

# Analisis Sistem Informasi Perpustakaan dengan Pendekatan ITIL V3 pada Domain Service Operation

<sup>1</sup>Anggun Yudiyawati, <sup>2</sup>Mardiana Andarwati  
<sup>1,2</sup>Universitas Merdeka Malang  
Malang, Indonesia

<sup>1</sup>20083000114@student.unmer.ac.id, <sup>2</sup>mardiana.andarwati@unmer.ac.id

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 06/01/2024

Diterima : 11/01/2024

Dipublikasi : 13/01/2024

## ABSTRAK

Untuk meningkatkan kebahagiaan pelanggan atau meningkatkan layanan, sangat penting bagi organisasi dan bisnis untuk menggunakan teknologi. Salah satu institusi tersebut adalah Perpustakaan Universitas Merdeka Malang yang telah mengimplementasikan database Senayan Library Management System (SLiMS). Oleh karena itu, penulis menggunakan framework Service Operation domain ITIL V3 untuk menguji derajat kualitas layanan sistem informasi SLiMS di Perpustakaan Merdeka Universitas Malang. Hal ini memberikan saran mengenai apa yang perlu diperbaiki dan dikaji lebih lanjut untuk mempelajari kualitas penggunaan SLiMS dan tantangan yang dihadapi pengguna ketika mencoba memanfaatkan SLiMS. Strategi penelitian penelitian ini memanfaatkan sumber daya primer dan sekunder. Sumber primer mencakup hal-hal seperti observasi langsung, wawancara dengan ahli materi pelajaran, dan administrasi survei, sedangkan sumber sekunder bersumber dari sumber lain yang dapat mendukung penelitian. disertai dengan sejumlah publikasi dan makalah. Menurut kerangka pengoperasian layanan domain IT Infrastructure Library (ITIL) V3, kualitas layanan Universitas Merdeka Malang melalui SLiMS berada pada level 2. Artinya perusahaan mempunyai pola pengelolaan aktivitas tata kelola TI, namun belum didefinisikan secara eksplisit. Hal ini masih tidak konsisten, setidaknya secara informal.

**Kata kunci :** ITIL, Kualitas layanan, SLiMS

## I. PENDAHULUAN

Sistem informasi merupakan salah satu kebutuhan sehari-hari yang tidak dapat dipisahkan dari manusia di era digital saat ini serta digunakan sebagai infrastruktur untuk mendukung proses pelayanan pada perpustakaan yang menunjang akademik dalam melaksanakan kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian yang biasa disebut juga dengan Tri Dharma Perguruan tinggi. Saat ini sangat banyak sistem informasi perpustakaan yang di buat dan dikembangkan juga mudah di dapatkan dan banyak tersedia baik di luar negeri maupun di dalam negeri, baik berbayar maupun gratis dengan berbagai keuntungan yang ditawarkan (Putri Yulia, n.d., p. 2020).

Namun Perpustakaan Universitas Merdeka Malang memilih menerapkan SLiMS sebagai penunjang pelayanan karena SLiMS merupakan software yang bersifat open source dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang digunakan untuk mendukung pencarian informasi lengkap tentang koleksi buku di perpustakaan, berita di perpustakaan, informasi di perpustakaan, lokasi perpustakaan, peminjaman buku, dan tentang SLiMS itu sendiri. Tetapi dari segi SDM dan infrastruktur Perpustakaan Universitas Merdeka Malang masih minim dan belum memadai dan juga tidak adanya petugas IT yang bertugas langsung di perpustakaan maka jika terjadi kendala harus menunggu lama maka dengan tidak adanya tim IT ini menghambat kinerja perpustakaan Universitas Merdeka Malang dalam pelayanan nya.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem

informasi SLiMS yang ada di Perpustakaan Universitas Merdeka Malang dengan menggunakan alat ukur Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 karena untuk memastikan IT beroperasi sesuai standar ITIL V3 atau tidak. Menurut (Junginger, n.d. 2016) ITIL V3 sendiri merupakan kerangka kerja yang diakui secara internasional dengan lima domain, yaitu strategi layanan, desain layanan, transformasi layanan, pengoperasian layanan dan peningkatan layanan berkelanjutan dan 27 proses terkait memberikan panduan dalam bentuk praktik terbaik untuk aspek Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) dan Pengembangan aplikasi berfokus pada perspektif pengguna dan bisnis.

Penelitian ini berfokus pada satu domain yaitu domain service operation (pengoperasian layanan) karena domain service operation berfungsi memberikan pedoman pengelolaan layanan TI termasuk seluruh kegiatan operasional secara efisien dan efektif, termasuk cara menjaga stabilitas operasional layanan TI, perubahan manajemen terhadap desain, skala, ruang lingkup dan tujuan kinerja layanan TI (Pratama & Sutabri, n.d. 2023).

Berdasarkan Pembahasan diatas, maka penting untuk melakukan penelitian ini mengenai sejauh mana kualitas Sistem informasi SLiMS dengan melihat serta memahami dengan jelas dan tepat akan sebuah masalah yang terjadi di dalam layanan SLiMS dan juga memberikan rekomendasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan juga untuk memperbaiki kelemahan aplikasi SLiMS.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk memastikan apakah sistem informasi SLiMS perpustakaan memenuhi peraturan yang ditetapkan oleh ITIL V3 untuk layanan domain. Lebih lanjut, pengembangan aplikasi SLiMS di masa depan untuk perpustakaan dapat memperoleh manfaat besar dari penelitian ini.

## II. STUDI LITERATUR

### Penelitian Terdahulu

“Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLiMS) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan MAN2 Situbondo” merupakan penelitian sebelumnya tentang SLiMS yang dilakukan oleh Wahyu Aprilia Mukaromah (2022). Dengan menggunakan teknik kuantitatif, peneliti menguji kualitas layanan perpustakaan sistem informasi SLiMS (Mukaromah, n.d., 2022). “Analisis Implementasi Sistem Manajemen Perpustakaan Senayan (SLiMS) pada perpustakaan Sma Negeri 1 Kepanjen menggunakan model keberhasilan sistem informasi Delone Mclean” adalah judul penelitian lainnya oleh Rosy Fadilatul Ilmi (2022). Dengan menggunakan metode Delone Mclean peneliti menguji Implementasi SLiMS dengan hasil kategori tinggi (Ilmi, n.d., 2022). “Analisis kualitas layanan teknologi informasi menggunakan kerangka operasi layanan domain perpustakaan infrastruktur teknologi informasi versi 3 di PT PLN Rayon Manado Utara” adalah judul penelitian berikut oleh Maria Laurie Kuhu (2019). Peneliti mengkaji layanan IT PT PLN Utara Manado Rayon menggunakan metodologi ITIL V3 dengan Domain Service Operation (Laurie Kuhu et al., 2019).

### Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem informasi perpustakaan adalah proses terkomputerisasi untuk mengolah data perpustakaan. Semuanya ditangani oleh perangkat lunak tertentu seperti perangkat lunak pengolah database. Kemampuan meminjam dan mengembalikan buku, membuat daftar buku baru, dan memantau ketersediaan buku selalu tersedia bagi petugas perpustakaan. Menjadikan, petugas perpustakaan dan pengunjung merasa lebih mudah menangani dan memeriksa buku menggunakan sistem informasi perpustakaan dibandingkan di perpustakaan tradisional.

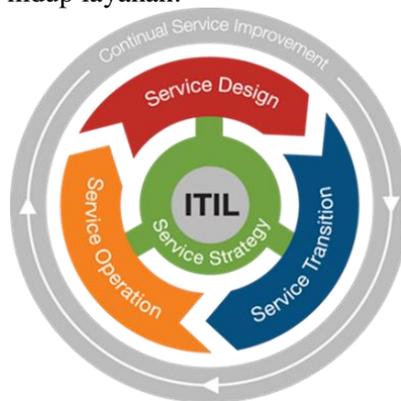
### Senayan Library Management Sistem (SLiMS)

Sebuah program online yang memanfaatkan FOSS (perangkat lunak sumber terbuka gratis), Senayan juga dikenal sebagai versi lengkap SLiMS (Senayan Library Management System). Yang dapat diimplementasikan sebagai perangkat lunak otomasi perpustakaan. SLiMS mampu berfungsi sepenuhnya pada sistem online dan jaringan computer yang memudahkan perpustakaan (Iswanto et al., n.d. 2019).

### Information Technology Infrastruktur Library ITIL

Information Technology Infrastruktur Library (ITIL) menyediakan kerangka kerja komprehensif untuk menguraikan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI. "Wrapping the service" adalah kerangka tata kelola TI yang ditawarkan oleh ITIL yang bertujuan untuk terus mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan TI yang diberikan dari sudut pandang bisnis dan pelanggan, sebagaimana dinyatakan oleh (Adam et al., 2020).

ITIL V3 mengkategorikan siklus hidup layanan menjadi lima fase berbeda: strategi, desain, transisi, operasi, serta kontinuitas dan peningkatan. Disajikan dalam diagram di bawah ini adalah lima fase yang membentuk siklus hidup layanan:



Gambar 1. Service Lifecycle

Berikut ini penjelasan terhadap 5 tahapan service lifecycle yang ada di framework ITIL V3 sebagai berikut :

A. Service Strategy

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menentukan taktik layanan pelanggan. Proses strategi layanan menetapkan layanan TI mana yang akan disediakan oleh bisnis dan keterampilan apa yang perlu dibangun untuk melakukan hal ini, dimulai dengan penilaian terhadap permintaan pelanggan dan pasar.

B. Service Design

Tujuan dari strategi ini adalah untuk menciptakan layanan TI baru. Ruang lingkup proses ini mencakup penciptaan layanan baru dan modifikasi serta peningkatan layanan yang sudah ada.

C. Service Transition

Membangun dan merilis layanan TI adalah inti dari proses ini. Penerapan prosedur manajemen layanan dan modifikasi layanan yang terkoordinasi merupakan jaminan lain dari transformasi layanan.

D. Service Operation

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menjamin bahwa layanan dialokasikan dan dilaksanakan secara efektif dan efisien. Memenuhi permintaan pengguna, menyelesaikan penghentian layanan, mendiagnosis masalah, dan melaksanakan tugas operasi standar adalah contoh aktivitas proses layanan.

E. Continual Service Improvement

Tujuan dari prosedur ini adalah menggunakan teknik manajemen mutu untuk belajar dari kemenangan dan kesalahan sebelumnya. Sesuai dengan gagasan kesinambungan, pendekatan peningkatan layanan berkelanjutan berupaya untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan dan prosedur TI. Standar ISO 20000 digunakan untuk perbaikan (Adiktia et al., n.d. 2022).

### Service Operation

Memastikan penyampaian layanan TI yang efektif dan efisien adalah tujuan Operasi Layanan ITIL. Prosedur utama layanan tercantum di bawah ini. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengukur layanan ITIL Service Operation (Adam et al., 2020).

**A. Event Management**

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengonfirmasi bahwa layanan dan item konfigurasi (CI) telah selesai. harus terus diawasi dan menyaring serta mengklasifikasikan peristiwa untuk memutuskan tindakan yang sesuai.

**B. Incident Management**

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk mengontrol siklus setiap kejadian. Sasaran Membantu pemulihan Layanan TI dengan cepat kepada pemiliknya adalah tujuan mendasar dari manajemen insiden.

**C. Request Fulfillment**

Bertujuan untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang sering datang. Itu hanya sedikit penyesuaian atau permintaan informasi sederhana.

**D. Access Management**

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menyetujui pengguna layanan sekaligus mencegah pengguna yang tidak berwenang mengakses sistem.

**E. Problem Management**

Tujuan dari prosedur ini adalah untuk menangani permasalahan terkini. Tujuan utamanya adalah untuk menghindari masalah dan mengurangi dampak kejadian yang tidak dapat dihindari.

**Maturity Model**

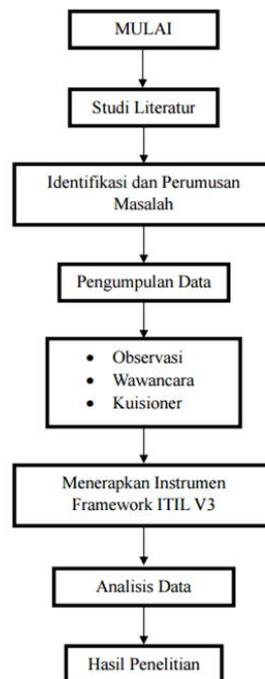
Maturity merupakan suatu metode untuk menilai atau mengkaji tingkat perkembangan pengelolaan TI dalam suatu perusahaan. Tingkat kematangan menjadi acuan proses TI yang diterapkan oleh Perusahaan. Berdasarkan framework ITIL V3, tingkat kematangan pengelolaan TI dinilai dari level 0 hingga level 5 (Hanief & Jepriana, n.d. 2019). Tabel berikut menampilkan deskripsi dan indeks tingkat kematangan untuk tingkat 0 sampai dengan 5:

Tabel 1. Maturity Level

Level	index	Deskripsi
Level 0: Incomplete process	0,00– 0,49	Perusahaan sama sekali tidak peduli tentang pentingnya teknologi informasi untuk dikelola dengan baik oleh manajemen
Level 1: Initial / Ad-Hoc process	0,50– 1,50	Tanpa persiapan sebelumnya, bisnis menggunakan teknologi informasi secara reaktif dalam menanggapi tuntutan yang mendesak.
Level 2: Repeatable process	1,50– 2,49	Perusahaan sudah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen kegiatan yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi, tetapi keberadaannya belum terdefinisi dengan baik sehingga secara formal masih tidak konsisten.
Level 3: Defined process	2,50– 3,49	Semua pemangku kepentingan harus mematuhi dan menggunakan proses komunikasi tertulis dan formal yang ditetapkan perusahaan dalam operasi mereka sehari-hari.
Level 4: Managed process	3,50– 4,49	Setiap penerapan TI di perusahaan memiliki serangkaian tujuan berdasarkan berbagai indikasi.
Level 5: Optimized process	4,50– 5,00	Departemen TI perusahaan kini diatur sesuai dengan standar "praktik terbaik".

### III. METODE

Penelitian ini sangat bergantung pada analisis kuantitatif, proses pengumpulan informasi secara objektif melalui penggunaan data numerik dan statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dengan menggunakan kerangka Operasi Layanan Domain ITIL V3, temuan studi kuantitatif diharapkan dapat memberikan pengetahuan yang tidak bias yang dapat mengukur kualitas layanan sistem informasi SLiMS di perpustakaan Universitas Merdeka Malang.



Gambar 2. Desain penelitian

Penjelasan dari desain penelitian diatas adalah sebagai berikut :

#### Studi Literatur

Saat ini hal tersebut dilakukan dengan mencari dan meneliti kualitas layanan, mengenal sistem informasi SLiMS perpustakaan, dan mengkaji Operasi Layanan ITIL V3 yang berkaitan dengan seberapa sukses SLiMS digunakan di perpustakaan. Penelitian ini memanfaatkan sejumlah publikasi, jurnal, makalah, dan laporan penelitian yang relevan.

#### Identifikasi dan perumusan masalah

Pada tahap ini dilakukanya identifikasi permasalahan yang ada di Perpustakaan Universitas Merdeka Malang dan juga tujuan dari penelitian yang dilakukan.

#### Pengumpulan data

Dilakukan dengan data primer dan data sekunder. Dengan cara wawancara, Survei, Kuisisioner yang mengacu pada framework ITIL V3, dan juga mencari studi literatur.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan pernyataan atau perkataan, tindakan atau perilaku fisik yang dilakukan oleh individu yang dapat dipercaya dalam contoh ini, partisipan penelitian, atau informan mengenai variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2013:22). Peneliti menggunakan survei langsung, wawancara langsung dengan ahli materi dari perpustakaan Universitas Merdeka Malang, dan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data primer.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak memberikan informasi secara langsung data hingga pengumpulan data. Data sekunder diperoleh dari sumber sumber yang dapat mendukungnya Penelitian meliputi dokumen dan beberapa jurnal (Ikhtiarti et al., 2023). Dalam penelitian ini, data sekunder diambil dari sejumlah publikasi ilmiah, Buku pendukung, artikel, dan situs web juga sumber literatur lain yang berkaitan dengan topik penelitian.

### Analisis data

Pengolahan dan pengecekan data mengikuti pengumpulan data. Sejumlah perhitungan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi validasi dan ketergantungan hasil kuesioner untuk menjamin kebenaran dan menghilangkan human eror. Kami menggunakan SPSS 25 untuk menganalisis data.

### Hasil penelitian

Pada titik ini, peneliti menarik kesimpulan dari temuan analisis dan menawarkan saran berdasarkan temuan tersebut.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum

Lokasi yang digunakan oleh penulis yaitu perpustakaan perguruan tinggi Universitas Merdeka Malang yang beralamat di jalan Terusan Halimun No. 11B, Malang, Jawa Timur yang menerapkan SLiMS sebagai penunjang pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan SLiMS di Universitas Merdeka Malang.

Para kepala bagian dan subbagian termasuk kepala bagian mendukung kepala perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan Universitas Merdeka Malang. Collection Development terdiri dari dua kepala subbagian: a) Kepala Bagian Pemeliharaan dan Pengadaan, b) Kepala Bagian Pengolahan, dan c) Kepala Bagian Pelayanan & Otomasi. Kedua kepala subbagian ini membawahi dua bidang yang berbeda: a) Subbagian Otomasi dan b) Kepala Subbagian Pelayanan. Berikut tabel struktur organisasi perpustakaan Universitas Merdeka Malang:

Tabel 2. Tabel Struktur Organisasi

NO	Nama	Keterangan
	A. Pejabat Struktural	Jabatan Struktural
1	Dr. Ir. Djoko Andrijono, M.T.	Kepala Perpustakaan
2	Rita Juliani, S.I.Pust.	Kabag. Pembinaan Koleksi
3	Surya Dannie, S.I.Pust.	Kabag. Pelayanan & Otomasi
4	Gulita Ngudiana, S.I.Pust.	Kasubag Tata Usaha
5	Sri Wahyuni Limpatingbudi, SS., SST.Par	Kasubag Pengadaan & Pemeliharaan
6	Gendhis Dwi Aprilia, S. AP.	Kasubag Pelayanan
7	Fudllah Wahyudiyah, S.AP	Pjs. Kasubbag Pengolahan
8	Natassa Auditasi, S.H.	Pjs. Kasubbag Otomasi
	B. Staf Penunjang	Tugas/Penempatan
1	Novika Wida Permata, SE., MM.	Staf Administrasi Pembinaan

		Koleksi
2	Roudhatul Jannah, A.Md.Lib.	Staff Layanan Skripsi
3	Imawati	Staf Pelayanan
4	Mohammad Hafid Zamroni, S.E.	Staf Administrasi Tata Usaha
5	Suhadak	Staf Pembersih

Sumber: Data diperoleh dari Hasil Wawancara Dengan Bapak kepala Perpustakaan, (2023)

**Hasil Uji Validitas**

Data yang didapat kan dalam kuisisioner yaitu 30 responden yang terdiri dari pemustaka dan pustakawan Perpustakaan Universitas Merdeka malang. Dari hasil data kuisisioner yang didapat dilakukan uji validitas dan realibilitas. Reponden dalam penelitian ini berjumlah 30 maka niai R\_Tabel untuk uji validitas yaitu dengan rumus

$$df = n - 2, \text{ batas kealfaan (sig)5\%}$$

maka nilai Maka nilai R\_Tabel yang diperoleh = 0,361

Dengan kesimpulan akhir :

- Apabila r table > r hitung maka butir pertanyaan tersebut valid
- Apabila r table < r hitung maka butir pertanyaa tidak valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

<b>Event Management</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>R_Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
EM 01	0,645	0,361	Data valid
EM 02	0,656	0,361	Data valid
EM 03	0,683	0,361	Data valid
EM 04	0,868	0,361	Data valid
EM 05	0,867	0,361	Data valid
<b>Incident Managemen</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>R_Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
IM 01	0,779	0,361	Data valid
IM02	0,710	0,361	Data valid
IM03	0,810	0,361	Data valid
<b>Request Fulfilment</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>R_Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
RF 01	0,676	0,361	Data valid
RF 02	0,639	0,361	Data valid

RF 03	0,662	0,361	Data valid
RF 04	0,810	0,361	Data valid
<b>Access Management</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>R_Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
AM 01	0,867	0,361	Data valid
AM 02	0,644	0,361	Data valid
AM 03	0,726	0,361	Data valid
<b>Problem Management</b>			
<b>Pernyataan</b>	<b>R_Hitung</b>	<b>R_Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
PM 01	0,554	0,361	Data valid
PM 02	0,831	0,361	Data valid
PM 03	0,700	0,361	Data valid

Sumber : Data diperoleh dari perhitungan SPSS 25, (2023)

18 pertanyaan kuisisioner dari lima subdomain dianggap sah dan dapat dilakukan uji reliabilitas berdasarkan data tabel di atas. Dengan demikian, setelah dilakukan pengujian pada kelima subdomain, hasil validitas R\_hitung lebih tinggi dibandingkan R\_tabel.

**Hasil Uji Reliabilitas**

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>	<b>Limit of realibility</b>	<b>Keterangan</b>
0,943	18	0,6	reliabel

Sumber : Data diperoleh dari perhitungan SPSS 25, (2023)

Kelima sub-domain tersebut dapat dianggap dapat dipercaya karena, seperti yang ditunjukkan pada tabel uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha-nya lebih tinggi dari batas nilai ketergantungan. Dengan demikian, kualitas layanan di setiap sub-domain dapat diukur menggunakan data yang asli dan dapat dipercaya.

**Hasil Perhitungan Maturity**

Tabel 5. Hasil Maturity Level

<b>Sub-domain</b>	<b>Nilai</b>	<b>Level Kualitas Layanan</b>	<b>Keterangan</b>
EM	1,58	2	Repeatable process
IM	1,54	2	Repeatable process
RF	1,68	2	Repeatable process
PM	1,84	2	Repeatable process
AM	1,82	2	Repeatable process

Rumus perhitungan nilai maturity diatas adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Maturity} = \frac{\sum(\text{jawaban} \times \text{bobot})}{\sum \text{pertanyaan}}$$

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa semua sub-domain memiliki level keterangan Repeatable process dengan level kualitas layanan 2 yang dimana level 2 repeatable process ini Perusahaan sudah mempunyai pola yang dilakukan berulang kali dalam manajemen kegiatan tata Kelola teknologi informasi, tapi masih belum terdefinisi dengan baik sehingga masih belum konsisten.

### Hasil Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan maturitas, kualitas layanan sistem informasi SLiMS Perpustakaan Universitas Merdeka Malang berada pada level 2, proses yang berulang. Artinya, meskipun perusahaan mempunyai pola penanganan aktivitas terkait tata kelola teknologi informasi, namun belum jelas polanya seperti apa. Secara formal, hal ini masih tidak konsisten. Dengan demikian, diperoleh saran-saran berikut:

Tabel 6. Hasil Rekomendasi

No	Sub- domain	Rekomendasi
1	Event management	Perpustakaan Universitas Merdeka Malang memerlukan Divisi IT yang khusus berada di perpustakaan yang bertanggung jawab untuk pengelolaan SLiMS dan melakukan pengawasan dalam mendeteksi insiden.
2	Incident Managemen	Jika perpustakaan seperti Universitas Merdeka Malang ingin memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pengunjungnya, perpustakaan perlu meningkatkan infrastruktur yang ada dan memperoleh teknologi baru seperti komputer
3	Request Fulfilment	Diharapkan adanya update yang lebih baik untuk membuat pelayanan Perpustakaan Universitas Merdek Malang lebih baik lagi
4	Access Managemen	Diperlukan adanya keamanan data penggunaan SLiMS dan pengawasan hak akses pengguna
5	Problem Managemen	Diperlukanya tim IT khusus untuk mengontrol dan me maintainnce untuk mencegah terjadinya masalah dan meminimalkan insiden.

## V. KESIMPULAN

Dalam era teknologi informasi yang berkembang pesat, pemanfaatan teknologi menjadi krusial untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan layanan di organisasi, termasuk perpustakaan. Untuk mengetahui seberapa baik Sistem Informasi SLiMS dalam melayani pengunjung perpustakaan Universitas Merdeka Malang, penelitian ini menerapkan framework ITIL V3 pada domain Service Operation. Temuan analisis menunjukkan bahwa pengguna SLiMS mendapatkan kualitas layanan level 2, yang menunjukkan bahwa perpustakaan mengikuti pola yang konsisten dalam mengelola operasional teknologi informasinya. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam penerapan hukumnya karena keberadaan pola tersebut belum disebutkan secara jelas.

## VI. REFERENSI

Adam, W., Budi Agung, R., Komarudin, D., Teknik Informatika STMIK Bani Saleh Bekasi, J., Mayor Hasibuan, J., & Bekasi, K. (2020). MENGHITUNG TINGKAT KEMATANGAN TATA KELOLA TI MEMAKAI FRAMEWORK ITIL V.3 (Studi Kasus : PT Wijaya Karya ). 5(1).

ANALISIS IMPLEMENTASI SENAYAN LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM (SLIMS) DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KEPANJEN MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE MCLEAN. (n.d.).

Hanief, S., & Jepriana, W. (n.d.). ANALISIS MATURITY LEVEL DALAM BLENDED LEARNING PADA DOMAIN SERVICE OPERATION FRAMEWORK ITIL V3.

Ikhtiarti, D., Novita Sari, D., & Sutabri, T. (2023). Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi <https://jsisfotek.org/index.php> Penerapan Teknologi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan Itil V3 Domain Service Design. 5(2). <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v5i1.229>

Informatika, T. (n.d.). Penerapan Framework ITILV3 Dalam Tata Kelola Infrastruktur Teknologi Informasi SMK Di Kabupaten Banyuasin Adiktia [1] , Widya Cholil [2]. Sistem Informasi Dan Komputer), 11(1), 19–24. <https://doi.org/10.32736/sisfokom>

Iswanto, R., Wince, E., & Tinggi Agama Islam Negeri Curup, I. (n.d.). Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi SLiMS dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup.

Laurie Kuhu, M., David Manuputty Melkior N Sitokdana, A. N., & Kristen Satya Wacana Salatiga, U. (2019). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY VERSION 3 DOMAIN SERVICE OPERATION PADA PT PLN RAYON MANADO UTARA Artikel Ilmiah Peneliti : Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi.

Pratama, Y., & Sutabri, T. (n.d.). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi. 17, 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERPUSTAKAAN BERBASIS SLIMS DI UPT PERPUSTAKAAN IAIN PALANGKA RAYA OLEH : PUTRI YULIA. (n.d.).

T1\_682011042\_Full text. (n.d.).

WAHYU APRILIA MUKAROMAH\_T20183142. (n.d.).

