

**DOMAIN SERVICE STRATEGY PADA PENGUKURAN TINGKAT PELAYANAN
MAHASISWA BERDASARKAN FRAMEWORK INFRASTRUCTURE TECHNOLOGY
INFORMATION LIBRARY VERSION 4**

Dwi Fitri Brianna¹, Lemi Iryani², Nia Umilizah³

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sjakhyakirti

Korespodensi e-mail: ¹dwifitribrianna@gmail.com

Abstrak

Dalam era digital, teknologi informasi (TI) memegang peran vital dalam mendukung berbagai aktivitas, termasuk di sektor pendidikan tinggi. Pengelolaan layanan TI yang efektif dan efisien sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 4 merupakan kerangka kerja yang menyediakan pedoman best practice untuk manajemen layanan TI, yang relevan dengan kebutuhan bisnis dan teknologi masa kini. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan *domain service strategy* dalam ITIL 4 dalam konteks pengukuran dan peningkatan tingkat pelayanan mahasiswa di perguruan tinggi. Dengan mengadopsi pendekatan ini, diharapkan perguruan tinggi dapat merancang dan mengimplementasikan strategi layanan TI yang lebih terstruktur, yang selaras dengan tujuan organisasi dan berfokus pada peningkatan kepuasan mahasiswa.

Kata kunci: ITIL, Pendidikan, Strategi Pelayanan

Abstract

In the digital era, information technology (IT) plays a vital role in supporting various activities, including in the higher education sector. Effective and efficient IT service management is very necessary to improve the quality of services provided to students. Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 4 is a framework that provides best practice guidelines for IT service management, which are relevant to today's business and technology needs. This research aims to explore the application of the service strategy domain in ITIL 4 in the context of measuring and improving the level of student service in higher education. By adopting this approach, it is hoped that universities can design and implement a more structured IT service strategy, which is aligned with organizational goals and focuses on increasing student satisfaction.

Keywords: ITIL, Education, Service Strategy

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, teknologi informasi (TI) memainkan peran yang sangat krusial dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pendidikan. Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang optimal kepada

mahasiswa, baik dalam aspek akademik maupun non-akademik. Pengelolaan layanan TI yang efektif dan efisien menjadi kunci utama untuk mencapai hal tersebut.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengelola layanan TI adalah dengan mengadopsi kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL). ITIL adalah kerangka kerja yang menyediakan pedoman *best practice* untuk manajemen layanan TI. Kerangka kerja ini membantu organisasi dalam merancang, mengimplementasikan, mengelola, dan memperbaiki layanan TI yang diberikan kepada pengguna. ITIL versi 4, yang dirilis pada tahun 2019, memperkenalkan konsep-konsep baru yang lebih relevan dengan kebutuhan bisnis dan teknologi saat ini. Salah satu konsep utama dalam ITIL 4 adalah *domain service strategy*, yang fokus pada pengembangan strategi layanan TI yang selaras dengan tujuan dan kebutuhan organisasi.

Pengukuran tingkat pelayanan mahasiswa merupakan aspek kritis dalam evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di perguruan tinggi. Dengan menggunakan ITIL 4 sebagai kerangka kerja, perguruan tinggi dapat merancang dan mengimplementasikan strategi layanan TI yang lebih terstruktur dan berfokus pada peningkatan kepuasan mahasiswa. Namun, penerapan ITIL 4 dalam konteks pendidikan tinggi masih relatif baru dan memerlukan penyesuaian terhadap kebutuhan dan karakteristik institusi pendidikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana *domain service strategy* dalam ITIL 4 dapat diterapkan untuk mengukur dan meningkatkan tingkat pelayanan mahasiswa di perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

1. Manajemen Teknologi Informasi : Manajemen Teknologi Informasi (TI) berfokus pada pencapaian efektivitas internal dalam mendukung layanan dan produk TI serta pengelolaan operasional teknologi yang ada saat ini. Sebaliknya, tata kelola teknologi informasi mencakup area yang lebih luas dan berkonsentrasi pada kinerja dan transformasi TI untuk memenuhi kebutuhan bisnis saat ini dan di masa depan, baik dari sudut pandang internal maupun eksternal bisnis (Surendro, 2009:5). Manajemen layanan TI adalah pengelolaan TI sebagai sebuah layanan yang harus menciptakan nilai (*value*) bagi pelanggannya, bukan hanya sebagai teknologi perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) (Susanto, 2016:21). Untuk mencapai layanan TI yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan bisnis, penyedia layanan TI perlu mengelola layanan TI dari sudut pandang bisnis. Penyedia layanan TI harus mampu memahami pandangan bisnis tentang keuntungan (*value*) yang diharapkan dari pemanfaatan TI, sehingga solusi TI yang diberikan benar-benar mendukung pencapaian tujuan bisnis. Selain itu, penyedia layanan TI membutuhkan kombinasi "PPT" yang tepat, yaitu *People* (Orang), *Process* (Proses), dan *Technology* (Teknologi). Orang yang terlibat harus memiliki keahlian dan kompetensi yang sesuai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif. Proses harus dirancang dan dijalankan dengan benar untuk memastikan layanan TI berjalan secara efisien dan efektif. Teknologi yang digunakan harus tepat dan memadai untuk mendukung layanan TI yang diberikan. Menjaga hubungan antara penyedia layanan TI dengan pelanggan juga sangat penting. Penyedia layanan TI harus terus memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tingkat kualitas yang diharapkan sesuai dengan Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement*) dan pada biaya yang dapat diterima

pelanggan. Untuk itu, komunikasi antara penyedia layanan TI dengan pelanggan harus terus dijaga dan dikembangkan agar dapat responsif terhadap perubahan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Pendekatan ini memastikan bahwa layanan TI tidak hanya efisien dari segi operasional, tetapi juga *relevan* dan bernilai bagi bisnis dan pelanggan. Dengan demikian, manajemen layanan TI yang efektif dapat menjadi pendorong utama dalam mencapai keunggulan kompetitif dan kesuksesan bisnis.

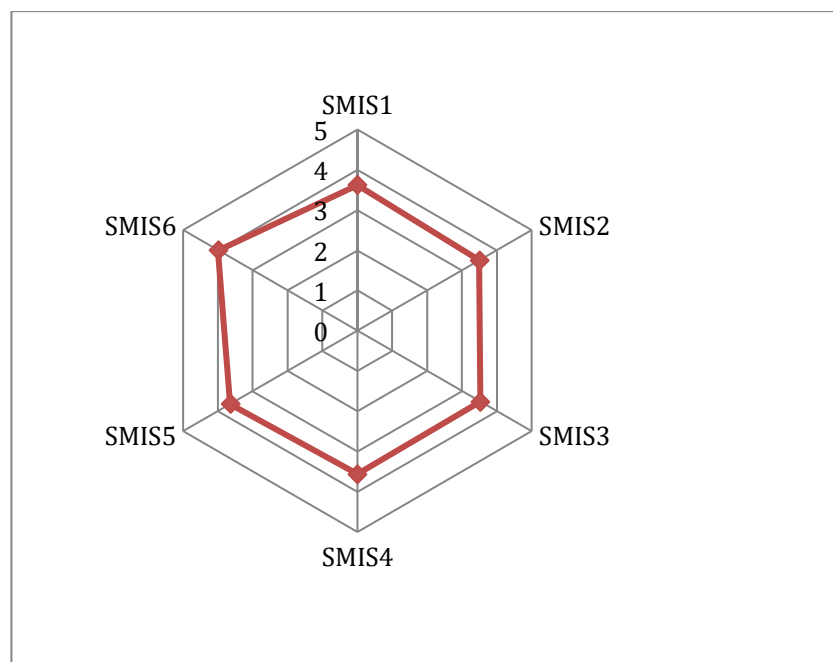
2. *Service Strategy* : Strategi Layanan (*Service Strategy*) adalah fase di mana perencanaan strategis untuk kemampuan manajemen layanan dan penyelarasan antara strategi layanan dan bisnis dilakukan (itSMF, 2008:9). Tujuan utama dari strategi layanan ini adalah untuk membantu penyedia layanan mengembangkan kemampuan berpikir dan bertindak secara strategis. Strategi layanan tidak dapat dibuat atau berfungsi secara terisolasi. Tahapan perencanaan jangka panjang layanan TI merupakan langkah awal sebelum organisasi membangun layanan-layanan TI. Pada tahap ini, organisasi sebagai penyedia layanan TI merumuskan arah strategi layanan TI dengan tujuan menciptakan nilai bisnis serta mencapai atau mempertahankan keunggulan dalam strategi layanan TI. Proses ini melibatkan penetapan visi dan misi layanan TI, menentukan posisi layanan TI di pasar, dan mengidentifikasi target pelanggan layanan TI (Susanto, 2016:38). Penting bagi organisasi untuk memahami konteks bisnis dan kebutuhan pelanggan sehingga strategi yang dirancang dapat mendukung pencapaian tujuan bisnis dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, Strategi Layanan (*Service Strategy*) memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan TI yang disediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perubahan dan tantangan di masa depan.
3. *Metode Penelitian* : Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dimana metode kualitatif digunakan untuk penelitian yang bersifat seni (kurang terpol), dan disebut sebagai metode *interpretive* karena data dan hasil lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Filsafat *positivisme* memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, *relative* tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif (Sugiyono, 2012:7-8).
4. *Operasional Variabel* : *Strategy management for IT service* digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan sudah sesuai dengan layanan yang diciptakan. Berikut merupakan dimensi-dimensi yang digunakan, Visi dan Misi Perusahaan, *Utility* atau manfaat yang diperoleh oleh pengguna dan *Warranty*, bagaimana layanan tersebut disediakan.

Tabel 1. Operasional variabel

No.	Variable	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
		Visi, misi dan tujuan strategis Perusahaan	Layanan di Perusahaan sesuai dengan perencanaan startegis perusahaan.	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>

1.	<i>Strategy Management for IT service</i>	<i>Utility</i>	Manfaat yang diperoleh oleh karyawan dalam menggunakan sistem informasi atau layanan yang ada	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>
		<i>Waranty</i>	<i>Availability</i> layanan	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>
			<i>Capacity</i> layanan	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>
			<i>Continuity</i> layanan	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>
			<i>Security</i> layanan	<i>Maturity Level</i>	<i>Interval</i>

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Radar Diagram Service Strategy

Diagram tersebut menampilkan kode SMIS, yang mengindikasikan strategi manajemen layanan berdasarkan indikator variabel masing-masing. Setiap kode menunjukkan posisi level dari masing-masing domain. Berdasarkan evaluasi tingkat kematangan strategi manajemen layanan TI saat ini, posisinya berada di level 4 dari skala 5. Masalah utama yang menyebabkan belum mencapai level 5 adalah kurangnya perbaikan berkelanjutan pada layanan yang disediakan. Perbaikan berkelanjutan ini berarti penyedia layanan belum maksimal dalam memantau dan meningkatkan layanan yang mereka tawarkan.

Masalah ini mungkin disebabkan oleh kurangnya tenaga kerja atau staf ahli di bidang TI, yang mengakibatkan keterlambatan dalam memperbaiki sistem yang ada. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan atau keinginan pengguna, perusahaan

perlu melakukan perbaikan berkelanjutan. Ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan, yang tidak hanya berarti meningkatkan kecepatan jaringan tetapi juga memastikan bahwa staf ahli TI memiliki pemahaman yang mendalam tentang bidang mereka. Selain itu, penanganan kerusakan sistem harus dilakukan dengan cepat dan efisien. Adapun berdasarkan ITIL Version 4, rekomendasi peningkatan layanan dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Layanan yang baik memiliki gabungan dari efek *utility* dan *warranty*. *Utility* adalah apa yang pengguna peroleh dari layanan, sedangkan *warranty* adalah bagaimana layanan disediakan.
2. Sumberdaya dan kemampuan sebagai aset layanan dari penyedia layanan.
3. Penyedia layanan juga harus berinvestasi secara substansial dalam pendidikan dan pelatihan jika ingin terus mengembangkan aset strategis dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

KESIMPULAN

Manajemen layanan TI dalam konteks evaluasi tingkat kematangan (*maturity level*) adalah bahwa banyak organisasi saat ini masih berada di level 4 dari skala 5. Masalah utama yang menghambat pencapaian level tertinggi adalah kurangnya perbaikan berkelanjutan pada layanan yang disediakan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk kurangnya tenaga kerja atau staf ahli di bidang TI, yang menyebabkan keterlambatan dalam memperbaiki sistem yang ada. Untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna, perusahaan perlu melakukan perbaikan berkelanjutan. Ini termasuk peningkatan kualitas layanan dengan memastikan bahwa layanan tidak hanya memiliki efek utilitas yang baik (apa yang pengguna peroleh), tetapi juga memiliki *warranty* yang memadai (bagaimana layanan disediakan). Selain itu, investasi dalam pengembangan sumber daya dan kemampuan sebagai aset layanan, serta pendidikan dan pelatihan bagi staf ahli TI, akan membantu dalam meningkatkan layanan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]Kridanto, Surendro. (2009). Implementasi tata kelola teknologi informasi. Informatika Bandung.
- [2]Ahmad Susanto. (2016). Konsep, Strategi, dan Implementasi Manajemen Peningkatan Kinerja Guru. Depok: Prenada Media Group.
- [3]G. Blokdijk, ITIL IT Service Management – 100 Most Asked Questions on IT Service Management and ITIL Foundation Certification, Training and Exams, Queensland: Emereo Publishing, 2008.
- [4]Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.