



Analisis Layanan *Smart Library* Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Kemas Ahmad Kurniawan¹, M. Aswadi², Delta Apriza³, Tata Sutabri⁴
^{1,2,3,4} Prodi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, Jl. Jendral A. Yani No. 3 Palembang, Sumatera Selatan, Indonesia, Telp. 0711-515582
*Email Penulis Korespondensi: kms.akurniawan@gmail.com

Abstrak

Layanan Self Loan dan Book Drop Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menghadapi tantangan seperti rendahnya kesadaran pengguna, kesalahan dalam proses, kurangnya integrasi dengan sistem pengelolaan perpustakaan, dan resiko penyalahgunaan atau penipuan. Masalah-masalah ini memerlukan prosedur pemantauan yang ketat dan peningkatan verifikasi. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia dan pengetahuan TI untuk menangani permasalahan kompleks terkait layanan ini. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan meningkatkan prosedur-prosedur untuk layanan perpustakaan yang lebih baik, mengatasi masalah-masalah ini dan memastikan layanan dan manajemen informasi yang efisien. Penelitian menggunakan metodologi sistematis dan Framework ITIL V4 ini secara signifikan meningkatkan layanan TI di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Temuan dan rekomendasi bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi layanan perpustakaan. Penelitian ini menunjukkan perlunya prosedur yang lebih jelas dan standar terstruktur untuk SOP Self Loan dan Book Drop, dengan rekomendasi untuk meningkatkan kesadaran pengguna akan layanan Book Drop dan meningkatkan manajemen insiden untuk mengatasi gangguan dalam proses Self Loan. Menyajikan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan temuan analisis adalah langkah yang sangat penting untuk memandu tindakan perbaikan dan pengembangan lebih dalam layanan perpustakaan.

Kata kunci— *Evaluasi Kualitas Layanan, Framework ITIL V4, Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, Self Loan dan Book Drop, Teknologi Informasi (TI)*

Abstract

Self Loan and Book Drop Services at the UIN Raden Fatah Palembang Library face challenges such as low user awareness, errors in the process, lack of integration with the library management system, and the risk of misuse or fraud. These issues require strict monitoring procedures and increased verification. In addition, there is a lack of human resources and IT knowledge to handle complex problems related to this service. This research aims to understand and improve procedures for better library services, overcome these problems and ensure efficient information services and management. This research using a systematic methodology and the ITIL V4 framework significantly improves IT services at the UIN Raden Fatah Palembang

Library. The findings and recommendations aim to increase user satisfaction and efficiency of library services. This research shows the need for clearer procedures and structured standards for Mandiri Loan and Book Drop SOPs, with recommendations to increase user awareness of the Book Drop service and improve incident management to address disruptions in the Mandiri Loan process. Presenting conclusions and recommendations based on analysis findings is a very important step to guide corrective actions and further development of library services.

Keywords— *Service Quality Evaluation, ITIL V4 Framework, UIN Raden Fatah Palembang Library, Self Loan and Book Drop, Information Technology (IT)*

1. PENDAHULUAN

Teknologi mendukung tujuan pendidikan dengan memainkan peran penting dalam memungkinkan beragam aktivitas dan layanan, sekaligus mengintegrasikan hampir semua upaya manusia secara efisien [1]. Pesatnya kemajuan teknologi informasi telah memaksa beberapa organisasi masyarakat, lembaga, dan entitas untuk menyederhanakan operasional, menyederhanakan proses, dan memfasilitasi kegiatan [2]. Teknologi, khususnya teknologi informasi, meningkatkan tenaga kerja manusia dengan memungkinkan pemrosesan, analisis, dan pengambilan data atau informasi secara tepat, akurat, dan cepat [3].

Layanan teknologi informasi (TI) berdampak signifikan terhadap layanan institusi, meningkatkan aktivitas bisnis dan kepuasan pelanggan. TI berperan penting dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan aman. Oleh karena itu, sistem TI yang dikelola dengan baik sangat penting untuk kelancaran operasional [4]. *Framework* ITIL adalah alat penting bagi organisasi untuk menilai *Maturity* layanan TI mereka, karena membantu dalam terus meningkatkan kualitas layanan ini, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan nilai yang besar [5]. Layanan perpustakaan merupakan sistem yang membantu pengguna dalam mencari, meminjam, dan mengembalikan bahan perpustakaan, termasuk perpustakaan digital dan fisik. *Framework* ITIL V4 digunakan untuk mengelola layanan TI dan layanan lainnya, dengan fokus pada memastikan kualitas dan kinerja. Prinsip utamanya mencakup memastikan kualitas dan kinerja untuk memastikan manajemen layanan yang efisien dan efektif [6]. Penelitian ini melakukan evaluasi kualitas layanan TI pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan menggunakan *framework* ITIL V4. Domain operasi jasa dipilih karena fokusnya pada pengukuran dan evaluasi operasional jasa pada suatu institusi. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti peminjaman dan pengembalian buku online, pencatatan koleksi buku, dan turnitin. Penelitian sebelumnya telah berhasil menggunakan domain ini untuk mengukur kualitas layanan TI [4], [7], [8].

Penelitian terdahulu telah memberikan hasil berupa pengukuran tata kelola teknologi informasi dapat dijadikan bahan untuk pengambilan kebijakan pada kebijakan yang mendatang. Hasil pengukuran dari objek penelitian berdasarkan *maturity model* dan *agile capability model*. *Maturity model* berada pada level 2, sementara *agile capability model* berada pada level 3 [9]. Lalu dalam penelitian “Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL V4 dan Prediksi Penyelesaian Insiden Dalam Rangka Optimalisasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak” mengusulkan hasil penelitian perubahan penanganan insiden sesuai dengan *framework* ITIL v4 dan algoritma prediksi penyelesaian insiden sehingga dapat mengatasi gangguan yang tidak direncanakan [10]. Sementara itu, penelitian yang berjudul “*Impact of IT Service Management and ITIL Framework on the Businesses*” Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam bisnis telah berkembang karena organisasi berfokus pada penerapan konsep TI untuk memastikan kualitas layanan dan proses. Manajemen layanan TI sangat penting bagi organisasi untuk mengembangkan kemampuannya. ITIL, atau Perpustakaan Infrastruktur Teknologi Informasi, adalah kumpulan praktik terbaik untuk mengelola TI dan mengembangkan dukungan TI dan tingkat kualitas layanan. Hal ini banyak digunakan untuk menyelaraskan layanan TI dengan tujuan strategi bisnis, dimulai dengan *Proses Manajemen Insiden (IMP)*. Makalah ini

membahas ITIL, mekanismenya, dan komponennya [11]. Selain itu, penelitian berjudul “Analisis *Incident Management E-Court* Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan *Framework ITIL V4*” memberikan hasil penelitian berupa rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) sebagai acuan untuk pengelolaan *incident* yang terjadi, yang berkaitan pada proses *incident management* ITIL, *service value chain* pada *incident management* ITIL 4 dalam *deliver* dan *support* untuk memberikan kontribusi dan layanan yang signifikan pada *incident management* PN Salatiga [12]. Terakhir, pada penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat *Maturity* Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola *Incident Management*, *Problem Management*, dan *Service Desk* Menggunakan *Framework ITIL V4*” mengatakan bahwa Teknologi informasi telah menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, yang sering disebut dengan istilah *electronic Government* atau *e-Government*. Penelitian ini berfokus pada manajemen insiden, manajemen masalah, dan praktik *service desk* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang dalam proses layanan aplikasi Tangerang LIVE. Metodologi yang digunakan meliputi tinjauan pustaka, identifikasi masalah, pembuatan kuesioner, pengumpulan data, analisis, dan penilaian tingkat kematangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Tangerang LIVE mempunyai penilaian diri tingkat kematangan, dengan praktik *Incident Management* memperoleh skor 64 poin pada level 1.5 *Management Intent*, praktik *Manajemen Masalah* memperoleh skor 48 poin pada pra-syarat level 1, dan praktik *Service Desk* memperoleh skor 62 poin pada level 1.5 *Maksud Manajemen*. Menerapkan perbaikan yang direkomendasikan akan meningkatkan efisiensi, konsistensi, dan kualitas layanan TI secara keseluruhan pada platform Tangerang LIVE, mendorong dukungan yang lebih baik untuk operasional organisasi pemerintah dan meningkatkan kepuasan pengguna [13].

Dari rangkuman penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki keunggulan dalam memfokuskan pada evaluasi kualitas layanan TI dalam konteks *SOP Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dengan menggabungkan metode evaluasi yang komprehensif dan penelitian kasus yang relevan, penelitian ini memberikan kontribusi yang berharga dalam memperbaiki prosedur-prosedur tersebut dan meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilaksanakan untuk memastikan layanan perpustakaan yang lebih baik dan memenuhi tuntutan akan kualitas layanan yang optimal dalam era teknologi informasi yang terus berkembang.

Penelitian ini fokus pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. SOP *Self Loan* memungkinkan pengguna meminjam bahan perpustakaan secara mandiri tanpa bantuan staf, sedangkan SOP *Book Drop* melibatkan penempatan bahan di kotak peminjaman. Kajian ini akan menganalisis prosedur-prosedur tersebut, keberhasilan dan efektivitasnya, kebutuhan dan keinginan pengguna, serta pengembangan dan penyempurnaan SOP tersebut. Tujuannya adalah untuk memahami dan meningkatkan prosedur-prosedur ini untuk layanan perpustakaan yang lebih baik.

Penelitian ini berharga karena akan membantu Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang untuk memperbaiki prosedur dan meningkatkan layanan perpustakaan yang diberikan kepada pengguna. Dengan penelitian ini, diharapkan kinerja dan kualitas layanan perpustakaan dapat terbaik dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah teknik sistematis yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data yang disesuaikan dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan induktif, yaitu mendeskripsikan masalah berdasarkan data faktual yang dikumpulkan [14]. Data tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi inti permasalahan, sehingga memungkinkan peneliti memberikan rekomendasi yang relevan dan kesimpulan yang kuat. Pengukuran yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya dalam hal ini proses analisis temuan terkait kualitas layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang [14].

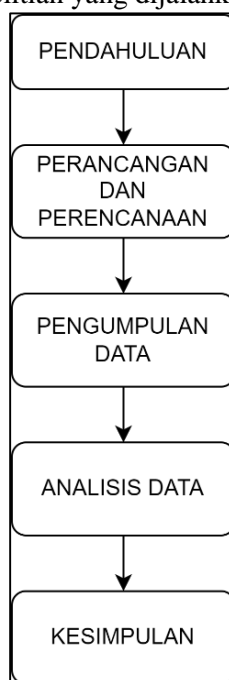
Proses pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif, seperti wawancara dan kuesioner, yang melibatkan karyawan dan mahasiswa yang akrab dengan layanan teknologi

informasi perpustakaan sebagai subjek penelitian. Data yang dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi inti permasalahan terkait kualitas layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dengan fokus pada proses analisis temuan terkait pengelolaan layanan ITIL V4.

Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan karyawan perpustakaan yang terlibat dalam layanan teknologi informasi, seperti administrator sistem, petugas layanan, dan manajer perpustakaan. Selain itu, kuesioner juga disebar kepada mahasiswa yang menggunakan layanan perpustakaan untuk mendapatkan pandangan mereka tentang efektivitas layanan mandiri dan *Book Drop*. Data yang terkumpul dari wawancara dan kuesioner tersebut kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan dan masalah yang ada dalam *SOP Self Loan* dan *Book Drop*.

2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini memiliki beberapa tahapan. Tahap pertama dari penelitian Analisis Kualitas Layanan TI pada Kualitas Layanan TI pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang UIN Raden Fatah Palembang yaitu identifikasi masalah, digunakan untuk melakukan identifikasi dan pengenalan pada masalah yang ada pada sistem Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Berikut tahapan dari penelitian yang dijalankan.

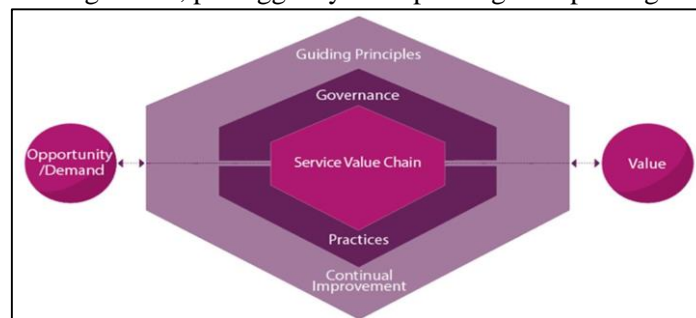


Gambar 1. Tahap Penelitian

Dari Gambar 1. Dapat dilihat bahwa penelitian ini berfokus pada permasalahan yang dihadapi layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dan mengidentifikasi referensi penelitian terkait. Penelitian ini melibatkan karyawan dan mahasiswa yang akrab dengan layanan teknologi informasi perpustakaan, sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui metode kualitatif, antara lain wawancara dan kuesioner, untuk memahami manajemen yang diterapkan pada layanan perpustakaan. Penelitian ini membandingkan kontribusi manajemen insiden ITIL V4 terhadap rantai nilai layanan dan tahapan insiden saat ini dengan manajemen insiden ITIL. Temuan tersebut kemudian dianalisis untuk menarik kesimpulan dan mengusulkan SOP manajemen insiden. Tahap akhir menyajikan temuan dan rekomendasi berdasarkan analisis data dan pengolahan sebelumnya, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja, efisiensi, dan efektivitas sistem dengan meningkatkan efektivitasnya.

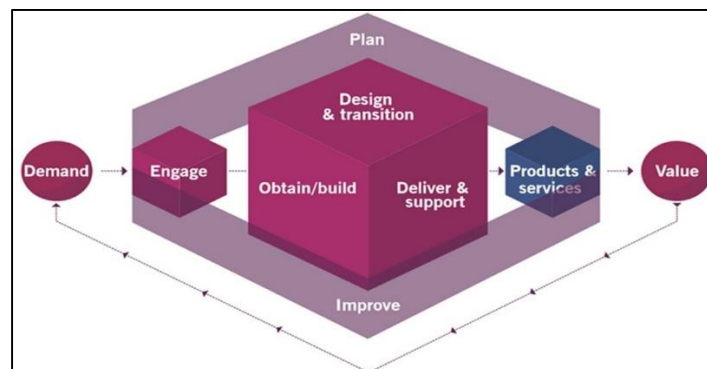
2. 2 Information Technology Infrastructure Library

Penelitian ini menggunakan *framework* ITIL V4. Komponen utama dari *framework* ITIL V4 adalah ITIL *service value system* dan 4 model dimensi. ITIL SVS merepresentasikan bagaimana berbagai komponen dan aktivitas organisasi bekerja sama untuk memfasilitasi penciptaan nilai melalui layanan yang mendukung TI. Komponen inti dari ITIL SVS adalah *Service Value Chain*, rangkaian kegiatan yang saling berhubungan yang organisasi bekerja untuk memberikan produk atau layanan yang berharga kepada konsumennya dan kepada untuk memfasilitasi realisasi nilai[10]. ITIL *Practices*, sumber daya organisasi yang dirancang untuk melakukan pekerjaan atau mencapai tujuan, pada ITIL V4 terdapat 34 *practice*, *practice* yang digunakan pada penelitian *Incident management*. *Guiding Principle*, prinsip – prinsip panduan rekomendasi yang dapat memandu organisasi secara keadaan keseluruhan, terlepas dari perubahan dalam tujuan, strategi, jenis pekerjaan atau struktur manajemen. *Governance*, dimana organisasi diarahkan dan dikendalikan. *Continual Improvement*, kegiatan organisasi berulang dilakukan disemua tingkatan untuk memastikan bahwa kinerja organisasi terus memenuhi harapan pemangku kepentingan. Tujuan SVS adalah untuk memastikan bahwa organisasi terus menciptakan nilai bersama dengan semua pemangku kepentingan melalui penggunaan dan pengelolaan *product and service* Struktur SVS ITIL seperti pada Gambar 2. Sisi kiri gambar menunjukkan peluang dan permintaan yang masuk ke dalam SVS baik dari sumber internal maupun eksternal. Sisi kanan menunjukkan nilai yang diciptakan untuk organisasi, pelanggannya dan pemangku kepentingan lainnya[12].



Gambar 2. ITIL Service Value System [11]

Untuk memastikan pendekatan holistik untuk manajemen layanan, ITIL V4 menguraikan dimensi manajemen layanan, dari mana setiap komponen SVS harus mempertimbangkan keempat dimensi tersebut adalah *organization and people, information and technology, partners and suppliers, value stream and processes*. Elemen sentral dari SVS adalah *service value chain* Seperti Gambar 3.



Gambar 3. ITIL Service Value Chain [11]

Gambar 2 diatas yaitu model operasi yang menguraikan kegiatan utama yang diperlukan untuk menanggapi *demand* dan memfasilitasi realisasi melalui penciptaan dan pengelolaan *product and service*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Maturity Model ITIL V4 dapat membantu perpustakaan dalam mengukur tingkat *Maturity* layanan perpustakaan dan mengembangkannya [4], [15]. Model ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam implementasi *SOP Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola, tren, dan permasalahan yang muncul dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Hasil analisis ini digunakan sebagai dasar untuk menyusun rekomendasi dan kesimpulan yang berkaitan dengan perbaikan dan pengembangan *SOP Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dengan menggunakan *Maturity Model ITIL V4*, perpustakaan dapat memperbaiki prosedur dan standar layanan perpustakaan, mengoptimalkan proses peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, dan mengembangkan layanan perpustakaan yang lebih efektif dan efisien [16], [17]. *Maturity Model ITIL V4* adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur tingkat *Maturity* layanan ITIL V4. Model ini memiliki beberapa tingkat kematangan seperti dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Deskripsi *Maturity Model ITIL Self Loan*

Level	Deskripsi
Level 0 (<i>Non existent</i>)	Sistem Perpustakaan di UIN Raden Fatah Palembang belum ditetapkan atau diterapkan, dan belum ada proses formal yang ditetapkan untuk mengelola layanan akademik.
Level 1 (<i>Initial</i>)	Pada tahap ini, <i>SOP Self Loan</i> mungkin baru diperkenalkan dan belum sepenuhnya terstruktur. Beberapa kegiatan <i>Self Loan</i> mungkin dilakukan, tetapi proses dan standar belum ditetapkan dengan jelas.
Level 2 (<i>Repetable</i>)	Proses <i>Self Loan</i> sudah ditetapkan, tetapi masih terdapat variasi dalam penerapannya. Evaluasi dan pengukuran kinerja mungkin dilakukan secara ad hoc.
Level 3 (<i>Defined Proses</i>)	Prosedur dan standar <i>Self Loan</i> sudah ditetapkan secara jelas dan dipahami oleh staf dan pengguna. Pengukuran kinerja rutin dilakukan dan diintegrasikan ke dalam proses.
Level 4 (<i>Managed and Measureable</i>)	Proses <i>Self Loan</i> dikelola secara terstruktur dengan pemantauan kinerja secara berkala. Penggunaan teknologi dan otomatisasi mungkin telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi.
Level 5 (<i>Optimized</i>)	Proses <i>Self Loan</i> telah dioptimalkan untuk mencapai efisiensi maksimum. Data dan analisis digunakan untuk terus meningkatkan layanan dan memberikan nilai tambah kepada pengguna.

Tabel 2 Deskripsi *Maturity Model ITIL Book Drop*

Level	Deskripsi
Level 0 (<i>Non existent</i>)	Sistem Perpustakaan di UIN Raden Fatah Palembang belum ditetapkan atau diterapkan, dan belum ada proses formal yang ditetapkan untuk mengelola layanan akademik.
Level 1 (<i>Initial</i>)	Layanan <i>Book Drop</i> mungkin baru diperkenalkan dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan proses peminjaman buku. Penggunaan dan pemahaman tentang <i>Book Drop</i> mungkin masih rendah di kalangan pengguna.

Level 2 (<i>Repetable</i>)	Implementasi <i>Book Drop</i> mulai meningkat, tetapi masih ada kebutuhan untuk meningkatkan kesadaran pengguna dan integrasi dengan sistem manajemen perpustakaan.
Level 3 (<i>Defined Proses</i>)	Layanan <i>Book Drop</i> sudah terintegrasi sepenuhnya dengan sistem manajemen perpustakaan dan dipromosikan secara aktif kepada pengguna. Evaluasi reguler dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan.
Level 4 (<i>Managed and Measureable</i>)	Layanan <i>Book Drop</i> dikelola dengan baik dengan dukungan teknologi yang memadai. Ada pemantauan dan pelaporan terkait penggunaan dan kinerja layanan secara berkala.
Level 5 (<i>Optimized</i>)	Layanan <i>Book Drop</i> menjadi salah satu fitur utama dalam layanan <i>Smart Library</i> . Inovasi terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

3.1 Service Operation

Dalam konteks *Smart Library*, Service Operation melibatkan aktivitas sehari-hari seperti peminjaman mandiri, *Book Drop*, dan pemeliharaan peralatan swalayan. Ini melibatkan administrasi peminjaman secara teratur, pengembalian buku, dan pemeliharaan peralatan. Tujuan utamanya adalah untuk menjamin aksesibilitas, efisiensi, dan keandalan layanan selama jam operasional perpustakaan [15].

3.2 Event Management

Event management adalah suatu peristiwa mungkin menandakan adanya malfungsi, yang mengakibatkan dokumentasi suatu Insiden. Tujuan utama dari manajemen kejadian adalah untuk pemantauan layanan swalayan seperti *Self Loan* dan *Book Drop* untuk mendeteksi malfungsi peralatan atau kerusakan perangkat, yang bertujuan untuk segera merespons potensi masalah ketersediaan layanan [16].

Penelitian ini mengidentifikasi gangguan sistem yang mempengaruhi sistem layanan surat perkuliahan, seperti server yang tidak responsif atau downtime database, sebagai “insiden”. Sistem yang ada memantau insiden tersebut dan secara otomatis mengirimkan notifikasi ke tim IT terkait untuk menyelesaikan masalah [18].

3.3 Incident Management

Incident Management adalah gangguan layanan TI yang tidak direncanakan atau penurunan kualitas layanan TI. Tidak mengonfigurasi elemen yang tidak memengaruhi layanan juga merupakan masalah internal. Manajemen Insiden bertujuan untuk menangani insiden dalam SOP *Self Loan* dan *Book Drop*, seperti perangkat rusak atau buku tidak dikembalikan, mengidentifikasi penyebabnya, dan memulihkan layanan sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang telah ditetapkan. [12], [16].

Penelitian ini mengidentifikasi insiden yang melibatkan mahasiswa yang mengalami kesalahan dalam proses *Self Loan*, terutama terkait dengan kehilangan atau kerusakan buku sebagai “insiden”. Tim TI menyelidiki penyebabnya dan bertujuan untuk menyelesaikan masalah guna memulihkan penggunaan layanan secara normal. Departemen TI, khususnya bagian TI, memainkan peran penting dalam proses pemulihan kegagalan. Departemen TI menyadari perlunya profesional TI profesional untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan akurat. Dalam insiden seperti kesalahan manusia dan bug aplikasi, staf kesulitan menangani masalah karena kurangnya sumber daya manusia dan pengetahuan sektor TI. Penelitian ini menyoroti perlunya perbaikan manajemen masalah dan penyelesaian masalah di sektor TI [18].

3.4 *Problem Management*

Problem management tujuan utama dari *Problem management* adalah untuk mencegah masalah dan akibat dari insiden yang terjadi, untuk untuk mengurangi dampak dan frekuensi insiden dengan memperbaiki penyebab mendasarnya, seperti perangkat yang tidak terkalibrasi dengan benar atau kebutuhan akan perbaikan rutin. [16].

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan insiden berulang terkait masalah yang sama ke manajemen masalah. Tim TI akan melakukan analisis akar masalah untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah ini. Setelah teridentifikasi, mereka akan mencari solusi jangka panjang untuk mengatasi masalah tersebut sepenuhnya[18].

3.5 *Request Fulfillment*

Request fulfillment merupakan sebuah permintaan layanan adalah permintaan dari pengguna untuk informasi atau saran, atau untuk perubahan standar, atau untuk akses ke layanan TI. Tujuan dari pemenuhan permintaan adalah untuk memenuhi permintaan pengguna terkait dengan *SOP Self Loan* dan *Book Drop*, seperti bantuan teknis dalam menggunakan perangkat self-service atau permintaan perpanjangan masa peminjaman buku guna memastikan bahwa permintaan pengguna diproses dengan cepat dan efisien [16].

Penelitian ini melibatkan pencatatan peminjaman buku agar mengurangi potensi kesalahan dalam proses *Self Loan*, terutama terkait dengan kehilangan atau kerusakan buku dan kurangnya pemahaman atau kesadaran pengguna tentang cara menggunakan layanan *Book Drop* dengan benar. Setelah diproses, sistem memberi tahu siswa bahwa permintaan mereka telah berhasil dipenuhi, memastikan komunikasi yang efisien dan komunikasi yang efisien[18].

3.6 *Access Management*

Access management tujuan dari proses *Access management* adalah untuk memberikan hak yang berkaitan dengan pengelolaan akses pengguna ke perangkat self-service dan informasi pribadi mereka.. *Access management* membantu untuk pengelolaan login ke sistem *Self Loan*, kontrol akses fisik ke *Book Drop*, dan perlindungan data pribadi pengguna yang disimpan dalam sistem perpustakaan [16].

Dalam upaya untuk mengantisipasi dan penyalahgunaan atau kecurangan dalam proses *Self Loan* dan risiko kerusakan atau hilangnya buku yang dikembalikan melalui *Book Drop* tanpa verifikasi langsung dari staf perpustakaan. [18].

Tabel 3 Rekomendasi Hasil *Service Operation*

<i>Service Operation</i>	Masalah	Rekomendasi
<i>Event Management and Problem Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>SOP Self Loan</i> masih baru dan belum sepenuhnya terstruktur. - Terdapat variasi dalam penerapan <i>SOP Self Loan</i> dan <i>Book Drop</i>. - Kesadaran dan pemahaman pengguna tentang <i>Book Drop</i> masih rendah - Integrasi <i>Book Drop</i> dengan sistem manajemen perpustakaan belum optimal 	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan prosedur dan standar yang jelas untuk <i>SOP Self Loan</i> dan <i>Book Drop</i> - Melakukan evaluasi dan pengukuran kinerja secara rutin untuk memastikan konsistensi dan efisiensi layanan - Menerapkan teknologi dan otomatisasi untuk meningkatkan efisiensi - Meningkatkan promosi dan sosialisasi <i>Book Drop</i> kepada pengguna - Meningkatkan integrasi <i>Book Drop</i> dengan sistem manajemen perpustakaan

		- Melakukan evaluasi reguler terhadap efisiensi dan efektivitas layanan <i>Book Drop</i>
<i>Incident Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadi insiden terkait dengan kesalahan dalam proses <i>Self Loan</i>. - Kesulitan dalam menangani masalah seperti kesalahan manusia atau bug aplikasi karena kurangnya sumber daya manusia dan pengetahuan 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan manajemen insiden untuk menangani insiden dengan lebih efektif - Meningkatkan sumber daya manusia dan pengetahuan di bidang IT untuk menangani masalah yang kompleks
<i>Request Fulfillment</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya pemahaman atau kesadaran pengguna tentang penggunaan layanan <i>Book Drop</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada pengguna tentang penggunaan layanan <i>Book Drop</i>
<i>Access Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Risiko penyalahgunaan atau kecurangan dalam proses <i>Self Loan</i> dan risiko kerusakan atau hilangnya buku yang dikembalikan melalui <i>Book Drop</i> tanpa verifikasi langsung dari staf perpustakaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan prosedur pengawasan yang ketat untuk menghindari penyalahgunaan atau kecurangan dalam proses peminjaman - Memperkuat verifikasi dan pengawasan saat pengembalian buku melalui <i>Book Drop</i>

4. KESIMPULAN

Temuan diskusi dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan pengembangan *SOP Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. *Model Maturity ITIL V4* membantu dalam menilai tingkat *Maturity* layanan perpustakaan, menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan tingkat *Maturity* dari tingkat yang lebih rendah ke tingkat yang lebih tinggi berdasarkan deskripsi model. Analisis mengungkapkan kekurangan dalam struktur dan implementasi *SOP Self Loan* dan *Book Drop*, sehingga memerlukan prosedur, standar, dan integrasi yang lebih baik dengan sistem manajemen perpustakaan. Kesadaran pengguna layanan *Book Drop* masih rendah sehingga memerlukan upaya sosialisasi dan edukasi pengguna untuk meningkatkan penggunaannya. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa insiden dalam proses peminjaman buku independen terutama disebabkan oleh kesalahan dan masalah seperti kesalahan manusia atau bug aplikasi, sebagian besar disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dan pengetahuan TI, sehingga memberikan rekomendasi untuk meningkatkan manajemen insiden. Pemahaman dan kesadaran pengguna layanan *Book Drop* masih kurang, hal ini menunjukkan perlunya peningkatan penjangkauan dan pendidikan mengenai penggunaannya. Proses *Self Loan* dan risiko pengembalian *Book Drop* tinggi karena potensi penyalahgunaan atau penipuan, dan risiko kerusakan atau kehilangan tanpa verifikasi langsung dari petugas perpustakaan. Untuk mencegah masalah ini, diperlukan prosedur pengawasan yang ketat serta peningkatan verifikasi dan pengawasan.

Temuan menyarankan peningkatan *SOP Self Loan* dan *Book Drop*, meningkatkan kesadaran pengguna, meningkatkan manajemen insiden, dan menerapkan pengawasan ketat

untuk peminjaman dan pengembalian buku, yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan dan pengalaman pengguna.

5. SARAN

Penelitian ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai tantangan dan permasalahan yang dihadapi layanan *Self Loan* dan *Book Drop* di Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang serta memberikan rekomendasi peningkatan kualitasnya, namun masih terdapat potensi untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Melakukan penelitian lanjutan untuk melihat sejauh mana rekomendasi yang diajukan dalam penelitian ini telah diimplementasikan dan dampaknya terhadap kualitas layanan perpustakaan. Ini akan memberikan pemahaman tentang efektivitas solusi yang diusulkan.

Melakukan survei atau penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna setelah implementasi perbaikan dan peningkatan layanan. Dengan demikian, akan diketahui sejauh mana perbaikan tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Melakukan analisis biaya-manfaat untuk mengevaluasi efisiensi dan keuntungan dari investasi yang diperlukan untuk meningkatkan layanan *Self Loan* dan *Book Drop*. Ini akan membantu manajemen dalam mengambil keputusan tentang alokasi sumber daya.

Melakukan penelitian tentang pengembangan teknologi baru atau integrasi teknologi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan *Self Loan* dan *Book Drop*. Misalnya, penggunaan teknologi otomatisasi atau kecerdasan buatan untuk meningkatkan proses peminjaman dan pengembalian.

Melakukan penelitian tentang strategi pengelolaan risiko yang lebih baik terkait dengan keamanan dan integritas data pengguna dalam proses *Self Loan* dan *Book Drop*. Ini akan membantu dalam mengidentifikasi dan mengurangi risiko potensial yang terkait dengan penggunaan layanan tersebut.

Melakukan penelitian perbandingan dengan perpustakaan lain yang telah mengimplementasikan layanan *Self Loan* dan *Book Drop* yang sukses. Hal ini akan memberikan wawasan tambahan tentang praktik terbaik dan peluang untuk peningkatan lebih lanjut.

Dengan mengeksplorasi peluang-peluang penelitian lanjutan ini, akan memungkinkan untuk terus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Maharani, F. Helmiyah, and N. Rahmadani, "Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19," *Abdifomatika J. Pengabd. Masy. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2021, doi: 10.25008/abdifomatika.v1i1.130.
- [2] Y. Pratama and T. Sutabri, "Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi," *Technol. Inf.*, vol. 17, no. 1, pp. 2614–5405, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>
- [3] Lisma Yana Siregar and M. I. P. Nasution, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN J. Qual. Quant. Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 41–49, 2023, doi: 10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- [4] I. B. Suban and A. W. R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Penelitian Kasus : Perpustakaan UAJY)," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 2, pp. 59–63, 2020, doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- [5] A. Romadhon, H. T. Sukmana, and S. U. Masruroh, "Mengukur tingkat *Maturity* layanan IT dengan framework ITIL V3 (Penelitian kasus: PUSTIPANDA UIN Jakarta)," *Konf. Nas. Sist. Inf. 2018*, 2018, [Online]. Available: <http://jurnal.atmaluhur.ac.id/index.php/knsi2018/article/view/512>
- [6] Itgid.org, "Penerapan ITIL V4: Langkah-langkah Menuju Pengelolaan Layanan TI yang Efektif." [Online]. Available: <https://itgid.org/penerapan-til-v4-langkah-langkah->

- menuju-pengelolaan-layanan-ti-yang-efektif/
- [7] M. Bahtiar and A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi Tingkat *Maturity* Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan ITIL (Information Technology Structure Library) Versi 3 (Penelitian Pada : Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 11, pp. 4525–4531, 2018.
- [8] W. Adam, R. B. Agung, and D. Komarudin, "Menghitung Tingkat *Maturity* Tata Kelola TI Memakai Framework ITIL V. 3," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 37–45, 2020, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/465377-none-963604cc.pdf>
- [9] D. Herlinudinkhaji and L. Kurnia Ramadhani, "Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan," *Remik*, vol. 7, no. 1, pp. 452–457, 2023, doi: 10.33395/remik.v7i1.12058.
- [10] R. Prasasti, A. A. Zulfahmi, N. Wilis, and S. Budi, "Pengelolaan Incident Management Berdasarkan ITIL V4 dan Prediksi Penyelesaian Insiden Dalam Rangka Optimalisasi Layanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak," *Sinaptilka*, vol. 2, no. 18, pp. 89–97, 2022.
- [11] Y. Al-Ashmoery, H. Haider, A. Haider, N. Nasser, and M. Al-Sarem, "Impact of IT Service Management and ITIL Framework on the Businesses," *Int. Conf. Mod. Trends ICT Ind. Towar. Excell. ICT Ind. MTICTI 2021*, no. January 2022, 2021, doi: 10.1109/MTICTI53925.2021.9664763.
- [12] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4," *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 8, no. 2, pp. 585–598, 2021, doi: 10.35957/jatisi.v8i2.901.
- [13] B. A. Sekti and S. N. Kholifah, "Analisis Tingkat *Maturity* Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management , Problem Management , dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4," *J. Teknologi Inform. dan Komput. MH. Thamrin*, vol. 10, no. 1, pp. 183–198, 2024, [Online]. Available: <http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/article/view/2078/pdf>
- [14] M. R. Fadli, "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif," *Humanika, Kaji. Ilm. Mata Kuliah Umum*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, Apr. 2021, doi: 10.21831/HUM.V21I1.38075.
- [15] I. Andriyani, C. K. Sastradipraja, and S. Saepudin, "IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology) Perancangan Dan Implementasi *Smart Library* Untuk Meningkatkan Operasional Perpustakaan (Penelitian Kasus : SMP Negeri 2 Cisaat Sukabumi)," *IJCIT (Indonesian J. Comput. Inf. Technol.)*, vol. 6, no. 1, pp. 10–19, 2021.
- [16] Aprilia Junginger, Y. Rahardja, and C. Fibriani, "Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SLiMs Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation : (Penelitian Kasus : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga)," 2016.
- [17] R. Patawala and A. D. Manuputty, "Audit Sistem Informasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Salatiga Menggunakan Framework Cobit 4.1 Domain Monitor and Evaluate," *Sebatik*, vol. 25, no. 1, pp. 42–49, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i1.1322.
- [18] E. Arribe and N. Putri, "Analisis kualitas layanan TI SIPATU UMRI menggunakan service operation ITIL V.3," *J. Comput. Sci. Inf. Technol.*, vol. 4, no. 3, pp. 567–573, 2023, doi: <https://doi.org/10.37859/coscitech.v4i3.5479>.