

MODEL MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI BERBASIS ITIL VERSI 3 DI LLDIKTI WILAYAH II

Eka Retnawiyati¹⁾, Darius Antoni²⁾, M. Izman Herdiansyah³⁾

^{1,2,3)}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Bina Darma, Palembang
Pos-el: ¹⁾eka.retnawiyati@gmail.com, ²⁾dariusantoni@gmail.com,
³⁾m.herdiansyah@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi Informasi telah memberikan kemudahan dalam setiap layanan kepada pengguna layanan. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II sesuai Permendikbud Nomor 34 Tahun 2020 memiliki tugas melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan wilayah kerja Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. LLDIKTI Wilayah II telah memiliki layanan berbasis online seperti Sistem Informasi Kepangkatan Dosen (SIKITO) dan DiTES serta website LLDIKTI Wilayah II. Selain layanan berbasis online LLDIKTI memiliki layanan publik yang belum tersistem seperti Layanan Kelembagaan, Layanan Tenaga Administrasi dan Dosen. Layanan ini belum terintegrasi satu sama lain. Pada penelitian ini menggunakan ITI Versi 3 sebagai framework dengan (tiga) tahapan yaitu Tahap Awal, Tahap Pengembangan dan Tahap Akhir. Tahap Awal Penelitian ada Studi Literatur, Wawancara dan Observasi. Tahap Pengembangan ada mendesain SLA Framework. Tahap Akhir Menyusun Dokumen Service Level Management. Hasil penelitian ini berupa model manajemen layanan teknologi informasi berbasis ITIL Versi 3 untuk Layanan di LLDIKTI Wilayah II

Kata kunci: ITSM, Manajemen, ITIL V3, LLDIKTI

ABSTRACT

The development of information technology has provided convenience in every service to service users. Region II Higher Education Service Institutions in accordance with Permendikbud Number 34 of 2020 have the task of facilitating the improvement of the quality of higher education implementation with higher education work areas in South Sumatra Province, Lampung Province, Bengkulu Province and Bangka Belitung Islands Province. LLDIKTI Region II already has online-based services such as the Lecturer Rank Information System (SIKITO) and DiTES as well as the LLDIKTI Region II website. In addition to online-based services, LLDIKTI has unystematic public services such as Institutional Services, Administrative Personnel Services and Lecturers. These services have not been integrated with each other. In this study, using ITI Version 3 as a framework with (three) stages, namely the Early Stage, the Development Stage and the Final Stage. Early stages of research there are literature studies, interviews and observations. The development stage is designing the SLA Framework. Final Stage of Preparing Service Level Management Documents. The

results of this study are ITIL Version 3-based information technology service management models for services in LLDIKTI Region II

Keywords: *ITSM, Management, ITIL V3, LLDIKTI*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam setiap layanan kepada pengguna layanan (Antoni,2019:1) Salah satu amanat pemerintah Indonesia di sektor pendidikan yang tertuang dalam Undang - Undang Dasar 1945 adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pendidikan Tinggi merupakan bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan. Daya saing bangsa akan tercermin dari kualitas pendidikan tinggi yang mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan Profesional yang kreatif, inovatif, toleran, demokratis, berkarakter tangguh berani membela kebenaran untuk kepentingan bangsa.

Pemerintah melalui Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menjalankan amanat mencerdaskan kehidupan bangsa. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan memiliki salah satu unit kerja di bidang Pendidikan Tinggi guna perpanjangan tangan di daerah - daerah. Salah satu unit kerja ialah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II sesuai Permendikbud Nomor 34 Tahun 2020 memiliki tugas melaksanakan fasilitasi peningkatan

mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan wilayah kerja Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II yang telah memiliki layanan berbasis online seperti Sistem Informasi Kepangkatan Dosen (SIKITO) dan DiTES serta website LLDIKTI Wilayah II. Selain layanan berbasis online Lembaga layanan pendidikan tinggi Wilayah II memiliki layanan publik yang belum tersistem seperti Layanan Kelembagaan, Layanan Tenaga Administrasi dan Dosen. Layanan yang belum terintegrasi ini akan berdampak pada kualitas layanan yang tidak terukur. Layanan ini juga bisa mempengaruhi keefisienan sebuah proses bisnis.

Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan suatu perencanaan yang dapat memajemen layanan teknologi informasi di kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) adalah rencana dan kontrol dari aset teknologi informasi (TI) (termasuk sistem, infrastruktur dan perangkat), *people* dan proses sebagai pendukung kebutuhan operasional bisnis seefisien mungkin dan memastikan bahwa organisasi memiliki kemampuan mengevaluasi proses serta kinerja secara terus menerus dalam mengidentifikasi dan menerapkan peluang perbaikan (*opportunities for improvement*) (Addy,2007). Dengan

penerapan manajemen layanan teknologi informasi, akan ada kepastian kualitas layanan dari manajemen sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Layanan Teknologi Informasi.

Layanan atau *services* dapat diartikan sebagai tindakan bantuan atau sistem yang terorganisir dari tenaga kerja yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut ITIL, layanan adalah suatu cara mengantarkan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memfasilitasi tercapainya *outcome* bagi pelanggan tanpa terlibat atas kepemilikan biaya dan risiko tertentu. Terminologi dari layanan dapat dipersingkat bahwa layanan merupakan sebuah proses untuk memberikan nilai (*value*) kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan.

Adanya indikasi tren yang dilihat oleh *A Cater Steel* mengenai dorongan fungsi teknologi informasi (TI) untuk lebih berorientasi *servis* agar lebih selaras dengan tujuan bisnis organisasi, semakin besarnya tekanan bagi organisasi publik dan privat untuk lebih *cost-effective*, meningkatkan ketergantungan pada TI untuk mencapai informasi yang bersifat *real time*, untuk mendukung aktivitas-aktivitas yang bersifat *mission critical*, serta kebutuhan untuk meningkatkan integritas pelaporan agar dapat memenuhi ketentuan regulasi yang semakin ketat. Tren-tren tersebut menyebabkan kebutuhan akan model untuk meningkatkan fungsi TI sebagai layanan.

Manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) merupakan sumber panduan praktis yang dapat dijadikan sebagai standarkualitas agar tercipta perbaikan proses dan aktivitas pada perusahaan terkait dengan pengelolaan. Penerapan manajemen layanan teknologi informasi, akan memberikan dampak berupa kepastian kualitas layanan dari manajemen sesuai dengan tingkat layanan yang telah disepakati dengan pelanggan. Beberapa manfaat dari penerapan manajemen layanan TI, adalah sebagai berikut :

1. Peningkatkan efektifitas dari fungsi TI.
2. Peningkatkan respon pelanggan/permintaan pelanggan.
3. Peningkatan mutu penyediaan layanan.

Pelayanan yang memenuhi bisnis, pelanggan dan tuntutan dari user.

IT Infrastructure Library (ITIL)

ITIL adalah seperangkat dokumentasi proses yang dirancang untuk mendefinisikan bagaimana fungsi Teknologi Informasi perusahaan dapat beroperasi serta berisi serangkaian prosedur, kontrol dan sumber daya yang harus diterapkan pada sejumlah proses TI yang terkait. Jadi, ITIL merupakan sebuah model “*service lifecycle*” TI yang memberikan panduan “*function*” dan “*process*” apa saja yang dibutuhkan untuk menghasilkan layanan TI yang baik. Fungsi (*function*) merupakan sebuah entitas yang harus ada di sebuah struktur organisasi, setiap fungsi memiliki *service assets (resources dan capabilities)*. Proses (*process*) adalah aktivitas yang dibuat untuk mencapai tujuan tertentu dan berorientasi pada perubahan hasil serta mempergunakan umpan-balik untuk perbaikan (Bon, 2007).

ITIL merupakan bentuk pendekatan manajemen layanan dari siklus hidup layanan (*service life cycle*). ITIL berfokus pada siklus hidup layanan, dan komponen manajemen layanan. Siklus hidup layanan terdiri dari lima tahap, sebagai berikut:

1. *Service Strategy*

Service strategy memberikan panduan pada implementasi manajemen layanan teknologi informasi (MLTI) mengenai sudut pandang bahwa MLTI bukan sebuah konsep kemampuan organisasi, melainkan aset strategis perusahaan. Dalam *service strategy* dilakukan pendefinisian pasar, penawaran, aset strategi dan persiapan memulai implementasi. Tujuan dari *service strategy* adalah untuk memutuskan strategi untuk melayani pelanggan, mulai dari penilaian kebutuhan pelanggan dan pasar sampai menentukan layanan organisasi. Penerapan *service strategy* pada perusahaan akan memberikan beberapa keuntungan antara lain, memberikan nilai pada bisnis stakeholder, menyelesaikan konflik atau masalah permintaan untuk layanan, meningkatkan kualitas layanan dengan perencanaan strategi. Terdapat beberapa proses yang dilakukan dalam *service strategy* (Bon, 2007), diantaranya :

- ***Strategy Management for IT Services***

Proses ini bertujuan untuk menilai penawaran penyedia layanan, kemampuan, pesaing serta ruang pasar saat ini dan

potensi untuk mengembangkan strategi melayani pelanggan serta bertanggungjawab untuk memastikan penerapan strategi.

- ***Service Portfolio Management***

Proses ini bertujuan untuk mengelola portofolio layanan. *Service Portfolio Management* bertanggungjawab dalam memastikan bahwa penyedia layanan memiliki kombinasi yang tepat dari layanan untuk memenuhi hasil bisnis yang dibutuhkan pada tingkat yang sesuai investasi.

- ***Financial Management for IT Services***

Proses ini bertujuan untuk mengelola anggaran penyedia layanan, akuntansi, dan kebutuhan pengisian.

- ***Demand Management***

Proses ini bertujuan untuk memahami, mengantisipasi dan mempengaruhi permintaan pelanggan akan suatu layanan. *Demand Management*

berkolaborasi dengan *Capacity Management*

untuk memastikan bahwa penyedia layanan mempunyai kapasitas yang memadai untuk memenuhi permintaan yang dibutuhkan.

- ***Business Relationship Management***

Proses ini bertujuan untuk mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan. *Business Relationship*

Management

Management bertanggung jawab dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan serta memastikan layanan yang tepat untuk dikembangkan dalam upaya memenuhi kebutuhan.

2. *Service Design*

Service Design merupakan suatu upaya menginovasi atau memperbaiki layanan yang sudah ada untuk membuatnya lebih berguna, dapat digunakan, diinginkan pelanggan, efisien serta efektif bagi organisasi. *Service Design* memiliki fungsi dalam memastikan bahwa proses, peran, tanggung jawab, dan keterampilan memiliki kemampuan untuk beroperasi, mendukung, dan mempertahankan layanan baru atau layanan yang diubah. *Service Design* dimulai dari adanya satu set kebutuhan bisnis baru atau kebutuhan bisnis yang diubah dan berakhir dengan pengembangan solusi layanan yang dirancang untuk memenuhi dokumentasi kebutuhan bisnis. Proses yang ada pada *service design* mencakup semua proses TI dan manajemen layanan, bukan hanya proses desain layanan utama.

3. *Service Transition*

Service Transition adalah panduan yang digunakan oleh organisasi untuk mengembangkan serta mengubah hasil perancangan layanan yang baru maupun layanan yang diubah spesifikasinya

kedalam lingkungan operasional. Tujuan dari *service transition* adalah membangun dan menggunakan (*build and deploy*) layanan TI serta memastikan bahwa perubahan pada layanan dan proses manajemen layanan dilakukan secara terkoordinasi.

4. *Service Operation*

Service Operation adalah tahapan dari *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Tujuan dari *service operation* adalah memastikan bahwa layanan TI disampaikan secara efektif dan efisien, termasuk dalam memenuhi permintaan pengguna, menyelesaikan kegagalan layanan, memperbaiki masalah serta melaksanakan tugas-tugas operasional secara rutin. Dalam *service operation* terdapat panduan mengelola layanan TI yang efektif dan efisien serta menjamin kinerja yang telah dijanjikan perusahaan sebelumnya.

Penelitian Terdahulu

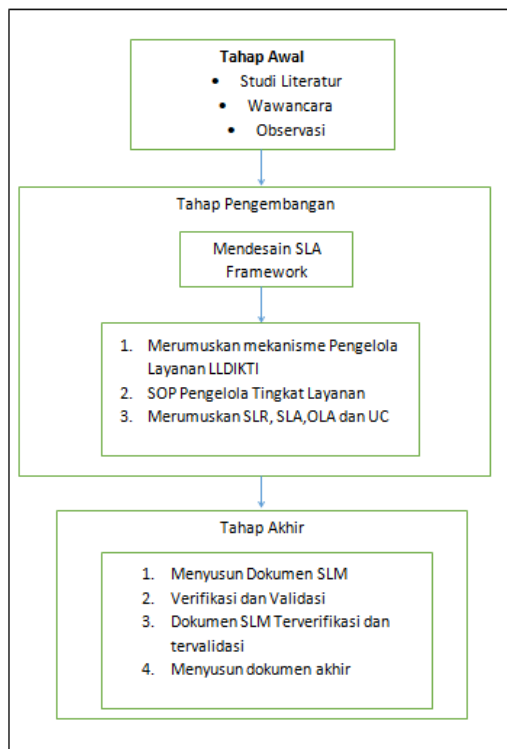
Sebelum melakukan penelitian ini, dilakukan kajian pustaka terhadap penelitian sebelumnya yang mendukung dan relevan dengan penelitian ini. Perencanaan *Service Level Management* Layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya menggunakan ITIL V3 yang menghasilkan perencanaan *Service Level Management* memproduksi dokumen *Service level Agreement*, *Service Level Requirement*, *Operation Level Agreement* dan *Service Improvement Plan* (Addaba, 2016).

Selanjutnya Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Pada PT. X Menggunakan COBIT 4.1 dan ITIL V3 yang menghasilkan Rekomendasi rancangan *Service Strategy* dan *Service Design* (Mardiani,2014). Pembuatan dokumen *service level management* pada layanan *Helpdesk* berdasarkan ITIL 2011 yang menghasilkan Dokumen *Service Level Management* yang terdiri dari dokumen *service level requirement, service level agreement, dan operational level agreemeent* pada *helpdesk* SAP (Prameswari, 2016).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode Penelitian memiliki beberapa tahapan yang akan dilakukan. Tahapan penelitian ini terdiri dari tahapan awal , tahapan pengembangan dan tahapan akhir. Berikut gambaran metode penelitian terlihat pada gambar 1.



Gambar 1 Metode Penelitian

Tahap Awal

Pada tahap awal ini penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi terkait judul penelitian untuk mendukung setiap perumusan masalah yang akan dikembangkan. Pada tahapan ini dilakukan studi literatur, wawancara dan observasi (Sugiyono, 2017).

Studi Literatur dilakukan dengan mencari seluru informasi tentang ITIL Versi 3 dan bagaimana perencanaan ITSM. Studi literatur ini membandingkan penelitian terdahulu dan mengidentifikasi permasalahan serta menganalisis dengan teori – teori yang telah ada.

Kemudian dilakukan wawancara mengenai proses Bisnis Layanan LLDIKTI, Pengguna Layanan dan fungsi dari setiap layanan yang ada.

Observasi dilakukan untuk membandingkan antara proses SLM pada ITIL dengan penerapan pengelolaan layanan IT pada setiap bagian Layanan IT saat ini. Hal ini perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan prosedur dalam melakukan perencanaan manajemen layanan teknologi informasi pada LLDIKTI Wilayah II. Hasil perbandingan akan disajikan dalam bentuk tabel 1sebagai berikut.

Tabel 1. Perbandingan Proses SLM ITIL

Proses SLM ITIL	Proses SLM pada LLDIKTI	Keterangan

Tahap Pengembangan

Tahap ini adalah tahap perencanaan manajemen layanan teknologi informasi yang berisi penentuan *SLA Framework* hingga pembuatan dokumen – dokumen tingkat layanan

dan prosedur – prosedur pengelolaan tingkat layanan. Proses ini mengacu pada *Service Level Management* yang terdapat pada ITIL V3.

Tahap Akhir

Pada tahapan ini akan dilakukan penyusunan dokumen SLM dan melakukan verifikasi sertavalidasi terhadap dokumen.

1. Penyusunan dokumen SLM dituangkan dalam tabel 2 berikut

Tabel 2 Hasil Keseluruhan Dokumen Rencana ITSLM

No	Prosedur	Instruksi kerja	Rekam Kerja

2. Verifikasi dan Validasi

Pada proses ini dilakukan untuk memvalidasi dan memverifikasi seluruh dokumen rencana manajemen layanan TI. Hal – hal yang direvisi harus dicatat agar menjadi pembanding setelah dilakukan verifikasi dan validasi yang selanjutnya ditinjau oleh Tim IT

Tabel 3 Hasil Peninjauan Dokumen Rencana Manajemen Layanan TI

No	Tanggal	Dokumen	Hasil Peninjauan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan 3 (tiga) tahapan yaitu Tahap Awal, Tahap Pengembangan dan Tahap Akhir. Tahap Awal Penelitian ada Studi Literatur, Wawancara dan Observasi. Tahap Pengembangan ada mendesain *SLA Framework*. Tahap Akhir

Menyusun Dokumen *Service Level Management*.

Tahap Awal

Pada Tahap ini menghasilkan informasi dan solusi terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi. Permasalahan seperti penggunaan *framework* ITIL versi 3 , pengelolaan tingkat layanan IT atau *Service Level Manajemen* yang didalamnya ada *Service Design* dengan melakukan perbandingan terhadap realisasi system ddengan strategi untuk mempersiapkan kebutuhan layanan yang akan dioperasikan. Dokumen yang dihasilkan adalah *Service Level Agreement, Operational Level Agreement, Underpinning Contract*. Dokumen ini sebagai prosedur pengelolaan tingkat layanan IT.

Tabel 4. Proses Bisnis Hasil Layanan

No	Proses Bisnis	Layanan IT
1.	Penerimaan berkas Usulan	DiTES
2.	Pemroses Usulan	SIKITO
		SIMPEG
		SIKERMA
3	Output Layanan	DiTES

Selanjutnya melakukan observasi terhadap perbandingan proses SLM ITIL dengan kondisi saat ini. Dari observasi didapat hasil perbandingan yang akan digunakan sebagai acuan untuk menyusun kebutuhan prosedur dan instruksi kerja. Berikut tabel 5.


Tabel 6 Perbandingan Proses SLM ITIL dengan kondisi Saat Ini

No	Proses SLM ITIL	Proses SLM pada TIM IT	Keterangan
1.	<i>Determining, documenting and agreeing requirement for new</i>	Tidak ada	Belum adanya penetapan dan pendokumentasaan terkait dokumen SLR

	<i>service and producing SLR</i>		
2	<i>Negotiating documenting and agreeing SLA for operational services</i>	Tidak ada	Belum adanya dokumen tingkat layanan untuk mengatur target tingkat layanan IT
3	<i>Monitoring Service Performance against SLA</i>	Tidak ada	Belum adanya pemantauaan terkait kinerja layanan
4	<i>Producing service report</i>	Tidak ada	Belum adanya dokumen laporan layanan yang menunjukkan kinerja layanan TI secara periodik
5	<i>Conducting service reviews and instigating improvements within an overall service improvement plan</i>	Tidak ada	Belum adanya penerapan tinjauan layanan TI dan perencanaan dalam peningkatan layanan TI
6	<i>Collating measuring and improving customer satisfaction</i>	Tidak ada	Belum adanya pengelolaan terkait kepuasan pelanggan terhadap tingkat layanan TI
7	<i>Reviewing and revising SLA, OLA, sevice scope and underpinning agreemens</i>	Tidak ada	Belum adanya peninjauan terkait dokumen SLA dan OLA
8	<i>Devekoping contancts and relationship</i>	Tidak ada	Belum adanya pengelolaan terkait kontak dan hubungan dengan pemangku kepentingan
9	<i>Handling complaints and compliments</i>	Tidak ada	Belum adanya pengelolaan terkait keluhan dan pujian

layanan. Data yang telah diperoleh di tahap awal akan digunakan pada tahap perencanaan manajemen layanan teknologi informasi *Service Level Management*. Tahapan ini terdapat enam proses yaitu mendesain *Service Level Agreement Framework*, merumuskan mekanisme pengelolaan tingkat layanan, merumuskan *Service Level Requierement*, merumuskan SLA, merumuskan OLA dan UC.


Berikut rancangan prosedur yang terdiri dari halaman judul dan halaman isi prosedur.

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II	Nomor SOP : Tgl Pembuatan : Tgl Efektif : Tgl Revisi :
	Judul Prosedur
Disetujui Oleh	Tanggal DD/MM/YYYY
Diperiksa Oleh	Tanggal DD/MM/YYYY
Disusun Oleh	Tanggal DD/MM/YYYY
Salinan Terkendali Nomor :00.L2/2020 Disclaimer "Dilarang menggandakan dokumen tanpa seijin Wakil Manajemen"	

Gambar 2 Halaman Judul Prosedur

Tahap Pengembangan

Pada tahap ini menentukan SLA *Framework* hingga pembuatan dokumen- dokumen tingkat layanan dan prosedur pengelolaan tingkat

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II	Nomor SOP : Tgl Pembuatan : Tgl Efektif : Tgl Revisi : Halaman :
Prosedur Service Level Requirement	
1. TUJUAN >> berisi tujuan dari prosedur yang dibuat 2. RUANG LINGKUP >> deskripsi cakupan dari proses yang dibuat dan dijalankan 3. REFERENSI >> dasar hukum atau dokumen yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan prosedur 4. TANGGUNG JAWAB >> pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pencapaian prosedur (pejabat Struktural) 5. DEFINISI >> istilah tertentu yang digunakan pada prosedur 6. URAIAN PROSEDUR >> instruksi kerja prosedur 7. DIAGRAM ALIR >> gambar alir kerja prosedur dari awal hingga akhir 8. LAMPIRAN >> dokumen terkait yang mendukung pelaksanaan prosedur 9. RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN >> catatan perubahan yang dilakukan	
Salinan Terkendali Nomor :00/L2/2020 Disclaimer "Dilarang menggandakan dokumen tanpa seizin Wakil Manajemen"	

Gambar 3 Halaman Isi Prosedur

Pembuatan dokumen UC digunakan untuk melihat target dan tanggung jawab pemroses dokumen layanan. Hal ini diperlukan untuk mendukung pencapaian target tingkat layanan IT pada dokumen SLA. Dari Hasil wawancara TIM IT seperti tabel 5.8, pembuatan dokumen UC tidak perlu dilakukan karena telah memiliki dokumen perjanjian kerja dalam bentuk Kontak kerja antara vendor dengan TIM IT dapat ditampilkan sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Wawancara UC

No	Layanan TI	Pengguna
1	Apakah TIM IT telah memiliki dokumen UC untuk layanan IT yang telah ada?	Ya, TIM IT telah memiliki dokumen perjanjian dengan vendor untuk setiap layanan IT
2	Bagaimana bentuk dokumen perjanjian Tingkat Layanan tersebut?	Dokumen tersebut berbentuk kontrak kerja yang berisi tanggung jawab kedua belah pihak.

3	Apakah dokumen tersebut dievaluasi secara periodic?	Ya
---	---	----

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini merencanakan manajemen layanan teknologi informasi di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.
2. Penelitian ini menghasilkan model manajemen layanan teknologi informasi.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penilaian tersebut, maka penulis memberikan saran yaitu:

1. Penelitian ini perlu menambahkan tahapan kerja terhadap implementasi peluang peningkatan layanan IT yang belum ada.
2. Menambahkan target kinerja Layanan IT pada sistem dan menambah Helpdesk agar lebih mengetahui kebutuhan sistem.
3. Memberikan tahapan Implementasi dan rekomendasi langkah- langkah rencana manajemen layanan IT pada LLDIKTI Wilayah II.

DAFTAR PUSTAKA

- Addaba, A, 2016. Perencanaan Service Level Management Layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya menggunakan ITIL V3. Surabaya : Perpustakaan Stikom Surabaya.
- Antoni Darius, dkk, 2019 Identifikasi E-Government Channel Untuk Rural Area Di Palembang SEMNASTIK: 2019.
- Bon,dkk, 2007. Foundations of ITIL V3. Zaltbommel : Van Haren Publishing.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020. Permendikbud RI Nomor 34 Tahun 2020. Jakarta.
- Mardiani, G Tri, 2014. Perancangan Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Pada PT. X Menggunakan COBIT 4.1 dan ITIL V3 Jakarta: UNIKOM.
- Prameswari, 2016. Pembuatan dokumen service level management pada layanan Helpdesk berdasarkan ITIL 2011, Surabaya : Institut Teknologi Sepuluh November
- Presiden Republik Indonesia, 2008. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Jakarta : Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Rob Addy, 2007. Effective IT Service Management to ITIL and Beyond! Pudhucerry, India.
- Sugiyono, 2013 Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D. Bandung : Alfabeta.