



**ANALISA TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN LAYANAN
TEKNOLOGIINFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
DOMAIN SERVICE OPERATION
(STUDI KASUS: RS MITRA HUSADA)**

Oleh :

1. Adi Saputra (41819010024)
2. Muhamad Fikri Ramadhon (41819010029)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Adi Saputra
Nim : 41819010024
Nama Mahasiswa (2) : Muhamad Fikri Ramadhon
Nim : 41819010029
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : Analisa tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework itil v3 domain service operation (studi kasus: rs mitra husada)

Menyatakan bahwa Laporan Jurnal ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka sayasiap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Juni 2023






HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini diajukan oleh:

Nama Mahaiswa (1) : Adi Saputra
NIM : 41819010024
Nama Mahaiswa (2) : Muhamad Fikri Ramadhon
NIM : 41819010029
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Analisa tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework itil v3 domain service operation (studi kasus: rs mitra husada).

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Diploma 3/Strata 1/Strata 2 pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer /Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Ruci Meiyanti S.Kom M.Kom ()
NIDN : 0304056803
Penguji 1 : Bayu Waseso, M.Kom ()
NIDN : 0314057308
Penguji 2 : Yunita Sartika Sari, S.Kom., M.Kom ()
NIDN : 0309068903

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, D.D. Agustus 2023

Mengetahui,



.....
(Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I)

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



.....
(Dr. Ruci Meiyanti S.Kom M.Kom)

Ka. Prodi Sistem informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini. Penulisan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana/Magister/Doktor Adi Saputra dan Muhamad Fikri Ramadhon pada Fakultas Ilmu Komputer Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Bambang Jokonowo, S.Si,MTI selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yaya Sudarya Triana, M.Kom., Ph.D. selaku Pembimbing akademik yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam mengambil mata kuliah.
5. Rekan-rekan dari Rumah Sakit Mitra Husada, yang turut serta membantu dan menyelesaikan pekerjaan Tugas Akhir beserta semua pihak yang telah membantu dalam pekerjaan menyelesaikan Tugas Akhir

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2023

Penulis

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Adi Saputra
Nim : 41819010024
Nama Mahasiswa (2) : Muhamad Fikri Ramadhon
Nim : 41819010029
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi : Analisa tingkat kematangan manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework itil v3 domain service operation (studi kasus: rs mitra husada)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah sayayang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama sayasebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Juni 2023



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERYANTAAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABLE	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tinjauan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.4.3 Bagi Akademis.....	3
1.4.4 Bagi Industri.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 IT Service Manajemen.....	5
2.2 Tata Kelola TI.....	5
2.3 Framework ITIL v3.....	5
2.4 Maturity Level	6
2.5 GAP.....	8
2.6 Service Desk	8
2.7 Incident Management.....	9
2.8 <i>Problem Management</i>	10
2.9 Mandatory (M).....	10
2.10 Penelitian Terkait	11
2.11 Analisis Literature Review.....	25
BAB III	26

METDOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Metode Metodologi.....	26
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3 Metode Observasi	28
3.4 Deskripsi Sumber Data	28
3.5 Jenis Penelitian.....	28
BAB IV.....	30
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Persyaratan Utama	30
4.2 Kompetensi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	31
4.3 Melakukan Pengumpulan Data	33
4.3.1 Kuisisioner.....	33
4.3.2 Table Skala.....	33
4.4 Pengukuran Layanan IT	34
4.3.3 Kepercayaan Layanan IT	35
4.3.4 Kompetensi Personil Unit Layanan IT.....	36
4.3.5 Kecepatan Layanan Unit IT Dalam Merespon Permintaan	37
4.3.6 Kepuasan layanan IT Rs Mitra Husada?.....	38
4.3.7 apakah sistem mudah di gunakan?.....	39
4.3.8 Sistem apat Diandalkan.....	40
4.3.9 Informasi Sistem yang Saudara Terima Sesuai yang Dibutuhkan	41
4.3.10 Informasi sistem yang saudara terima akurat.....	42
4.5 Hasil Kuisisioner	43
4.5.1 Service Desk.....	43
4.5.2 Incident Management.....	53
4.5.3 Problem Management.....	62
4.6 Wawancara.....	72
4.5.4 Hasil Wawancara	73
4.5.5 Gap Analis	76
BAB V	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
Lampiran 1 : Hasil kuisisioner ITIL Service Operation Self-Assessment: Service desk	81
Lampiran 2 : Hasil kuisisioner ITIL Service Operation Self-Assessment: Incident Management	87
Lampiran 3 : Hasil kuisisioner ITIL Service Operation Self-Assessment: Problem Management	94

Lampiran 4 : Form Pengajuan Sidang Tugas Akhir	98
Lampiran 5 : Form Bimbingan	99
Lampiran 6 : Surat Perstujuan Observasi Data	100
Lampiran 7 : Biodata Diri	101
Lampiran 8: hasil plagiarisme menggunakan turnitin	103
Lampiran 9: Dokumentasi	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Framework ITL V3	5
Gambar 2. 2 Maturity Level	7
Gambar 2. 3 Tabble omain Service Lifecycle	11
Gambar 2. 4 Tabble Domain Sevice Design	12
Gambar 2. 5 Table Domain Sevice Design.....	12
Gambar 2. 6 Table Domain ITSCM.....	13
Gambar 2. 7 Table Domain Service Design	14
Gambar 2. 8 Table Domain Service Operation.....	15
Gambar 2. 9 Tabel Domain Service Strategy	16
Gambar 2. 10 Table Domain Service operation.....	17
Gambar 2. 11 Tabel Domain Service Operation	18
Gambar 2. 12 Tabel Domain Problem Management dan Incident Management	19
Gambar 2. 13 Table Domain Service Transition dan Service Operation	20
Gambar 2. 14 Gambar 2. 14Tabel Domain Service Transition	21
Gambar 2. 15 Table Domain Service transition.....	22
Gambar 2. 16 Tabel Domain Service Design.....	23
Gambar 2. 17 Table Domain Service Strategy dan Design	24
Gambar 3. 1 Flow Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	31
Gambar 4. 2 Domain TKTI.....	32
Gambar 4. 3 Unit Responden.....	33
Gambar 4. 4 Kepercayaan Layanan IT	35
Gambar 4. 5 Layanan IT.....	36
Gambar 4. 6 Responen	37
Gambar 4. 7 Kepuasan Layanan IT RS Mitra Husada.....	38
Gambar 4. 8 Kemudahan penggunaan sistem.....	39
Gambar 4. 9 Sistem Dapat Diandalkan ?	40
Gambar 4. 10 Sesuainya Sistem Yang Dibutuhkan	41
Gambar 4. 11 Informasi Yang diapat Akurat?	42
Gambar 4. 12 Level 1 (Service Desk)	43
Gambar 4. 13 Level 1.5 Management Intent	44
Gambar 4. 14 Level 2 Process Capability	45
Gambar 4. 15 Level 2.5 (Service Desk)	46
Gambar 4. 16 Level 3 (Service Desk)	47
Gambar 4. 17 Level 3.5 (Service Desk)	48

Gambar 4. 18 Level 4 (Service Desk)	49
Gambar 4. 19 Level 4.5 (service Desk)	50
Gambar 4. 20 Level 5 (Service Desk)	51
Gambar 4. 21 Level 1 Incident Management	53
Gambar 4. 22 Level 1.5 Management intent	54
Gambar 4. 23 Level 2 (Incident Management).....	55
Gambar 4. 24 Level 2.5 (Incident Management).....	56
Gambar 4. 25 (Incident Management).....	57
Gambar 4. 26 Level 3.5 Quality Control.....	58
Gambar 4. 27 Level 4 Incident Management	59
Gambar 4. 28 Level 4.5 (Incident Management).....	60
Gambar 4. 29 Level 5 (Incident Management).....	61
Gambar 4. 30 Level 1 Problem Management.....	63
Gambar 4. 31 Level 1.5 (Problem Management).....	64
Gambar 4. 32 Level 2 (Problem Management)	65
Gambar 4. 33 Level 2.5 (Problem Management)	66
Gambar 4. 34 (Problem Management)	67
Gambar 4. 35 Level 3.5 (Problem Management)	68
Gambar 4. 36 Level 4 (Problem Management)	69
Gambar 4. 37 Level 4.5 (Problem Management)	70
Gambar 4. 38 Level 5 (Problem Management)	71



DAFTAR TABLE

Table 3. 1 Contoh Hasil Kuesioner Level 1(Pre-Requisites) Helpdesk	27
Table 4. 1 Rangkaian Skala.....	33
Table 4. 2 Penentuan Skala	34
Table 4. 3 Skor Kualitas Layanan TI.....	35
Table 4. 4 Skor Kualitas Layanan IT	36
Table 4. 5 Skor Kualitas Layanan TI.....	37
Table 4. 6 Skor kualitas layanan TI	38
Table 4. 7 Skor Kualitas Layanan TI.....	39
Table 4. 8 Skor Kualitas Layanan IT	40
Table 4. 9 Skor Kualitas Layanan TI.....	41
Table 4. 10 Skor Kualitas Layanan IT	42
Table 4. 11 Level 1 (Pre-Requisites) Service Desk	43
Table 4. 12 Level 1.5 <i>Management Intent</i>	44
Table 4. 13 Level 2 Process Capability.....	45
Table 4. 14 Level 2.5 (Internal Integration) Service Desk.....	46
Table 4. 15 Level 3 Products	47
Table 4. 16 Level 3.5 (Quality Control) Service Desk.....	48
Table 4. 17 Level 4 Management Information	49
Table 4. 18 Level 4.5 External Integration	50
Table 4. 19 Level 5 Customer Interface	51
Table 4. 20 Hasil Pencapaian Kuisisioner ITIL Maturity Level Self Assesment (Service Desk) ..	52
Table 4. 21 Level 1 (Incident management).....	53
Table 4. 22 Level 1.5 Management Intent.....	54
Table 4. 23 Level 2 Process Capability.....	55
Table 4. 24 Level 2.5 Internal Integration	56
Table 4. 25 Level 3 Products	57
Table 4. 26 Level 3.5 Quality Control	58
Table 4. 27 Level 4 Management Information	59
Table 4. 28 Level 4.5 External Integration	60
Table 4. 29 Level 5 Customer Interface	61
Table 4. 30 Hasil Pencapaian Kuesioner ITIL Maturity Level Self Assessment (Incident Management).....	62
Table 4. 31 Level 1 Pre-Requisites.....	63
Table 4. 32 Level 1.5 <i>Management Intent</i>	64
Table 4. 33 Level 2 Process Capability.....	65
Table 4. 34 Level 2.5 Internal Integration	66
Table 4. 35 Level 3 Products	67
Table 4. 36 Level 3.5 Quality Control	68
Table 4. 37 Level 4 Management Information	69
Table 4. 38 Level 4 External integration.....	70
Table 4. 39 Level 5 Customer Interface	71
Table 4. 40 Hasil Pencapaian kuisisioner ITIL Maturity Level Self Assessment (Problem management)	72
Table 4. 41 Wawancara 1	73
Table 4. 42 Wawancara 2	74
Table 4. 43 Gap Analisis.....	76