

# **ONE-STOP INTEGRATED CENTER (PTSP) SERVICE AUDIT AT MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 PALEMBANG USING THE ITIL V3 FRAMEWORK**

## ***ABSTRACT***

*Auditing is a systematic process of objectively obtaining and evaluating evidence on statements about economic activities and events with the aim of establishing a degree of conformity between these statements and established criteria, as well as the delivery of their results to interested users. PTSP is an innovative information technology service at MAN 3 Palembang, which functions as a servant to the public such as writing correspondence, changing diplomas, student consultations and so on. This is done using WhatsApp and Telegram in greeting existing guests or customers. With the existence of information technology-based services, it is necessary to conduct an audit to find out as far as the service has been running until now, if an audit has been carried out, the PTSP can see and take both preventive and improved measures so that the PTSP services in MAN 3 can run better. Based on the results of the audit conducted at PTSP MAN 3 using ITIL v3, it can be seen that the maturity level value in each domain is at level 4 (managed and measurable), which means that the PTSP has supervised and measured the operational procedures in the PTSP. So that to reach level 5, which means that the process that has been running has taken action or improvement efforts in a reasonable and equitable manner both from infrastructure, human resources, and standard operating procedures. So that PTSP services become better and organized in the future*

***Keywords : Audit, PTSP MAN 3, Maturity level***

# **AUDIT LAYANAN PUSAT TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 PALEMBANG MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3**

## **ABSTRAK**

Audit merupakan suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti secara objektif mengenai pernyataan-pernyataan tentang kegiatan dan kejadian ekonomi dengan tujuan untuk menetapkan tingkat kesesuaian antara pernyataan-pernyataan tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan, serta penyampaian hasil-hasilnya kepada pemakai yang berkepentingan. PTSP merupakan inovasi layanan teknologi informasi yang ada pada MAN 3 Palembang, yang berfungsi sebagai pelayan kepada publik seperti pelayanan surat menyurat, perubahan ijazah, konsultasi siswa dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan menggunakan whatsapp dan telegram dalam melayani tamu atau customer yang ada. Penelitian ini membahas tentang audit layanan PTSP di MAN 3 Palembang yang bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat *maturity level* dari pengelolaan layanan saat ini, lalu memberikan saran rekomendasi dalam meningkatkan layanan teknologi informasi yang ada pada MAN 3 Palembang menggunakan *framework* ITIL v3. Pengumpulan data dengan melakukan observasi, wawancara dan kuesioner. Lalu hasil pengumpulan data disesuaikan dengan domain ITIL v3 akan dijadikan nilai antar domain. Berdasarkan hasil dari audit yang dilakukan pada PTSP MAN 3 Palembang mendapatkan hasil tingkat *maturity level* tertinggi berada pada domain *service strategy* dengan nilai 4,22 (level 4/*managed and measurable*) yang artinya pihak PTSP telah melakukan kontrol dan pengawasan terhadap standar operasional prosedur dengan baik. Sedangkan tingkat *maturity level* terendah berada pada domain *service operation* dengan nilai 3,77 (level 4/*managed and measurable*) yang artinya pihak manajemen telah melakukan pengawasan dan kontrol terhadap pengelolaan terhadap aktivitas layanan dengan baik. Dari hasil tingkat kematangan tersebut diberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi dari pengelolaan layanan pada PTSP agar lebih baik.

**Kata Kunci:** Audit, PTSP MAN 3, Maturity Level