
ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT DAN REQUEST FULFILLMENT LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY VERSI 3 PADA UPT-TIK UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO

Chenza Rumengan¹⁾, Winsy Weku²⁾, Christian Soewoeh³⁾, Eliasta Ketaren⁴⁾

Program Studi Sistem Informasi

Universitas Sam Ratulangi

Jl.Kampus Unsrat Bahu, Kleak, Malalayang, Kota Manado

email: chenzarumengan106@gmail.com¹⁾, winsy_weku@unsrat.ac.id²⁾,

christian.suwuh@unsrat.ac.id³⁾, eliasketaren@unsrat.ac.id⁴⁾

Abstrak

UPT-TIK (Unit Pelaksana Teknis – Teknologi Informasi dan Komunikasi) merupakan pusat layanan dan pengembangan sistem informasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur TI dan layanan yang mendukung kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang ada di Universitas Sam Ratulangi Manado. Dalam proses penerapan teknologi informasi, tidak lepas dari adanya permasalahan dan tantangan. Salah satunya ketika terjadi insiden pada TI yang dapat mengganggu kegiatan operasional organisasi juga keperluan pengguna. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3, dan berfokus pada subdomain incident management dan request fulfillment untuk menganalisis kualitas manajemen insiden dan manajemen pemenuhan permintaan pada layanan TI UPT-TIK serta mengukur maturity level yang akan menghasilkan temuan untuk perbaikan. Analisis dilakukan menggunakan analisis kesenjangan dari hasil wawancara antara kondisi yang sedang berjalan pada UPT-TIK dengan kondisi ideal berdasarkan ITIL V3. Hasil penelitian didapatkan maturity level manajemen insiden dan pemenuhan permintaan pada layanan pengembangan website/sistem informasi berada pada level 2 (repeatable), yang artinya terdapat proses-proses yang sudah dilakukan berulang dengan beberapa prosedur yang terdokumentasi, namun belum terdapat aturan atau panduan yang dijadikan sebagai acuan dalam menjalankan aktifitas tersebut. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah merancang dan menetapkan prosedur terkait pengelolaan insiden, gangguan, pemenuhan permintaan, meningkatkan efisiensi serta melakukan dokumentasi pada setiap proses dan langkah penanganannya.

Kata Kunci: ITSM, ITIL V3, incident management, request fulfillment, service operation

1. Pendahuluan

UPT-TIK (Unit Pelaksana Teknis - Teknologi Informasi & Komunikasi) merupakan pusat layanan dan pengembangan sistem informasi yang bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur TI dan layanan yang mendukung kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan yang ada di Universitas Sam Ratulangi, Manado. UPT-TIK menyediakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat kampus seperti akses internet, website dan Sistem Informasi, serta layanan Helpdesk. Proses penerapan teknologi informasi tidak lepas dari adanya permasalahan dan tantangan. Salah satunya adalah ketika terjadi insiden pada teknologi informasi yang mengganggu kegiatan operasional organisasi [1].

Beberapa permasalahan masih sering disampaikan dan dilaporkan oleh mahasiswa. Salah satunya adalah saat mahasiswa tidak bisa melihat ataupun mencetak transkrip nilainya. Laporan atau keluhan yang disampaikan melalui grup telegram, whatsapp dan fitur helpdesk di portal seringkali memerlukan waktu lama untuk mendapatkan respon dan penanganan dari staf UPT-TIK. Hal ini menyebabkan kebanyakan pengguna terutama mahasiswa lebih memilih pergi langsung ke UPT-TIK untuk menyampaikan keluhannya.

IT Service Management (ITSM) merupakan seperangkat kemampuan tertentu organisasi untuk memberikan manfaat kepada pelanggan dalam bentuk layanan. ITSM memungkinkan organisasi untuk mengukur, mengendalikan dan mengelola infrastruktur TI untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi bagi penyedia layanan dan pengguna layanan. [2] Terdapat banyak panduan atau kerangka kerja dalam manajemen layanan TI, salah satu panduan yang paling banyak digunakan adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL) [3].

Menurut Steinberg (2011), ITIL merupakan kerangka kerja praktik terbaik (best practice) yang menyediakan panduan untuk penyedia layanan tentang penyediaan layanan TI yang berkualitas, dan pada proses, fungsi, serta kemampuan lain yang diperlukan untuk mendukungnya. Dalam ITIL, terdapat domain Service Operation yang

memberikan panduan dalam melaksanakan kegiatan dan proses yang diperlukan guna mengelola layanan serta memastikan bahwa layanan TI beroperasi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan bisnis [4].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana UPT-TIK dalam mengelola dan memajemen layanan TI. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kesenjangan untuk membandingkan kondisi eksisting kegiatan pengelolaan layanan TI UPT-TIK dengan kondisi ideal berdasarkan ITIL V3. Hasil dari analisis ini akan memberikan temuan atau rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan pengelolaan layanan TI di masa mendatang.

2. Landasan Teori

UPT-TIK

UPT-TIK adalah singkatan dari Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi yang bertanggung jawab untuk pengelolaan dan pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkungan universitas. UPT-TIK merupakan unit kerja di bawah UNSRAT yang berfungsi sebagai pusat layanan dan pengembangan sistem informasi guna mendukung proses bisnis yang ada di Universitas Sam Ratulangi. UPT-TIK menyediakan layanan yang dapat diakses oleh masyarakat kampus seperti akses internet, website dan Sistem Informasi, serta layanan Helpdesk [5].

ITSM

IT Service Management atau Manajemen Layanan Teknologi Informasi (ITSM) merupakan konsep pelaksanaan dan pengelolaan layanan TI berkualitas yang memenuhi kebutuhan bisnis [6]. Manajemen Layanan TI dilakukan oleh penyedia layanan TI melalui perpaduan yang tepat antara manusia, proses dan teknologi Informasi [7]. ITSM merupakan upaya untuk meningkatkan keselarasan TI dengan kebutuhan bisnis, serta mengelola dan menyediakan layanan TI secara efisien dengan kualitas yang terjamin [8].

ITIL Versi 3

ITIL adalah seperangkat publikasi best practice untuk manajemen layanan TI yang berfokus pada penyelarasan layanan TI dengan kebutuhan bisnis [9]. ITIL menyediakan panduan tentang penyediaan layanan TI yang berkualitas, dan pada proses, fungsi dan kemampuan lain yang diperlukan untuk mendukung suatu organisasi. Pada ITIL terdapat lima fase utama, yaitu service strategy, service design, service transition, service operation, dan continual service improvement [10].

Domain Service Operation

Penelitian ini berfokus pada domain service operation. Service operation merupakan tahapan atau panduan untuk mengelola layanan TI secara efektif dan efisien serta menjamin tingkat kinerja yang telah dilakukan dengan pelanggan sebelumnya. Pada tahapan service operation, terdapat lima sub domain yang mencakup beberapa area penting dalam pengelolaan layanan TI secara operasional, antara lain [11] :

- a. Event Management
Merupakan proses mendeteksi pesan ketidaknormalan yang digunakan untuk mengetahui apakah layanan yang berjalan tetap dalam pemantauan, mengkategorikan kejadian, dan memutuskan tindakan yang tepat,
- b. Incident Management
Merupakan proses yang berkaitan dengan pengelolaan insiden atau gangguan dalam layanan TI, seperti pengumpulan informasi, klasifikasi, prioritas, dan tindakan penyelesaian insiden. Tujuan dari manajemen insiden ini adalah untuk memulihkan layanan kembali normal secepat mungkin, dan untuk meminimalkan dampak buruk terhadap operasi.
- c. Problem Management
Merupakan proses yang mengelola siklus hidup dari semua masalah yang terjadi pada layanan TI. Proses ini bertujuan untuk menemukan penyebab dari suatu masalah atau lebih yang terjadi secara berulang dalam layanan TI.
- d. Request Fulfillment
Merupakan proses yang berkaitan dengan pengelolaan permintaan layanan TI dari pengguna, seperti pengumpulan informasi, persetujuan, dan tindakan pemenuhan permintaan.
- e. Access Management
Merupakan proses yang berkaitan dengan pengelolaan akses dan hak akses pengguna terhadap layanan TI, seperti pengaturan hak akses, pengawasan penggunaan, dan tindakan pencegahan terhadap akses tidak sah.

Maturity Level

Model maturity level adalah alat untuk menilai seberapa baik suatu organisasi mencapai serangkaian praktik tertentu. ITIL Maturity Model (2013) menyatakan terdapat lima maturity level pada ITIL, yaitu: initial, repeatable,

defined, managed, dan optimized. Tingkat kematangan menggunakan skala lima level, yang dapat menunjukkan seberapa berhasil suatu organisasi menerapkan kerangka kerja atau metode dan memberikan panduan untuk lebih meningkatkan kinerja organisasi [12].

Tabel 1. Deskripsi Maturity Level

Maturity Level	Deskripsi
Level 1	Initial (belum ada standarisasi, dilakukan secara individual dan tidak terorganisir)
Level 4	Managed (proses sudah terukur, terorganisir dan terpantau sesuai prosedur)
Level 1	Initial (belum ada standarisasi, dilakukan secara individual dan tidak terorganisir)
Level 4	Managed (proses sudah terukur, terorganisir dan terpantau sesuai prosedur)
Level 1	Initial (belum ada standarisasi, dilakukan secara individual dan tidak terorganisir)

Untuk mendapatkan skor rata-rata maturity level, dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Maturity Level } (P) = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (1)$$

Keterangan :

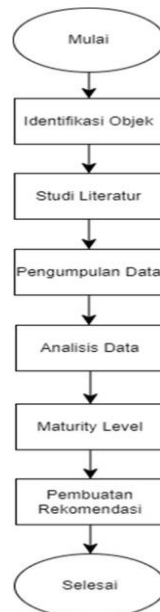
P_i :Subdomain (Incident Management, Request Fulfillment)

n : jumlah subdomain

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga bulan Juni 2024 dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian ini dilakukan berdasarkan kerangka kerja ITIL Versi 3, khususnya domain service operation, yang berfokus pada bagian layanan pengembangan website/sistem informasi yang ada di UPT-TIK Universitas Sam Ratulangi Manado.

Tahapan pada penelitian ini dimulai dengan identifikasi objek, untuk mengidentifikasi dan menentukan layanan TI yang akan diteliti. Tahap kedua, akan dilakukan studi literatur untuk mempelajari kerangka kerja ITIL versi 3 dan penelitian-penelitian yang relevan dengan topik penelitian. Tahap ketiga, merupakan tahapan untuk mengumpulkan data dengan melakukan observasi dan wawancara. Selanjutnya, akan dilakukan analisis data menggunakan analisis kesenjangan berdasarkan panduan ITIL versi 3 domain service operation, untuk menilai proses-proses dari UPT-TIK yang masih belum sesuai dengan ITIL versi 3 dalam mengelola layanan TI. Setelah data di analisis, kemudian akan dilakukan pengukuran nilai maturity level. Tahap terakhir pada penelitian ini adalah menyusun kesimpulan dan rekomendasi perbaikan dari temuan-temuan yang diperoleh dari hasil analisis data yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung kegiatan pengelolaan layanan TI pada UPT-TIK untuk mendapatkan informasi mengenai langkah-langkah atau proses yang dilakukan dalam pengelolaan layanan pengembangan website/sistem informasi.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak yang dapat memberikan informasi terkait langkah-langkah yang dilakukan dalam mengelola layanan website/sistem informasi yang ada, termasuk pengelolaan gangguan atau insiden, pemenuhan permintaan dan akses pengguna. Wawancara ini melibatkan 2 staf programmer yang memiliki pengetahuan mendalam mengenai layanan pengembangan website/sistem informasi

3. Studi Pustaka

Dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen dari organisasi, seperti tugas pokok organisasi, layanan- layanan TI yang tersedia, SOP serta laporan-laporan yang ada. Dokumen-dokumen ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait tujuan dan proses TI pada UPT-TIK.

4. Hasil Penelitian

Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan atau Gap Analysis digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi yang sedang berjalan saat ini dengan kondisi ideal serta menentukan tindakan yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan tersebut, guna mencapai kinerja yang diharapkan di masa mendatang.

Tabel 2. Hasil Analisis Kesenjangan Manajemen Insiden

IM	Maturity Level	Level Rekomendasi	Nilai Gap	Kondisi saat ini	Kondisi Ideal
Incident identification	4	4	0	Melakukan identifikasi masalah dari pelaporan yang disampaikan pengguna melalui surat pengajuan/permohonan, whatsapp, telegram, ataupun datang secara langsung ke UPT-TIK untuk melaporkan terkait gangguan yang terjadi pada layanan TI	Pelaporan permasalahan dapat diterima melalui berbagai media, event management, web interface, phone call, dll
Incident logging	2	4	2	Proses pencatatan hanya melalui system log dan secara individu	Melakukan pencatatan secara detail mengenai insiden yang dilaporkan oleh user. Pencatatan memerlukan informasi detail yang relevan,
Incident categorization	2	4	2	Terdapat kategorisasi insiden terhadap layanan TI. Jika insiden yang terjadi terkait jaringan, akan diserahkan kepada tim jaringan. Jika insiden yang terjadi masih terkait website/sistem informasi, bisa ditangani staf programmer	Melakukan kategori insiden, yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi, yaitu dapat dilakukan berdasarkan jenis insiden yang terjadi, komponen apa yang terjadi insiden, termasuk pada kategori layanan apa komponen insiden tersebut.
Incident prioritization	1	4	3	Ada aktifitas prioritasi insiden, namun prioritas insiden hanya dilakukan berdasarkan antrean dari laporan pengguna, juga berdasarkan pengetahuan dan kemampuan pihak yang menangani insiden yang terjadi	Menentukan prioritas penanganan insiden dengan memperhatikan faktor dampak dan urgensi insiden untuk mengetahui insiden mana yang harus dilakukan penanganan terlebih dahulu. Selain itu, terdapat waktu ideal dalam penanganan layanan yang disediakan oleh ITIL.
Initial diagnosis	4	4	0	Tim administrasi yang melayani di Helpdesk akan melakukan penanganan terlebih	Melakukan upaya penanganan terhadap insiden yang dilaporkan dengan

				dahulu berdasarkan kebutuhan pengguna terkait jaringan atau sistem informasi. Penanganan dilakukan dengan analisis awal berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang pernah terjadi sebelumnya	mengumpulkan seluruh informasi terkait insiden.
Incident escalation	2	4	2	Tim administrasi akan melakukan eskalasi insiden pada staf programmer. setiap staf bertanggung jawab menangani bagian atau aplikasi tertentu pada sistem informasi. Jika seorang staf tersebut tidak dapat menyelesaikan insiden dengan waktu yang telah ditetapkan, maka akan diserahkan kepada staf programmer yang memiliki pengetahuan dan kemampuan lebih untuk menanganinya	Melakukan tindakan eskalasi insiden, yang dalam penanganan eskalasi terdapat 2 cara, yaitu fungsional dan hierarki. Fungsional: insiden dilakukan eskalasi kepada tim teknis terkait untuk dilakukan penanganan lebih lanjut. Hierarki: jika tim teknis tidak dapat menyelesaikan permasalahan, insiden dilakukan eskalasi kepada tim manajemen terkait untuk dilakukan penanganan lebih lanjut
Investigation and diagnosis	2	4	2	Ada dilakukan investigasi terkait insiden layanan	Setelah dieskalasi, akan dilakukan investigasi mendalam terkait insiden yang terjadi
Resolution and recovery	2	4	2	Penanganan insiden dilakukan berdasarkan investigasi dan Analisa yang telah dilakukan	Melakukan implementasi solusi penyelesaian insiden yang telah ditemukan oleh pihak yang menangani insiden
Incident closure	2	4	2	Setiap permasalahan yang telah diselesaikan akan diinformasikan kepada pengguna	Melakukan penginformasian pada pengguna terkait penanganan dan penyelesaian insiden yang telah dilakukan untuk memastikan pengguna merasa puas dengan penanganan tersebut

Tabel 3. Hasil Kesenjangan Pemenuhan Permintaan

RF	Maturity Level	Level Rekomendasi	Nilai Gap	Kondisi saat ini	Kondisi Ideal
Receive request	4	4	0	Menerima permintaan layanan yang masuk melalui berbagai media seperti grup telegram, whatsapp, penyuratan atau datang secara langsung	Penerimaan permintaan dapat diterima melalui berbagai media seperti email, website, social media
Request logging & validation	3	4	1	Pencatatan layanan penerimaan permintaan di UPT-TIK dilakukan dengan buku tamu melalui google	Melakukan pencatatan secara detail mengenai permintaan layanan user meliputi, kategori

				form Pencatatan terkait permintaan validasi, reset password, ubah biodata tersimpan pada aplikasi administrator UPT-TIK Permintaan yang dilaporkan oleh user melalui grup telegram atau whatsapp tidak dilakukan pencatatan.	permintaan, urgensi dan dampak, prioritas, waktu penerimaan, waktu penyelesaian, waktu penutupan request dll
Request categorization	2	4	2	Belum ada aktifitas kategorisasi permintaan. Setelah permintaan diterima, maka akan langsung ditangani	Melakukan kategorisasi permintaan pengguna.
Request prioritization	1	4	3	Prioritasi yang dilakukan hanya berdasarkan antrean, pengetahuan dan kemampuan dari pihak yang akan menangani permintaan. Tidak adanya standar prioritas yang jelas dan baku	Terdapat prioritas terhadap pemenuhan permintaan user berdasarkan faktor dampak dan urgensi SLA yang telah disepakati.
Request authorization	3	4	2	Permintaan terkait portal, akan disetujui jika sudah sesuai ketentuan yang ada	Memastikan permintaan penggunaan terkait layanan disetujui pihak yang berwenang dalam menyetujui pemenuhan permintaan pengguna, memberikan alasan penolakan kepada pengguna jika permintaan tidak dapat dipenuhi, memperbarui status request pengguna jika dilakukan penolakan.
Request Review	2	4	2	Melakukan peninjauan permintaan layanan pengguna, memenuhi permintaan layanan yang dipenuhi, juga melakukan eskalasi permintaan layanan yang tidak dapat dipenuhi.	Melakukan peninjauan ulang terhadap request pengguna. Jika permintaan dapat dipenuhi langsung, maka akan dilakukan pemenuhan permintaan. Jika permintaan tidak dapat dipenuhi, maka akan dilakukan eskalasi
Request model execution	2	4	2	Menentukan model pemenuhan layanan yang dapat dipenuhi biasa dilakukan oleh tim administrasi di bagian helpdesk. Jika masalah jaringan, akan diserahkan ke pihak jaringan. Jika masalah terkait aplikasi/sistem informasi, akan diserahkan ke pihak yang bersangkutan.	Dilakukan penentuan request model yang sesuai untuk memenuhi permintaan pengguna.
Request Closure	4	4	0	Dilakukan penginformasian kepada user apabila permintaan telah dipenuhi, namun sebagian besar	Menginformasikan kepada pengguna terkait pemenuhan permintaan yang telah dilakukan

menunggu user untuk menanyakan terlebih dahulu. Setiap permintaan yang dieskalasikan telah dipenuhi dan diselesaikan, penginformasian akan disampaikan langsung oleh pihak yang menanganinya. Survei kepuasan pengguna selalu dilakukan dengan bertanya ke pengguna, apa masih ada lagi yang bermasalah.

untuk memastikan pengguna merasa puas dengan pemenuhan tersebut Melakukan pengecekan kesesuaian kategorisasi permintaan dan memperbaruinya jika tidak sesuai Melakukan survei kepuasan pelanggan Memastikan pencatatan permintaan yang telah lengkap Melakukan penutupan permintaan yang telah diperbarui

Maturity Level

Perhitungan nilai maturity level diperoleh dari nilai kondisi eksisting yang diberikan pada setiap proses dalam setiap subdomain, kemudian membaginya dengan total proses yang ada pada setiap subdomain.

No	Subdomain	Maturity Level	Rekomendasi Perbaikan	Nilai Gap
1.	<i>Incident Management</i>	2,33	4	1,66
2.	<i>Request Fulfillment</i>	2,62	4	1,37

$$\text{Maturity level} = \frac{IM+RF}{\text{Jumlah SO}}$$

$$\text{Maturity level} = \frac{2,33 + 2,62}{2}$$

Hasil pengukuran maturity level pada manajemen insiden dan pemenuhan permintaan layanan website/sistem informasi pada UPT-TIK mendapatkan nilai maturity 2,47 dan berada pada level 2 (repeatable). Artinya, dalam mengelola insiden dan pemenuhan permintaan pada layanan website/sistem informasi, UPT-TIK sudah menerapkan dan mendokumentasikan proses dasar. Namun, proses pengelolaan pada layanan website/sistem informasi masih bergantung pada pengetahuan dan kemampuan individu, terutama dalam menentukan prioritas dan estimasi waktu yang diperlukan untuk menangani insiden. Pendokumentasian yang dilakukan pun masih minimum, hanya dilakukan secara individu dan belum mencakup semua proses yang dijalankan.

Berdasarkan hasil pengukuran maturity level, rekomendasi untuk perbaikan diberikan level 4 (managed and measurable). Untuk mencapai level 4, UPT-TIK perlu membuat dan merancang prosedur dalam pengelolaan layanan TI yang sudah terdokumentasi dan diketahui oleh seluruh staf, memastikan bahwa proses-proses dalam prosedur diikuti dan dapat berjalan dengan baik.

Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi disusun berdasarkan hasil analisis kesenjangan dengan mempertimbangkan beberapa aspek dan kondisi. Rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dalam manajemen insiden dan pemenuhan permintaan layanan TI bagian pengembangan website/sistem informasi pada UPT-TIK ke level 4, UPT-TIK perlu melakukan beberapa langkah. Langkah-langkah tersebut meliputi :

1. Dapat menerapkan alur proses dalam pengelolaan kejadian (event), insiden, gangguan, dan pemenuhan permintaan berdasarkan panduan yang ada pada ITIL versi 3.
2. Membuat dan merancang kembali SLA (Service Level Agreements) untuk mendefinisikan standar kinerja dan indikator yang harus dipenuhi serta konsekuensi jika standar tersebut tidak terpenuhi, mendefinisikan ketentuan waktu penyelesaian dan penanganan suatu insiden yang terjadi pada layanan TI
3. UPT-TIK perlu meningkatkan proses pendokumentasian pada setiap proses yang dilakukan, agar kinerja dalam mengelola layanan menjadi lebih efisien dan efektif.
4. Meningkatkan kemampuan dan pengetahuan staf mengenai adanya prosedur atau panduan yang ada di UPT- TIK melalui pelatihan dan pengembangan
5. Mengoperasikan kembali fitur helpdesk yang ada di portal Inspire untuk memudahkan pengguna dalam menyampaikan keluhan dan permintaannya terkait layanan TI.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kualitas Manajemen Insiden dan Pemenuhan Permintaan Layanan TI menggunakan ITIL V3 subdomain Incident Management dan Request Fulfillment pada UPT-TIK, mendapatkan maturity level 2 (repeatable). Hal ini berarti terdapat beberapa proses yang sudah diterapkan dan sudah sesuai dengan standar dasar, namun keberhasilan proses tersebut masih bergantung pada pengetahuan dan kemampuan individu.

Kualitas manajemen insiden (IM) dan pemenuhan permintaan (RF) layanan TI di UPT-TIK yang berada pada level 2 menunjukkan bahwa UPT-TIK telah menerapkan proses-proses sesuai dengan framework ITIL. Meskipun ada penerapan dasar dari framework ITIL, masih diperlukan banyak peningkatan dalam dokumentasi, standarisasi, dan prosedur untuk mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi serta memastikan kualitas layanan TI yang lebih baik dan konsisten.

6. Daftar Pustaka

- [1] C. Fitriani, "Evaluasi Sistem Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3 (studi kasus: PT. Asuransi Adira Dinamika)," vol. 3, p. 167, 2018, [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/55036>
- [2] I. Hermadi, Wulandari, H. A. Fatimah, and N. Hasanah, "MSIM4407 Manajemen Layanan Teknologi Informasi," Univ. Terbuka, p. 414, 2022, [Online]. Available: <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MSIM4407-M1.pdf>
- [3] Axelos, Foundation ITIL ® ITIL 4 Edition ITIL ® OFFICIAL PUBLISHER. 2019. [Online]. Available: <https://www.axelos.com>
- [4] C. A. Putra et al., "Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3 Analysis of IT Service Management (ITSM) GoFood Services Using the ITIL V3 Framework," vol. 0, no. 01, pp. 47–53, 2023.
- [5] "UPT-TIK UNSRAT." <https://tik.unsrat.ac.id/>
- [6] C. Copyright, "ITIL® glossary and abbreviations English," pp. 1–93, 2011.
- [7] A. Carlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, An Introductory Overview of ITIL V3. The UK Chapter of the itSMF, 2007.
- [8] W. Guo and Y. Wang, "An incident management model for SaaS application in the IT organization," ICRCCS 2009 - 2009 Int. Conf. Res. Challenges Comput. Sci., pp. 137–140, 2009, doi: 10.1109/ICRCCS.2009.42.
- [9] D. Jones and R. Brown, "Introducing ITIL Service Operations," p. 16.
- [10] V. Arraj, ITIL ® : the basics, no. July. 2013.
- [11] TSO, The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle, no. United Kingdom: TSO (The Stationery Office), 2007.
- [12] C. Rudd and J. Sansbury, "ITIL® maturity model and self-assessment service: User guide," AXELOS Limited, Norwich, UK, no. October, pp. 1–11, 2013.