Switch: Jurnal Sains dan Teknologi Informasi
Volume. 2 No. 5 November 2024
e-ISSN : 3032-3320, dan p-ISSN : 3032-3339, Hal. 24-35
DOI: https://doi.org/10.62951/switch.v2i5.278
Available online at: https://journal.aptii.or.id/index.php/Switch

Analisis Manajemen Layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto Menggunakan Framework ITIL V3

Amanda Ayu Novitasari[1*], Ito Setiawan[2], Mauly Chandra Gumilang[3], Zanela Anania Syafikah[4], Zuhriyatul Lubna[5]
[1-5] Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Alamat: Jl. . Letjend Pol. Soemarto No. 127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah
*Email : 21sa2108@mhs.amikompurwokerto.ac.id**

Abstract *In the digital era, the utilization of information technology has become a primary need to support various aspects of education. One of the innovations implemented in educational institutions is the use of e-learning platforms, which allow learners to study flexibly without being hindered by distance and time. Universitas Amikom Purwokerto has developed the E-Learning Support System (ELLS) website as an online learning tool accessible by students and lecturers. This study aims to analyze the service management of ELLS using the ITIL V3 framework, which provides a structured guide in managing and optimizing services to better meet user needs in a sustainable manner. The methodology used includes observation, interviews, and surveys distributed to service users. The results show that the implementation of ITIL V3 can improve service effectiveness, reduce the risk of disruptions, and provide a positive experience for users. This research is expected to provide recommendations for improving e-learning service management at Universitas Amikom Purwokerto and serve as a reference for other educational institutions looking to enhance the quality of their services.*

Keywords*: E-Learning, ITIL V3, Service Management, Universitas Amikom Purwokerto,Gap analysis, Maturity Level*

Abstrak. Dalam era digital, pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam mendukung berbagai aspek pendidikan. Salah satu inovasi yang diterapkan di institusi pendidikan adalah penggunaan platform e-learning, yang memungkinkan peserta didik untuk belajar secara fleksibel tanpa terhalang oleh jarak dan waktu. Universitas Amikom Purwokerto mengembangkan website E-Learning Support System (ELLS) sebagai alat pembelajaran daring yang dapat diakses oleh mahasiswa dan dosen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen layanan ELLS menggunakan kerangka kerja ITIL V3, yang memberikan panduan terstruktur dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik dan berkelanjutan. Metodologi yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL V3 dapat meningkatkan efektivitas layanan, mengurangi risiko gangguan, serta memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam pengelolaan layanan e-learning di Universitas Amikom Purwokerto dan menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan mereka.

Kata Kunci : E-Learning, ITIL V3, Manajemen Layanan, Universitas Amikom Purwokerto,Gap analisis, Maturity Level

1. LATAR BELAKANG

Dalam era digital,pemanfaatan teknologi informasi menjadi kebutuhan utama dalam menunjang berbagai aspek pendidikan. Salah satu inovasi yang diterapkan di institusi pendidikan adalah penggunaan platform e-learning. E-learning merupakan sebuah metode belajar yang menggunakan media elektronik, terutama internet, guna menyajikan serta mempermudah proses pendidikan. Hal ini memungkinkan peserta didik untuk belajar secara fleksibel tanpa terhalang oleh jarak dan waktu(Dewa, 2022). Untuk mendukung proses belajar

Received: September 11, 2024; Revised: Oktober 19, 2024; Accepted: September 11, 2024; Published: September 14, 2024

mengajar. Universitas Amikom Purwokerto mengembangkan website ELLS (E-Learning Support System) untuk menjadi alat pembelajaran daring yang bisa diakses oleh mahasiswa dan dosen. Website ini berfungsi sebagai media pendukung pembelajaran, yang memungkinkan akses ke materi,penugasan,diskusi, dan penilaian secara digital. Dengan akses yang mudah website ELLS memegang peranan penting dalam meningkatkan keberhasilan dan kecekapan proses pengajaran di universitas.

Seiring peningkatan penggunaan website ELLS berbagai tantangan timbul dalam mempertahankan kualitas layanan yang andal,cepat, dan aman. Ketika jumlah pengguna meningkat, terutama pada saat penting seperti ujian atau pengumpulan tugas besar, website ini harus mampu menangani lonjakan lalu lintas pengguna tanpa mengalami gangguan atau penurunan performa. Namun, pada kenyataanya, sistem kadang-kadang mengalami beberapa masalah teknis, seperti loading yang lambat atau bahkan downtme, yang memungkinkan menghambat proses pembelajaran. Kondisi ini membuat pentingnya mengelola layanan yang efektif untuk memastikan bahwa website ELLS dapat beroperasi dengan baik dan memadai.

Dalam bidang manajemen layanan teknologi informasi framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) version 3 merupakan salah satu pendekatan yang banyak dipilih untuk meningkatkan kualitas pelayanan. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) adalah suatu kerangka kerja yang dibuat oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris(Handayani & Aziz, 2020). Kerangka kerja ini memberikan panduan tentang cara terbaik dalam mengelola layanan teknologi informasi (TI) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di sebuah organisasi. ITIL versi 3 adalah versi yang populer dan mengutamakan siklus hidup layanan. Terdiri dari lima fase utama Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement (CSI). Metode ini memungkinkan perusahaan untuk mengelola layanan TI dengan lebih teratur, efisien, dan fleksibel terhadap perubahan kebutuhan bisnis(Handayani & Aziz, 2020). Setiap tahap memberikan panduan terstruktur dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih baik dan berkelanjutan. Penggunaan kerangka kera ITI V3 dalam mengelola pengelolaan website ELLS diharapkan dapat membantu Universitas Amikom Purwokerto. Itu akan meningkatkan efektivitas layanan, mengurangi resiko gangguan, serta memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

Tahap pertama dari ITIL V3, yaitu Service Strategy, dapat membantu dalam memahami kebutuhan pengguna serta merumuskan strategi yang selaras dengan tujuan institusi pendidikan(Ii & Teori, 2001). Selanjutnya, pada tahap Service Design, aspek-aspek penting seperti kapasitas, keamanan, dan desain antarmuka pengguna dapat direncanakan dengan detail

untuk memastikan website ELLS mampu memenuhi tuntutan operasional harian. Pada tahap Service Transition, perubahan sistem atau fitur baru dapat dikelola secara efektif sehingga tidak mengganggu kinerja website yang sedang berjalan. Tahap Service Operation adalah tentang memastikan website selalu beroperasi dengan lancar. Sementara itu, Continual Service Improvement bertujuan untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Kerangka ini tidak hanya membantu dalam menjaga stabilitas operasional, tetapi juga memberikan pendekatan terstruktur untuk mengidentifikasi dan mengatasi akar masalah yang mempengaruhi performa layanan. Dengan begitu, penerapan ITIL V3 dapat memberikan panduan yang jelas dalam meningkatkan layanan jangka panjang yang lebih memperhatikan kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini, analisis manajemen layanan website ELLS di Universitas Amikom Purwokerto menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai efektivitas pengelolaan layanan yang diterapkan. Juga memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan temuan dari tiap tahap dalam ITIL V3. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan strategi pengelolaan layanan yang lebih baik di lingkungan Universitas Amikom Purwokerto,serta menjadi referensi bagi institusi pendidikan lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan e-learning mereka.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM)

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah praktik yang digunakan untuk merancang, mengembangkan, mengoperasikan, dan memperbaiki layanan teknologi informasi yang disediakan untuk pelanggan atau pengguna internal.ITSM menebak nilai sambil memperbaiki performa tugas layanan TI serta meredakan masalah pengguna. Ini mencakup pengurangan risiko dan biaya kepemilikan(Wikipedia, 2023). Dalam penelitian ini, manajemen layanan TI berperan sebagai fondasi yang mengatur berbagai proses untuk mendukung operasional website ELLS agar layanan dapat jalan dengan optimal, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Melalui pendekatan ini, website ELLS diharapkan mampu memberikan nilai tambah dalam mendukung kegiatan pembelajaran di Universitas Amikom Purwokerto, dengan fokus pada stabilitas, aksesibilitas,dan kontinuitas pelayanan.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) adalah kerangka kerja yang sangat konsisten dan komprehensif berdasarkan prinsip-prinsip manajemen layanan teknologi informasi yang telah terbukti(Handayani & Aziz, 2020). Kerangka kerja ini membantu perusahaan mencapai kualitas layanan yang diinginkan. ITIL mencakup delapan kumpulan: service support, service delivery, rencana pengembangan service management, ICT

infrastructure management, application management, business perspective, security management, dan software asset management. Dua diantaranya, yaitu service support dan service delivery, merupakan area utama, yang disebut juga IT Service Management, atau disingkat ITSM. Bersama-sama, dua area ini memuat beberapa disiplin yang bertanggung jawab dalam menetapkan dan mengelola layanan Teknologi Informasi (TI) secara efektif.. Sedangkan menurut (Abdulloh Solichin, 2020) ITIL merupakan kerangka kerja yang dibuat oleh Office of Government Commerce (OGC) di Inggris. Ini berisi praktik terbaik untuk manajemen layanan TI. ITIL membantu organisasi dalam merencanakan dan mengelola layanan TI yang efisien dan efektif. Ini melibatkan sejumlah aktivitas dan proses untuk mencapai tujuan bisnis. Versi 3 ITIL memiliki lima tahap utama dalam siklus hidup layanan: Strategi Layanan, Desain Layanan, Transisi Layanan, Operasi Layanan, dan Peningkatan Layanan Berkelanjutan (CSI). Setiap tahapan ini didesain untuk memastikan bahwa layanan TI dijalankan, dikelola, dan diperbaiki secara terstruktur.

Gambar 1 ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

a. Service Strategy

Service Strategy adalah tahap pertama dalam siklus hidup layanan ITIL(inixindojogja., 2024).Tahap ini berfokus pada pengembangan pendekatan strategis untuk layanan TI(Gillingham, 2024). Tujuan utama dari Service Strategy adalah memastikan bahwa layanan TI yang ditawarkan selaras dengan tujuan bisnis organisasi dan dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan (Bangga Surya Nagara & Tata Sutabri, 2023). Dalam konteks website ELLS, fase Service Strategy bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan mampu mendukung kebutuhan pembelajaran dan interaksi digital di Universitas Amikom Purwokerto. Tahap ini menekankan pentingnya penyusunan strategi layanan yang sejalan dengan visi dan misi institusi.Sehingga, website ELLS tidak hanya berfungsi sebagai platform e-learning, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam proses pendidikan. Melalui identifikasi kebutuhan pengguna - mahasiswa dan dosen, Service Strategy membantu merancang layanan yang relevan dan bermanfaat. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas pengalaman

pembelajaran daring serta memastikan bahwa layanan ini dapat beradaptasi terhadap perkembangan kebutuhan akademik dan teknologi di masa depan.

b. Service Design

Domain ini menjelaskan bagaimana panduan manajemen layanan TI dikembangkan dari strategi yang sudah dibuat pada tahap Service Strategy. Panduan ini juga didasarkan pada kebijakan yang berlaku di organisasi dan bertujuan memenuhi kepuasan pelanggan(Herlinudinkhaji, 2019). Pada tahap ini, fokus pada kapasitas, ketersediaan, keamanan, dan desain antarmuka pengguna sangat penting agar layanan TI, seperti website ELLS, dapat berjalan dengan baik, memenuhi standar kualitas, dan memberikan pengalaman positif kepada pengguna. Manajemen kapasitas membantu website agar bisa menampung banyak pengguna, khususnya saat jam-jam sibuk. Ketersediaan yang tinggi penting untuk memastikan layanan tetap dapat diakses tanpa gangguan. Faktor keamanan menjaga informasi pengguna dan memastikan keakuratan data, sedangkan tampilan antarmuka yang mudah dimengerti dan ramah pengguna membantu dalam menavigasi dan mengakses informasi dengan mudah. Dengan cara ini, website ELLS bisa jadi tempat belajar yang handal dan nyaman bagi mahasiswa dan dosen di Universitas Amikom Purwokerto.

c. Service Transition

Service Transition berfungsi untuk merencanakan dan mengelola perubahan secara efisien, mengurangi risiko, dan memberikan pengetahuan untuk mendukung pengambilan keputusan. Proses ini mencakup beberapa praktik penting, termasuk manajemen perubahan, manajemen aset dan konfigurasi layanan, serta manajemen rilis dan penyebaran(Verma, 2022). Tujuan utama dari Service Transition adalah memastikan layanan baru memenuhi harapan bisnis dan kebutuhan pelanggan seperti yang telah ditetapkan dalam tahap strategi dan desain layanan sebelumnya(Desita, 2021). Langkah ini sangat penting untuk memastikan bahwa layanan baru atau modifikasi layanan dapat diintegrasikan dengan lancar ke dalam lingkungan operasional. Dengan manajemen transisi yang baik, diharapkan website ELLS dapat berfungsi secara optimal tanpa mengganggu pengguna.

d. Service Operation

Service Operation dalam konteks manajemen layanan TI, terutama dalam kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) versi 3, merujuk pada fase dalam siklus hidup layanan yang mencakup semua kegiatan operasional harian(Putri & Sutabri, 2023). Tujuan utama dari operasi layanan adalah untuk mengelola serta menjalankan proses yang diperlukan demi memberikan layanan TI yang efisien dan efektif kepada pengguna dan

pelanggan, sambil memastikan pemenuhan tingkat kinerja yang lebih disepakati(Tjonadi et al., 2023).

e. Continual Service Improvement (CSI)

CSI merupakan tahapan yang berpusat pada terus-menerus meningkatkan kualitas layanan berdasarkan masukan dari pengguna dan hasil evaluasi kinerja(Deyantoro et al., 2022). Dalam konteks ITIL V3, CSI menerapkan pendekatan PDCA (Plan-Do-Check-Act) untuk menemukan peluang perbaikan dan memastikan layanan tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna. CSI di website ELLS dapat membantu meningkatkan area layanan yang perlu diperbaiki dan memastikan kualitas layanan ke depan.

Maturity Level

Maturity level merujuk pada tingkat kedewasaan suatu organisasi dalam menerapkan praktik manajemen tertentu. Ini mencakup penilaian terhadap kebijakan,prosedur, dan praktik yang ada untuk menentukan seberapa efektif dan efisien organisasi tersebut dalam mencapai tujuan(Saputra et al., 2023)(Dazki et al., 2020). Model yang biasa digunakan untuk menilai tingkat kematangan terdiri dari lima hingga enam tingkat, dimulai dari Tingkat 0 – Tidak Ada, dimana tidak ada proses yang diterapkan. Pada Level 1 - Inisial/Ad Hoc, prosesnya masih bersifat informal dan tidak terstruktur. Level 2 – Managed menunjukkan bahwa proses mulai dapat dikelola dengan baik, meskipun belum sepenuhnya terstandarisasi. Pada Level 3 - Didefinisikan, prosesnya telah didefinisikan dan didokumentasikan dengan jelas. Pada Level 4 - Dikelola Secara Kuantitatif, proses dikelola dengan metrik yang jelas untuk mengukur kinerja, sedangkan pada Level 5 - Optimalisasi, fokus utamanya adalah pada perbaikan berkelanjutan dan inovasi dalam proses(Saputra et al., 2023).

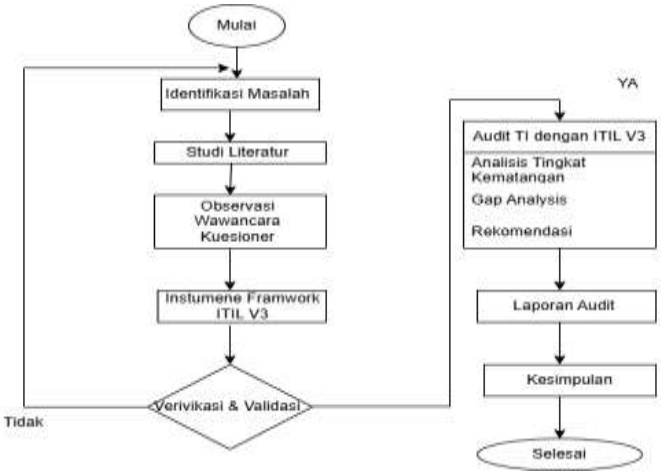
Gambar 2 Maturity Level

Tabel 1 Representasi Tingkat Kematangan ITIL

Skala Indeks	Maturity Level
0-0.50	0 : Non Existent
0.50-2.50	1 : Initial (Inisial)
1.31-2.50	2: Repeatable (Pengulangan)
2.51 – 3.50	3: Defined (Proses telah terdefinisi)
3.51 – 4.50	4: Managed (Dikelola dan Terukur)
4.51 - 5	5: Optimized (Optimalisasi)

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini melibatkan beberapa langkah utama yang bertujuan untuk melakukan audit layanan TI pada situs web ELLS dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Langkah pertama adalah Identifikasi Masalah. Pada tahap ini, permasalahan terkait layanan TI di lingkungan perguruan tinggi atau organisasi diidentifikasi secara menyeluruh untuk memahami area yang membutuhkan peningkatan. Langkah berikutnya adalah melakukan Studi Literatur dengan meneliti referensi seperti jurnal, artikel, laporan penelitian, dan buku yang terkait dengan audit teknologi informasi menggunakan ITIL V3. Langkah berikutnya adalah mengumpulkan data melalui pengamatan langsung, wawancara, dan kuisioner. Instrumen penelitian dibuat sesuai dengan indikator dalam kerangka ITIL V3 untuk mengumpulkan data yang relevan. Saat data sudah terkumpul, bagian Verifikasi dan Validasi memiliki tujuan untuk menjamin keakuratan data ini. Pada tahap ini, data akan dianalisis untuk mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI, melakukan analisis kesenjangan, dan menyusun rekomendasi perbaikan. Tahap akhir adalah penyusunan Laporan Audit, yang berisi hasil audit layanan TI, analisis tingkat kematangan, kesenjangan yang ditemukan, dan rekomendasi peningkatan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis. Penelitian ini disajikan dalam desain yang terlihat pada gambar yang menunjukkan langkah-langkah metodologi audit dengan ITIL V3.



Gambar 3 Desain Penelitian

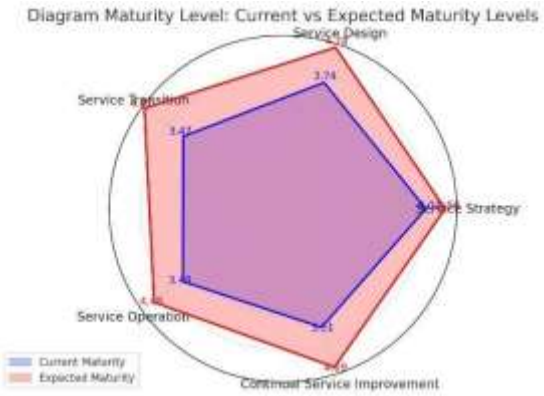
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terhadap layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna layanan. Data dari kuesioner kemudian diolah dan dianalisis menggunakan framework ITIL V3 untuk mengevaluasi efektivitas manajemen layanan. Framework ini digunakan untuk mengukur tingkat kematangan proses layanan berdasarkan lima domain utama ITIL: *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, dan *Continual Service Improvement*. Hasil analisis ini diharapkan menjadi dasar bagi Universitas Amikom Purwokerto untuk meningkatkan pengelolaan layanan teknologi informasi, memastikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa serta staf pengajar.

Tabel 2 Hasil Perhitungan Maturity Level

No.	Domain	Current Maturity	Expected Maturity
1	SERVICE STRATEGY	4.02	4.56
2	SERVICE DESIGN	3.74	4.78
3	SERVICE TRANSITION	3.47	4.82
4	SERVICE OPERATION	3.48	4.48
5	CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT	3.51	4.69
	Rata-Rata	3.644	4.666

Berdasarkan hasil evaluasi dengan menggunakan framework ITIL, tingkat kematangan layanan ELLS di Universitas Amikom Purwokerto dalam setiap domain menunjukkan hasil yang beragam. Tingkat kematangan domain Service Strategy telah mencapai 4.02 pada saat ini dan diharapkan akan meningkat menjadi 4. 56. Sementara itu, skor untuk Service Design saat ini adalah 3. 74 dengan target peningkatan hingga mencapai 4. 78. Skor Service Transition saat ini tercatat sebagai 3. 47, yang diharapkan meningkat menjadi 4. 82. Sementara itu, Service Operation memiliki skor 3. 48 dengan target pencapaian 4. 48. Untuk Continual Service Improvement, skor sekarang adalah 3. 51 dengan target mencapai 4. 69. Secara umumnya, tahap kematangan pada masa ini adalah sebanyak 3. 644, sementara tahap kematangan yang diinginkan adalah 4. 666. Ini menegaskan bahwa walaupun pengelolaan layanan sudah cukup bagus pada saat ini, masih ada ruang untuk ditingkatkan guna mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal di masa mendatang. Ini mengidentifikasikan bahwa dengan kuesioner yang dibagikan, Layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto sudah mampu mengevaluasi serta mengawasi prosedur yang ada, sehingga dapat dengan mudah diatasi apabila ada penyimpangan. Selain itu, proses yang sudah ada juga berjalan dengan lancar dan stabil. Diagram perolehan tingkat kematangan (maturity level) dapat dilihat pada Gambar 4.

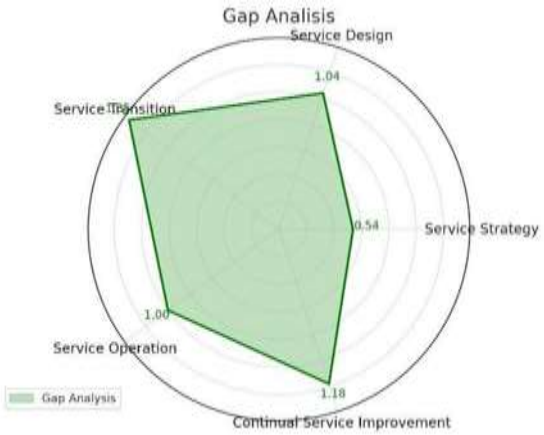


Gambar 4 Diagram Maturity Level

Gap analysis (analisis kesenjangan) adalah proses perbandingan antara nilai tingkat kematangan (Maturity Level) pada kondisi saat ini dengan nilai kematangan yang diharapkan di masa depan(Handayani & Aziz, 2020). Hasil perolehan Gap Analisis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 5. Tabel tersebut menunjukkan perbandingan antara tingkat kematangan saat ini dan tingkat kematangan yang diharapkan, serta mengidentifikasi kesenjangan yang ada antara keduanya.

Tabel 3 Hasil Gap Analysis

No.	Domain	Gap Analysis
1	SERVICE STRATEGY	0.54
2	SERVICE DESIGN	1.04
3	SERVICE TRANSITION	1.35
4	SERVICE OPERATION	1
5	CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT	1.18
	Rata-Rata	1.022



Gambar 5 Diagram Gap Analysis

Dalam penelitian ini, hasil analisis Gap Analysis menyoroti perbedaan antara tingkat kematangan yang ada saat ini dengan tingkat kematangan yang diinginkan dalam setiap domain. Di Service Strategy, terdapat kesenjangan sebesar 0. 54, kemudian di Service Design mencapai 1. 04, di Service Transition mencapai 1. 35, di Service Operation mencapai 1. 00,

dan terakhir di Continual Service Improvement mencapai 1. 18. Kesenjangan rata-rata di semua domain adalah 1. 022, menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan capaian menuju tingkat kematangan yang diinginkan. Menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto sudah baik, masih ada ruang untuk peningkatan di berbagai area guna mencapai pengelolaan layanan yang lebih optimal. Dengan mempertimbangkan hasil maturity level dan analisis gap yang sudah dilakukan, maka diperoleh beberapa rekomendasi untuk perbaikan kualitas teknologi pada Layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto. Berdasarkan hasil perolehan Maturity level dan analisis gap pada Layanan ELLS Universitas Amikom Purwokerto, berikut adalah opsi rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi.

a. Service Strategy: walaupun tingkat kematangan pada saat ini (4.02) telah mencapai standar yang cukup baik, terdapat perbedaan sebesar 0.54 dengan tingkat kematangan yang diinginkan (4.6). saran perbaikan yang disarankan adalah meningkatkan perencanaan strategi layanan TI denga lebih mwmpertimbangkan proyeksi janga panjang dan analisis kebtuhan yang lebih rinci.
b. Service Design : Dengan gap yang cukup besar (1.04) antara tingkat kematangan saat ini (3.74) dan yang diharapkan (4.78), perlu dilakukan upaya untuk mendokumentasikan dan standarisasi desain layanan yang lebih baik, termasuk peningkatan keterlibatan stakeholders dalam merancang layanan TI yang lebih fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
c. Service Transition : Gap terbesar ditemukan pada domain (1.35), dengan tingkat kematangan saat ini 3.47 dan yang diharapkan 4.82. rekomendasinya yaitu dengan memperbaiki proses transisi layanan agar lebih terstruktur dan terdokumentasi, serta meningkatkan koordinasi antara tim pengembang dan pengguna dalam proses peralihan layanan TI.
d. Service Operation: Dengan selisih 1.00 antara tingkat kematangan saat ini (3.48) dan yang diinginkan (4.48), ada ruang untuk meningkatkan manajemen operasi layanan guna lebih efisien. Hal ini mencakup peningkatan pada pemantauan serta penanganan insiden dan masalah layanan dengan responsif dan efektif yang lebih tinggi.
e. Continual Service Improvement : dengan adanya perbedaan sebesar 1.18 antara tingkat kematangan saat ini yang mencapai 3.51 dan tingkat yang diharapkan sebesar 4.69, diperlukan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat dicapai dengan melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses serta

mengumpulkan umpan balik dari pengguna guna memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, dengan rata-rata gap sebesar 1.022. langkah-langkah perbaikan yang terfokus pada peningkatan setiap domain layanan mampu membaca Layanna ELLS Universitas Amikom Purwokerto ke tingkat kematangan yang lebih tinggi dan memastikan pengelolaan layanan TI yang lebih optimal.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan ELLS di Universitas Amikom Purwokerto sudah pada tingkat yang baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan di berbagai area. Meskipun tingkat kematangan layanan saat ini cukup memadai, terdapat beberapa gap yang perlu diatasi untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi. Hal ini mencakup peningkatan dalam perencanaan strategi layanan, desain layanan, operasi layanan, dan perbaikan berkelanjutan. Saran-saran yang bisa disampaikan antara lain adalah perbaikan dalam perencanaan strategi pelayanan dengan melakukan perencanaan yang lebih terperinci, mempertimbangkan proyeksi jangka panjang, dan melakukan analisis kebutuhan yang lebih rinci. Selanjutnya, dilakukan langkah-langkah untuk mendokumentasikan proses dan desain layanan guna menciptakan struktur yang lebih terorganisir dan mudah dijangkau. Selanjutnya, dalam mengelola layanan operasional, perlu ditingkatkan pengawasan serta penanganan insiden dan masalah layanan dengan respons yang lebih cepat dan efektif. Lalu, memperbaharui dengan mengevaluasi secara rutin proses layanan dan mengumpulkan masukan dari pengguna guna meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus.

DAFTAR REFERENSI

Abdulloh, S. (2020, February 15). Standart dan framework dalam manajemen TI. *NetSolution*. https://netsolution.co.id/standarit-dan-framework-dalam-manajemen-ti/

Bangga Surya Nagara, & Sutabri, T. (2023). Implementasi framework ITIL v3 domain service strategy dalam perancangan layanan helpdesk pada jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. *Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, *3*(3), 75–83. https://doi.org/10.55606/teknik.v3i3.2482

Dazki, E., Islami, Z., & Atmojo, W. T. (2020). Pengukuran maturity level tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 4.1 pada PT. Dinamika Mitra Sukses Makmur. *Jurnal Inovasi Informatika*, *5*(1), 35–44. https://doi.org/10.51170/jii.v5i1.31

Desita, Y. A. (2021). Bab II landasan teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Dewa. (2022). Apa itu E-learning? Pengertian, jenis, manfaat, dan contohnya. *Dewaweb*. https://www.dewaweb.com/blog/pengertian-e-learning/

Deyantoro, A. F., Setyadi, R., & Saintika, Y. (2022). Penerapan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3 pada domain service operation untuk menganalisa manajemen layanan teknologi informasi. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, *9*(3), 629. https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4232

Gillingham, J. (2024, January 5). ITIL service strategy: Process, objective, scope, focus & value. *Invensis Learning*. https://www.invensislearning.com/blog/itil-service-strategy/

Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL v3): Audit teknologi informasi sistem informasi akademik (SIakad) perguruan tinggi. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, *11*(1), 29. https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1456

Herlinudinkhaji, D. (2019). Evaluasi layanan teknologi informasi ITIL versi 3 domain service desain pada Universitas Selamat Sri Kendal. *Walisongo Journal of Information Technology*, *1*(1), 61. https://doi.org/10.21580/wjit.2019.1.1.4005

Inixindojogja. (2024, February 10). 5 tahapan siklus manajemen layanan ITIL yang perlu kamu ketahui. *Inixindojogja*. https://inixindojogja.co.id/5-tahapan-siklus-manajemen-layanan-itil-yang-perlu-kamu-ketahui/

Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis manajemen layanan teknologi informasi menggunakan ITIL v3 domain service operation pada perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, *1*(2), 162–167. https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144

Saputra, A. K., Muhida, R., Aprilinda, Y., & Ariani, F. (2023). Maturity level assessment tata kelola data bantuan sosial menggunakan domain data governance DAMA-DMBOK. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, *14*(2), 177. https://doi.org/10.36448/jsit.v14i2.3355

Saputra, A. K., Muhida, R., Aprilinda, Y., & Ariani, F. (2023). Maturity level assessment tata kelola data bantuan sosial menggunakan domain data governance DAMA-DMBOK. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, *14*(2), 177. https://doi.org/10.36448/jsit.v14i2.3355

Tjonadi, C., Wijaya, K. V., Roselin, V., Natalie, V., & Maulana, A. (2023). Manajemen layanan teknologi informasi perusahaan perseroan menggunakan Information Technology Infrastructure Library Service Operation: Literature review. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, *1*(2), 56–62. https://doi.org/10.54259/jdmis.v1i2.1611

Verma, E. (2022, March 12). ITIL service transition - Processes and practices involved. *Simplilearn*. https://www.simplilearn.com/itil-service-transition-rar65-article