

**Evaluasi Incident Management Sistem PLAVON Dispendukcapil
Sidoarjo menggunakan Implementasi FMEA dan RCA
berbasis Framework ITIL V4**

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh :
AMANDA SALSABILA NASUTION
09010621004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
2025**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Amanda Salsabila Nasution

Nim : 09010621004

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2021

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : “Evaluasi *Incident Management* Sistem PLAVON Dispendukcapil Sidoarjo menggunakan Implementasi FMEA dan RCA berbasis *Framework* ITIL V4”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Surabaya , 6 Juni 2025

Yang Menyatakan,



(Amanda Salsabila Nasution)
09010621004

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : Amanda Salsabila Nasution

NIM : 09010621004

JUDUL : Evaluasi Incident Management Sistem PLAVON Sidoarjo
Menggunakan Implementasi FMEA dan RCA berbasis
Framework ITIL V4

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya , 3 Juni 2025

Dosen Pembimbing 1



Ahmad Yusuf, M. Kom

NIP 199001202014031003

Dosen Pembimbing 2



Mujib Ridwan, S.Kom., M.T

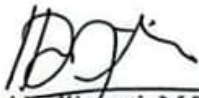
NIP 198604272014031004

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Amanda Salsabila Nasution ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 13 Juni 2025

Mengesahkan,
Dewan Penguji

Penguji 1


Dwi Rolliawati, M.T
NIP. 197909272014032001

Penguji 2


Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom
NIP. 198011082014031002

Penguji 3


Ahmad Yusuf, M.Kom
NIP. 199001202014031003

Penguji 4


Mujib Ridwan, S.Kom., M.T
NIP. 198604272014031004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UNW Suran Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd
NIP. 196507312000031002

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amanda Salsabila Nasution
NIM : 09010621004
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi / Sistem Informasi
E-mail address : alsanasution2203@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Evaluasi Incident Management Sistem PLAVON Dispendukcapil Sidoarjo menggunakan
Implementasi FMEA dan RCA berbasis Framework ITIL V4

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, 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 UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juni 2025

Penulis

Amanda Salsabila Nasution

ABSTRAK

Evaluasi *Incident Management* Sistem PLAVON Dispendukcapil Sidoarjo menggunakan Implementasi FMEA dan RCA berbasis *Framework* ITIL V4

Oleh :

Amanda Salsabila Nasution

Sistem pelayanan via *online* (PLAVON) Dispendukcapil Sidoarjo telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Namun, berbagai insiden yang terjadi pada sistem tersebut menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap pengelolaan insiden yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mode kegagalan menggunakan pendekatan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA), mengidentifikasi akar penyebab insiden melalui *Root Cause Analysis* (RCA), serta mengukur tingkat kematangan dan kesenjangan praktik *Incident Management* berdasarkan kerangka kerja ITIL V4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, analisis dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 9 temuan insiden, terdiri dari 3 insiden dengan kategori *risk priority number* (RPN) *very high*, 2 insiden *high*, dan 4 insiden *moderate*. Dari 3 insiden kategori *very high*, insiden dengan nilai RPN tertingginya berupa kegagalan pengiriman email hasil pengajuan layanan yang dibutuhkan pengguna dalam waktu dekat, dengan skor RPN sebesar 486. Ketiga insiden dengan kategori *very high* yang menjadi prioritas utama dalam pemberian rekomendasi perbaikan. Selain itu, tingkat kematangan pengelolaan insiden pada unit kerja Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) masih berada pada Level 1 (*Initial*), sedangkan unit kerja Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) berada pada Level 2 (*Managed*), yang menunjukkan perlunya standarisasi dan peningkatan proses secara menyeluruh. *Gap analysis* menunjukkan bahwa unit PIAK memiliki nilai GAP sebesar 2,92, sedangkan unit PDIP sebesar 1,67, dibandingkan dengan tingkat kematangan ideal yang diharapkan instansi, yaitu Level 4 (*Quantitative*). Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan mendalam khususnya pada unit PIAK agar mendekati kondisi yang diharapkan. Sehingga direkomendasikan perbaikan dalam aspek dokumentasi, pemantauan insiden, serta pengelolaan berbasis data. Penelitian ini memberikan dasar bagi pengembangan tata kelola insiden layanan publik digital secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci : Manajemen Insiden, ITIL V4, RCA, FMEA, Tingkat Kematangan

ABSTRACT

Evaluation of Incident Management System PLAVON Dispendukcapil Sidoarjo using FMEA and RCA Implementation based on ITIL V4 Framework

By :

Amanda Salsabila Nasution

The online service system (PLAVON) of the Sidoarjo Population and Civil Registration Office has made it easier for the public to access digital administrative services. However, various incidents that have occurred in the system indicate the need for an in-depth evaluation of incident management. This study aims to analyze failure modes using the Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) approach, identify the root causes of incidents through Root Cause Analysis (RCA), and measure the maturity level and gaps in Incident Management practices based on the ITIL V4 framework. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques including interviews, document analysis, and observation. The results of the study show there were 9 incident findings, consisting of 3 incidents with a very high risk priority number (RPN), 2 high incidents, and 4 moderate incidents. Of the 3 incidents categorized as very high, the incident with the highest RPN value was the failure to deliver email results of service requests needed by users in the near future, with an RPN score of 486. The three incidents categorized as very high were the top priority in providing recommendations for improvement. Additionally, the maturity level of incident management in the Population Administration Information Management (PIAK) unit is still at Level 1 (Initial), while the Data Utilization and Service Innovation (PDIP) unit is at Level 2 (Managed), indicating the need for standardization and comprehensive process improvement. The gap analysis shows that the PIAK unit has a GAP value of 2.92, while the PDIP unit has a GAP value of 1.67, compared to the ideal maturity level expected by the agency, which is Level 4 (Quantitative). These findings underscore the need for significant improvements, particularly in the PIAK unit, to bring it closer to the desired condition. Therefore, improvements are recommended in the areas of documentation, incident monitoring, and data-driven management. This research provides a foundation for the development of more effective and sustainable governance of digital public service incidents.

Keywords : Incident Management, ITIL V4, FMEA, RCA, Maturity Level.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Dasar Teori.....	19
2.2.1 <i>Incident Management</i>	19
2.2.2 Manajemen Layanan Teknologi Informasi	26
2.2.3 ITIL V4	27
2.2.4 Penelitian Kualitatif	32
2.2.5 Populasi dan Sampel	32

2.2.6	<i>Maturity Level</i>	33
2.2.7	Analisis Kesenjangan	34
2.2.8	<i>Root Cause Analysis</i> (RCA)	35
2.2.9	<i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA)	37
2.3	Sistem Pelayanan <i>Via Online</i> (PLAVON)	42
2.4	Integrasi Keilmuan	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		51
3.1	Metode Penelitian	51
3.2	Desain Penelitian	52
3.2.1	Identifikasi Masalah	52
3.2.2	Studi Literatur	53
3.2.3	Penentuan Sampling	53
3.2.4	Penyusunan Instrumen Pertanyaan	54
3.2.5	Pengumpulan Data	58
3.2.6	Analisis Data	59
3.2.7	Interpretasi Hasil	61
3.2.8	Validasi	63
3.2.9	Rekomendasi Perbaikan	65
3.3	Lokasi Penelitian	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	66
4.2	Hasil Pengumpulan Data	67
4.3	Analisis Kondisi Kekinian Insiden Layanan TI Sistem PLAVON (Pelayanan <i>Via Online</i>)	67
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Narasumber	68
4.2.3	Insiden Layanan TI	70
4.2.4	Penyebab Insiden Layanan TI	71

4.2.5 Hasil Review Dokumen (Data Sekunder)	71
4.3 Analisis Insiden menggunakan <i>Root Cause Analysis</i> (RCA) dan <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA)	72
4.3.1 <i>Root Cause Analysis</i> (RCA).....	73
4.3.2 <i>Failure Mode and Effects Analysis</i> (FMEA)	77
4.4 Kondisi Eksisting Sistem PLAVON	86
4.5 Hasil dan Pembahasan <i>Maturity Level</i>	88
4.5.1 <i>Incident Detection</i>	89
4.5.2 <i>Incident Registration</i>	92
4.5.3 <i>Incident Classification</i>	98
4.5.4 <i>Incident Diagnosis</i>	104
4.5.5 <i>Incident Resolution</i>	110
4.5.6 <i>Incident Closure</i>	118
4.6 Analisis GAP.....	128
4.7 Pembahasan Keterkaian Hasil Penelitian dengan Latar Belakang.....	129
4.8 Validasi	130
4. 9 Rekomendasi Yang Dapat Diberikan.....	130
BAB V PENUTUP.....	133
5. 1 Kesimpulan	133
5.2 Saran.....	134
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2 Kode dan Profil Kompetensi	23
Tabel 2. 3 ITIL Management Practices	31
Tabel 2. 4 Skala Maturity Level.....	33
Tabel 2. 5 Tahapan dalam FMEA	37
Tabel 2. 6 Severity Index.....	38
Tabel 2. 7 Occurance Index.....	39
Tabel 2. 8 Detection Index	40
Tabel 2. 9 RPN Index	41
Tabel 2. 10 Template Perhitungan FMEA	41
Tabel 3. 1 Pertanyaan TUPOKSI	54
Tabel 3. 2 Pertanyaan Incident Management RCA, FMEA, dan ITIL V4.....	55
Tabel 4. 1 Tugas Pokok dan Fungsi Narasumber.....	68
Tabel 4. 2 Kode dan Profil Kompetensi Narasumber.....	69
Tabel 4. 3 Insiden Layanan TI.....	70
Tabel 4. 4 Penyebab Insiden Layanan TI.....	71
Tabel 4. 5 Log Keluhan	72
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Severity	77
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Occurance	79
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Detection	81
Tabel 4. 9 Perhitungan FMEA.....	84
Tabel 4. 10 Pemetaan Hasil RPN	85
Tabel 4. 11 Analisis Kondisi Eksisting	86
Tabel 4. 12 Incident Detection	125
Tabel 4. 13 Incident Registration	125
Tabel 4. 14 Incident Classification.....	125
Tabel 4. 15 Incident Diagnosis.....	126
Tabel 4. 16 Incident Resolution.....	126
Tabel 4. 17 Incident Closure	126
Tabel 4. 18 Hasil Perhitungan Maturity Level Incident Management Practice .	126

Tabel 4. 19 Hasil GAP Analysis	128
---	-----



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Heat Map Incident Management	20
Gambar 2. 2 Alur Proses Incident Management	21
Gambar 2. 3 Empat Dimensi ITIL V4.....	28
Gambar 2. 4 Service Value System (SVS) ITIL V4	29
Gambar 2. 5 Service Value Chain (SVC) ITIL V4	30
Gambar 2. 6 Fishbone Diagram.....	36
Gambar 2. 7 Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil Kab. Sidoarjo	42
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	52
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo	66
Gambar 4. 2 Diagram Fishbone Network Incident.....	75
Gambar 4. 3 Diagram Fishbone Software Incident	76
Gambar 4. 4 Radar Chart Maturity Level.....	127

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jawaban Hasil Wawancara Narasumber	145
Lampiran B Rekap Pengaduan	186
Lampiran C SOP Penanganan Pengaduan	186
Lampiran D Surat Izin Penelitian	187
Lampiran E Dokumentasi Wawancara	187
Lampiran F Lembar Validasi Data Penelitian.....	190



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R., & Hardjati, S. (2024). Elements of Successful Implementation of “PLAVON” (Online Services) At the Sidoarjo Regency Population and Civil Registry Service: *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 12(1), 24–35. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v12i1.1767>
- Ada, S. T. R., Zahra, A. L., Shahita, D., Martapura, I. R., & Suryanto, T. L. M. (2022). ANALISIS PERBANDINGAN COBIT 5 DAN ITIL V4 DALAM IMPLEMENTASI IT GOVERNANCE. *Scan : Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 17(1), 23–29. <https://doi.org/10.33005/scan.v17i1.3181>
- Aditya, M. A., Mulyana, R. D., & Mulyawan, A. (2019). *PERBANDINGAN COBIT 2019 DAN ITIL V4 SEBAGAI PANDUAN TATA KELOLA DAN MANAGEMENT IT*. files/577/Aditya et al. - 2019 - PERBANDINGAN COBIT 2019 DAN ITIL V4 SEBAGAI PANDUA.pdf
- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Aeni, K. (2018). EVALUASI SISTEM INFORMASI AKADEMIK DENGAN GQM UNTUK DOKUMEN TATA LAKSANA MANAJEMEN INSIDEN. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSIQ*, 5(1), 14–23. <https://doi.org/10.32699/ppkm.v5i1.435>
- Ahmadi, A., Ciptomulyono, U., & Hartanto, E. T. (2016). APLIKASI FAILURE MODE EFFECT AND CRITICALITY ANALYSIS (FMECA) DALAM PENENTUAN INTERVAL WAKTU PENGGANTIAN KOMPONEN KRITIS RADAR JRC JMA 5310 PADA KRI SATUAN KAPAL PATROLI KOARMATIM. *JOURNAL ASRO*, 6, 1–12. <https://www.asrojournal-sttal.ac.id/jurnal/index.php/ASRO/article/view/32>
- Al-Ashmoery, Y., Haider, H., Haider, A., Nasser, N., & Al-Sarem, M. (2021). Impact of IT Service Management and ITIL Framework on the Businesses. *2021 International Conference of Modern Trends in Information and Communication Technology Industry (MTICTI)*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/MTICTI53925.2021.9664763>

- Anam, M. K., Putra, A. R., Fadli, S., Firdaus, M. B., Suandi, F., & Lathifah, L. (2020). AUDIT TEKNOLOGI INFORMASI PADA SISTEM PERKREDITAN ONLINE TERPADU BANK XYZ CABANG PERAWANG MENGGUNAKAN ITIL V3. *Jurnal Manajemen Informatika Dan Sistem Informasi*, 3(2), 90–99. <https://doi.org/10.36595/misi.v3i2.127>
- Andriana, M., Sembiring, I., & Hartomo, K. D. (2020). SOP of Information System Security on Koperasi Simpan Pinjam Using ISO/IEC 27002:2013. *Jurnal Transformatika*, 18(1), 25–35. <https://doi.org/10.26623/transformatika.v18i1.2020>
- Assa'diyah, M., Ahsyar, T. K., & Afdal, M. (2023). Analisa Manajemen Risiko Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode Failure Mode Effect and Analysis (FMEA). *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 3(6), 698–707. <https://doi.org/10.30865/klik.v3i6.867>
- Axelos. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition* (First edition). TSO (The Stationery Office). files/545/AXELOS - 2019 - ITIL foundation ITIL 4 edition.pdf
- Axelos. (2021). An Overview of the ITIL ® Maturity Model. *Axelos.Com*, September, 31. <https://www.axelos.com/for-organizations/itil-maturity-model>
- Ayuh, J. A., & Chernovita, H. P. (2021). Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 585–598. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/901>
- Bianto Choiriyah Ilmi Usrotin, N. (n.d.). Penerapan E-Government melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil di Desa. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*. files/532/[No title found].pdf
- Budiman, A. C. D. P., & Rahardjo, J. (2017). Perancangan Analisis Risiko ISO 9001:2015 di PT. XYZ. *Jurnal Tirta*, 5(2), 322–327. <https://publication.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/view/34>
- Dayal, R. B., & Kushwaha, R. C. (2020). Deep Analysis of ITIL Framework for Improvement of Indian IT Services in Industries. *Clinical Medicine*, 7(4). files/596/Dayal and Kushwaha - 2020 - Deep Analysis of ITIL Framework for Improvement of.pdf
- Destree Christian, Agung Sutrisno, J. M. (2020). PENERAPAN METODE ROOT

CAUSE ANALYSIS (RCA) UNTUK MENENTUKAN AKAR PENYEBAB KELUHAN KONSUMEN Destree Christian, Agung Sutrisno, Jefferson Mende Jurusan Teknik Mesin Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Online Poros Teknik Mesin*, 7(2), 111–124.

Effendy, F., & Hariyanti, E. (2018). Manajemen Masalah Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan COBIT 5. *JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS*, 8(2), 157. <https://doi.org/10.21456/vol8iss2pp157-165>

El-Dogdog, T. M., El-Assal, A. M., Abdel-Aziz, I. H., El-Betar, A. A., & Student, P. G. (2007). *Implementation of FMECA and Fishbone Techniques in Reliability Centred Maintenance Planning*. 5(11). files/648/El-Dogdog et al. - 2007 - Implementation of FMECA and Fishbone Techniques in.pdf

Ernawati, Y., & Wang, G. (2023). Assessing IT Services Management with ITIL Framework V3: A Case Study. *Journal of System and Management Sciences*, 13(4), 152–164. <https://www.aasmr.org/jsms/Vol13/No.4/Vol.13.No.4.09.pdf>

Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1). files/632/Fadli - 2021 - Memahami desain metode penelitian kualitatif.pdf

Fikriyah, S. N., & Sukmana, H. (2023). Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil. *Public Policy ; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik Dan Bisnis*, 4(2), 574–592. <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v4.i2.p574-592>

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

Haliza, S. N., & Fitria Agustina, I. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Pelayanan Via Online (Plavon) Dalam Mewujudkan E-Government. *Inovasi Pembangunan : Jurnal Kelitbangan*, 12(02). <https://doi.org/10.35450/jip.v12i02.489>

Hamranová, A., Kokles, M., & Hrivíková, T. (2020). *Approaches to ITSM level measurement and evaluation*. 83, 01019. https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/abs/2020/11/shsconf_appsconf2020_01019/shsconf_appsconf2020_01019.html

Hariyoko, Y. (2023). Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian*

- Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 26(2), 173.
<https://doi.org/10.31845/jwk.v26i2.819>
- Hayadi, B. H., Sukmana, H. T., Shafiera, E., & Kim, J.-M. (2021). The Development of ITSM Research in Indonesia: A Systematic Literature Review. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 5(2).
<https://doi.org/10.29099/ijair.v5i2.233>
- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Hidayat, M. I., Putra, P., Fitriansyah, R. A., Oktadini, N. R., Meiriza, A., & Sevtiyuni, P. E. (2024). Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4. *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 9(1), 63–74.
<https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI/article/view/2859>
- Ilvarianto, D. S., & Legowo, N. (2017). Incident management implementation using continual service improvement method at PT AOP. *2017 International Conference on Applied Computer and Communication Technologies (ComCom)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/COMCOM.2017.8167094>
- Iqbal, M., & Sutabri, T. (2023). ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT APLIKASI JUMPCLOUD MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL 4 PADA GXS BANK PTE LTD. *Journal of Sciencetech Research and Development*, 5(2), 367–376.
<https://www.idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR/article/view/213>
- Kou, D., Ma, H., Bishop, E. J., Zhan, S., & Chokshi, H. P. (2011). Sampling Considerations. In B. Nickerson (Ed.), *Sample Preparation of Pharmaceutical Dosage Forms* (pp. 21–39). Springer US.
http://link.springer.com/10.1007/978-1-4419-9631-2_2
- Krishna Kaiser, A. (2017). *Become ITIL Foundation Certified in 7 Days*. Apress.
<http://link.springer.com/10.1007/978-1-4842-2164-8>
- Krismayanti, D., Klarasati, R., & Sutabri, T. (2023). Penggunaan Teknologi 5G Untuk Mendukung Manajemen Pelayanan Pelanggan Telkomsel Menggunakan

- ITIL V3 Pada Telkomsel Palembang. *Jurnal RESTIKOM: Riset Teknik Informatika dan Komputer*, 5(1), 55–63.
<https://doi.org/10.52005/restikom.v5i1.125>
- Kristyawan, Y., Riswanda, A., & Syahadiyanti, L. (2023). *AUDIT SISTEM INFORMASI KAMPUS MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 5 PADA DOMAIN DSS (STUDI KASUS: UNIVERSITAS DR. SOETOMO)*. 16(2).
 files/575/Kristyawan et al. - 2023 - AUDIT SISTEM INFORMASI KAMPUS MENGGUNAKAN FRAMEWOR.pdf
- Kurnia, T., & Rosdiana, W. (2023). Analisis Kualitas Layanan Melalui E-Plavon (Pelayanan Via Online) Di Desa Trosobo, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(1), 42–54.
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25684>
- Kuswardana, A., & Mayangsari, N. E. (2017). *Analisis Penyebab Kecelakaan Kerja Menggunakan Metode RCA (Fishbone Diagram Method And 5 – Why Analysis) di PT. PAL Indonesia*. 2581. files/668/236670432.pdf
- Lestari, M. A. (2017). *PEMBUATAN WORK INSTRUCTION SOLUSI PENANGANAN INSIDEN KRITIS LAYANAN TI PADA UNIT – UNIT ITS SURABAYA DENGAN PENILAIAN MENGGUNAKAN METODE FMECA DAN ANALISA MENGGUNAKAN METODE RCA*. files/653/Lestari - 2017 - PEMBUATAN WORK INSTRUCTION SOLUSI PENANGANAN INSID.pdf
- Li, R., Xiao, S., Liu, B., Lin, Y., Duan, H., Pan, Q., Chen, J., Zhang, J., Liu, X., Lu, X., & Shao, J. (2024). Bounce in the Wild: A Deep Dive into Email Delivery Failures from a Large Email Service Provider. *Proceedings of the ACM SIGCOMM Internet Measurement Conference, IMC, April 2025*, 659–673.
<https://doi.org/10.1145/3646547.3688425>
- Magdalena, L. (2017). Analisis Problem Management pada IT Helpdesk dengan implementasi ITSM dan SLA (Studi Kasus: Citigroup Indonesia). *Jurnal Digit: Digital of Information Technology*, 1(2).
<http://jurnaldigit.org/index.php/digit/article/view/2>
- Maulana, Y. M. (2022). Model SOP IT service desk berdasarkan framework ITIL V3. *TEMATIK*, 9(2), 100–107.

<https://jurnal.plb.ac.id/index.php/tematik/article/view/1010>

- Mauli, A. N., Mawarni, R., & Rustam, R. (2023). Audit Pelayanan Masyarakat di Desa Sawojajar Menggunakan Metode IT-IL V4. *Jurnal SIMADA (Sistem Informasi dan Manajemen Basis Data)*, 6(2), 134–147. <https://doi.org/10.30873/simada.v6i2.3721>
- Ningrum, D. P., & Hertati, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Publik Dan Kebijakan Publik (JMPKP)*, 6(2), 182–194. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v6i2.6002>
- Nisa, F. A., & Yulhendri, Y. (2024). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V. 4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy PT. ASDP Indonesia Ferry. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 41–50. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1973>
- Novilia, E., Cholil, W., & Kurniawan, T. B. (2020). Analisa Tingkat Pelayanan IT Service Management pada Penerapan Sistem Ujian Nasional berbasis Komputer dengan menggunakan Kerangka Kerja ITIL v3. *Sains, Aplikasi, Komputasi dan Teknologi Informasi*, 2(1), 24. <https://doi.org/10.30872/jsakti.v2i1.2570>
- Pradana, M. F., Raharjanti, R., Murtini, S., & Ardiansah, M. N. (2022). Framework ITIL V3: Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Insiden pada Perusahaan Ekspedisi. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(2), 293. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i2.916>
- Pramesti, W. A. (2024). *QUALITATIVE RISK ASSESSMENT DALAM ANALISIS RISIKO IMPLEMENTASI PROGRAM INTERNET DESA MANDIRI*. files/670/Oleh - WANDA ALIFIYAH PRAMESTI 09040620068.pdf
- Prasasti, R., Zulfahmi, A. A., Wilis, N., & Budi, S. (2018). *Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL v4 dan Prediksi Penyelesaian Insiden Dalam Rangka Optimalisasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*. files/538/Prasasti et al. - 2018 - Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL v.pdf
- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Damayanti, A. N. (2023). INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN MELALUI WEBSITE PLAVON

- DUKCAPIL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 8(1).
<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JIPAGS/article/view/21388>
- Prasetyo, D. (2021). *Analisa Penyebab Mesin Arc CO2 Welding Robot 2 Mengalami Kegagalan Pada Saat Produksi Di PT X*. files/634/Prasetyo - 2021 - Analisa Penyebab Mesin Arc CO2 Welding Robot 2 Men.pdf
- Pratama, R. Y., & Umaroh, S. (2024). An IT Asset Governance Model Design Using COBIT 2019 And ITIL V4 Framework at BKU Itenas. *E3S Web of Conferences*, 484, 02006. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202448402006>
- Pratiwi, M. A., & Tanaamah, A. R. (2020). Analysis of it service management in the salatigaku application using the framework information technology infrastructure library (itil) v3. *Journal of Information Systems and Informatics*, 2(1), 33–43. <https://www.journal-isi.org/index.php/isi/article/view/38>
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47–53. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Putra, R. S., & Tukiman. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website “Plavon” Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(9), 4204–4213. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i9.2656>
- Putri, I. R. D., & Nuryana, I. K. D. (2024). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4: (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Kediri). *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 5(1), 173–181.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/59108>
- Putri, N. H., & Soesiantoro, A. (2023). *PEMANFAATAN WEBSITE PLAFON DUKCAPIL DALAM RANGKA PERCEPATAN KEPEMILIKAN DOKUMEN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SIDOARJO*. files/534/Putri and Soesiantoro - 2023 - PEMANFAATAN WEBSITE

PLAFON DUKCAPIL DALAM RANGKA P.pdf

- Rachmawati, I. N., Natasia, S. R., & Prabowo, I. P. D. A. S. (2020). PERANCANGAN DOKUMEN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PADA PROSES INCIDENT MANAGEMENT DI PT. XYZ. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(1), 15–22. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v4i1.1210>
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *NUANSA INFORMATIKA*, 17(1), 144–153. <https://doi.org/10.25134/fkom>
- Sari, W. K., Astuti, H. M., Kom, S., Herdiyanti, A., & Kom, S. (n.d.). PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE DAN SOLUSI PENANGANAN INSIDEN KRITIS UNTUK JURUSAN BERDASARKAN INCIDENT MANAGEMENT ITIL V3 (STUDI KASUS : SISTEM INFORMASI, TEKNIK PERKAPALAN, TEKNIK INFORMATIKA). files/640/Sari et al. - PEMBUATAN STANDARD OPERATING PROCEDURE DAN SOLUSI .pdf
- Sarwar, M. I., Abbas, Q., Alyas, T., Alzahrani, A., Alghamdi, T., & Alsaawy, Y. (2023). Digital Transformation of Public Sector Governance With IT Service Management—A Pilot Study. *IEEE Access*, 11, 6490–6512. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2023.3237550>
- Setyadi, R., & Priyatiningsih, E. (2021). Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto. *JUITA: Jurnal Informatika*, 9(1), 77. <https://doi.org/10.30595/juita.v9i1.9594>
- Sholicha, I. K., & Oktariyanda, T. A. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI PELAYANAN VIA ONLINE (PLAVON DUKCAPIL) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 2293–2302. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2293-2302>
- Surat Ali 'Imran Ayat 103: Arab, Latin, Terjemah dan Tafsir Lengkap | Quran NU Online. (2024). <https://quran.nu.or.id/ali'imran/103>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal*

- IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36.
<https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Susanto, T. (2012). *MANAJEMEN INSIDEN DALAM PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR TEKNOLOGI INFORMASI*. 5. files/628/Susanto - 2012 - MANAJEMEN INSIDEN DALAM PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR .pdf
- Uddin, B. (2014). *EVALUASI PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA IT INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL) SUB DOMAIN SERVICE DESK, INCIDENT MANAGEMENT, DAN PROBLEM MANAGEMENT PT. XYZ*. files/559/Uddin - EVALUASI PENERAPAN MANAJEMEN LAYANAN TI MENGGUNAKA.pdf
- Ummaroh, N. A., & Choiriyah, I. U. (2023). The Application Of E-Government Through Online Services (PLAVON) DUKCAPIL (Case study In Kajeksan Village, Tulangan District, Sidoarjo Regency). *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 22, 1–13. <https://doi.org/10.21070/ijppr.v22i0.1304>
- Walidin, W., Idris, S., & Tabrani. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Metodologi-Penelitian-Kualitatif-%26-Grounded-Theory-Walidin-Idris/cb11338b7645f7a6070df76ce4eb86b0f7950267>
- Wang, Y.-M., Chin, K.-S., Poon, G. K. K., & Yang, J.-B. (2009). Risk evaluation in failure mode and effects analysis using fuzzy weighted geometric mean. *Expert Systems with Applications*, 36(2), 1195–1207. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2007.11.028>
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi*. 7. files/594/Waruwu - 2023 - Pendekatan Penelitian Pendidikan Metode Penelitian.pdf
- Yandri, R., Suharjito, Utama, D. N., & Zahra, A. (2019). Evaluation Model for the Implementation of Information Technology Service Management using Fuzzy ITIL. *Procedia Computer Science*, 157, 290–297. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.08.169>
- Yasmi, P. S., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (n.d.). *Evaluasi Maturitas*

Manajemen Layanan Infrastruktur Data Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gresik dengan Menggunakan ITIL V.3 Framework.
files/540/Yasmi et al. - Evaluasi Maturitas Manajemen Layanan Infrastruktur.pdf

- Zahara, A. P. (2024). ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 PADA LAYANAN TICKETING DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(3), 81–90. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/kohesi/article/view/1990>
- Zulvi, M. S. (2022). Manajemen Risiko Teknologi Informasi Menggunakan Metode Fmea (Studi Kasus: Diskominfo Pemprov Riau). *Jurnal Komputer Terapan*, 8(2), 381–390. <https://doi.org/https://doi.org/10.35143/jkt.v8i2.5225>

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A