

TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN DAN EVALUASI LAYANAN SISTEM INFORMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer di Program Studi Teknik Informatika



Oleh :

Tiara Rizky Amanda Putri

1461900082

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN DAN EVALUASI LAYANAN SISTEM INFORMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer di Program Studi Teknik Informatika



Oleh :

Tiara Rizky Amanda Putri

1461900082

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022

FINAL PROJECT

**DEVELOPMENT AND EVALUATION OF EAST JAVA
PROVINCIAL HEALTH OFFICE INFORMATION SYSTEM
SERVICE USING FRAMEWORK ITIL V3**

Prepared as partial fulfilment of the requirement for the degree of
Sarjana Komputer at Informatics Department



By :
Tiara Rizky Amanda Putri
1461900082

**INFORMATICS DEPARTMENT
FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri
NBI : 1461900082
Prodi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : PENGEMBANGAN DAN EVALUASI LAYANAN
SISTEM INFORMASI DINAS KESEHATAN
PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3

**Mengetahui / Menyetujui
Dosen Pembimbing**



Ardy Januarito S.Kom., M.MT
NPP. 20460.19.0.8

**Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Dr. Ir. H. Sajjyo, M.Kes
NPP. 20410.90.0197

**Kepala Program Studi Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Aidil Primasetya Armin, S.ST., MT
NPP. 20460.160700



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

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri
NIM : 1461900082
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi / Tesis / Disertasi / Laporan

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**Pengembangan dan Evaluasi Layanan Sistem Informasi Dinas Kesehatan
Provinsi Jawa Timur Menggunakan Framework ITIL V3**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 12 Desember 2022

Yang Menyatakan



(Tiara Rizky Amanda Putri)

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri
NBI : 1461900082
Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika
Judul Tugas Akhir : Pengembangan dan Evaluasi Layanan Sistem
Informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur
Menggunakan Framework ITIL V3

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjanah Tenik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 195 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yag dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENGEMBANGAN DAN EVALUASI LAYANAN SISTEM INFORMASI DINAS KESEHATAN PROVINSI JAWA TIMUR MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan mendapatkan gelar Sarjana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan Allah dan orang tua serta do’a dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah penting penulis untuk menyelesaikan dengan baik.

Selain itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak berikut :

1. Bapak Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Aidil Primasetya Armin, S.ST.,MT, selaku Kepala Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Anang Pramono, S.Kom., MM, selaku Dosen Wali, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Ardy Januanto, S.Kom., M.MT, selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, semangat serta bimbingan dari awal pembuatan sistem.
5. Ibu Fitria Rizky Aprilina, S.Kom, selaku Pengelola Teknologi Informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur, yang telah membantu dalam banyak hal terkait informasi yang diberikan di dalam penelitian ini.
6. Bapak Ir. Roenadi Koesdijarto, M.M, selaku Dosen Penguji 1, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.
7. Bapak M. Sidqon, S.Si., M.Si, selaku Dosen Penguji 2, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang telah senantiasa menemani, memberikan dukungan dan semangat serta mendoakan dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia dalam membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner yang penulis berikan.
10. Teman-teman yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan penelitian ini
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, informasi dan ilmu yang bermanfaat.

Terima Kasih atas segalanya semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan nasehat dalam kelancarannya proses pengerjaan Tugas Akhir penulis ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir yang penulis kerjakan masih banyak terdapat kekurangan sehingga kritik dan saran dari semua pihak sangatlah diharapkan. Semoga Tugas Akhir ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya

Surabaya 12 Desember 2022



Tiara Rizky Amanda Putri

1461900082

ABSTRAK

Nama : Tiara Rizky Amanda Putri
Program Studi : Informatika
Judul : Pengembangan dan Evaluasi Layanan Sistem Informasi
Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur Menggunakan
Framework ITIL V3

Perkembangan teknologi pada zaman sekarang menjadi perhatian bagi semua bidang, termasuk perkembangan kehidupan manusia untuk saat ini. Ketergantungan teknologi merupakan contoh drastis nya perkembangan tersebut. Contoh teknologi yang berkembang pesat adalah teknologi informasi yang membuat manusia lebih dimudahkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa menempuh jarak yang jauh dan waktu yang lama. Sistem informasi merupakan satu dari sekian jenis teknologi informasi yang wajib untuk digunakan disegala bidang, termasuk bidang instansi pemerintahan. Karena Sistem Informasi dalam konteks bidang pemerintahan harus memenuhi hak publik terhadap informasi baik itu terkait kesehatan, kemudahan bagi masyarakat, dan masih banyak lagi. Untuk itu, sistem informasi harus lebih peka menyediakan informasi penting terkini yang dibutuhkan masyarakat, dan tentu dengan tampilan yang menarik. Dengan pertimbangan kenyamanan masyarakat, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan apa yang harus dikembangkan agar sistem informasi tersebut dapat mencapai tujuan utama tadi.

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan tahapan analisis yang cocok untuk diterapkan. ITIL dapat memberikan panduan kepada penyedia layanan mengenai penyediaan layanan TI yang berkualitas pada proses, fungsi dan kemampuan lain yang diperlukan untuk mendukungnya. Tidak hanya sampai disitu, pengembangan dengan Metode Protoyping juga akan diterapkan untuk mengimplementasikan hasil analisis yang sebelumnya telah dilakukan. Dimana metode pengembangan tersebut menggunakan pendekatan untuk membuat suatu program dengan cepat dan bertahap sehingga segera dapat dievaluasi oleh pemakai. Dari hasil tersebut akan dievaluasi kembali untuk mengukur seberapa berhasil tahapan analisis disertai pengembangan yang dilakukan. Karena dengan tahapan ini, akan diketahui apakah sistem informasi tersebut sudah menunjukkan peningkatan dari sistem sebelumnya.

Setelah dilakukan pengembangan dan evaluasi layanan sistem informasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur mendapatkan peningkatan yang sangat banyak. Gap Analysis sebelum pengembangan berdasarkan hasil perhitungan Maturity Level saat ini dan Maturity Level yang diharapkan dengan rata-rata 3,2. Sedangkan Gap Analysis setelah pengembangan berdasarkan hasil perhitungan Maturity Level saat ini dan Maturity Level yang diharapkan dengan rata-rata 0,7.

Kata Kunci: Sistem Informasi, *Information Technology Infrastructure Library*, Prototype, Analisis, Pengembangan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Name : Tiara Rizky Amanda Putri
Department : Informatics
Title : Development and Evaluation of East Java Provincial Health Office Information System Service Using Framework ITIL V3

Technology development in the days of now being attentive to all sectors, including the development of human life for the time being. His drastic technology dependence are among the examples of the development. An example is the technology that is growing rapidly technology information that makes people do not have easy to go to get the required information without long distances and a long time. A system of information are needed as one of many types of technology information is obliged to used disegala the field of, including the field of government agencies. Because of the system information in the context of administrative sectors in the need to meet the public rights to information whether it is health-related, facilities for people, and still many more. For that, must be more sensitive information system providing important information that the community needed, current, and by the look of what is interesting. In consideration of their activities, needs to be done an analysis in order to know what is needed and what must be developed so that the system such information can reach the main objective of last.

Information technology infrastructure library (ITIL) is the phase of analysis that was fit to be applied. Itil can be provided guidance to service providers on the delivery of ti service quality to the process, other necessary function and the ability to back it up. Is not only up there, of development by a method of prototyping will also be applied to implement the results of the analysis that have been held. Where method of development that they used approach to make a particular program by gradual so that it will be quick and can be evaluated by the customer. Of the result will be evaluated back in order to measure how successfully phases of analysis accompanied the development of which done. As by this stage, will be known whether this information system have shown increase from previous system.

After the development and evaluation of East Java Provincial Health Office Information System Service, it received a lot of improvement. Gap Analysis prior to development based on the calculation results of the current Maturity Level and the expected Maturity Level with an average of 3.2. While the Gap Analysis after development is based on the calculation results of the current Maturity Level and the expected Maturity Level with an average of 0.7.

Keywords: *Information System, Information Technology Infrastructure Library, Prototype, Analysis, Development.*

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
2. KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Sistem Informasi	10
2.3 Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE)	10
2.4 Audit Teknologi Informasi dan Komunikasi	11
2.5 Information Technology Service Management (ITSM)	11
2.6 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	11
2.6.1 Service Strategy	12
2.6.2 Service Design	13
2.6.3 Service Transition	13
2.6.4 Service Operation	13
2.6.5 Continual Service Improvement	14
2.7 Functionality, Usability, Performance, Supportability (FURPS)	14
2.8 Laravel	15
2.9 PHP	15

2.10 Metode Prototyping	16
2.11 Black Box Testing	17
2.12 Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur	18
2.12.1 Sejarah Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.....	18
2.12.2 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur	19
2.12.3 Visi dan Misi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.....	21
2.12.4 Tujuan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur	22
3. METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Bahan dan Perangkat Peneliatian.....	23
3.1.1 Perangkat Lunak Penelitian.....	23
3.1.2 Perangkat Keras Penelitian	23
3.2 Alur Penelitian	24
3.2.1 Analisa Masalah.....	24
3.2.2 Pengumpulan Data	24
3.2.3 Evaluasi Sistem	25
3.2.4 Rekomendasi Pengembangan.....	28
3.2.5 Metode Pengembangan Sistem	28
3.3 Pengujian Sistem	75
3.4 Perbandingan Analisis Sistem	75
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Perhitungan Maturity Level Tahap 1	77
4.1.1 Service Strategy	77
4.1.2 Service Design	78
4.1.3 Service Transition	78
4.1.4 Service Operation.....	79
4.1.5 Continual Service Improvement	79
4.2 Perhitungan Gap Analysis Tahap 1	80
4.2.1 Service Strategy	80
4.2.2 Service Design	81
4.2.3 Service Transition	82
4.2.4 Service Operation.....	83

4.2.5 Continual Service Improvement	84
4.3 Tahap Rekomendasi Pengembangan	85
4.3.1 Service Strategy	85
4.3.2 Service Design	88
4.3.3 Service Transition	91
4.3.4 Service Operation	94
4.3.5 Continual Service Improvement	97
4.4 Pengembangan Sistem	98
4.4.1 Login Admin	98
4.4.2 Dashboard	99
4.4.3 Beranda	100
4.4.4 Institusi	102
4.4.5 Pelayanan	108
4.4.6 PPID	109
4.4.7 Sitemap	110
4.4.8 FAQ	111
4.4.9 Kontak	112
4.4.10 Data	112
4.4.11 Data dan Informasi	119
4.4.12 Public Corner	121
4.4.13 Konfigurasi	123
4.5 Pengujian Sistem	126
4.5.1 Functionality	126
4.5.2 Usability	139
4.5.3 Reliability	142
4.5.4 Performance	147
4.5.5 Supportability	148
4.6 Perhitungan Maturity Level Tahap 2	152
4.6.1 Service Strategy	152
4.6.2 Service Design	153
4.6.3 Service Transition	154

4.6.4 Service Operation.....	154
4.6.5 Continual Service Improvement	155
4.7 Perhitungan Gap Analysis Tahap 2	155
4.7.1 Service Strategy	156
4.7.2 Service Design	157
4.7.3 Service Transition	158
4.7.4 Service Operation.....	159
4.7.5 Continual Service Improvement	160
4.8 Perbandingan Analisis	161
5. PENUTUP	163
5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran	163
DAFTAR PUSTAKA	165
LAMPIRAN	167

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Information Technology Infrastructure Library V3	12
Gambar 2. 2 Framework Laravel	15
Gambar 2. 3 Metode Prototyping.....	16
Gambar 2. 4 Black Box Testing	17
Gambar 2. 5 Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur.....	21
Gambar 3. 1 Kerangka Metode Penelitian	24
Gambar 3. 2 Maturity Level.....	26
Gambar 3. 3 Prototyping	28
Gambar 3. 4 Flowchart Admin.....	30
Gambar 3. 5 Flowchart Pengunjung.....	31
Gambar 3. 6 Use Case Diagram Institusi	32
Gambar 3. 7 Use Case Diagram PPID	33
Gambar 3. 8 Use Case Diagram Data.....	34
Gambar 3. 9 Use Case Diagram Data dan Informasi	35
Gambar 3. 10 Use Case Diagram Public Corner.....	35
Gambar 3. 11 Use Case Diagram Konfigurasi	36
Gambar 3. 12 Activity Diagram Login Admin	37
Gambar 3. 13 Activity Diagram Institusi (User).....	38
Gambar 3. 14 Activity Diagram Institusi (Admin)	39
Gambar 3. 15 Activity Diagram PPID (User)	40
Gambar 3. 16 Activity Diagram Tambah Data PPID (Admin).....	41
Gambar 3. 17 Activity Diagram Edit Data PPID (Admin)	42
Gambar 3. 18 Activity Diagram Data (User)	43
Gambar 3. 19 Activity Diagram Tambah Data Data (Admin)	44
Gambar 3. 20 Activity Diagram Tambah Data Data (Admin)	45
Gambar 3. 21 Activity Diagram Data dan Informasi (User)	46
Gambar 3. 22 Activity Diagram Tambah Data Data dan Informasi (Admin).....	47
Gambar 3. 23 Activity Diagram Edit Data dan Informasi (Admin).....	48
Gambar 3. 24 Activity Diagram Public Corner (User)	49

Gambar 3. 25 Activity Diagram Public Corner (Admin)	50
Gambar 3. 26 Activity Diagram Tambah Data Konfigurasi (Admin).....	51
Gambar 3. 27 Activity Diagram Edit Data Konfigurasi (Admin)	52
Gambar 3. 28 Sequence Diagram Login Admin	53
Gambar 3. 29 Sequence Diagram Institusi (User).....	54
Gambar 3. 30 Sequence Diagram Institusi (Admin)	55
Gambar 3. 31 Sequence Diagram PPID (User).....	56
Gambar 3. 32 Sequence Diagram Tambah Data PPID (Admin).....	57
Gambar 3. 33 Sequence Diagram Edit Data PPID (Admin)	58
Gambar 3. 34 Sequence Diagram Data (User)	59
Gambar 3. 35 Sequence Diagram Tambah Data Data (Admin)	60
Gambar 3. 36 Sequence Diagram Edit Data Data (Admin).....	61
Gambar 3. 37 Sequence Diagram Data dan Informasi (User)	62
Gambar 3. 38 Sequence Diagram Tambah Data Data dan Informasi (Admin)..	63
Gambar 3. 39 Sequence Diagram Edit Data Data dan Informasi (Admin)	64
Gambar 3. 40 Sequence Diagram Public Corner (User).....	65
Gambar 3. 41 Sequence Diagram Public Corner (Admin)	66
Gambar 3. 42 Sequence Diagram Tambah Data Konfigurasi (Admin).....	67
Gambar 3. 43 Sequence Diagram Edit Data Konfigurasi (Admin)	68
Gambar 3. 44 Class Diagram.....	69
Gambar 4. 1 Gap Analysis Domain Service Strategy.....	81
Gambar 4. 2 Gap Analysis Domain Service Design.....	82
Gambar 4. 3 Gap Analysis Domain Service Transition	83
Gambar 4. 4 Gap Analysis Domain Service Operation.....	84
Gambar 4. 5 Gap Analysis Domain Continual Service Improvement.....	85
Gambar 4. 6 Login Admin.....	99
Gambar 4. 7 Dashboard Admin.....	99
Gambar 4. 8 Beranda Sebelum Pembaruan	100
Gambar 4. 9 Beranda Setelah Pembaruan	101
Gambar 4. 10 Institusi Admin	102
Gambar 4. 11 Edit Visi Misi.....	103

Gambar 4. 12 Edit Tujuan	103
Gambar 4. 13 Profil Pejabat Admin	104
Gambar 4. 14 Edit Profil Pejabat	104
Gambar 4. 15 Tambah Profil Pejabat	105
Gambar 4. 16 Visi Misi Sebelum Pembaruan	105
Gambar 4. 17 Visi Misi Setelah Pembaruan	106
Gambar 4. 18 Kebijakan Sebelum Pembaruan.....	106
Gambar 4. 19 Kebijakan Setelah Pembaruan.....	107
Gambar 4. 20 Profil Pejabat Sebelum Pembaruan	107
Gambar 4. 21 Profil Pejabat Setelah Pembaruan	108
Gambar 4. 22 Pelayanan Sebelum Pembaruan.....	108
Gambar 4. 23 Pelayanan Setelah Pembaruan.....	109
Gambar 4. 24 PPID Admin	109
Gambar 4. 25 PPID	110
Gambar 4. 26 Sitemap Sebelum Pembaruan	110
Gambar 4. 27 Sitemap Setelah Pembaruan	111
Gambar 4. 28 FAQ.....	111
Gambar 4. 29 Kontak Sebelum Pembaruan	112
Gambar 4. 30 Kontak Setelah Pembaruan	112
Gambar 4. 31 Survey Kebutuhan Admin.....	113
Gambar 4. 32 Agenda Admin	114
Gambar 4. 33 Tambah Agenda Admin	114
Gambar 4. 34 Artikel Admin.....	115
Gambar 4. 35 Tambah Artikel.....	115
Gambar 4. 36 Edit Artikel.....	116
Gambar 4. 37 Survey Kebutuhan	116
Gambar 4. 38 Artikel Sebelum Pembaruan.....	117
Gambar 4. 39 Artikel Setelah Pembaruan	117
Gambar 4. 40 Berita Sebelum Pembaruan	118
Gambar 4. 41 Berita Setelah Pembaruan.....	118
Gambar 4. 42 Detail Berita atau Artikel Sebelum Pembaruan.....	119

Gambar 4. 43 Detail Berita atau Artikel Setelah Pembaruan	119
Gambar 4. 44 Data dan Informasi Admin	120
Gambar 4. 45 Tambah Data dan Informasi Admin	120
Gambar 4. 46 Data dan Informasi Sebelum Pembaruan.....	121
Gambar 4. 47 Data dan Informasi Setelah Pembaruan.....	121
Gambar 4. 48 Public Corner Admin.....	122
Gambar 4. 49 Form Pertanyaan Setelah Pembaruan	122
Gambar 4. 50 Semua Pertanyaan Setelah Pembaruan	123
Gambar 4. 51 Detail Pertanyaan Setelah Pembaruan	123
Gambar 4. 52 Konfigurasi User Admin.....	124
Gambar 4. 53 Tambah User Admin.....	124
Gambar 4. 54 Konfigurasi Bidang Admin.....	125
Gambar 4. 55 Tambah Bidang.....	125
Gambar 4. 56 Ubah Password Admin	126
Gambar 4. 57 Security Testing	139
Gambar 4. 58 Supportability Testing 1.....	149
Gambar 4. 59 Supportability Testing 2.....	149
Gambar 4. 60 Supportability Testing 3.....	150
Gambar 4. 61 Gap Analysis Domain Service Strategy.....	157
Gambar 4. 62 Gap Analysis Domain Service Design.....	158
Gambar 4. 63 Gap Analysis Domain Service Transition	159
Gambar 4. 64 Gap Analysis Domain Service Operation.....	160
Gambar 4. 65 Gap Analysis Domain Continual Service Improvement.....	161
Gambar 4. 66 Perbandingan Analisis	162

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3. 1 Perangkat Lunak Penelitian.....	23
Tabel 3. 2 Perangkat Keras Penelitian	23
Tabel 3. 3 Maturity Model	26
Tabel 3. 4 Representasi Maturity Level	27
Tabel 3. 5 Class Diagram Agenda.....	69
Tabel 3. 6 Class Diagram Institusi	70
Tabel 3. 7 Class Diagram Profil Pejabat	70
Tabel 3. 8 Class Diagram Bidang.....	71
Tabel 3. 9 Class Diagram Post	71
Tabel 3. 10 Class Diagram Public Corner.....	71
Tabel 3. 11 Class Diagram Data.....	72
Tabel 3. 12 Class Diagram Data SPM.....	72
Tabel 3. 13 Class Diagram PPID	73
Tabel 3. 14 Class Diagram User.....	73
Tabel 3. 15 Class Diagram Pejabat	74
Tabel 3. 16 Class Diagram Profil.....	74
Tabel 3. 17 Class Diagram Kabkota.....	74
Tabel 4. 1 Maturity Level Domain Service Strategy.....	77
Tabel 4. 2 Maturity Level Domain Service Design.....	78
Tabel 4. 3 Maturity Level Domain Service Transition	78
Tabel 4. 4 Maturity Level Domain Service Operation	79
Tabel 4. 5 Maturity Level Domain Continual Service Improvement.....	80
Tabel 4. 6 Gap Analysis Domain Service Strategy	80
Tabel 4. 7 Gap Analysis Domain Service Design	81
Tabel 4. 8 Gap Analysis Domain Service Transition	82
Tabel 4. 9 Gap Analysis Domain Service Operation	83
Tabel 4. 10 Gap Analysis Domain Continual Service Improvement	84
Tabel 4. 11 Temuan dan Rekomendasi Domain Service Strategy	86
Tabel 4. 12 Temuan dan Rekomendasi Domain Service Design	88

Tabel 4. 13 Temuan dan Rekomendasi Domain Service Transition	91
Tabel 4. 14 Temuan dan Rekomendasi Domain Service Operation.....	94
Tabel 4. 15 Temuan dan Rekomendasi Domain Continual Service Improvement	97
Tabel 4. 16 Functionality Testing.....	126
Tabel 4. 17 Usability Testing	139
Tabel 4. 18 Perhitungan Nilai Total Usability.....	141
Tabel 4. 19 Persentase Usability.....	142
Tabel 4. 20 Reliability Click Test.....	143
Tabel 4. 21 Reliability Time Test.....	144
Tabel 4. 22 Reliability RAMP Test	146
Tabel 4. 23 Performance Testing.....	147
Tabel 4. 24 Representasi Performance	148
Tabel 4. 25 Analisis Hasil Pengujian Supportability	150
Tabel 4. 26 Hasil Pengujian Supportability	151
Tabel 4. 27 Maturity Level Domain Service Strategy	153
Tabel 4. 28 Maturity Level Domain Service Design	153
Tabel 4. 29 Maturity Level Domain Service Transition.....	154
Tabel 4. 30 Maturity Level Domain Service Operation	154
Tabel 4. 31 Maturity Level Domain Continual Service Improvement	155
Tabel 4. 32 Gap Analysis Domain Service Strategy	156
Tabel 4. 33 Gap Analysis Domain Service Design	157
Tabel 4. 34 Gap Analysis Domain Service Transition	158
Tabel 4. 35 Gap Analysis Domain Service Operation.....	159
Tabel 4. 36 Gap Analysis Domain Continual Service Improvement	160
Tabel 4. 37 Perbandingan Analisis	161