

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3

Sinta Nur Cahyani¹, Setiana Dwi Maghfiroh², Dita Lukitasari³, Ito Setiawan⁴

¹²³⁴Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto,
email : sinta8336@gmail.com¹, setianaadm2@gmail.com², lukitadheta@gmail.com³,
itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada domain Service Operation website perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dengan pendekatan Framework ITIL V3. Masalah utama yang diidentifikasi mencakup tampilan antarmuka yang terlalu sederhana dan kurang menarik, navigasi yang tidak intuitif sehingga menyulitkan pengguna dalam menemukan informasi, serta adanya tautan yang tidak interaktif atau lambat diakses. Untuk mengevaluasi kualitas layanan, digunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan lima subdomain ITIL V3, yaitu *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Hasil analisis digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang mencakup peningkatan desain UI/UX, pengembangan sistem pelaporan insiden, optimasi proses permintaan layanan, dan integrasi layanan digital. Pendekatan ini diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, mempermudah akses informasi bagi pengguna, dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan website perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto.

Kata Kunci: ITIL V3, Domain Service Operation, Website Perpustakaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality of the Service Operation domain of the Universitas Amikom Purwokerto library website using the ITIL V3 Framework approach. The main issues identified include a simplistic and less appealing user interface, unintuitive navigation that makes it difficult for users to find information, and non-interactive or slow-access links. To evaluate service quality, a questionnaire was developed based on the five ITIL V3 subdomains: Incident Management, Problem Management, Event Management, Request Fulfillment, and Access Management. The analysis results are used to provide improvement recommendations, including enhancing UI/UX design, developing an incident reporting system, optimizing the service request process, and integrating digital services. This approach is expected to support continuous improvement in service quality, facilitate user access to information, and increase user satisfaction when utilizing the Universitas Amikom Purwokerto library website.

Keywords: ITIL V3, Domain Service Operation, Library Website

1 PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi (TI) di era digital telah membawa dampak yang sangat signifikan bagi berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pendidikan. Teknologi informasi ini sudah banyak digunakan untuk memproses, mengolah data, menganalisis data untuk menghasilkan data atau informasi yang relevan, cepat, jelas, dan akurat [1]. Perguruan tinggi, sebagai lembaga pendidikan tinggi, berperan penting dalam menyediakan akses ke berbagai sumber pengetahuan dan informasi akademik. Perpustakaan memiliki fungsi strategis sebagai pusat informasi yang mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan [2]. Namun, seiring dengan meningkatnya kebutuhan pengguna dan kompleksitas

layanan, perpustakaan harus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas [3].

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, salah satu elemen yang perlu diperhatikan adalah manajemen layanan TI. Pemanfaatan TI yang optimal dapat membantu perpustakaan memenuhi kebutuhan penggunanya dengan lebih baik, baik dalam bentuk layanan fisik maupun digital [4]. Untuk mencapai tujuan ini, manajemen layanan TI harus dilakukan secara terstruktur agar dapat mendukung operasional perpustakaan secara berkelanjutan. Manajemen yang baik tidak hanya memastikan layanan berjalan sesuai dengan ekspektasi, tetapi juga memungkinkan adanya peningkatan berkelanjutan dalam jangka panjang.

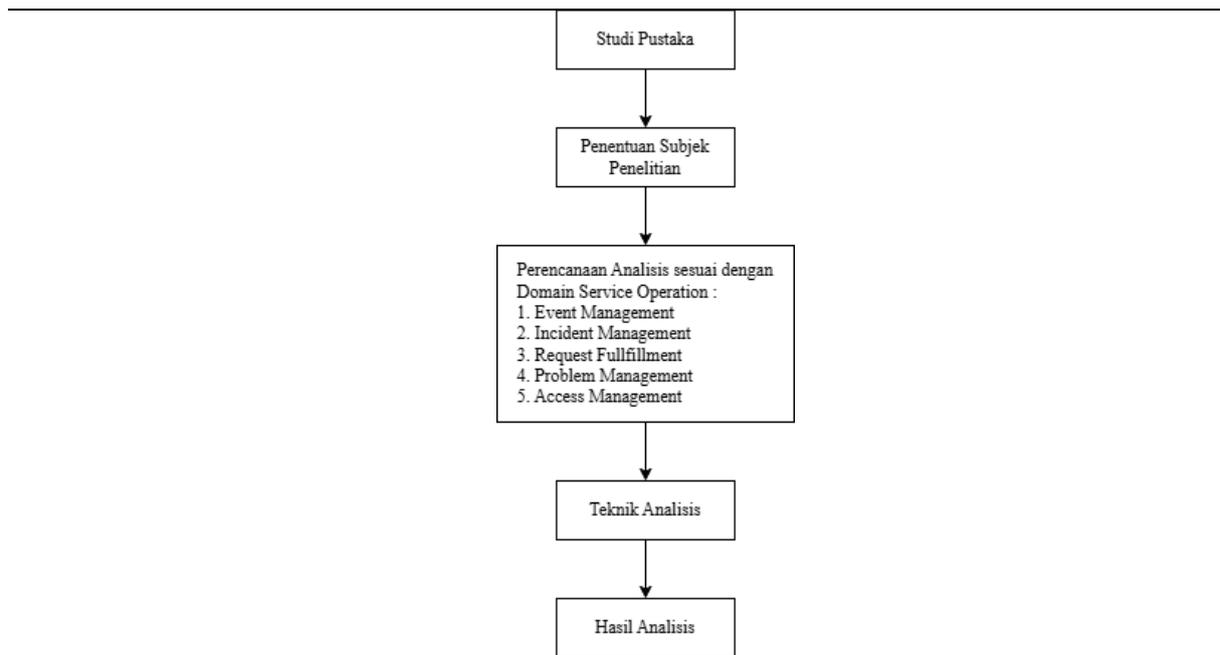
Salah satu kerangka kerja yang telah terbukti efektif dalam membantu organisasi mengelola layanan TI adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3. ITIL V3 menawarkan pendekatan yang fokus pada kualitas layanan dan peningkatan berkelanjutan melalui lima tahap siklus layanan, yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement [5]. Dengan mengadopsi ITIL V3, organisasi dapat memastikan bahwa layanan TI dikelola dengan cara yang sistematis dan selaras dengan kebutuhan pengguna [6]. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh [7]. Penelitian ini menerapkan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) untuk mengukur kualitas layanan teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY). Fokus pengukuran dilakukan pada tahap service operation beserta lima sub-domain yang terkait. Berdasarkan hasil evaluasi, layanan TI di perpustakaan UAJY berada pada level 3, yang menunjukkan bahwa prosedur dan instruksi kerja telah terstandarisasi dengan baik serta terdokumentasi secara formal.

Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto sebagai perpustakaan berbasis teknologi menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas layanan TI. Perubahan kebutuhan pengguna yang beragam menuntut perpustakaan untuk menyediakan layanan yang tidak hanya cepat dan akurat, tetapi juga relevan dan responsif terhadap perubahan tren digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis kualitas layanan TI di Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dengan menggunakan pendekatan ITIL V3. Perpustakaan modern tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku fisik, tetapi juga menyediakan layanan berbasis teknologi informasi untuk mendukung aksesibilitas dan efisiensi. Website Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto menampilkan informasi terkait layanan perpustakaan seperti katalog online, koleksi buku, panduan anggota, dan jam operasional. Tampilan website sederhana namun kurang menarik, navigasi yang kurang intuitif menyebabkan pengguna sering kesulitan menemukan informasi yang dibutuhkan dan terdapat beberapa tautan yang tidak interaktif atau lambat diakses.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi Perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dan menjadi acuan bagi perguruan tinggi lain dalam mengelola layanan TI mereka. Selain itu, penelitian ini juga berpotensi memberikan wawasan tentang bagaimana penerapan ITIL V3 dapat meningkatkan efektivitas operasional perpustakaan serta memastikan layanan TI yang berkelanjutan dan inovatif. Melalui evaluasi dan analisis, perpustakaan diharapkan mampu memperkuat posisinya sebagai pusat informasi akademik yang andal dan siap beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat akademik.

2 METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian bertujuan untuk menggambarkan langkah-langkah penelitian yang akan dijalankan oleh penulis. Berikut ini adalah alur metodologi penelitian beserta penjelasannya yang terdapat pada gambar 2 :



Gambar 1 Alur Metodologi Penelitian

2.1 Studi Pustaka

Pada tahap ini, penulis mempelajari berbagai teori dan konsep terkait dengan siklus layanan ITIL V3, validitas dan reliabilitas pengukuran, serta evaluasi kualitas layanan teknologi informasi. Selain itu, penulis juga mengkaji berbagai referensi yang relevan dengan fokus penelitian. Proses pengumpulan informasi dilakukan melalui studi literatur, mencakup jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian sebelumnya, situs web akademik, dan sumber lain yang dapat mendukung pemahaman topik secara utuh [8].

2.2 Penentuan Subjek Penelitian

Menentukan subjek penelitian berdasarkan tujuan dan fokus penelitian. Dalam konteks ini, subjek yang dipilih adalah mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto Pemilihan kedua kelompok responden ini dilakukan karena mereka merupakan pihak yang paling memahami dan terlibat langsung dalam pengelolaan serta pelayanan teknologi informasi di lingkungan perpustakaan. Dengan keterlibatan langsung, mereka diharapkan memberikan wawasan yang akurat terkait kualitas layanan yang disediakan.

2.3 Perencanaan Analisis Sesuai dengan Domain Service Operation

Dalam penelitian ini, perencanaan analisis dilakukan dengan pendekatan domain *Service Operation* untuk mengoptimalkan operasional layanan di perusahaan. Domain ini mencakup beberapa aspek penting, yaitu *Event Management*, yang bertujuan untuk mendeteksi dan mengelola kejadian-kejadian penting yang mempengaruhi layanan; *Incident Management*, yang berfokus pada penanganan insiden guna memulihkan layanan secepat mungkin; *Request Fulfillment*, yang berperan dalam memenuhi permintaan layanan dari pengguna; *Problem Management*, yang mengidentifikasi akar penyebab permasalahan guna mencegah insiden yang berulang serta *Access Management*, yang mengelola hak akses pengguna untuk memastikan keamanan dan kepatuhan.



Gambar 2 ITIL V3 Service Lifecycle 1

2.4 Teknik Analisis

Perubahan teknologi informasi harus dapat di ukur dengan tepat, sehingga pola tata kelola teknologi informasi dapat berlangsung secara baik dan efektif maka harus melalui tahap kematangan tertentu. Analisis data dapat dilakukan melalui beberapa tahapan berikut ini :

- 1) Tahap observasi. Dalam tahap observasi dibagi dalam beberapa bagian, yaitu: Perencanaan, Pelaksanaan, Evaluasi dan Penyusunan Laporan.
- 2) Tahap Pemilihan Instrument observasi
- 3) Perangkat yang digunakan dalam Observasi ini berupa pertanyaan-pertanyaan. Adapun langkah - langkah yang dilakukan dalam penyusunan perangkat ini adalah:
 - a. Persiapan
 - b. Pembuatan Daftar Pertanyaan
 - c. Rumus pengukuran

Untuk mengetahui nilai jarak dalam observasi ini maka diketahui bahwa nilai terbesar adalah 5 dan terkecil adalah 0 dan jumlah kelas didalam maturity level ini adalah 6, rumus untuk mencari interval kelas dapat dilihat pada gambar 2.3 dibawah ini :

$$i = \frac{\text{range}}{k}$$

i = Jarak kelas
range = nilai terbesar – nilai terkecil
k = Jumlah kelas

Gambar 3 Rumus Interval Kelas

Dari hasil penggunaan rumus diatas dapat di simpulkan bahwa jarak kelas adalah : 0,83. Dibawah ini merupakan gambaran tentang tingkat model Maturity sebagai berikut :

- 1) Range nilai dari 0,00 – 0,83 adalah di tingkat 0 (*Non -Existent*) atau tidak ada. Hal ini yang berarti ketidaktahuan masalah pada sebuah organisasi.
- 2) Range nilai dari 0,84 – 1,66 adalah di tingkat 1 (*Initial/Ad Hoc*) Inisialisasi. Hal ini berarti organisasi telah mengetahui adanya masalah yang membutuhkan tindakan. Setiap ada masalah dilakukan dengan pendekatan adhoc, berdasarkan kasus dari perorangan. Tidak dilakukannya pengelolaan proses yang teroganisir. Setiap masalah di kerjakan tanpa menggunakan acuan aturan atau standar yang ditetapkan.

- 3) Range nilai dari 1,67 – 2,49 adalah di tingkat 2 (*Repeatable*) Pengulangan. Permasalahan terjadi karena tidak ada training dan wacana dari prosedur standard tersebut. Setiap personel memiliki tanggung jawab pelaksanaan yang sangat tinggi, sehingga sangat mungkin pengulangan tingkat kesalahan terjadi.
- 4) Range nilai dari 2,50 – 3,32 adalah di tingkat 3 (*Defined*) Terdefinisi. Tingkatan ini adalah telah distandardisasikan, terdokumentasi, serta dikomunikasikan melalui adanya pelatihan-pelatihan. Namun, pada saat pelaksanaannya di tugaskan kepada setiap karyawan, sehingga ada peluang besar kesalahan tidak dapat dideteksi atau ditelusuri dari mana kesalahan bermula.
- 5) Range nilai dari 3,33 – 4,15 berada pada tingkat 4 (*Managed*) Dikelola. Perbaikan tahapan dapat dilakukan secara permanen. Pelaksanaan proses dilakukan secara baik. Otomatisasi dan sarana yang digunakan terbatas.
- 6) Range nilai dari 4,16 – 5,00 berada pada tingkat 5 (*Optimised*) Dioptimalkan. Pelaksanaan tahapan dilakukan secara memuaskan. Hal tersebut merupakan hasil dari perbaikan tahapan yang terus kontinue dan perhitungan pada level kematangan organisasi. Teknologi informasi dapat di gabungkan dengan work flow, dan berguna sebagai instrument yang memperbaiki kualitas dan efektifitas. Organisasi lebih peka terhadap menghadapi persaingan bisnis. Dalam melakukan perhitungan terhadap *maturity level*, memanfaatkan rumus yang merujuk pada Maturity Level pada COBIT 3.2. yaitu dengan menggunakan rumus dibawah ini:
Rumus untuk perhitungan maturity level pada gambar 2.4 :

$$Index = \frac{\sum(Total\ Nilai\ Jawaban)}{\sum(Jumlah\ Pertanyaan)}$$

Gambar 2.4 Rumus untuk perhitungan maturity level

Rumus untuk perhitungan maturity level secara detail pada gambar 2.5 :

$$Index = \frac{\sum(Total\ Jawaban \times Bobot)}{\sum(Jumlah\ Soal \times Jumlah\ Responden)}$$

Gambar 2.5 Rumus untuk perhitungan maturity level secara detail

Untuk mengetahui tingkat kematangan penerapan layanan service operation di Universitas Amikom Purwokerto, hasil kuesioner diuraikan terlebih dahulu menggunakan nilai-nilai tingkatan yang ditampilkan pada Tabel 1. Tabel ini memberikan gambaran mengenai ukuran tingkat kematangan berdasarkan kuesioner yang telah disusun sebelumnya.

Tabel 1.

Skala	Keterangan
0	Manajemen tidak mengetahui adanya masalah
1	Penyelesaian berdasarkan kasus personal tanpa proses organisasi dan tidak adanya standar proses.
2	Terdapat standar prosedur dalam hal tugas tersebut, tetapi tidak ada sosialisasi dan pelatihan

3	Adanya standar prosedur yang telah distandardisasikan dan diarsipkan
4	Pihak manajemen melakukan pengawasan dan memonitor terhadap prosedur
5	Organisasi lebih peka terhadap menghadapi kompetisi bisnis

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian beserta analisisnya. Temuan penelitian diorganisasikan dalam bentuk tabel untuk memberikan representasi yang jelas dan mudah dipahami. Penyajian data dalam tabel disusun secara sistematis berdasarkan kategori yang diteliti, sehingga memudahkan pembaca dalam menafsirkan hasil dan menarik kesimpulan yang relevan. Pembahasan akan mencakup interpretasi hasil dan relevansinya dengan teori serta penelitian terdahulu, sekaligus memberikan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh.

3.1 Instrumen penelitian

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh temuan yang sesuai dengan framework ITIL V3 pada domain service operation, dengan pernyataan kuesioner pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2

No	Subdomain	Jumlah Pertanyaan
1	<i>Event Management</i>	3
2	<i>Incident Management</i>	4
3	<i>Request Fullfilment</i>	4
4	<i>Problem Management</i>	3
5	<i>Access Management</i>	5

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto yang menggunakan situs web perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto.

3.2 Perhitungan Maturity Level

Perhitungan tingkat kematangan, baik dalam bentuk maturity level maupun expected maturity, dilakukan untuk menganalisis audit teknologi informasi pada situs web perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dan rumus tertentu.

Tabel 3

No	Subdomain	Standar	Target	Hasil	Keterangan
1	Event Management	5,00	3,00	3,35	Managed and Measurable
2	Incident Management	5,00	3,00	3,42	Managed and Measurable
3	Request Fullfilment	5,00	3,00	3,78	Managed and Measurable
4	Problem Management	5,00	3,00	3,52	Managed and Measurable

5	Access Management	5,00	3,00	3,56	Managed and Measurable
Rata-rata				3,52	

Penghitungan ini terdiri dari beberapa tingkatan, yaitu skala 1 hingga 5, yang dikenal sebagai maturity level. Tingkat kematangan dihitung dengan menentukan nilai rata-rata untuk setiap aktivitas dan subdomain berdasarkan hasil observasi serta evaluasi dokumen yang telah dilakukan. Penilaian maturity level dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 4

Maturity Index	Maturity Level
0,00 – 0,83	0 – Non-existent
0,84 – 1,66	1 - Initial/Ad Hoc
1,67 – 2,49	2 - Repeatable but Intuitive
1,50 – 3,32	3 – Defined
3,33 – 4,15	4 - Managed and Measurable
4,16 – 5,00	5 – Optimised

Dalam analisis tingkat kematangan (*maturity level*) yang dilakukan, penilaian didasarkan pada hasil pengamatan oleh peneliti. Contoh hasil pengukuran diperoleh melalui perhitungan pada proses *Event Management*.

Keputusan terkait tingkat kematangan dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan tabel di lampiran, diketahui bahwa nilai total jawaban responden untuk *Event Management* adalah 503, dengan jumlah pertanyaan sebanyak 3 dan jumlah responden sebanyak 50 orang. Oleh karena itu, indeks tingkat kematangan dihitung menggunakan rumus yang mengacu pada COBIT 4.1. Penjelasan mengenai metode penghitungan indeks tingkat kematangan dapat ditemukan pada rincian berikut :

$$\text{Indeks} = \frac{\sum \text{total nilai jawaban}}{\sum \text{jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Indeks} = \frac{\text{total nilai jawaban}}{(\text{jumlah soal} \times \text{jumlah responden})}$$

$$\text{Indeks} = \frac{503}{(3 \times 50)}$$

$$\text{Indeks} = 3,35$$

Dengan demikian, hasil dari proses manajemen acara menghasilkan skor sebesar 3,35.

Perhatikan Gambar di bawah ini, yang menunjukkan distribusi tingkat *Maturity Service Operation*. Distribusi tersebut menggambarkan posisi tingkat kematangan dari masing-masing variabel.



Gambar 4 Diagram Radar Maturity Level

Pada Gambar 3.2 di atas, dapat dilihat bahwa *access management*, *request fulfillment*, dan *incident management* memiliki tingkat kematangan yang lebih tinggi dibandingkan dengan *event management* dan *problem management*. Namun, seluruh tingkat kematangan yang dicapai sudah melampaui target yang telah ditetapkan.

3.3 Perhitungan Domain Service Operation

Dalam penelitian ini, proses pada *Domain Service Operation* diukur melalui 19 soal yang diobservasi dengan melibatkan 50 responden. Total jawaban yang diperoleh dari seluruh responden untuk proses *Service Operation* adalah Σ (Total Nilai Jawaban) = 684+529+503+757+891 = 2.476. Berikut adalah rumus perhitungan untuk menentukan indeks kematangan dari *Domain Service Operation* :

$$\text{Indeks SO} = \frac{\Sigma \text{ total nilai jawaban}}{\Sigma \text{ jumlah pertanyaan}}$$

$$\text{Indeks SO} = \frac{\text{total nilai jawaban}}{(\text{jumlah soal} \times \text{jumlah responden})}$$

$$\text{Indeks SO} = \frac{2478}{(19 \times 50)}$$

$$\text{Indeks SO} = 3,52$$

Berdasarkan hasil penelitian pada *Service Operation* menggunakan Framework ITIL V3, berikut adalah rekomendasi perbaikan kualitas manajemen layanan pada website perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto:

3.4 Incident Management

Dari hasil pengukuran maturity level, nilai yang didapatkan pada sub domain *incident management* adalah 3,42. Nilai tersebut ada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Sehingga hasil dapat dikatakan sudah mencapai target namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang lebih baik maka disarankan untuk meningkatkan respon terhadap masalah teknis yang dihadapi pengguna, disarankan untuk membangun sistem pelaporan insiden yang lebih terstruktur, seperti fitur live chat atau form pelaporan otomatis di website. Hal ini dapat mempercepat identifikasi masalah dan mempermudah komunikasi antara pengguna dan tim perpustakaan.

3.5 Problem Management

Dari hasil pengukuran maturity level, nilai yang didapatkan pada sub domain *problem management* adalah 3,52. Nilai tersebut ada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Sehingga hasil dapat diyatakan sudah mencapai target namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang lebih baik maka disarankan untuk mengembangkan mekanisme evaluasi yang lebih menyeluruh terhadap masalah yang telah diselesaikan. Ini mencakup analisis akar penyebab (*root cause analysis*) dan dokumentasi solusi untuk mencegah masalah yang sama terulang kembali. Penjadwalan evaluasi berkala juga penting untuk memastikan peningkatan layanan yang konsisten dan relevan.

3.6 Event Management

Dari hasil pengukuran maturity level, nilai yang didapatkan pada sub domain *event management* adalah 3,35. Nilai tersebut ada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Sehingga hasil dapat diyatakan sudah mencapai target namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang lebih baik maka disarankan untuk membuat halaman khusus di website untuk menampilkan status layanan secara terkini dapat membantu pengguna mengakses informasi tanpa perlu bertanya langsung ke pihak perpustakaan.

3.7 Request Fulfillment

Dari hasil pengukuran maturity level, nilai yang didapatkan pada sub domain *request fulfillment* adalah 3,78. Nilai tersebut ada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Sehingga hasil dapat diyatakan sudah mencapai target namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang lebih baik maka disarankan untuk mempercepat proses pemenuhan permintaan, seperti akses ke e-journal atau koleksi digital, disarankan untuk mengotomatisasi alur kerja permintaan melalui sistem tiket elektronik. Konfirmasi otomatis yang dikirimkan setelah pengguna mengajukan permintaan akan meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perpustakaan

3.8 Access Management

Dari hasil pengukuran maturity level, nilai yang didapatkan pada sub domain *access management* adalah 3,56. Nilai tersebut ada pada level 4 (*Managed and Measurable*). Sehingga hasil dapat diyatakan sudah mencapai target namun dapat ditingkatkan lagi agar mencapai hasil yang lebih baik maka disarankan untuk pengintegrasian berbagai layanan perpustakaan digital ke dalam satu platform terpadu dapat meningkatkan kenyamanan pengguna. Hal ini mencakup penyederhanaan proses login dengan fitur *single sign-on (SSO)* dan optimalisasi akses terhadap layanan yang sering digunakan. Selain itu, perbaikan pada antarmuka website untuk membuatnya lebih menarik dan navigasi lebih intuitif akan membantu mengurangi kebingungan pengguna saat mencari informasi.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *Service Operation* website perpustakaan Universitas Amikom Purwokerto, didapatkan rata-rata *maturity level* sebesar 3,52 untuk semua subdomain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas manajemen layanan telah mencapai tingkat *managed and measurable* yang cukup baik namun masih memiliki peluang besar untuk ditingkatkan. Setiap subdomain memiliki kekuatan tersendiri, namun perbaikan di aspek-aspek tertentu diperlukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, terutama dalam hal responsivitas, transparansi, dan kenyamanan pengguna.

REFERENSI

- [1] Farhatun Nisaul Ahadiyah, "Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online," *INTERDISIPLIN J. Qual. Quant. Res.*, vol. 1, no. 1, hal. 41-49, 2023, doi:

-
- 10.61166/interdisiplin.v1i1.5.
- [2] A. T. Oktaviani, R. Salsabila, Z. Salsabila, V. E. Putri, dan I. C. Putri, "Pengelolaan Perpustakaan Masjid Al-Muttaqin Sebagai Pusat Ilmu Pengetahuan Dan Keagamaan," *J. Rev. ...*, vol. 6, no. 3, hal. 1130–1137, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/24831>
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/24831/17305>
- [3] M. Mulyadi, I. Zulkarnain, dan N. Laugu, "Adaptasi pustakawan dalam menghadapi kemajuan teknologi," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 15, no. 2, hal. 163, 2019, doi: 10.22146/bip.39843.
- [4] A. Ikhwan, "Konsep dan Perencanaan dalam Automasi Perpustakaan," *Konsep dan Perenc. dalam Automasi Perpust.*, hal. 1–8, 2003, [Daring]. Tersedia pada: <https://core.ac.uk/download/pdf/11883545.pdf>
http://maunglib.do.am/Artikel/Konsep_dan_Perencanaan_dalam_Automasi_Perpustakaan.pdf
- [5] L. Oktiviana dan R. Jayadi, "Evaluation of It Service Management Implementation Related To Incident Management With Itil Framework in Pt. Xyz," *J. Cahaya Mandalika*, vol. 3, no. 3, hal. 758–771, 2022.
- [6] H. Handoko dan C. Yang, "Penerapan Framework ITIL Untuk Manajemen Bencana dan Pemulihan pada Rumah Sakit ABC," *J. SIFO Mikroskil*, vol. 21, no. 1, hal. 27–36, 2020, doi: 10.55601/jsm.v21i1.687.
- [7] I. B. Suban dan A. W. R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 2, hal. 59–63, 2020, doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- [8] Amar Halim, "Peran Pendidikan Karakter dalam Meningkatkan Prestasi Akademik Siswa pada MIN 19 Bireuen," *DIAJAR J. Pendidik. dan Pembelajaran*, vol. 3, no. 3, hal. 356–361, 2024, doi: 10.54259/diajar.v3i3.2951.