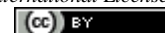


Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang Menggunakan Framework ITIL

Muhammad Zaki^{1*} dan Tata Sutabri²

^{1,2} Universitas Bina Darma, Indonesia

Journal of Economics and Management Sciences is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



ARTICLE HISTORY

Received: 03 August 23

Final Revision: 23 August 23

Accepted: 20 September 23

Online Publication: 30 September 23

KEYWORDS

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

KATA KUNCI

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

CORRESPONDING AUTHOR

muhammadzakisafira050198@gmail.com

DOI

10.37034/jems.v5i4.23

ABSTRACT

The development of technology is currently very rapid along with the needs of the wider community, including in the world of education. Library Information System is one application of information technology that can be used. SMK Negeri 5 Palembang has used the library system but has never measured the maturity level of the services provided to users, so it is not yet known whether the library service system is in accordance with the goals to be achieved by the school. The author measures the level of maturity using the ITIL Version 3 framework with Domain Service Operations by distributing questionnaires to 100 respondents consisting of students and teachers. From the results of this analysis, it is found that the maturity level of the library system at SMK Negeri 5 Palembang 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 school to be able to achieve the level of expectation.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat luas termasuk di dunia pendidikan. Sistem Informasi Perpustakaan merupakan salah satu penerapan teknologi informasi yang dapat digunakan. SMK Negeri 5 Palembang telah menggunakan sistem perpustakaan namun belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan terhadap layanan yang disajikan ke pengguna, sehingga belum diketahui apakah manajemen layanan sistem perpustakaan sudah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh pihak sekolah. Penulis melakukan pengukuran tingkat kematangan menggunakan kerangka ITIL Versi 3 dengan domain Service Operation dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden terdiri dari siswa dan guru. Dari hasil analisis tersebut maka didapat bahwa tingkat kematangan sistem perpustakaan SMK Negeri 5 Palembang 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 sekolah untuk dapat mencapai level harapan.

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi berperan penting dalam memperbaiki kualitas dan kuantitas suatu lembaga pendidikan. Tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses transaksi yang terjadi akan menjadi efektif dan efisien. Teknologi Informasi juga dapat mendukung ketersediaan informasi yang terintegrasi sebagai upaya menciptakan berbagai kemudahan-kemudahan dalam melakukan semua penginputan data. Dunia pendidikan pada saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena tuntutan era globalisasi dalam penyelenggaraan proses pendidikan [1].

Salah satu penerapan teknologi informasi pada dunia pendidikan adalah sistem perpustakaan. Pada prinsipnya perpustakaan adalah sarana penunjang pendidikan yang disediakan untuk pelestari ilmu pengetahuan dan

sumber bahan pendidikan yang diwariskan kepada generasi selanjutnya [2]. 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 [3].

SMK Negeri 5 Palembang merupakan sekolah kejuruan yang telah berdiri dari tahun 1976 beralamat di Jalan Demang Lebar Daun No. 4811 Kelurahan Pakjo Kecamatan Ilir Barat 1 Palembang dan telah menerapkan Sistem Informasi Perpustakaan. Untuk mendukung visi misi SMKN 5 Palembang dalam hal menyediakan layanan pendidikan yang 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. Sejak penerapannya, belum pernah dilakukan pengukuran tingkat kematangan manajemen layanan terhadap fungsi-fungsi yang ada pada sistem perpustakaan sehingga belum diketahui sejauh mana sistem tersebut telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan visi misi sekolah.

Untuk mengetahui tingkat kematangan sistem diperlukan kerangka yang terstruktur. Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (ITIL V3) merupakan kerangka kerja yang menggambarkan praktek terbaik manajemen layanan teknologi informasi (TI), berfokus pada pengembangan serta pengukuran terus menerus terhadap kualitas layanan TI yang diberikan terhadap pengguna. ITIL Versi 3 memberikan peningkatan kepuasan pengguna secara umum dan memiliki 5 domain. 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* [4].

Analisis ini bertujuan agar pihak SMKN 5 Palembang dapat mengetahui tingkat kematangan kualitas layanan sistem perpustakaan yang digunakan saat ini dengan cara membandingkan tingkat kematangan teknologi informasi dengan kondisi saat sekarang dan kondisi 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 [5]. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif yang menggambarkan permasalahan yang terjadi di SMKN 5 Palembang berdasarkan fakta yang ada kemudian dianalisis agar dapat ditemukan titik permasalahannya dan kemudian diberikan rekomendasi serta ditarik kesimpulan.

2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan memiliki beberapa tahapan. Tahap awal dari analisis manajemen layanan sistem perpustakaan SMKN 5 Palembang ini peneliti melakukan identifikasi masalah yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengenali permasalahan – permasalahan yang ada pada sistem perpustakaan. Selanjutnya studi literature berupa jurnal dan buku

tentang analisis manajemen layanan teknologi informasi menggunakan framework ITIL Versi 3.

Selanjutnya adalah pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara sesuai dengan instrumen pada framework ITIL Versi 3. Lalu Langkah berikutnya adalah menentukan responden dengan menggunakan RACI model. Setelah ditentukan respondennya, dilakukan penyebaran kuisioner yang berisikan pertanyaan dengan menggunakan skala *likert*. Hasil perhitungan akan digunakan untuk proses perhitungan tingkat kematangan dan akan dibandingkan hasilnya dengan level harapan (*expected level*) sehingga terbentuklah sebuah hasil analisis kesenjangan (analisis gap). Langkah terakhir, hasil dari analisis gap akan dijadikan sebagai panduan untuk membuat rekomendasi untuk perbaikan manajemen layanan perpustakaan di masa yang akan datang. Desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



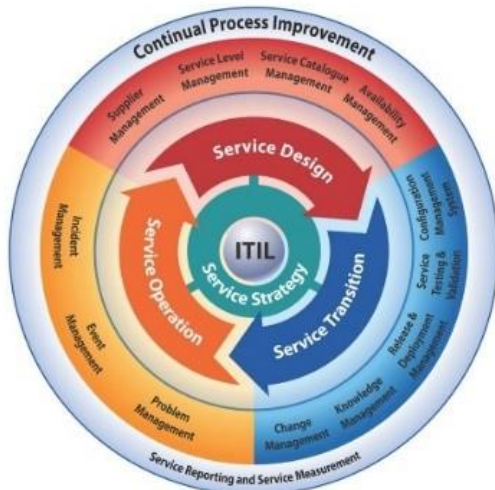
Gambar 1. Desain Penelitian

2.2. Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) didefinisikan sebagai sebuah kerangka kerja yang berisi pengetahuan praktis yang dapat digunakan dalam membantu organisasi bisnis untuk mengembangkan dan menyediakan proses *Information Technology Service Management* (ITSM). Kerangka kerja ITIL Versi 3 bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional TI dan kualitas layanan penggunaannya [6].

Penulis menggunakan *Framework* ITIL sebagai pendekatan manajemen pelayanan TI karena pendekatan ini yang paling banyak diterima di seluruh dunia, juga merupakan sekumpulan *best practice* dari manajemen pelayanan IT konsisten dan menyeluruh dalam menyajikan pendekatan yang berkualitas, efektif dan efisien. Framework ITIL v3 memiliki manfaat untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan perpustakaan dan meningkatkan ketersediaan layanan yang langsung mengarah untuk memberikan peningkatan pada fungsi perpustakaan agar dapat tercapainya visi misi smkn 5 Palembang.

Framework ITIL Versi ketiga (ITIL v3) intinya 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* yang disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Domain ITIL Versi 3

2.3. Service Operation

Service operation merupakan tahapan siklus hidup yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan layanan TI yang memiliki tujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan proses yang dibutuhkan serta memberikan dan mengelola persetujuan pelayanan bagi pengguna.

Domain *service operation* juga bertanggung jawab untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur untuk mendukung pengiriman layanan. Di dalam *service operation* terdapat berbagai panduan bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja sistem dari permasalahan yang ada. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan perpustakaan.

Tabel 2. Maturity level dan deskripsi

Pada domain ini terdapat 7 proses yang akan digunakan yaitu, *service management as a practice*, *service operation principles*, *service operation processes*, *common service operationactivities*, *organizing service operation*, *service operation technology consideration*, dan *implementing service operation* [7].

2.4 Maturity Level

Maturity level merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kematangan terhadap pengelolaan manajemen layanan dalam sebuah organisasi termasuk pendidikan [8]. Untuk dapat menentukan nilai kematangan layanan perpustakaan maka penulis menyebarkan kuesioner kepada responden, melakukan observasi di lingkungan sekolah khususnya perpustakaan agar mendapatkan informasi kondisi riil dari sistem perpustakaan. Informasi yang telah didapatkan akan diolah menjadi sebuah data data dan dihitung lalu direpresentasikan tingkat kematangannya. Tingkat kematangan ada pada Tabel 1.

Tabel 1. Representasi maturity level ITIL Versi 3

Skala Index	Level Kematangan	Deskripsi
0.0 - 0.50	0	Non exist
0.51 - 1.50	1	Initial
1.51 - 2.50	2	Repeatable
2.51 - 3.50	3	Defined
3.51 - 4.50	4	Managed
4.51 - 5.00	5	Optimized

Untuk menentukan nilai cakupan menggunakan Rumus (1).

$$Indeks = \frac{\sum(\text{Total Nilai Jawaban})}{\text{Jumlah Soal} \times \text{Jumlah Responden}} \quad (1)$$

Maturity level mencakup *Process Maturity Framework* (PMF) yang memiliki 6 tingkatan seperti table diatas. Semakin tinggi tingkat kematangan maka berarti semakin baik proses pengelolaan teknologi informasi, yang secara tidak langsung bermakna semakin reliable dukungan teknologi informasi dalam proses pencapaian tujuan sekolah. *Maturity level* dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. ITIL Maturity Level

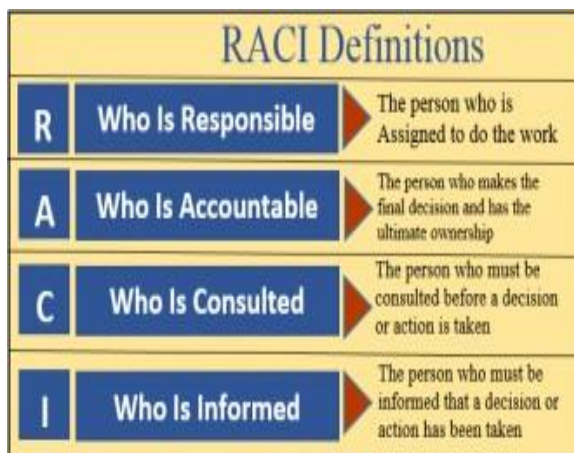
Maturity Level ITIL versi 3 mempunyai tingkat kematangan untuk mengontrol proses-proses layanan TI dengan menggunakan penilaian sehingga suatu organisasi dapat menilai proses-proses TI yang dimilikinya dari skala 0 sampai 5. Deskripsi tingkat kematangan masing dapat dilihat pada Tabel 2.

Level	Deskripsi
0	Sama sekali tidak ada proses TI yang didapatkan dan organisasi belum menyadari adanya isu yang harus dibahas
1	Sudah mulai mengenali proses TI namun belum ada standarisasi yang dilakukan dan diperlukannya manajemen secara keseluruhan.
2	Sudah mulai memiliki prosedur dan tanggung jawab terhadap proses TI, namun tanggung jawab masih dibebankan kepada individu.
3	Prosedur sudah terstandarisasi, terdokumentasi dan dikomunikasikan melalui pelatihan namun tergantung individu mau menjalankan prosedur tersebut atau tidak. Prosedur hanya bersifat formalisasi
4	Manager telah mengukur dan memonitor prosedur yang ada sehingga mudah ditanggulangi jika terjadi penyimpangan
5	TI sudah digunakan secara terintegrasi dan telah mencapai best practice melalui perbaikan secara terus menerus

2.5 RACI Model

RACI merupakan diagram yang digunakan untuk menentukan siapa saja yang akan jadi responden. RACI adalah singkatan dari *Responsible* (R), yang bertanggung jawab untuk melaksanakan jawaban atas keputusan tersebut. *Accountable* (A), yang berwenang untuk menyetujui jawaban atas keputusan tersebut. *Consulted* (C), mereka yang pendapatnya banyak dicari dan dengan siapa ada komunikasi dua arah. *Informed* (I), adalah mereka yang diberitahu setelah keputusan dibuat dan dengan siapa ada komunikasi satu arah [9].

Oleh sebab itu peneliti menggunakan diagram RACI agar responden pada penelitian ini terarah, RACI memiliki langkah proses, tugas, aktivitas, usaha, keputusan atau pemeriksaan untuk menentukan siapa yang akuntabel, bertanggung jawab, diinformasikan atau dikonsultasikan. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis RACI.



Gambar 4. RACI Model

2.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Untuk mengetahui tingkat kematangan pelayanan sistem perpustakaan responden hanya memberikan persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap butir-butir pertanyaan. Jawaban yang dipilih responden masing-masing mempunyai nilai dan akan dihitung. Skala likert memiliki 5 jawaban yang mewakili tingkat kematangan dari kerangka ITIL yaitu – sampai

dengan 5 yang diisi dengan pernyataan positif seperti Table 3.

Tabel 3. Skala Likert

Skala index	Level kematangan	Deskripsi
- 0.50	0	Non exist
0.51 - 1.50	1	Initial
1.51 - 2.50	2	Repeatable
2.51 - 3.50	3	Defined
3.51 - 4.50	4	Managed
4.51 - 5.00	5	Optimized

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisa RACI Model

Penyebaran kuisioner diisi oleh responden yang telah dipetakan dengan diagram RACI. Responden ini merupakan 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
Service Management as a Practice	RACI	RA	RA	I
Service Operation Principles	I	R	R	I
Service Operation Processes	ACI	C	A	I
Common Service Operation Activities	AI	A	R	I
Organising Service Operation	CI	R	A	I
Service Operation Technology	AI	A	AI	I
Consideration Implementing Service Operation	RI	A	AI	I

Berdasarkan Tabel 4, kepala sekolah berperan sebagai *Informed* dari keseluruhan aktivitas, hal ini dikarenakan kepala sekolah memiliki tanggung jawab dan perspektif yang harus dikonfirmasi oleh guru dan staf 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 baik 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.

Tabel 5. Tabel Tingkat Kematangan

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

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 target maturity 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 Practice	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	3.88	4	0.12
Service Operation Technology Consideration	2.78	4	1.22
Implementing Service Operation	2.88	4	1.12
AVG			1.20

Merujuk pada Tabel 6 terdapat pada masing-masing sub domain yang memiliki nilai kesenjangan sendiri. Nilai tersebut diperoleh dari perbandingan antara target level proses yang ingin dicapai dengan tingkat proses yang menggambarkan 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 versi 3 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 *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan memonitor prosedur pengoperasian TI. Jika rekomendasi dijalankan, sub domain 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 resikonya, 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.

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*. *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 pembahasan yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini didapat bahwa manajemen layanan TI sistem Perpustakaan SMKN 5 Palembang masih pada level 3 (*defined*) dengan nilai 2,79 yang berarti prosedur dalam pelayanan perusahaan sudah distandarisasi namun prosedur pelayanan belum dilaksanakan secara utuh. Level yang paling rendah ada pada sub domain *common service operation activities* dengan gap 1.78 lalu yang paling mendekati angka 4 adalah sub domain *service operation technology consideration* dengan gap 0.12. Untuk itu penulis memberikan rekomendasi perbaikan sesuai dengan tingkat kematangan yang diharapkan terhadap manajemen layanan TI Perpustakaan SMKN 5 Palembang yaitu level 4.

Daftar Rujukan

- [1] Suban, I. B., Wahju, A., & Emanuel, R. (2020). Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus: Perpustakaan UAJY). *J. Inform. J. Pengemb. IT*. <http://dx.doi.org/10.30591/jpit.v5i2.1844.g1500>
- [2] Nopriani, F. (2021). Implementasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perpustakaan (Studi Kasus: Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang). *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(1), 153-162. <http://dx.doi.org/10.30645/j-sakti.v5i1.308>
- [3] Hardianty, D. A., Yustiana, I., & Somantri, S. (2022). Rancang Bangun Aplikasi E-Learning Berbasis Progressive Web Apps Untuk Menunjang Pembelajaran Online dengan Metode Prototyping. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 6(2), 754-765. <http://dx.doi.org/10.30645/j-sakti.v6i2.487>
- [4] Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 74-80. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>
- [5] Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54. <http://dx.doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- [6] A. Natanael, "Analisa IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Market Place Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *Nuansa Inform.*, 2023. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- [7] Hanief, S., & Jefriana, I. W. (2018). Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 4(1). <https://doi.org/10.36002/jutik.v4i1.395>
- [8] D Koniyo, M. H. (2020). The evaluation of electronic based government system using e-government maturity model (Case in government of Gorontalo city). *ARTIKEL*, 1(4530). <https://doi.org/10.33299/jpkop.23.1.1758>
- [9] Yogantara, S. E., Puspita, I. A., & Widyasthana, S. (2022). Perancangan Sistem Task Management menggunakan Raci Matriks dalam Tampilan Dashboard pada Proyek Pembuatan Feasibility Study dan Master Plan Rumah Sakit. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 2132-2143. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.6922>