

**ANALISIS LAYANAN SISTEM KKP PADA PENERAPAN PROYEK
PTSL KANTOR PERTANAHAN LAMONGAN MENGGUNAKAN
SERVICE OPERATION ITIL V3**

Nama Mahasiswa : DetiAlfitri Yenni
Nim : 3021810002
Pembimbing : Yogantara Setya Dharmawan,
S.Kom.,MBusProcessMgt, MCE

ABSTRAK

Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan mempunyai kewenangan dalam melaksanakan tugas pemerintahan di bidang pertanahan. Berdasarkan Peraturan Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional nomor 6 tahun 2018 tentang pendaftaran tanah sistematis lengkap atau di singkat PTSL adalah kegiatan pendaftaran tanah untuk pertama kali yang dilakukan secara serentak bagi semua pendaftaran tanah di seluruh wilayah Republik Indonesia dalam satu wilayah Desa/Kelurahan. PTSL merupakan salah satu pelayanan *public* untuk memenuhi dan melayani administrasi masyarakat untuk mendapatkan hak tanah secara sah dalam hukum. Dengan menggunakan aplikasi berbasis website yaitu Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) yang digunakan sebagai penunjang layanan operasional yang ada diperusahaan. Untuk mencapai tujuannya dalam menyediakan layanan TI. Maka diperlukan adanya dokumen Intruksi kerja tertulis yang terstruktur dan terdokumentasi tersebut adalah *standartd operating procedure (SOP)* yang digunakan sebagai mengatur seluruh aktivitas *service desk* terkait *incident management* dan *access management*.

Penyusunan dokumen SOP dilakukan menggunakan metode Gap analisis dimana peneliti akan menyusun dokumen SOP yang sesuai dengan kondisi ideal pada proses *service operation* ITIL V3 dengan membandingkan kondisi eksisting yang terdapat pada *service desk* KKP. Kemudian untuk memastikan apakah dokumen SOP yang dibuat oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan KKP, maka dilakukan verifikasi dan validasi terkait dokumen SOP yang telah dibuat.

Hasil dari analisis ini adalah dokumen SOP berbasis *service operation* pada ITIL V3 dalam pemeliharaan layanan aplikasi KKP PTSL di wilayah Lamongan. Tujuan menggunakan ITIL V3 domain *service operation* adalah memberikan panduan dan kemudahan bagi Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Kantor Pertanahan Kabupaten Lamongan dalam mengelola layanan.

Kata Kunci: *Standartd Operating Procedure (SOP)*, *Sevice Operation*, ITIL V3, Aplikasi Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).

**ANALYSIS SERVICE KKP SYSTEM OF IMPLEMENTATION PTSL
PROJECT IN KANTOR PERTANAHAN LAMONGAN USING SERVICE
OPERATION ITIL V3**

By : Deti Alfitri Yenni
Student Identity Number : 3021810002
Supervisor : Yogantara Setya Dharmawan,
S.Kom., MBus Process Mgt, MCE

ABSTRACT

Office Kementerian Agraria and Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Pertanahan Kabupaten Lamongan has the authority to carry out government duties in the land sector. Based Menteri Agrarian dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional number 6 of 2018 concerning PTSL systematic land registration, it is the first land registration activity that is carried out simultaneously for all land registrations throughout the territory of the Republic of Indonesia in one village/kelurahan area. Data collection includes the collection of physical data and juridical data. PTSL is one of the public services to fulfill and serve the public administration to obtain land rights legally in law. By using a website-based application, namely the Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP) which is used to support existing business processes in the company. To achieve the goal of providing IT services. Such as written structured and documented work instructions are standard operating procedures (SOP) which are used to regulate all service desk incident management and access management.

The preparation of the SOP document is carried out using the Gap analysis method where researchers will prepare SOP documents that are in accordance with the ideal conditions in the ITIL V3 service operation process by comparing the existing conditions contained in the KKP service desk. Then to ensure whether the SOP document made by the researcher is in accordance with the needs of the KKP, verification and validation are carried out regarding the SOP document made.

The result of this analysis is a service operation-based SOP document on ITIL V3 in the maintenance of the PTSL MPA application in the Lamongan area. The purpose of using ITIL V3 domain service operation is to provide guidance and convenience for the Ministry of Agrarian Affairs and Spatial Planning/National Land Agency of the Lamongan Regency Land Office in managing services.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Service Operation, ITIL V3, Komputerisasi Kantor Pertanahan (KKP).*