surat	97
Tabel 4.20.Business Case layanan e-assistance	99
Tabel 4.21.Business Case layanan e-education.....	101
Tabel 4.22.Daftar rangkuman jawaban	103
Tabel 4.23.Matriks McFarlan.....	103
Tabel 4.24. <i>Service valuation</i> tiap usulan layanan TI.....	105
Tabel 4.25. <i>Approval</i> tiap usulan layanan TI	1057
Tabel 4.26.Daftar usulan layanan TI.....	1058
Tabel 1.A.Interview Protocol demand management Kasi Pemerintahan	117
Tabel 2.A.Interview Protocol Demand Management Kasi Kesos	119
Tabel 3.A.Interview Protocol Resource Management	121
Tabel 1.B.Informasi Wawancara Kasi Pemerintahan	124
Tabel 2.B.Informasi wawancara Kasi Kesos	127
Tabel 3.B.Informasi wawancara Sub Bagian PATEN	131
Tabel 1.C.Pengelolaan APBDES	134
Tabel 2.C.Pembinaan Perangkat Desa	135
Tabel 3.C.Penyelenggaraan pemilihan kepala desa (Pilkades) antar waktu	135
Tabel 4.C.Pengisian perangkat desa.....	136
Tabel 5.C.Pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)	137
Tabel 6.C.Pendataan kemiskinan	138
Tabel 7.C.Kesehatan Masyarakat.....	139
Tabel 8.C.Pendidikan Pemuda dan Olahraga.....	140
Tabel 9.C.Kerukunan umat beragama.....	141
Tabel 10.C.Kegiatan Keagamaan.....	142
Tabel 11.C.Pemberdayaan perempuan.....	143
Tabel 12.C.Sosial Kebudayaan	143
Tabel 1.D.Kebutuhan data tiap layanan	144

Tabel 1.E.Fitur e-surat.....	146
Tabel 2.E.Fitur e-assistance	147
Tabel 3.E Fitur e-education.....	149