

Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL

¹ Muhammad Zaki, ² Tata Sutabri

^{1,2} Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia

¹muhammadzakisafira050198@gmail.com; ²tata.sutabri@gmail.com

Article Info

Article history:

Received, 2023-05-26

Revised, 2023-05-31

Accepted, 2023-06-05

Kata Kunci:

Sistem perpustakaan
SMK Negeri 5 Palembang
Tingkat Kematangan
ITIL V3
Service Operation

Keywords:

Library system
SMK Negeri 5 Palembang
Maturity Level
ITIL V3
Service Operations

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan manajemen layanan sistem perpustakaan pada SMK Negeri 5 Palembang dan memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk mencapai level kematangan yang diharapkan. Data didapat dari metode wawancara dan observasi langsung kepengguna sistem dan responden ditentukan dengan menggunakan diagram RACI. Dari hasil observasi ditemukan bahwa Dalam pelayanan yang disajikan sistem perpustakaan sering ditemukan buku-buku yang tidak ada dietalase maupun *stock* penyimpanan namun tetap terekam di sistem, selain itu kecepatan pengaksesan sistem terasa lamban, data alumni masih terekam didalam sistem yang seharusnya dihapus ketika siswa tersebut lulus karena pada dasarnya sistem ini hanya diperuntukkan bagi anggota yang masih aktif dilingkungan sekolah. Tingkat kematangan layanan sistem perpustakaan belum pernah diukur, sehingga belum diketahui apakah manajemen layanan sistem sudah sesuai dengan visi misi yang ingin dicapai oleh pihak sekolah. Pengukuran menggunakan kerangka ITIL Versi 3 dengan domain *Service Operation*. Dari hasil sebaran kuesioner ke responden terdiri dari siswa, guru dan pustakawan didapatkan bahwa tingkat kematangan sistem perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang berada pada angka 2.79 yang berarti berada pada level 3 yaitu *defined*. Sedangkan tingkat kematangan yang diharapkan adalah level 4 yaitu *managed*, GAP analisis bernilai 1.20. rekomendasi diberikan kepada pihak perpustakaan untuk dapat mencapai level harapan dan dapat mengatasi permasalahan yang ditemukan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the maturity level of library system service management at SMK Negeri 5 Palembang and provide recommendations to achieve the expected maturity level. Data obtained from interviews and direct observation of system users and respondents were determined using the RACI diagram. From the results of observations it was found that in the services provided by the library system, books were often found that did not have a storefront or storage stock but were still recorded in the system, besides that the speed of accessing the system was slow, alumni data was still recorded in the system which should have been deleted when the student graduated because basically this system is only intended for members who are still active in the school environment. The maturity level of library system services has never been measured, so it is not yet known whether the system service management is in accordance with the vision and mission to be achieved by the school. The measurement uses the ITIL Version 3 framework with the Service Operation domain. From the results of distributing questionnaires to respondents consisting of students, teachers and librarians, it was found that the maturity level of the library system at SMK Negeri 5 Palembang is at 2.79 which means it is at level 3, namely defined. While the expected maturity level is level 4, namely managed, GAP analysis is worth 1.20. recommendations are given to the library to be able to reach the level of expectations and be able to overcome the problems found.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Jojo,
Program Studi Informatika,
Universitas Komputer Indonesia,
Email: jojo@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi bagi dunia pendidikan sangat berperan penting dalam menunjang kualitas dan kuantitas sekolah. Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat semua orang dengan cepat pula mendapatkan informasi yang akurat, cepat dan tepat serta lengkap karena sistem yang terintegrasi, sehingga proses pertukaran informasi sangat mudah dilakukan. Teknologi Informasi sangat mendukung sistem agar menghasilkan informasi sesuai dengan kebutuhan karena pada saat ini sistem sudah menjadi kebutuhan yang mendasar agar tetap bertahan dalam lingkungan yang penuh dengan persaingan [1]. Pada saat ini, dunia pendidikanpun telah menerapkan teknologi informasi karena tuntutan era globalisasi dalam penyelenggaraan proses pendidikan [2]

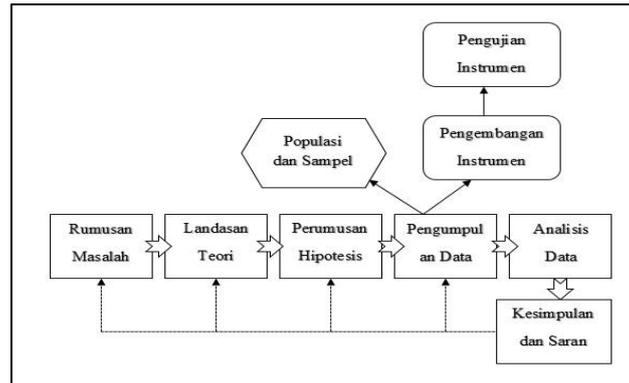
Sistem perpustakaan merupakan salah satu terobosan teknologi informasi pada dunia pendidikan. Perpustakaan adalah sarana penunjang pendidikan yang disediakan untuk pelestari ilmu pengetahuan dan sumber bahan pendidikan yang diwariskan kepada generasi selanjutnya [3]. Prinsip tersebut dikembangkan kedalam suatu sistem yang dapat dijangkau oleh siapapun dan dimanapun. Sistem informasi perpustakaan merupakan suatu *software* yang dikembangkan untuk mempermudah pendataan koleksi-koleksi buku milik suatu perpustakaan, meliputi katalog, data anggota, peminjaman dan pengembalian. Komponen tersebut terhubung dan bekerja secara berurutan sehingga proses pengolahan administrasi dan operasional perpustakaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien [4]

SMK Negeri 5 Palembang merupakan sekolah kejuruan di Palembang dan telah menerapkan Sistem Informasi Perpustakaan untuk menunjang proses pembelajaran. Hal ini juga selaras dengan visi misi SMKN 5 Palembang yang mendukung layanan pendidikan unggul dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi maka diterapkanlah Sistem Informasi Perpustakaan ini. Sistem perpustakaan digunakan dalam operasional dan layanan kepada anggota, anggota terdiri dari guru dan murid SMKN 5 Palembang. Dalam pelayanan yang disajikan sistem perpustakaan sering ditemukan buku-buku yang tidak ada dietalase maupun *stock* penyimpanan namun tetap terekam di sistem, hal ini dikarenakan pergantian penerbit dan tahun buku yang tidak layak pakai lagi. Selain itu kecepatan pengaksesan sistem terasa lamban, dikarenakan jumlah anggota berjumlah 3.255 yaitu siswa, guru dan alumni. Pada dasarnya sistem perpustakaan hanya diperuntukkan hanya untuk siswa dan guru saja, data alumni masih terekam didalam sistem yang seharusnya dihapus ketika siswa tersebut lulus. Lalu sejak penerapan sistem perpustakaan, belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan manajemen layanan terhadap fungsi-fungsi yang ada, sehingga belum diketahui sejauh mana sistem tersebut telah memberikan pelayanan bagi penggunaanya.

Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (ITIL V3) merupakan kerangka kerja terstruktur yang menggambarkan praktek manajemen layanan teknologi informasi (TI) untuk mengetahui tingkat kematangan sistem. ITIL Versi 3 menyajikan tingkatan kepuasan pengguna secara umum dan memiliki 5 domain, namun pada penelitian ini hanya fokus ke domain *service operation* dengan 7 sub domain yang disediakan yaitu *service management as a practice, service operation principles, service operation processes, common service operation activities, organizing service operation, service operation technology consideration*, dan *implementing service operation*. [5] Analisis ini bertujuan agar pihak SMKN 5 Palembang dapat mengetahui tingkat kematangan kualitas layanan sistem perpustakaan yang digunakan saat ini dengan membandingkan kondisi tingkat kematangan yang diinginkan. Sehingga diperoleh gap analisis dan rekomendasi – rekomendasi untuk perbaikan kualitas layanan sistem perpustakaan.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian merupakan teknik atau cara yang disusun secara teratur yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data dalam melakukan penelitian yang disesuaikan dengan objek atau subjek yang diteliti [6]. Tahapan penelitian yang dituangkan dalam diagram alir bawah ini, menggambarkan proses penelitian yang akan ditempuh sekaligus menggambarkan penelitian secara keseluruhan.



Gambar 1. Tahapan penelitian [7]

1. Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah, membatasi masalah dan merumuskan masalah. mengidentifikasi masalah yang ada sistem perpustakaan SMKN 5 Palembang, membatasi masalah yaitu hanya membahas mengenai manajemen pelayanan pada sistem perpustakaan SMKN 5 Palembang, memberikan rekomendasi mengacu pada kerangka ITIL versi 3 berfokus pada domain *service operation*.

2. Study Literatur

Berdasarkan dari rumusan masalah, penulis mengumpulkan teori-teori yang mendukung penelitian ini. *Study literatur* adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelaahan buku-buku, catatan dan laporan yang berhubungan dengan pembahasan yang akan dipecahkan[8]. Penulis mengumpulkan teori mengenai kerangka ITIL versi 3 sebagai pedoman dalam menganalisis manajemen sistem perpustakaan.

ITIL adalah kerangka kerja yang berisi pengetahuan praktis yang dapat digunakan menganalisis sistem, membantu mengembangkan dan menyediakan proses *Information Technology Service Management (ITSM)*. Kerangka ITIL Versi 3 bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan manajemen penggunaannya[9]. Penulis menggunakan kerangka ITIL sebagai pendekatan manajemen pelayanan TI sistem perpustakaan karena memiliki manfaat untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan sistem perpustakaan dan meningkatkan ketersediaan layanan untuk memberikan peningkatan pada fungsi TI agar dapat tercapainya visi misi pembelajaran smkn 5 Palembang.

Kerangka ITIL V3 terdiri dari lima domain yang bisa dilihat pada gambar 2 dan lebih menekankan pada pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima domain tersebut adalah *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation* dan *Continual Service Improvement*. Pada penelitian ini hanya fokus pada domain *Service Operation* [10].



Gambar 2. Domain ITIL Versi 3[11]

Service operation merupakan domain yang mencakup semua kegiatan operasional pengelolaan semua layanan TI. Memiliki tujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas serta proses yang dibutuhkan, memberikan dan mengelola persetujuan pelayanan bagi pengguna[12]. Domain *service operation* memiliki panduan yang mengarah pada pengelolaan sistem, teknologi dan infrastruktur yang mendukung manajemen layanan, memiliki panduan pengelolaan layanan TI secara efektif dan efisien serta menjamin tingkat kinerja sistem dari permasalahan yang ada. Panduan-panduan ini dapat digunakan untuk menjaga kestabilan operasional layanan E-learning. *Service Operation* memiliki 7 sub domain proses yang akan digunakan yaitu, *service management as a practice, service operation principles, service operation processes, common service operation activities, organizing service operation, service operation technology consideration, dan implementing service operation* [13].

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk membuktikan kebenaran secara empiris/nyata. Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, dan wawancara.

a. Wawancara

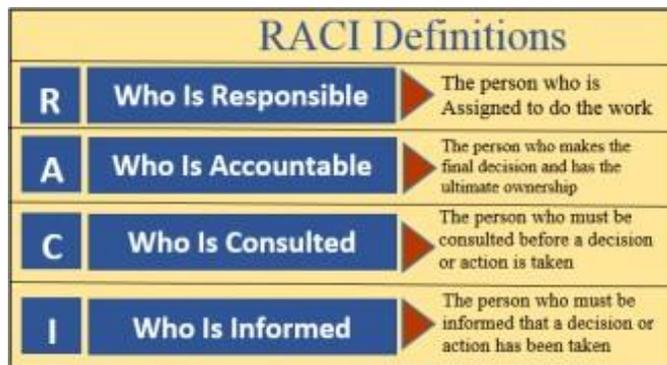
Wawancara merupakan teknik pengumpulan data pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti[14] Wawancara ini dilakukan dengan orag-orang yang berhubungan langsung dengan sistem yaitu anggota dan ketua perpustakaan SMKN 1 serta kepala sekolah.

b. Observasi

Lalu penulis melakukan observasi, obersvasi adalah kegiatan mengamati dan mencatat proses suatu kegiatan [14] Observasi dilakukan langsung terhadap objek penelitian, melihat cara kerja pelayanan dari sistem perpustakaan SMKN 1 Palembang.

4. Menentukan responden dengan RACI

Raci adalah diagram untuk menentukan siapa saja yang pantas menjadi responden. Dari hasil wawancara dan observasi, penulis dapat mengerucutkan calon-calon responden yang *Responsible* (R), *Accountable* (A), *Consulted* (C) dan *Informed* (I). definisi RACI dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. RACI Model

5. Pengembangan Instrumen.

Setelah mendapatkan responden dari diagram RACI, peneliti perlu menggunakan instrument penelitian sebagai alat untuk mengukur tingkat kematangan pelayanan. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan domain yang disediakan ITIL versi 3 yaitu domain *Service operation*. Instrument menjadi dasar terbentukkan pernyataan kesioner yang akan disebar ke responden. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert. Skala likert merupakan alat bantu yang dapat digunakakn untuk mengukur persepsi seorang atau kelompok mengenai suatu fenomena atau variabel yang telah dijabarkan menjadi pernyataan atau pertanyaan[15]. Memiliki 5 jawaban yang mewakili tingkat kematangan seperti table dibawah ini

Tabel 1. Tabel skala likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Tidak Berpendapat	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

6. Analisis Data

Data yang telah terkumpul akan dianalisa. Data hasil analisis akan disajikan dan diberikan pembahasan. Pembahasan terhadap hasil penelitian merupakan penjelasan yang mendalam dan interpretasi terhadap data-data yang telah disajikan. Untuk menentukan nilai dari hasil kuesioner maka dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$indeks = \sum \frac{(total\ nilai\ jawaban)}{(jumlah\ soal * responden)} \tag{1}$$

Hasil dari perhitungan akan direpresentasikan tingkat kematangannya. Tingkat kematangan sesuai dengan kerangka acuan ITIL versi 3 ada pada table dibawah 1 berikut.

Tabel 2.Representasi tingkat kematangan ITIL Versi 3

Skala index	Level kematangan	Deskripsi
0-0.50	0	<i>Non exis</i> , Sama sekali tidak ada proses TI yang didapatkan dan organisasi belum menyadari adanya isu yang harus dibahas
0.51-1.50	1	<i>Initial</i> , Sudah mulai mengenali proses TI namun belum ada standarisasi yang dilakukan dan diperlukannya manajemen secara keseluruhan.
1.51-2.50	2	<i>Repeatable</i> , Sudah mulai memiliki prosedur dan tanggung jawab terhadap proses TI, namun tanggung jawab masih dibebankan kepada individu.
2.51-3.50	3	<i>Defined</i> , Prosedur sudah terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan namun tergantung individu mau menjalankan prosedur tersebut atau tidak. Prosedur hanya bersifat formalisasi
3.51-4.50	4	<i>Managed</i> , telah melakukan pengukuran dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan .
4.51-5	5	<i>Optimazed</i> , TI sudah digunakan secara terintegrasi dan telah mencapai best practice melaui perbaikan secara terus menerus

Langkah selanjutnya adalah memberikan rekomendasi untuk setiap sub domain untuk meningkatkan level kematangan manajemen layanan sistem perpustakaan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat dijalankan oleh pihak Perpustakaan agar sistem perpustakaan SMKN 5 Palembang dapat lebih baik lg dalam melayani pengguna sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisa RACI Model

Responden ini merupakan hasil pemetaan dari diagram RACI terdiri dari pengguna atau yang terlibat dengan sistem Perpustakaan. Responden yang telah ditentukan menggunakan RACI model dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Tabel Raci Model

Sub Domain	Kepsek	Guru	Pustakawan	Siswa
<i>Service</i>	RACI	RA	RA	I
<i>Management as a Praticce</i>				
<i>Service Operation</i>	I	R	R	I

<i>Principles</i>				
<i>Service Operation</i>	ACI	C	A	I
<i>Processes</i>				
<i>Common Service</i>	AI	A	R	I
<i>Operation</i>				
<i>Activities</i>				
<i>Organising Service</i>	CI	R	A	I
<i>Operation</i>				
<i>Service Operation</i>	AI	A	AI	I
<i>Technology</i>				
<i>Consideration</i>	RI	A	AI	I
<i>Implementing</i>				
<i>Service</i>				
<i>Operation</i>				

Berdasarkan tabel 4, kepala sekolah berperan sebagai *Informed* dari keseluruhan aktivitas, kepala sekolah memiliki tanggung jawab dan perspektif yang harus dikonfirmasi oleh guru dan pustakawan sehingga penerapan TI tidak menyimpang dari manajemen operasional yang telah ditentukan. Lalu untuk guru hanya bersifat opsional dan insidental. Kemudian Pustakawan memiliki peran untuk bertanggung jawab pada tugas yang diberikan oleh Kepala Sekolah dan memiliki otoritas untuk mengambil keputusan terkait penugasan yang diberikan. Kemudian pada siswa mendapatkan informasi dari kemajuan sistem perpustakaan.

3.2 Analisa Tingkat Kematangan

Dari hasil kuesioner yang sudah disebar dan diisi oleh responden dalam melakukan pengukuran tingkat kematangan pada Manajemen Layanan Sistem Perpustakaan SMKN 5 Palembang maka didapatkan hasil seperti tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Tabel Tingkat Kematangan

Sub Domain	Nilai	Level	Keterangan
<i>Service</i>	2.50	2	<i>Repeatable</i>
<i>Management as a Praticce</i>			
<i>Service Operation</i>	2.52	3	<i>Defined</i>
<i>Principles</i>			
<i>Service Operation</i>	2.78	2	<i>Repeatable</i>
<i>Processes</i>			
<i>Common Service</i>	2.22	2	<i>Repeatable</i>
<i>Operation</i>			
<i>Activities</i>			
<i>Organising Service</i>	3.88	3	<i>Defined</i>
<i>Operation</i>			
<i>Service Operation</i>	2.78	3	<i>Defined</i>
<i>Technology</i>			
<i>Consideration</i>			
<i>Implementing</i>	2.88	3	<i>Defined</i>
<i>Service</i>			
<i>Operation</i>			
AVG	2.79	3	<i>Defined</i>

Dari hasil rekapitulasi diatas didapatkan bahwa tingkat kematangan pada manajemen layanan sistem Perpustakaan SMKN 5 Palembang saat ini adalah level 3 yakni *Defined* dengan nilai 2.79. Hal ini memberikan informasi bahwa manajemen layanan sistem Perpustakaan SMKN 5 Palembang saat ini sudah terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan.

Setelah diketahui tingkat kematangan pada kondisi saat ini, langkah selanjutnya adalah meningkatkan manajemen layanan Perpustakaan SMKN 5 Palembang yang diharapkan. Tingkat kematangan yang diinginkan pada SMKN 1 Palembang terkait manajemen layanan Perpustakaan adalah pada level 4 (*managed*). Parameter tingkat kematangan tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala sekolah yang bertindak sebagai *Responsible*. Dimana level 4 ini mengharuskan semua prosedur, proses dan kegiatan yang sudah ada diukur dan dimonitor sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan.

3.3 Analisis Gap

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala sekolah SMKN 5 Palembang dan pustakawan yang berkaitan dengan penggunaan sistem perpustakaan diperoleh bahwa SMKN 5 Palembang berharap nilai tingkat kematangan dapat ditingkatkan ke level 4 (*managed*). Nilai harapan ditentukan sebagai targetmaturity level yang menyebabkan kesenjangan. Hasil analisis Gap dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tabel Analisis Gap

Sub Domain	Current	Target	GAP
Service Management as a Praticce	2.50	4	1.50
Service Operation Principles	2.52	4	1.48
Service Operation Processes	2.78	4	1.22
Common Service Operation Activities	2.22	4	1.78
Organising Service Operation Technology Consideration	3.88	4	0.12
Service Operation Implementing	2.78	4	1.22
Service Operation	2.88	4	1.12
AVG			1.20

Merujuk pada tabel 6, masing-masing sub domain yang memiliki nilai kesenjangan. Nilai tersebut diperoleh dari perbandingan antara target level yang ingin dicapai dengan level kondisi saat ini. Hasil analisis gap tiap proses kemudian dihitung total dan rata-ratanya. Rata rata kesenjangan yang didapatkan yaitu bernilai 1.20. Kesenjangan masing-masing sub domain tidak terlalu besar namun tetap dibutuhkan penyesuaian untuk proses yang memiliki tingkat kematangan rendah agar bisa menjadi optimal. Kesenjangan paling besar terdapat pada sub domain *common service operation activities* dengan nilai mencapai 1.78. tingkat kematangan yang ingin dicapai adalah level 4 sehingga rekomendasi yang memuat *common service operation activities* berfokus pada bagaimana mencapai level 4 (*managed*) dengan cara mengoptimalkan proses pengukuran dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan.

3.4 Rekomendasi

Rekomendasi dirumuskan dan merujuk pada beberapa proses yang belum optimal. Rekomendasi ini didiskusikan bersama responden sehingga poin – poin rekomendasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan perusahaan. Demi memperkuat landasan argumentasi, rekomendasi ini juga mengacu pada pustaka ITIL versi3 khususnya yang membahas mengenai sub domain yang ada pada domain *service operation*.

Sub domain *service management as a practice* berfokus pada praktik manajemen operasional. Dimulai dari rekomendasi pendefinisian keterhubungan antar *service lifecycle*, memperluas cakupan *service operation*, menjalankan aspek *incidentmanagement*, *problem management*, *request fulfillment* dan memonitor prosedur pengoperasian TI. Jika rekomendasi dijalankan, subdomain ini bisa mencapai level 4 dengan mudah karena tingkat kematangan termasuk salah satu yang paling mendekati level 4 diantara sub domain yang lain.

Service operation principle yang mengandung penekanan prinsip operasional sekolah. Rekomendasinya adalah memonitor prosedur yang berisi pandangan internal IT dan *external business*, untuk mengetahui daftar proses mana saja yang memakai pendekatan *reactiveness* dan pendekatan *proactiveness* dan membuat definisi objektif apa saja mengenai IT *service* dan performanya. Kemudian akan diukur performa operasional

sekolah mulai dari pendefinisian kebutuhan performa, vital signs, monitor pelaporan dan membuat dokumentasi yang berisi laporan instruksi untuk mengoperasikan *service management tool*.

Pada sub domain *service operation processes* berkonsentrasi pada berbagai proses yang ada di proses operasional pelayanan sistem. Rekomendasi yang diberikan antara lain mendokumentasikan aktifitas perpustakaan, mengkategorisasikan anggota, mendokumentasikan response selection, mengukur tantangan yang dihadapi penerapan Sistem Perpustakaan SMKN 5 Palembang beserta risikonya, memodelkan insiden hingga agar dapat ditanggulangi dengan cepat.

Rekomendasi selanjutnya pada *common service operation activities* monitor technology centric dengan business centric. Lalu membuat regulasi serta dokumen valid seperti daftar peminjaman dan pengembalian buku, daftar anggota dan daftar guru. Kemudian yang tidak kalah penting adalah melakukan pengukuran atau analisis manajemen layanan TI yang dilengkapi dengan standar tertentu.

Rumusan rekomendasi untuk sub domain *organizing service operation* berfokus pada penekanan monitoring mulai dari mengukur objektifitas, aktivitas serta dokumentasinya sehingga mempermudah mengorganisasikan operasional layanan. Dimulai dari membuat pendefinisian *service desk, technical management, IT operations, application management*, dan melengkapinya dengan laporan dokumentasi yang terstruktur.

Kemudian selanjutnya adalah sub domain *service operation technology consideration*. Terdapat tiga rekomendasi yang bisa dirumuskan. Pertama adalah monitor integrasi dan menjelaskan keterhubungan antar teknologi layanan TI, memonitor aplikasi sebagai media untuk mengisi fungsi *service desk*, lalu memonitor regulasi untuk mengatur tentang bagaimana volume, *average speed of answer* dan *call abandonment rates*.

Yang terakhir adalah *implementing service operation* yang mengandung rekomendasi yang berfokus pada melaporkan hasil monitoring *change assessment* dengan dokumentasi *change management* yang berhubungan dengan metode dan prosedur standar untuk menangani perubahan. Lalu pustakawan melakukan pelatihan agar menambah spesialisasi di bidang manajemen layanan TI perpustakaan.

4. KESIMPULAN

Dari hasil analisis menggunakan kerangka ITIL V3 didapatkan bahwa sistem perpustakaan menunjukkan angka 2.79 yang berarti berada pada level 3 yaitu *defined*. Sub domain yang paling mendekati level harapan yaitu angka 4 adalah sub domain *service operation technology consideration* dengan gap 0.10 lalu yang paling rendah ada pada sub domain *service operation principles* dengan gap 1.61. Secara keseluruhan manajemen layanan sistem perpustakaan SMKN 5 Palembang sudah memiliki prosedur dan distandarisasi namun prosedur pelayanan belum dilaksanakan secara maksimal dan belum mencapai level kematangan yang diharapkan yaitu level 4.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih saya tujukan khusus untuk Bapak Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI, MKM selaku pembimbing saya dalam melakukan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Kemawati, "PENGARUH FAKTOR KESESUAIAN TUGAS-TEKNOLOGI INFORMASI, PEMANFAATAN TEKNOLOGI, KEAHLIAN PENGGUNA 6 SERTA KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KARYAWAN," *UMS*, 2010.
- [2] A. W. R. E. Ignasius Boli Suban, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, 2020.
- [3] Fathiyah Nopriani, "IMPLEMENTASI TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI PERPUSTAKAAN (STUDI KASUS : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG)," *J-SAKTI*, 2021.
- [4] S. S. Dini Agnia Hardianty, Indra Yustiana, "RANCANG BANGUN APLIKASI E-LEARNING BERBASIS PROGRESSIVE WEB APPS UNTUK MENUNJANG PEMBELAJARAN ONLINE DENGAN METODE PROTOTYPING," *J-SAKTI*, 2022.
- [5] A. M. F. Tata Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *J-Ilmudata*,

- 2023.
- [6] Muhammad Rijal Fadli, “Memahami desain metode penelitian kualitatif,” *HUMANIKA*, 2021.
 - [7] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D,” *Alfabeta*, p. 14, 2008.
 - [8] Moh. Nazir, “Metode Penelitian,” *Ghalia Indones. Jakarta*, 2011.
 - [9] A. Natanael, “Analisa IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Market Place Shopee Menggunakan Framework ITIL V3,” *Nuansa Inform.*, 2023.
 - [10] R. A. A. Retno Dwi Handayani, “Framework Information Technology Infrastructure Library (Itil V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi,” *EKSPLORE*, 2020.
 - [11] and G. H. Rudd, Colin, “An Introductory Overview of ITIL, itSMF,” *Station. Off.*, 2004.
 - [12] W. Nugraha, “ANALISIS LAYANAN TI PADA DOMAIN SERVICE OPERATION DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3,” *JUSIM*, vol. 6.NO 2, 2021.
 - [13] I. W. J. Shofwan Hanief, “FRAMEWORK ITIL V3 DOMAIN SERVICE OPERATION DALAM ANALISIS PENGELOLAAN TEKNOLOGI BLENDED LEARNING,” *JUTIK*, 2018.
 - [14] Samsu, *Metode penelitian: teori dan aplikasi penelitian kualitatif, kuantitatif, mixed methods, serta research & development*. 2017.
 - [15] prof. dr. Sugiyono, “metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d.” 2017.