

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN AKADEMIK MENGGUNAKAN  
FRAMEWORK ITIL V3 PADA FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PGRI SILAMPARI**

**ANALYSIS OF ACADEMIC SERVICE MANAGEMENT USING THE ITIL V3  
FRAMEWORK AT THE FACULTY OF SCIENCE AND TECHNOLOGY PGRI  
SILAMPARI UNIVERSITY**

**Tata Sutabri<sup>1</sup>, Dwi Oetari<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Magister Teknik Informatika, <sup>2</sup>Universitas Bina Darma, Palembang

<sup>1</sup>tata.sutabri@gmail.com, <sup>2</sup>d.oetari@yahoo.com

**ABSTRACT**

*In this era, the progress of Information Technology (IT) is growing very rapidly. Many parties utilize the development of IT to help the work processes they have. One of them is the Faculty of Science & Technology, PGRI Silampari University, Lubuklinggau city, which has implemented information technology in its academic management operational processes using the ITIL V3 Framework to provide maximum service. Therefore, the Faculty of Science & Technology at PGRI Silampari University must be able to carry out monitoring and evaluation of the system to the maximum. To find out whether the information technology used works optimally, a framework is needed that can help manage IT services at PGRI Silampari University has been developed quite well. However, some obstacles are still found in its application. Lack of understanding of human resources on the system that has been used. This research uses the ITIL V3 framework with a service operation domain that focuses on information technology services by conducting a data collection survey at the Faculty of Science & Technology, PGRI Silampari University with interview observations. The results of this study show several recommendations such as conducting regular system usage training by experts in the IT field. So that problems that occur can be resolved quickly without disrupting other activities.*

**Keywords:** Management, Technology, Framework

**ABSTRAK**

Pada era sekarang ini kemajuan Teknologi Informasi (TI) berkembang menjadi sangat pesat. Banyak pihak yang memanfaatkan perkembangan TI untuk membantu proses pekerjaan yang mereka miliki. Salah satunya adalah Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari kota Lubuklinggau yang telah menerapkan teknologi informasi dalam proses operasional manajemen akademiknya dengan menggunakan *Framework ITIL V3* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu, Fakultas Sains & Teknologi di Universitas PGRI Silampari harus mampu melaksanakan pemantauan dan evaluasi dari sistem tersebut dengan maksimal. Untuk mengetahui apakah teknologi informasi yang digunakan bekerja secara maksimal maka diperlukan framework yang dapat membantu pengelolaan layanan TI Universitas PGRI Silampari telah dikembangkan dengan cukup baik. Namun, beberapa kendala masih ditemukan dalam penerapannya. Kurangnya pemahaman SDM pada sistem yang telah digunakan. Penelitian ini menggunakan framework ITIL V3 dengan domain service operation yang berfokus pada layanan teknologi informasi dengan melakukan survey pengambilan data pada Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari dengan observasi wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan beberapa rekomendasi seperti dilakukannya pelatihan penggunaan sistem secara berkala oleh ahli pada bidang IT. Sehingga permasalahan yang terjadi dapat diatasi dengan cepat dengan tidak mengganggu aktivitas yang lainnya.

**Kata Kunci:** Manajemen, Teknologi, Framework

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi di era globalisasi berkembang pesat di berbagai bidang. Dengan adanya perkembangan pesat tersebut dimanfaatkan baik oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut merupakan suatu

keharusan karena perkembangan teknologi harus diiringi dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagai pengguna teknologi, manusia harus mampu memanfaatkan teknologi yang ada saat ini, maupun perkembangan teknologi selanjutnya. Adaptasi manusia dengan

teknologi baru yang telah berkembang wajib untuk dipelajari diberbagai bidang dan kelembagaan maupun dalam manajemen layanan

Penelitian yang dilakukan ini dilandasi oleh permasalahan dalam manajemen layanan berbasis teknologi informasi dengan menggunakan *Framework Itil*. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dikembangkan oleh CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), sekarang dikenal dengan OGC (Office of Governance Commerce) di Inggris. ITIL merupakan pendekatan manajemen IT yang paling banyak diterima di seluruh dunia. ITIL adalah sekumpulan best practice dari manajemen pelayanan IT yang konsisten dan menyeluruh yang menyajikan suatu pendekatan yang berkualitas dalam mencapai efektifitas dan efisiensi bisnis dalam penggunaan sistem informasi. ITIL juga merupakan suatu framework yang dapat dikembangkan dan diadaptasikan dalam pengembangan suatu sistem (Febianto et al., 2011; Mukaromah et al., 2022; Nurdin & Lubis, 2023).

Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari telah menerapkan teknologi informasi yang diperuntukkan bagi pengguna untuk dapat melakukan kegiatan administrasi dan akademik secara online. Namun, pada penggunaannya tak jarang juga terjadi masalah dari penerapan Teknologi Informasi tersebut yang sedikit banyaknya akan berdampak buruk pada instansi . Permasalahan yang dihadapi pun terus berulang dan masalah yang dihadapi selalu sama serta belum mendapatkan solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut.

Dari permasalahan tersebut, maka dipilihlah Domain Service Operation dari Framework ITIL V3 yang berfokus pada 2 (dua) proses yaitu Request Fulfillment dan Incident Management (L.Soumeru, et al.2016). Dari permasalahan yang terjadi, penelitian ini akan melakukan analisis manajemen layanan Teknologi Informasi (TI) dengan menggunakan Framework

ITIL V3. Penerapan framework ini dinilai tepat karena yang menjadi topik utama dalam permasalahan yakni tentang pelayanan terhadap Teknologi Informasi (A. Cartlidge, et al. 2007). Penelitian ini mencoba berfokus pada Domain Service Operation, karena domain tersebut mencakup seluruh kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI sehingga dapat diketahui sejauh mana manajemen layanan akademik menggunakan *Framework ITIL V3* diimplementasikan. Diharapkan dengan adanya proses pemantauan tersebut dapat memperbaiki permasalahan yang terjadi dalam sistem yang sedang digunakan sehingga sistem dapat berjalan lebih baik Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari .

## **METODE**

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan melakukan wawancara kepada narasumber terkait dengan manajemen layanan akademik menggunakan *Framework ITIL V3* di Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari dan juga melakukan observasi dengan melihat kondisi sistem secara langsung. Dalam melakukan penelitian ini digunakan framework ITIL V3 dengan domain service operation sebagai kerangka kerja best practice (Rusman et al., 2022; Puspadini, 2023) .

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan diuraikan sebagai berikut:

### **a. Pendahuluan**

Proses yang dilakukan dalam tahapan ini yaitu menganalisis permasalahan yang dihadapi pada manajemen layanan akademik di Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari menggunakan *Framework ITIL V3* didukung dengan studi literatur. Studi literatur dilaksanakan guna untuk mempelajari apa yang akan diteliti dan selanjutnya bisa diterapkan untuk menjawab masalah-masalah yang terjadi pada manajemen layanan akademik Fakultas Sains & Teknologi Universitas

- PGRI Silampari . Pendekatan dilakukan menggunakan Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 dengan domain service operation.
- b. Perancangan dan Perencanaan  
Tahap ini melakukan penyusunan pertanyaan untuk mewawancarai beberapa narasumber dari Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari karena penelitian ini menggunakan pengumpulan data secara kualitatif. Pertanyaan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan agar bisa menjawab domain service operation.
  - c. Pengumpulan Data  
Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara kepada narasumber yang terkait dan juga observasi dengan melihat sendiri keadaan dilapangan (objek penelitian).
  - d. Analisa Data  
Pada tahap ini hasil pengumpulan data dari wawancara dan observasi akan dianalisis dan diolah dengan menggunakan framework ITIL V3 dengan domain service operation sebagai acuan untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi serta cara penanganan dari setiap masalah (Y.Priatama,et al, 2019) .
  - e. Kesimpulan  
Pada tahap ini dilakukan proses membuat dan menyusun temuan serta rekomendasi sesuai dengan hasil pengolahan dan analisis data pada proses sebelumnya. Sehingga diharapkan dengan adanya rekomendasi dapat membantu untuk memperbaiki kinerja serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi sistem.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada framework ITIL V3 domain service operation yang mengambil fokus sub domain incident management dan request fulfillment. Penggunaan domain service operation karena service operation menjelaskan standar untuk melakukan manajemen layanan TI meliputi semua

kegiatan operasional pengelolaan layanan-layanan TI secara efektif dan efisien. .Penentuan tingkat kematangan dihitung berdasarkan analisis dari wawancara pada setiap subdomain yang diperoleh dari rata – rata masing – masing subdomain yang mengacu pada hasil wawancara.

Data hasil perhitungan rata-rata tingkat kematangan dari masing – masing subdomain proses yakni : Subdomain *Incident Management* dengan *Maturity* sebesar 3,70 dan subdomain *Request Fulfillment* dengan *Maturity* sebesar 3,73. Setelah didapatkan rata – rata dari setiap subdomain maka dapat dihitung hasil nilai tingkat kematangan yaitu dengan hasil 3,7 yang berarti berada pada level 4 (Managed And Measureable). Dari hasil diatas menunjukkan bahwa manajemen layanan teknologi informasi di Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari dibangun dan diimplementasikan dengan proses yang sudah berjalan dengan baik dan konstan. Selain itu Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari dapat mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi masalah.

### *Domain Service Operation Incident Management*

Incident management merupakan gangguan yang tidak direncanakan pada layanan TI, atau penurunan kualitas TI (A. Cartlidge, et al. 2007). Dari pengumpulan data dan informasi yang telah dilakukan pada manajemen layanan akademik di Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari didapatkan hasil analisa pada subdomain incident management diperoleh hasil perhitungan akhir yaitu 3,70 yang berarti berada pada level 4 (Managed And Measureable). Berdasarkan hasil wawancara kuisioner dijelaskan bahwa masalah yang sering terjadi yaitu human error dan seringnya gangguan sistem. Human error yang sering terjadi yaitu salah penginputan data dikarenakan ada beberapa staff, dosen dan mahasiswa yang menggunakan sistem belum sepenuhnya

paham terhadap sistem digital akademik. Selain itu masalah lainnya yang terjadi yaitu system error pada saat sistem digunakan yang menyebabkan terganggunya beberapa proses kerja staff. Masalah human error yang telah terjadi biasanya diatasi dengan cara menghapus data yang salah input lalu menginputkan kembali data. Untuk masalah system error biasanya masalah akan diserahkan kepada pihak ketiga sebagai pembuat manajemen layanan akademik menggunakan *Framework* ITIL V3.

#### *Domain Service Operation Request Fulfillment*

Request fulfilment adalah kondisi dimana pengguna dapat melakukan permintaan (request) untuk mengembangkan layanan, informasi, saran untuk perubahan standar, atau untuk akses ke layanan TI yang perlu ditata (S. Hanief and I. W. Jefriana, 2018). Dari hasil perhitungan hasil wawancara kuisioner yang didapatkan hasil akhir maturity menunjukkan angka 3,73 yang berarti subdomain ini berada pada level 4 yaitu (Managed And Measureable). Berdasarkan hasil dari pengumpulan data didapatkan hasil bahwa pihak instansi sudah menyediakan media untuk staff, dosen, dan mahasiswa selaku pengguna untuk mengajukan request untuk manajemen layanan akademik. Namun request tersebut tidak langsung diserahkan kepada pihak vendor, semua request terlebih dulu dipertimbangkan oleh bagian tik instansi. Berdasarkan penjelasan diatas didapatkan bahwa manajemen layanan akademik Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari menggunakan *Framework* ITIL V3 sudah menerapkan beberapa standar layanan dari setiap permintaan user.

#### **SIMPULAN**

Berdasarkan dari data, hasil analisis pembahasan yang dilakukan dengan metode wawancara pada manajemen layanan akademik Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari

menggunakan ITIL V3 domain service operation, maka dapat diketahui bahwa Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari sudah menerapkan proses service operation yang merupakan salah satu proses domain dalam ITIL V3 dengan hasil nilai tingkat kematangan yaitu dengan hasil 3,7 yang berarti berada pada level 4 (Managed And Measureable) yang artinya pihak Fakultas Sains & Teknologi Universitas PGRI Silampari sudah mengawasi dan mengukur prosedur manajemen layanan sehingga jika terjadi kesalahan maka pihak instansi dapat mengatasinya, proses yang dilakukan dalam instansi sudah terbilang berjalan dengan baik. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen sistem layanan Akademik sudah berjalan cukup baik dilihat dari proses kerja sistem dan cara penanganan masalah yang terjadi. Namun pada penggunaannya masih terdapat kendala seperti human error, kurangnya pemahaman dari staff pada manajemen layanan akademik dan system error. Sehingga berakibat pada kegiatan operasional yang terganggu karena pada akses layanan TI yang berjalan tidak optimal. Adapun rekomendasi dari hasil temuan yang didapat yaitu dengan memperbaiki poin yang menjadi kelemahan dari pelayanan TI seperti disediakan layanan pelatihan pada staff, dosen dan mahasiswa dalam penggunaan sistem Akademik (SIKAD) dengan baik sehingga tidak perlu perbaikan sistem pada pihak pembuat sistem.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Cartlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, *The IT Infrastructure Library An Introductory Overview of ITIL V3 Version 1.0*. 2007.
- Febianto, Abdul Jabbar., Ari Primanedi, Diah Ayu Retnani & Ibrahim Syawie. 2011. *ITIL (Information Technology Infrastructure Library) Framework*.
- L. Soumeru, Y. Rahardja, and A. F. Wijaya, "Analisis Manajemen Layanan

- Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation (Studi Kasus: PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Semarang),” *Artik. Ilm. Univ. Kristen Satya Wacana*, 2016.
- Mukaromah, S., Riesta, A. M., Prasetyo, C. L., Safitri, E. M., Kusumantara, P. M., Putra, A. B., ... & Faroqi, A. (2022, October). Alignment of Business Goals With IT Goals By Measuring The Level of Capability Using Cobit 5. In *2022 IEEE 8th Information Technology International Seminar (ITIS)* (pp. 354-358). IEEE.
- Nurdin, A., & Lubis, M. (2023). The IT Governance Measurement using Cobit 5 Framework in Quality Assurance Department. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 5(1), 80-88.
- Puspadini, Y. (2023). Development of Contract Management SOP with it Service Providers Supplier Based on the Framework Cobit 5 and ITIL V3 Hospital Case Study Dr Ramelan Navy. *Jurnal Manajemen Informatika Medicom (JMI)*, 11(1), 1-6.
- Rusman, A., Nadlifatin, R., & Subriadi, A. P. (2022). Information System Audit Using COBIT and ITIL Framework: Literature Review. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 7(3), 799-810.
- S. Hanief and I. W. Jefriana, “Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning,” *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 59–65, 2018, doi: 10.36002/jutik.v4i1.395.
- Y. Priatama, A. Nugroho, and M. N. N. Sitokdana, “Evaluasi Tatakelola Teknologi Informasi Di Pd BprBank Bapas 69 Magelang Menggunakan Itil V3 Domain Service Strategy,” *J. Mnemon.*, vol. 2, no. 1, pp.28–34, 2019, doi: 10.36040/mnemonic.v2i1.48.