

SKRIPSI

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI BERDASARKAN *FRAMEWORK* ITIL V3 (STUDI
KASUS: PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN
KOMUNIKASI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)**



GHAIDA DANAYA LAMIS

1519621021

**PROGRAM STUDI
SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Itil V3 (Studi Kasus: Pusat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)

Penyusun : Ghaida Danaya Lamis

NIM : 1519621021

Tanggal : 23 Juni 2026

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Fuad Mumtas, M. TI
NIP. 198810312019032005

Pembimbing II



Vina Ardelia. E, S.T., M.T.I
NIP. 199709252024062003

Penguji I



Lipur Sugiyanta, Ph. D
NIP. 197612292003121002

Penguji II



Murien Nugraheni, M. Cs.
NIP. 198710112019032012

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sistem dan Teknologi Informasi



Lipur Sugiyanta, Ph. D
NIP. 197612292003121002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 09 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Ghaida Danaya Lamis

NIM. 1519621021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telepon/Faksimili: 021-4894221

Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ghaida Danaya Lamis
NIM : 1519621021
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/Sistem dan Teknologi Informasi
Alamat email : ghaidanaya@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul:

ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: PUSAT
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Juli 2026

Penulis,

(Ghaida Danaya Lamis)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Framework Itil V3 (Studi Kasus: Pusat Teknologi Informasi Dan Komunikasi Universitas Negeri Jakarta)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi S1 Sistem dan Teknologi Informasi Universitas Negeri Jakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Lipur Sugiyanta, Ph. D, selaku Koordinator Program Studi S1 Sistem dan Teknologi Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Fuad Mumtas. M. T. I selaku dosen pembimbing 1, Alm. Bapak Ali Idrus, M. Kom selaku Dosen Pembimbing 2 dan Ibu Vina Ardelia Effendy, M. T. I selaku Dosen Pembimbing 2 pengganti, yang sudah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staf Prodi Sistem dan Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu – ilmu bermanfaat kepada penulis selama masa studi.
4. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa untuk penulis dan memberi dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini
5. Kepada seluruh teman – teman yang penulis cintai yang senantiasa memberi semangat serta dukungan baik selama penyelesaian skripsi, maupun di setiap proses perkuliahan.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah membersamai perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Terakhir, kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses serta tantangan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis tidak menutup diri dari

segala bentuk kritik, saran, dan masukan yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan dan peningkatan di masa mendatang. Semoga skripsi dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan berkontribusi dalam pengembangan pengetahuan di bidang ini.

Jakarta, 09 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



Ghaida Danaya Lamis

NIM. 1519621021



**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI
INFORMASI BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS:
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS
NEGERI JAKARTA)**

Ghaida Danaya Lamis

Dosen Pembimbing: Fuad Mumtas, M. T. I., dan Vina Ardelia, M. T. I

ABSTRAK

Teknologi informasi berperan penting dalam mendukung kegiatan akademik di perguruan tinggi. Universitas Negeri Jakarta (UNJ) melalui PUSTIKOM menyediakan layanan TI, salah satunya SIPETIK sebagai media pelaporan insiden. Namun, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi komprehensif terhadap penerapan *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* berdasarkan kerangka kerja khusus layanan TI. Audit sebelumnya masih bersifat umum sehingga belum diketahui tingkat kematangan (*maturity level*) proses ITSM serta kesesuaiannya dengan praktik terbaik ITIL V3. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kematangan layanan TI PUSTIKOM UNJ berdasarkan ITIL V3 pada domain *Service Operation*.

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed method*) dengan pendekatan kualitatif melalui ITIL V3 *Self-Assessment* dan wawancara, serta pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 102 mahasiswa UNJ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Desk*, *Incident Management*, dan *Problem Management* berada pada level *Optimized*. Dari sisi pengguna, tingkat kepuasan layanan TI PUSTIKOM UNJ berada pada kategori Baik, meski demikian masih diperlukan peningkatan pada kualitas dan pemerataan layanan jaringan internet.

Kata kunci: ITIL V3, *Service Desk*, *Incident Management*, *Problem Management*, *Maturity Level*

**ANALISIS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
BERDASARKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: PUSAT
TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA)**

Ghaida Danaya Lamis

Dosen Pembimbing: Fuad Mumtas, M. T. I., dan Vina Ardelia, M. T. I

ABSTRACT

Information technology plays a vital role in supporting academic activities at universities. The University of Jakarta (UNJ), through PUSTIKOM, provides IT services, one of which is SIPETIK, an incident reporting system. However, to date, no comprehensive evaluation has been conducted regarding the implementation of the Service Desk, Incident Management, and Problem Management based on a specific IT service framework. Previous audits were still general in nature, so the maturity level of the ITSM process and its alignment with ITIL V3 best practices remain unknown. Therefore, this study aims to measure the maturity level of UNJ PUSTIKOM's IT services based on ITIL V3 within the Service Operation domain.

This study employs a mixed-methods approach, combining qualitative methods—specifically the ITIL V3 Self-Assessment and interviews—with quantitative methods via a questionnaire administered to 102 UNJ students. The results indicate that the Service Desk, Incident Management, and Problem Management processes are at the Optimized level. From the users' perspective, the satisfaction level with PUSTIKOM UNJ's IT services falls into the "Good" category; however, improvements are still needed in the quality and equitable distribution of internet network services.

Keywords: *ITIL V3, Service Desk, Incident Management, Problem Management, Maturity Level*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kerangka Teoritik.....	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Teknologi Informasi	7
2.1.3 <i>Information Technology Service Management (ITSM)</i>	8
2.1.4 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL)</i>	8
2.1.5 <i>Service Operation</i>	12
2.1.6 <i>Service Desk Incident Management</i>	13
2.1.7 <i>Incident Management</i>	13
2.1.8 <i>Problem Management</i>	14
2.1.9 <i>Maturity Level</i>	15
2.1.10 <i>Mixed Methodology</i>	16
2.2 Penelitian Relevan.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian.....	22
3.1.1. Tempat Penelitian.....	22

3.1.2.	Waktu Penelitian	23
3.1.3.	Subjek Penelitian.....	23
3.2.	Data dan Sumber Data	24
3.2.1.	Domain.....	24
3.2.2.	Subdomain	24
3.3.	Langkah – Langkah Penelitian.....	25
3.4.	Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data	26
3.4.1.	Studi Pustaka.....	26
3.4.2.	Kuesioner	27
3.4.3.	Wawancara	30
3.5.	Prosedur Analisis Data	36
3.5.1.	Skala Pengukuran.....	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1.	Pengumpulan Data	40
4.1.1.	Kuesioner	40
4.1.2.	Wawancara	40
4.2.	Uji Instrumen Penleitian	45
4.6.1.	Uji Validitas.....	45
4.6.2.	Uji Reliabilitas	46
4.3.	Pengukuran Layanan TI	47
4.4.	Hasil Kuesioner dan Wawancara.....	47
4.4.1.	Kuesioner	47
4.4.2.	Wawancara	62
4.5.	Penerapan ITIL V3 <i>Self – Assessment</i>	80
4.5.1.	Service Desk.....	80
4.5.2.	Incident Management.....	89
4.5.3.	Problem Management	98
4.6.	Kematangan Layanan TI PUSTIKOM UNJ	107
4.6.1.	<i>Service Desk</i>	109
4.6.1.	<i>Incident Management</i>	111
4.6.2.	<i>Problem Management</i>	113
BAB V	KESIMPULAN.....	116

5.1	Kesimpulan	116
5.2	Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....		121



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 ITIL V3 Lifecycle.....	9
Gambar 2. 2 Tingkatan Maturity Level.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3. 1 Langkah - Langkah Penelitian.....	25
Gambar 4. 1 Grafik Layanan TI PUSTIKOM UNJ terpopuler.....	48
Gambar 4. 2 Grafik Kepuasan Keragaman Layanan TI PUSTIKOM UNJ	50
Gambar 4. 3 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di Gedung Fakultas	52
Gambar 4. 4 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di Kantin Blok M53	
Gambar 4. 5 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di PUSTIKOM UNJ	54
Gambar 4. 6 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di Plaza UNJ	55
Gambar 4. 7 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di Arenna Prestasi	56
Gambar 4. 8 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di UPT Perpustakaan	57
Gambar 4. 9 Grafik Kepuasan Kecepatan Mengakses Internet di Gedung SFD ..	58
Gambar 4. 10 Grafik Kepuasan Kecepatan Layanan Internet di Teater Terbuka..	59
Gambar 4. 11 Grafik Kepuasan Layanan SIPETIK	60
Gambar 4. 12 Grafik Kepuasan Layanan terkait E-Mail UNJ	61
Gambar 4. 13 Grafik Kepuasan Layanan TI PUSTIKOM UNJ	62
Gambar 4. 14 Grafik Kematangan Layanan TI: Service Desk	111
Gambar 4. 15 Grafik Kematangan Layanan TI: Incident Management.....	113
Gambar 4. 16 Grafik Kematangan Layanan TI: Problem Management	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tingkatan Maturity Level.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Relevan.....	17
Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner Online.....	27
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner Offline.....	30
Tabel 3. 3 Sebaran Responden/Fakultas.....	37
Tabel 3. 4 Bobot Penilaian Kuesioner Online.....	38
Tabel 4. 1 Pertanyaan Wawancara dengan Staff PUSTIKOM.....	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara ITIL V3 Self-Assessment: Service Desk.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara ITIL V3 Self-Assessment: Incident Management...	68
Tabel 4. 6 Hasil Wawancara ITIL V3 Self-Assessment: Problem Management...	74
Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Akhir Wawancara Self-Assessment ITIL V3.....	80
Tabel 4. 8 Nama Layanan TI PUSTIKOM UNJ.....	47
Tabel 4. 9 Penentuan Skala.....	48
Tabel 4. 10 Rangkaian Skala.....	49
Tabel 4. 11 Skor Keragaman Layanan TI PUSTIKOM UNJ.....	50
Tabel 4. 12 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Gedung Fakultas.....	51
Tabel 4. 13 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Kantin Blok M.....	52
Tabel 4. 14 Skor Kecepatan Mengakses Internet di PUSTIKOM UNJ.....	53
Tabel 4. 15 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Plaza UNJ.....	54
Tabel 4. 16 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Arena Prestasi.....	55
Tabel 4. 17 Skor Kecepatan Mengakses Internet di UPT Perpustakaan.....	56
Tabel 4. 18 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Gedung SFD.....	57
Tabel 4. 19 Skor Kecepatan Mengakses Internet di Teater Terbuka.....	58
Tabel 4. 20 Skor Kepuasan Layanan SIPETIK.....	59
Tabel 4. 21 Skor Kepuasan Layanan terkait E-Mail UNJ.....	60
Tabel 4. 22 Skor Kepuasan Layanan TI PUSTIKOM UNJ.....	61
Tabel 4. 23 Penerapan ITIL V3 Self-Assessment: Service Desk.....	80
Tabel 4. 24 Penerapan ITIL V3 Self-Assessment: Incident Management.....	89

Tabel 4. 25 Penerapan ITIL V3 Self-Assessment: Problem Management.....	98
Tabel 4. 26 Kematangan Layanan TI: Service Desk.....	109
Tabel 4. 27 Kematangan Layanan TI: Incident Management	111
Tabel 4. 28 Kematangan Layanan TI: Problem Management.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Assessment Incident Management.....	124
Lampiran 2. Assessment Problem Management	130
Lampiran 3. Hasil Wawancara Awal terkait PUSTIKOM UNJ	136
Lampiran 4. Tampilan Dashboard SIPETIK	138
Lampiran 5. Tampilan Ticketing	138
Lampiran 6. Alur Ticketing	139
Lampiran 7. Tentang PUSTIKOM UNJ.....	139
Lampiran 8. Struktur Organisasi PUSTIKOM UNJ	139
Lampiran 9. SOP Alur Pencatatan, Penanganan, dan Penyelesaian Insiden/Masalah	140
Lampiran 10. Format Form Pelaporan Insiden/Masalah.....	145
Lampiran 11. Bentuk Survei Kepuasan terhadap PUSTIKOM UNJ	146
Lampiran 12. Hasil Survei Kepuasan terhadap PUSTIKOM UNJ	147
Lampiran 13. Database Insiden/Masalah terselesaikan	148
Lampiran 14. Katalog Layanan TI	149
Lampiran 15. Bentuk Survei Kepuasan pada Insiden/Masalah Selesai	151
Lampiran 16. Beban Kerja Staff PUSTIKOM UNJ.....	152
Lampiran 17. Grafik Tren Penyelesaian Masalah	153
Lampiran 18. Dokumentasi Kegiatan Rapat	154
Lampiran 19. Dokumentasi Pelatihan	155
Lampiran 20. Feedback PUSTIKOM UNJ terhadap Insiden/Masalah Selesai terhadap Pelapor.....	156
Lampiran 21. Bentuk Klasifikasi Insiden	157
Lampiran 22. SOP Analisis Insiden	158
Lampiran 23. Klasifikasi Prioritas Insiden.....	159
Lampiran 24. Dokumentasi Wawancara	160
Lampiran 25. Surat Permohonan Penelitian Izin Mengadakan Penelitian.....	161
Lampiran 26. Surat Izin Penelitian Skripsi dari PUSTIKOM UNJ	162
Lampiran 27. Surat Tugas Dosen Pembimbing	163