

**Analisis Manajemen Layanan E-Library
Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada
Universitas Muhammadiyah Palembang**

Titah¹, Tata Sutabri²

Universitas Bina Darma

E-mail: titaht26@gmail.com¹, tata.sutabri@gmail.com²

Abstrak

Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan pada evolusi *e-library*. Awalnya, *e-library* hanya menawarkan akses terhadap dokumen-dokumen digital dalam bentuk teks. Namun seiring kemajuan teknologi, *e-library* telah berkembang menjadi platform multimedia yang mendukung berbagai jenis materi, termasuk video, audio, dan grafik interaktif. Pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) merupakan aspek krusial dalam mendukung operasi bisnis yang sukses dan berkelanjutan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap manajemen layanan *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Palembang. Menggunakan *framework* ITIL Versi 3. Hasil Dari perhitungan *Maturity Level* yaitu bernilai 2,87 (defined) yang berada pada level 3 artinya proses-proses pendokumentasian, standarisasi, dan pengukuran telah berjalan secara optimal. Dengan hasil perhitungan nilai gap yaitu 1.12 yang artinya kesenjangan dari masing-masing gap tidak terlalu besar.

Kata Kunci — Analisis Manajemen Layanan, *E-Library*, ITIL Versi 3.

Abstract

The development of technology has had a significant impact on the evolution of e-libraries. Initially, e-libraries only offered access to digital documents in text form. But as technology advances, e-libraries have evolved into multimedia platforms that support different types of material, including video, audio, and interactive graphics. The management of information technology (IT) services is a crucial aspect in supporting successful and sustainable business operations. The purpose of this study is to conduct an in-depth analysis of E-Library service management at the University of Muhammadiyah Palembang. Using ITIL framework Version 3. The result of the calculation of Maturity Level is 2.87 (defined) which is at level 3 meaning that the processes of documentation, standardization, and measurement have run optimally. With the calculation of the gap value of 1.12, which means that the gap of each gap is not too big.

Keywords — Service Management Analysis, *E-Library*, ITIL Version 3

1. PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin berkembang pesat, perpustakaan tidak lagi hanya menjadi tempat penyimpanan buku fisik, namun telah berevolusi menjadi ruang digital yang dikenal sebagai *e-library* atau perpustakaan digital. Perguruan tinggi, sebagai salah satu entitas utama dalam sistem pendidikan, memiliki peran penting dalam memperluas akses ke sumber daya informasi melalui *e-library* mereka. Perkembangan informasi telah mengubah paradigma perpustakaan tradisional menjadi sebuah entitas yang lebih dinamis dan terhubung secara digital, yang dikenal sebagai perpustakaan elektronik atau *e-library*. Universitas Muhammiyah palembang tidak luput dari perubahan ini, dimana penggunaan

teknologi telah menjadi bagian integral dari infrastruktur akademik mereka. Penerapan *e-library* di Universitas Muhammadiyah Palembang menandai langkah maju dalam menyediakan akses informasi yang lebih cepat, lebih luas, dan lebih efisien bagi mahasiswa, dosen, dan staf.. Perkembangan teknologi telah memberikan dampak yang signifikan pada evolusi *e-library*. Awalnya, *e-library* hanya menawarkan akses terhadap dokumen-dokumen digital dalam bentuk teks. Namun seiring kemajuan teknologi, *e-library* telah berkembang menjadi platform multimedia yang mendukung berbagai jenis materi, termasuk video, audio, dan grafik interaktif. Ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga memperluas cakupan informasi yang dapat diakses. Selain itu, kemajuan dalam teknologi penyimpanan dan komputasi awan telah membawa *e-library* ke tingkat yang lebih tinggi. Mahasiswa dan peneliti sekarang dapat mengakses sumber daya *e-library* dari mana saja dan kapan saja, tanpa batasan oleh batasan fisik perpustakaan. Hal ini memberikan harapan yang luar biasa dalam pembelajaran jarak jauh, penelitian kolaboratif, dan akses terhadap informasi secara global.

Pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) merupakan aspek krusial dalam mendukung operasi bisnis yang sukses dan berkelanjutan. Salah satu kerangka kerja terkemuka dalam manajemen layanan TI adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) versi 3. ITIL versi 3 menyediakan pedoman komprehensif untuk perencanaan, pengimplementasian, dan pengelolaan layanan TI yang efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, fokus pembahasan akan difokuskan pada ITIL versi 3 secara umum, mulai dari cakupan keseluruhan domain hingga pembahasan spesifik tentang *subdomain* dalam *Service Operation*. ITIL versi 3 terdiri dari lima domain utama, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*, yang mencakup berbagai aspek penting dalam manajemen layanan TI[1]. dan juga membahas 7 sub domain dari *service operation* 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*.

Berdasarkan uraian diatas penulis melakukan kajian pustaka mengenai Manajemen layanan menggunakan *framework* ITIL versi 3 metode ini sudah dilakukan pada peneltian sebelumnya yaitu oleh Amrullah Maulana Fiqri & Tata Sutabri (2023) yaitu tentang Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang, dan peneilitan Muhammad Idzha Adhitya Raniu (2023) yaitu tentang Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan *Framework* ITIL Version 3. Pada penelitian saat ini penulis memfokuskan pada pengukuran kualitas pelayanan teknologi informasi yang saat ini sedang digunakan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap manajemen layanan *E-Library* di Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan *framework* ITIL versi 3. Hal ini akan membantu dalam mengidentifikasi area-area di mana perbaikan yang diperlukan dan merancang strategi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Hasil yang di harapkan dari penelitian ini yaitu nilai gap dan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan pada kualitas pelayanan *E-Library*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi Universitas Muhammadiyah Palembang dalam meningkatkan manajemen layanan *E-Library* mereka, serta memberikan pemahaman yang lebih tentang kerangka penerapan ITIL dalam konteks pendidikan tinggi.

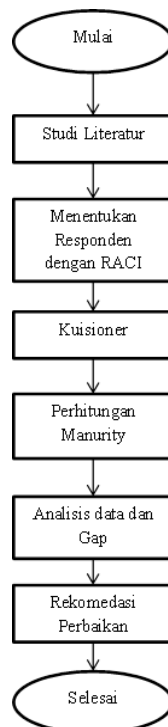
2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode yang di gunakan adalah metode deskriptif kualitatif.. metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan[2].

1. Alur Penelitian

Alur penelitian ini di mulai dari melakukan identifikasi masalah yang ada pada *E-Library* Universitas Muhammadiyah Palembang untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada saat ini kemudian melakukan studi literatur dengan menggunakan beberapa jurnal tentang analisis manajemen menggunakan *framework* ITIL versi 3.

Selanjutnya adalah pengumpulan data yaitu data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden. Selanjutnya adalah peneliti menentukan responden dengan menggunakan RACI model. Responden di ambil Kemudian setelah di tentukan Adapun penyebaran Kuisisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya[3]. untuk menyebarkan kuisisioner penulis menggunakan google forms sebagai medianya. Proses Perhitungan maturity level menggunakan hasil dari perhitungan skala likter kemudian maturity level akan di bandingkan dengan level harapan yang di inginkan sehingga terbentuk hasil analisis gap. Kemudian langkah terakhir adalah menyediakan solusi yang di usulkan untuk *E-library* dan menciptakan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan manajemen layanan di masa depan. Alur penelitian dapat dilihat pada gambar



Gambar 1. Alur Penelitian

2. *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) Versi 3

Information technology Infrastructure Library(ITIL) adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengembangan, operasi teknologi informasi(TI), serta pengelolaan Infrastruktur. ITIL atau *Information technolgy Infrastructure Library* memberikan

deskripsi mengenai detail tentang praktik TI yang penting dengan daftar cek, tugas, serta prosedur yang menyeluruh yang dapat disesuaikan pada semua organisasi TI[4].

ITIL merupakan dokumen best practices yang tersedia secara manual pada pengembangan dan implementasi proses sekarang dan tantangan teknologi ke depan. Keuntungan menggunakan ITIL adalah :

1. Memperbaiki kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan produktivitas
3. Pelayanan TI berdasarkan proses (service level management)
4. Mengandung keterampilan yang berguna dan pengalaman standar sebagai referensi[5]

Standar ITIL berfokus pada pelayanan customer, dan ITIL sama sekali tidak menyertakan proses penyaluran strategi perusahaan terhadap strategi TI yang sedang dikembangkan.

3. Service Operation

Service Operation bertanggung jawab dalam pengelolaan aplikasi, teknologi dan infrastruktur dalam pelayanan terhadap pelanggan. Pada fase ini staf sangat berperan penting dalam memastikan agar pelayanan tersampaikan dengan baik. Tujuan dari *Service Operation* adalah untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan proses yang dibutuhkan dalam pengelolaan dan memberikan persetujuan pelayanan pada pengguna.

Service operation adalah fase dari semua *lifecycle* yang berhubungan dengan pengguna. Bagi sebagian besar pengguna IT service, *service operation* adalah IT itu sendiri. *Service operation* merupakan satu-satunya fase dalam service lifecycle yang dapat mendefinisikan sendiri fungsi di dalamnya. Di dalam fase ini terdapat empat macam fungsi: *service desk*, *technical management*, *application management*, dan *IT operation management*. Fungsi-fungsi tersebut aktif mendukung fase-fase lain dalam *lifecycle*. Proses yang ada pada *Service Operation* adalah sebagai berikut:

1. *Event Management*
2. *Request Fulfilment*
3. *Acces Management*
4. *Problem Management*
5. *Incident Managemen*

4. RACI Model

RACI adalah proses pemeriksaan langkah proses, tugas, aktivitas, usaha, keputusan atau pemeriksaan guna menentukan siapa yang akuntabel, bertanggung jawab, diinformasikan atau dikonsultasikan. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis RACI [6] adalah:

- a. Responsible (R) Bertanggung jawab untuk melaksanakan jawaban atas keputusan tersebut
- b. Accountable (A) Berwenang untuk menyetujui jawaban atas keputusan tersebut
- c. Consulted (C) Mereka yang pendapatnya banyak dicari, dan dengan siapa ada komunikasi dua arah
- d. Informed (I) Mereka yang diberitahu setelah keputusan dibuat, dan dengan siapa ada komunikasi satu arah.[7]

RACI Definitions		
R	Who Is Responsible	The person who is Assigned to do the work
A	Who Is Accountable	The person who makes the final decision and has the ultimate ownership
C	Who Is Consulted	The person who must be consulted before a decision or action is taken
I	Who Is Informed	The person who must be informed that a decision or action has been taken

Gambar 2. RACI Model[8]

5. Maturity

Tingkat Kematangan (*Maturity Level*) adalah metode untuk mengukur sejauh mana kematangan dalam pengelolaan layanan teknologi informasi di dalam suatu organisasi. Tingkat Kematangan ini melibatkan Kerangka Kerja Kematangan Proses (*Process Maturity Framework* atau *PMF*), yang terdiri dari enam tingkatan, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini, yang mencerminkan tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi.

Tabel 1. *Maturity Level*

Level	<i>Maturity Model</i>
0	<i>Non-exsitsent</i>
1	<i>Initial</i>
2	<i>Repatable</i>
3	<i>Defimed</i>
4	<i>Managed</i>
5	<i>Optimized</i>

Semakin tinggi nilai atau skor maturity yang di capai maka akan semakin baik juga proses pengelolaan teknologi informasinya. Jika nilainya tinggi Maka dapat di katakan bahwa semakin kuat keyakinan bahwa teknologi informasi dapat efektif untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Untuk menentukan nilai cakupan tersebut dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\sum(\text{Jumlah nilai jawaban})}{\sum(\text{Pertanyaan Kuisisioner})}$$

Tabel 2 *Maturity level* dan deskripsi

Maturity Level	Deskripsi
Level 1 (<i>Initial</i>)	Pada level ini belum memiliki kemampuan atau pengalaman dalam mengadopsi suatu kerangka kerja atau metode. Proses-proses yang digunakan masih tidak terdefinisi dengan baik dan tidak ada konsistensi dalam pelaksanaannya[9]
Lavel 2 (<i>Repeatable</i>)	pada level ini sudah mulai memahami suatu kerangka kerja atau metode dan menerapkan nya secara konsisten. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan dokumentasi sudah tersedia[9]
Level 3 (<i>Defined</i>)	Pada level ini sudah menetapkan suatu kerangka kerja atau metode secara formal dan ter dokumentasi. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan telah diimplementasikan secara konsisten[9]
Level 4 (<i>Managed</i>)	Pada level ini proses-proses yang terkait telah di rencanakan dan telah dilaksanakan secara rutin dan

	didokumentasikan menggunakan standart dan telah di laksanakan pengukuran kinerja proses[4]
Level 5 (<i>Optimized</i>)	Pada level ini susrem layanan sudah optimal dan telah di fokuskan pada peningkatan berkelanjutan[4]

6. Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran likter. Skala likert memiliki empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yangmempersentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap dan perilaku. Skala likert dapat juga dikatakan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian[10]

Tabel 3. Bobot Nilai

Bobot	Kategori
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisa RACI Model

Pada penelitian ini peneliti melakukan penyebaran kuisioner kepada pengguna atau yang terlibat dalam *E-Library* secara langsung. Kemudian dilakukan analisa sesuai dengan langkah-langkah dalam framework ITIL versi 3. Responden telah di tentukan menggunakan RACI model seperti pada tabel 4

Tabel 4 RACI Model

Sub Domain	R	D	SI	MH
<i>Service Management as a practice</i>	RACI	RA	RA	I
<i>Service Operation Principles</i>	I	R	R	I
<i>Service Operation Processes</i>	ACI	C	A	I
<i>Common Service Operation Activities</i>	AI	A	R	I
<i>Organising Service Operation</i>	CI	R	A	I
<i>Service Operation Technology Consideration</i>	AI	A	AI	I
<i>Implementing Service Operation</i>	RI	A	AI	I

Keterangan :

R = Rektor Universitas

D = Dosen

SI = Staf TI

MH := Mahasiswa

2. Analisa Maturity Level

Dari perhitungan data yang didapatkan dari kuisioner yang telah di sebarakan pada pengguna *E-library* atau yang terlibat. Hasilnya adalah E-library universitas muhammadiyah Palembang saat ini berada pada skala 2.87 yang arrtinya saat ini berada di

level 3 yaitu Defined. Untuk lebih mengenai rata-rata hasil perhitungan maturity dapat dilihat dari tabel 5.

Tabel 5 Maturity Level

Sub Domain	Nilai	Level	Keterangan
<i>Service Management as a practice</i>	2.85	3	<i>Defined</i>
<i>Service Operation Principles</i>	3	3	<i>Defined</i>
<i>Service Operation Processes</i>	2.85	3	<i>Defined</i>
<i>Common Service Operation Activities</i>	2.57	3	<i>Defined</i>
<i>Organising Service Operation</i>	3.28	3	<i>Defined</i>
<i>Service Operation Technology Consideration</i>	3.14	2	<i>Repeatable</i>
<i>Implementing Service Operation</i>	2.42	3	<i>Defined</i>
Rata-rata	2.87	3	<i>Defined</i>

Tabel 5 adalah hasil rekapitulasi dari data-data kisioner yang telah diisi oleh responden, hasilnya adalah manajemen pelayanan pada *E-library* universitas muhammadiyah Palembang saat ini berada pada level 3 yang menandakan bahwa *E-library* UMP sudah menetapkan suatu kerangka kerja atau metode secara formal dan terdokumentasi. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan telah diimplementasikan secara konsisten

3. Analisis Gap

Berdasarkan tahapan-tahapan sebelumnya tentunya pihak universitas muhammadiyah Palembang menginginkan nilai maturity yang saat ini berada pada level 3 untuk ditingkatkan ke level yang lebih tinggi yaitu ke level 4 (*Managed*). Nilai harapan ditentukan sebagai target *maturity level* yang menyebabkan kesenjangan. Tabel 4 adalah hasil analisis gap yang di rekap.

Tabel 6 Gap

Sub Domain	Current	Harapanl	GAP
<i>Service Management as a practice</i>	2.85	4	1,15
<i>Service Operation Principles</i>	3	4	1
<i>Service Operation Processes</i>	2.85	4	1,15
<i>Common Service Operation Activities</i>	2.57	4	1.43
<i>Organising Service Operation</i>	3.28	4	0.73
<i>Service Operation Technology Consideration</i>	3.14	4	0.86
<i>Implementing Service Operation</i>	2.42	4	1.58
Rata-rata	1.12		

Hasil rata-rata yang diperoleh dari perhitungan masing-masing gap yaitu 1.12 ini menandakan kesenjangan dalam masing-masing gap tidak terlalu besar. Butuh penyesuaian agar dapat mencapai level maturity yang lebih optimal

4. Rekomendasi

Pada Level 3 subdomain ITIL Versi 3 mengindikasikan bahwa organisasi telah mencapai tingkat ketegangan yang lebih tinggi dalam penerapan praktik manajemen layanan IT mereka. Dibawah ini adalah rekomendasi untuk setiap subdomain pada level 3:

1. Dalam subdomain *Service Management as a Practice* pada analisis manajemen layanan *E-library* yang saat ini berada pada level 3 mencerminkan kematangan yang tinggi dalam pengelolaan layanan tersebut. Rekomendasinya adalah dimulai dari Performance Measurement yaitu mengimplementasikan metrik yang terukur dan terstruktur untuk mengukur kinerja layanan *E-library* dari berbagai aspek seperti ketersediaan, kecepatan akses, dan kepuasan pengguna, gunakan analisis

- kapasitas yang canggih untuk memahami pola penggunaan dan permintaan terhadap layanan *E-library*, melakukan evaluasi risiko keamanan secara teratur.
2. Selanjutnya *Service operation Principles*. Rekomendasi pada tingkat ini mencakup pendekatan proaktif terhadap pemantauan dan pemeliharaan infrastruktur, implementasi proses manajemen kejadian yang responsif, serta fokus pada pemulihan cepat dalam situasi gangguan layanan. Selain itu, manajemen akses dan keamanan menjadi kritis untuk melindungi informasi sensitif dalam *E-library* dari ancaman keamanan. Pengembangan layanan dukungan pelanggan yang responsif dan efisien juga ditekankan, dengan fokus pada penyediaan kanal komunikasi yang mudah diakses dan penerapan sistem manajemen pengetahuan untuk memfasilitasi akses cepat ke informasi yang diperlukan oleh pengguna dan staf perpustakaan.
 3. Kemudian *Common Service Operation Activities*. Rekomendasi pada tingkat ini termasuk penerapan pemantauan proaktif dan pemeliharaan preventif yang canggih untuk mendeteksi dan mencegah gangguan sebelum mereka terjadi. Proses manajemen kejadian harus dioptimalkan untuk menangani insiden dengan cepat dan efektif, sementara proses pemulihan harus ditingkatkan untuk memastikan pemulihan layanan yang cepat dan lancar. Kontrol akses yang ketat dan pemantauan keamanan secara teratur harus dilakukan untuk melindungi informasi sensitif dalam *E-library*. Selain itu, penting untuk meningkatkan layanan dukungan pelanggan dengan menyediakan kanal komunikasi yang responsif dan efisien serta memanfaatkan sistem manajemen pengetahuan untuk memberikan akses cepat ke informasi yang diperlukan oleh pengguna dan staf perpustakaan.
 4. Selanjutnya *Common Service Operation Activities*. Rekomendasi pada tingkat ini meliputi penerapan praktik-proaktif seperti pemantauan dan evaluasi kontinu atas kinerja layanan *E-library*. Diperlukan upaya untuk memastikan bahwa infrastruktur dan aplikasi terus dipantau secara aktif, dengan perhatian khusus terhadap indikator kinerja utama (KPI) yang relevan. Selain itu, organisasi perlu mengoptimalkan proses pelaporan dan analisis data untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang kinerja layanan serta untuk mengidentifikasi tren atau pola yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Fokus pada pemantauan proaktif ini dapat membantu organisasi mengidentifikasi potensi masalah atau peluang perbaikan lebih awal, sehingga memungkinkan untuk tindakan korektif yang lebih cepat dan efisien.
 5. Kemudian *Organising Service Operation*. Rekomendasi pada tingkat ini meliputi peningkatan pengelolaan sumber daya manusia dan teknologi untuk mendukung layanan *E-library*. Penting untuk mengoptimalkan struktur organisasi dengan menetapkan tanggung jawab yang jelas dan saling mendukung antara berbagai tim yang terlibat dalam operasi layanan. Selain itu, organisasi perlu memastikan bahwa sumber daya teknologi yang diperlukan untuk mendukung layanan *E-library* tersedia dan dikelola dengan efisien, termasuk infrastruktur, aplikasi, dan perangkat lunak yang relevan. Langkah-langkah ini melibatkan penerapan praktik manajemen kebutuhan dan kapasitas yang canggih, serta pemantauan yang terus-menerus terhadap ketersediaan dan kinerja teknologi.
 6. Selanjutnya *Service Operation Technology Consideration*. Rekomendasi pada tingkat ini meliputi penerapan teknologi canggih yang mampu meningkatkan efisiensi, ketersediaan, dan keamanan layanan *E-library*. Organisasi perlu mempertimbangkan penggunaan solusi otomatisasi dan integrasi yang dapat mengoptimalkan proses operasional, seperti alat pemantauan proaktif, otomatisasi tugas-tugas rutin, dan sistem manajemen kejadian yang responsif. Selain itu,

penting untuk memperhatikan keamanan teknologi yang digunakan dalam menyimpan dan mengelola informasi sensitif dalam *E-library*, seperti menerapkan enkripsi data, kontrol akses yang ketat, dan solusi keamanan jaringan yang kuat.

7. Dan yang terakhir adalah *Implementing Service Operation*. Rekomendasi pada tingkat ini mencakup pengembangan proses operasional yang lebih otomatis dan terotomatisasi untuk meningkatkan efisiensi dan konsistensi layanan *E-library*. Penting untuk mengadopsi teknologi otomatisasi yang canggih untuk mengelola tugas-tugas rutin, seperti pemantauan kinerja, pemulihan otomatis, dan pelaporan kinerja secara *real-time*. Selain itu, organisasi perlu melanjutkan integrasi dan pengoptimalan alur kerja dan proses operasional melalui pemodelan proses bisnis yang canggih dan penggunaan alat manajemen layanan yang terintegrasi.

4. KESIMPULAN

Dari Pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa E-Library UMP saat ini masih pada level 3 (Defined) dengan nilai 2,87 yang artinya E-Library UMP sudah menetapkan suatu kerangka kerja atau metode secara formal dan terdokumentasi. Proses-proses sudah terdefinisi dengan baik dan telah diimplementasikan secara konsisten. Untuk menaikkan nilai maturity level 3 ke level 4 dan 5 maka perlu dilakukan perbaikan maturity level pada manajemen layanan TI pada sistem E-Library Universitas Muhammadiyah Palembang sesuai dengan rekomendasi yang telah dijelaskan di atas sehingga proses-proses yang telah dilaksanakan dan terdokumentasi dengan baik dapat mengoptimalkan kinerja untuk mencapai efisiensi dan konsistensi maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi*. Andi, 2012.
- [2] "PENGUNAAN METODE DESKRIPTIF KUALITATIF UNTUK ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN KOTA SIBOLGA PROVINSI SUMATERA UTARA | Prosiding Seminar Nasional APTIKOM 2016", Diakses: 23 Maret 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.universitasbumigora.ac.id/index.php/semnastikom2016/article/view/197>
- [3] T. Titah dan T. Sutabri, "Analisis Kualitas Layanan Shopee menggunakan pendekatan E-ServQual dan Potential Gain in Customer Value(PGCV)," *Jupit. J. Penelit. Ilmu Dan Teknol. Komput.*, vol. 15, no. 2, Art. no. 2, Nov 2023, doi: 10.5281/zenodo.10075026.
- [4] A. N. Salim dan T. Sutabri, "Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3," *NUANSA Inform.*, vol. 17, no. 1, hlm. 144–153, Jan 2023.
- [5] I. B. Suban dan A. W. R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, Mei 2020.
- [6] M. I. A. Ranius, T. Sutabri, dan A. Y. Ranius, "Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Jun 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.136.
- [7] "Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan Operasi Layanan Domain ITIL V3 | Jurnal Air Mancur Informatika," Jul 2020, Diakses: 23 Maret 2024. [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unida.gontor.ac.id/index.php/FIJ/article/view/2810>
- [8] A. M. Fiqri dan T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang," *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Jun 2023, doi: 10.31004/ijmst.v1i2.122.

- [9] C. A. Putra dan T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusantara. Jaya Lubuklinggau*, vol. 5, no. 1, Art. no. 1, Apr 2023, doi: 10.52303/jb.v5i1.96.
- [10] R. A. Setyawan dan W. F. Atapukan, “PENGUKURAN USABILITY WEBSITE E-COMMERCE SAMBAL NYOSS MENGGUNAKAN METODE SKALA LIKERT,” vol. 7, 2018.