

## EVALUASI LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK (SIKAD) UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4

Ayla Zhafira<sup>1</sup>, M. Akbar Riwanto<sup>2</sup>, Muhammad Ari Ardana<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik & Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri,  
Email: [aylanana1144@gmail.com](mailto:aylanana1144@gmail.com)<sup>1</sup>, [akbarrwnt@gmail.com](mailto:akbarrwnt@gmail.com)<sup>2</sup>, [ardana1520@gmail.com](mailto:ardana1520@gmail.com)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) memiliki peran penting dalam menunjang layanan akademik di perguruan tinggi, termasuk di Universitas Islam Indragiri (UNISI). Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kualitas layanan SIKAD UNISI menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* versi 4 (ITIL V4) dengan fokus pada empat praktik utama yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management* dan *Service Request Management*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner online terhadap 26 mahasiswa aktif serta observasi langsung. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan SIKAD UNISI berada pada tingkat kematangan Level 4 (*Managed*) dengan skor rata-rata 3,73, yang mencerminkan proses layanan telah berjalan stabil dan terdokumentasi. Namun, praktik *Service Continuity Management* masih menunjukkan kelemahan dalam kesiapan sistem menghadapi gangguan teknis. Rekomendasi yang diberikan meliputi pengembangan sistem notifikasi otomatis, penguatan infrastruktur cadangan, dan penyederhanaan prosedur layanan. Temuan ini diharapkan menjadi acuan untuk peningkatan layanan SIKAD yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan sesuai standar manajemen layanan TI.

Kata Kunci: SIKAD UNISI, ITIL V4, Evaluasi layanan, Sistem Informasi Akademik

### ABSTRACT

The Academic Information System (SIKAD) plays an important role in supporting academic services in higher education institutions, including at Universitas Islam Indragiri (UNISI). This study aims to evaluate the quality of SIKAD services at UNISI using the *Information Technology Infrastructure Library* version 4 (ITIL V4) framework, with a focus on four main practices, namely *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management* and *Service Request Management*. The method used is descriptive quantitative, with data collected through online questionnaires distributed to 26 active students as well as direct observation. The evaluation results show that the SIKAD services at UNISI are at Maturity Level 4 (*Managed*) with an average score of 3.73, indicating that the service processes are stable and well-documented. However, the *Service Continuity Management* practice still shows weaknesses in the system's readiness to handle technical disruptions. Recommendations include developing an automatic notification system, strengthening backup infrastructure, and simplifying service procedures. These findings are expected to serve as a reference for improving SIKAD services to become more effective, efficient, and sustainable in accordance with IT service management standards.

Keywords: SIKAD UNISI, ITIL V4, Service Evaluation, Academic Information System

### 1 PENDAHULUAN

Teknologi mendukung tujuan pendidikan dengan memainkan peran penting dalam memungkinkan beragam aktivitas dan layanan, sekaligus mengintegrasikan hampir semua upaya manusia secara efisien [1]. Peran ini semakin nyata seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, yang telah membawa transformasi besar dalam pengelolaan institusi

pendidikan tinggi, terutama dalam hal penyediaan layanan akademik yang lebih efektif dan terintegrasi. Perguruan tinggi saat ini dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa, dosen, serta pemangku kepentingan lainnya. Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan diharapkan mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk dapat meningkatkan produktivitas dalam bidang akademik dan administrasi, terutama dalam mengelola pelayanan terhadap pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa [2]. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam bidang pendidikan adalah penerapan Sistem Informasi Akademik (SIKAD), Sistem Informasi Akademik merupakan sistem yang mengolah data dan melakukan proses kegiatan akademik yang melibatkan antara siswa, guru, administrasi akademik, penilaian dan data atribut lainnya [3]. Tujuan pemakaian SIKAD ialah sebagai usaha untuk memfasilitasi pengelolaan data akademik seperti pendaftaran mahasiswa, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), penilaian, hingga pengelolaan transkrip nilai secara digital.

Pada perusahaan, Sistem Informasi dan Teknologi Informasi (SI TI) dibutuhkan dalam mengelola informasi yang digunakan untuk kelancaran aktivitas operasional dan proses bisnis. Peranan TI sudah menjadi prioritas utama dalam menunjang keberhasilan bisnis, salah satunya adalah layanan TI [4]. Di Universitas Islam Indragiri (UNISI) sendiri sebagai salah satu perguruan tinggi swasta di Riau telah mengimplementasikan sistem informasi akademik untuk mendukung aktivitas akademik internal. Namun demikian, seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan pengguna dan ekspektasi terhadap kualitas layanan teknologi informasi, evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh SIKAD menjadi sangat penting dilakukan. Evaluasi ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna, serta untuk mengidentifikasi celah layanan (*service gaps*) yang masih perlu ditingkatkan.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan TI secara menyeluruh adalah dengan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 4. ITIL v4 merupakan versi terbaru dengan lebih banyak pembaharuan pada praktik [2]. ITIL IV ialah sebuah kerangka kerja yang diakui secara internasional untuk manajemen layanan IT yang efektif, muncul sebagai alat yang relevan dan bermanfaat dalam upaya ini [5]. ITIL V4 merupakan standar *best practice* dalam manajemen layanan TI (*IT Service Management*) yang berfokus pada nilai layanan berbasis kolaborasi antara penyedia layanan dan pengguna. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4 merupakan kerangka kerja *best practice* yang digunakan secara luas untuk manajemen layanan TI. ITIL V4 menawarkan pendekatan komprehensif untuk manajemen layanan dengan berfokus pada penciptaan nilai layanan melalui *Service Value System* (SVS) dan *Service Value Chain* (SVC). ITIL V4 menekankan integrasi manajemen layanan TI dengan kebutuhan bisnis, fleksibilitas, dan adaptabilitas dalam menghadapi perubahan teknologi dan bisnis yang cepat [2]. ITIL V4 menyediakan sejumlah praktik yang relevan seperti *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management*, dan *Service Request Management* yang dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja dan kualitas layanan SIKAD [6].

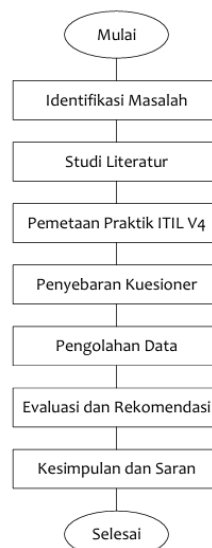
Salah satu cara untuk menyelesaikan masalah dalam manajemen layanan pengguna adalah dengan melakukan evaluasi manajemen layanan TI. Tujuan evaluasi ini adalah untuk menemukan area mana manajemen layanan TI yang perlu ditingkatkan. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah dengan menilai tingkat kematangan layanan (*maturity level*), yang menunjukkan sejauh mana suatu proses layanan telah berjalan secara terstruktur, terdokumentasi, dan terus dikembangkan. Ini penting karena produk layanan berbasis aplikasi atau situs web yang disediakan menjadi saluran utama untuk menyediakan layanan publik secara online kepada mahasiswa. Oleh karena itu, kepuasan pengguna merupakan ukuran keberhasilan penggunaan TI [7]. Temuan ini diperkuat oleh Budiman dan Handayani (2022) yang melakukan evaluasi tingkat kematangan tata kelola teknologi informasi pada Sekretariat Pengadilan Pajak, dan menyimpulkan pentingnya identifikasi proses yang belum optimal untuk diberikan rekomendasi berbasis ITIL 4 [8]. Temuan

serupa juga ditunjukkan oleh Suban dan Rahardjo (2020) dalam konteks layanan perpustakaan digital di Universitas Atma Jaya Yogyakarta, di mana mereka menggunakan *framework* ITIL V3 untuk mengukur kualitas layanan TI. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa proses layanan yang terdokumentasi dan distandarisi secara konsisten dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas layanan, terutama dalam sistem yang bergantung pada teknologi informasi sebagai media utama pelayanan [9]. Hal serupa juga diungkapkan oleh Setyaningsih et al. (2023) dalam penelitiannya di DPMPTSP Kabupaten Banyumas, di mana penggunaan *framework* ITIL V4 berhasil mengidentifikasi celah (*gap*) antara kondisi aktual dan kondisi ideal pada manajemen layanan TI. Dengan pendekatan evaluasi berbasis 18 praktik *manajemen (general dan service management practices)*, penelitian tersebut menemukan bahwa meskipun layanan telah mencapai tingkat kematangan level 3 (*Defined*), namun masih terdapat kekurangan signifikan dalam pencatatan insiden dan pengelolaan masalah [10].

Melalui evaluasi yang berbasis pada praktik ITIL V4, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana layanan SIAKAD UNISI telah selaras dengan standar pengelolaan layanan TI yang baik, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan akademik digital secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi akademik yang lebih baik dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan zaman.

## 2 METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan evaluatif, yang bertujuan untuk mengukur kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Islam Indragiri (UNISI) berdasarkan persepsi pengguna. Menurut pendapat Kittur (2023), penelitian kuantitatif adalah penyelidikan sistematis yang mengumpulkan data terukur untuk melakukan analisis matematika dan statistik, yang secara fundamental mengukur aspek-aspek seperti sikap, keyakinan, dan perilaku untuk menarik kesimpulan [11]. Pada penelitian ini, evaluasi dilakukan berdasarkan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 4. Fokus utama dalam penelitian ini adalah menilai maturity level layanan melalui pengalaman mahasiswa dalam menggunakan SIAKAD, khususnya dalam aktivitas seperti pengisian KRS, pembayaran UKT, dan pengaksesan nilai. Hasil dari penilaian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif sekaligus menjadi dasar rekomendasi perbaikan layanan ke depan. Untuk menggambarkan alur pelaksanaan penelitian secara menyeluruh, berikut ditampilkan Gambar 1 yang memperlihatkan diagram alir tahapan penelitian ini:



Gambar 1 Diagram Alir Tahapan Penelitian

**2.1 Lokasi, Waktu, dan Subjek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Indragiri (UNISI), dengan subjek penelitian adalah mahasiswa aktif UNISI yang menggunakan layanan SIAKAD. Pengumpulan data dilakukan pada 26-28 Juni tahun 2025 melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *Google Form*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* untuk memastikan responden memiliki pengalaman menggunakan layanan tersebut.

**2.2 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui dua metode utama, yaitu kuesioner online dan studi literatur. Instrumen kuesioner disusun dalam bentuk 16 pernyataan tertutup yang mengacu pada empat praktik layanan dalam kerangka ITIL V4, yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management*, dan *Service Request Management*. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert lima tingkat, yang disusun untuk menangkap tingkat persetujuan responden terhadap aspek-aspek layanan SIAKAD. Indikator pada instrumen ini disusun berdasarkan studi literatur yang relevan dan hasil pemetaan terhadap praktik dalam ITIL V4. Adapun skala yang digunakan memiliki nilai numerik sebagai berikut:

**Tabel 1 Skala Likert Penilaian Kuesioner**

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

**2.3 Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah menggunakan rumus perhitungan rata-rata tertimbang untuk mengetahui nilai skor dari setiap item pernyataan. Selanjutnya, nilai rata-rata dari seluruh pernyataan digunakan untuk menentukan *Maturity Level* layanan SIAKAD berdasarkan standar ITIL V4.

- a. Rumus perhitungan rata-rata per pernyataan:

$$Rata - rata\ skor = \frac{(f_1 \times 1) + (f_2 \times 2) + (f_3 \times 3) + (f_4 \times 4) + (f_5 \times 5)}{Jumlah\ Responden}$$

Keterangan:

$f_1$  hingga  $f_5$  adalah jumlah responden yang memilih skor 1 sampai 5.

- b. Rumus perhitungan *Maturity Level* secara keseluruhan:

$$Maturity\ Level = \frac{Total\ skor\ semua\ pernyataan}{Jumlah\ Pernyataan \times Jumlah\ Responden}$$

**2.4 Kriteria *Maturity Level***

Penilaian *Maturity Level* layanan SIAKAD mengacu pada skala standar yang digunakan dalam kerangka kerja ITIL V4. Skala ini mengklasifikasikan nilai hasil evaluasi ke dalam enam tingkatan *Maturity Level* berikut:

**Tabel 2 Kriteria *Maturity Level***

Skor	Level	Deskripsi Singkat
0.00–0.50	0 (Non-existent)	Tidak ada proses yang dikenali atau dijalankan secara formal.

0.51–1.50	1 ( <i>Initial</i> )	Proses mulai berjalan tetapi masih tidak terstruktur dan inkonsisten.
1.51–2.50	2 ( <i>Repeatable</i> )	Proses sudah ada dan dapat diulang, namun belum terdokumentasi dengan baik.
2.51–3.50	3 ( <i>Defined</i> )	Proses terdokumentasi dan distandarisasi di seluruh organisasi.
3.51–4.50	4 ( <i>Managed</i> )	Proses dimonitor dan diukur secara sistematis untuk memastikan efektivitasnya.
4.51–5.00	5 ( <i>Optimizing</i> )	Proses secara berkelanjutan ditingkatkan melalui evaluasi dan inovasi.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 26 mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri (UNISI) sebagai responden, yang dipilih secara purposif karena merupakan pengguna aktif Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Responden berasal dari berbagai program studi dan semester, serta memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan SIKAD. Data dikumpulkan secara daring melalui *Google Form*. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan empat praktik utama dalam kerangka kerja ITIL V4, yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management*, dan *Service Request Management*. Masing-masing praktik diukur menggunakan empat pernyataan dengan skala Likert lima tingkat, sehingga menghasilkan gambaran kuantitatif terhadap kualitas layanan SIKAD.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Jumlah responden dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga belum dapat sepenuhnya merepresentasikan keseluruhan populasi pengguna SIKAD di lingkungan UNISI. Selain itu, teknik *purposive sampling* yang digunakan lebih menekankan pada responden dengan pengalaman tertentu, yang kemungkinan belum mencerminkan keragaman pengalaman seluruh pengguna. Di sisi lain, metode pengumpulan data yang bergantung pada kuesioner daring juga berisiko menghasilkan bias persepsi, karena tidak dilengkapi dengan data teknis dari sistem seperti log akses atau waktu respon. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya ditafsirkan dalam cakupan konteks yang terbatas, dan diharapkan dapat menjadi landasan awal bagi penelitian lanjutan yang melibatkan cakupan responden yang lebih luas serta metode evaluasi yang lebih beragam.

#### 3.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Praktik ITIL V4

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait *Maturity Level* layanan SIKAD di Universitas Islam Indragiri. Setiap temuan dikaji berdasarkan keempat praktik utama dalam kerangka ITIL V4 yang telah digunakan sebagai acuan dalam penyusunan instrumen evaluasi.

**Tabel 3 Hasil Evaluasi Praktik *Service Desk***

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata Skor
Saya tahu ke mana harus melapor jika SIKAD mengalami	0	3	7	9	7	3,77
Saya bisa dengan mudah menghubungi bantuan kampus (seperti lewat <i>email</i> , <i>WhatsApp</i> , atau media lain) saat butuh bantuan teknis.	0	0	10	9	7	3,88

Petugas layanan (admin/operator) menangani keluhan saya dengan sopan, ramah, dan profesional	0	0	6	11	9	4,12
Informasi atau bantuan yang saya terima dari petugas sangat membantu.	0	0	6	11	9	4,12
<b>Rata-rata Praktik Service Desk</b>						<b>3,97</b>

Nilai rata-rata untuk praktik *Service Desk* adalah 3,97, yang menunjukkan bahwa layanan ini telah berada pada tingkat kematangan Level 4 (*Managed*). Artinya, dukungan teknis yang diberikan kepada pengguna SIAKAD sudah berjalan secara stabil dan terstruktur. Responden menilai bahwa informasi yang diberikan oleh petugas tergolong jelas, bantuan mudah diakses, dan interaksi dengan petugas berlangsung secara sopan serta profesional.

**Tabel 4 Hasil Evaluasi Praktik Incident Management**

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata Skor
Ketika terjadi gangguan di SIAKAD (seperti gagal login, error isi KRS, dll), masalah cepat diatasi.	0	2	10	9	5	3,65
Saya jarang mengalami gangguan saat menggunakan SIAKAD	1	0	10	7	8	3,81
Sistem biasanya memberi tahu mahasiswa lebih dulu jika SIAKAD sedang bermasalah.	2	1	14	6	3	3,27
Jika terjadi gangguan pada SIAKAD, saya dapat langsung melaporkannya dengan mudah.	0	2	8	11	5	3,73
<b>Rata-rata Praktik Incident Management</b>						<b>3,62</b>

Nilai rata-rata untuk praktik *Incident Management* adalah 3,62, yang termasuk dalam tingkat kematangan Level 4 (*Managed*). Hasil ini menunjukkan bahwa proses penanganan insiden pada layanan SIAKAD telah dijalankan dengan cukup baik dan sistematis. Pengguna merasa bahwa pelaporan insiden dapat dilakukan dengan mudah, dan gangguan umumnya direspons dalam waktu yang wajar. Meskipun demikian, beberapa aspek seperti sistem notifikasi otomatis saat terjadi gangguan masih dapat ditingkatkan agar pengguna lebih siap menghadapi kendala layanan.

**Tabel 5 Hasil Evaluasi Praktik Service Continuity Management**

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata Skor
Sistem SIAKAD tetap bisa digunakan walaupun terjadi gangguan pada jaringan atau listrik.	2	8	9	3	4	2,96

Saya merasa SIAKAD memiliki sistem cadangan atau <i>backup</i> yang dapat menjaga kelancaran data.	0	0	11	10	5	3,77
Saat terjadi gangguan besar, SIAKAD bisa kembali berfungsi normal dalam waktu yang wajar.	0	1	16	5	4	3,46
Proses akademik saya (KRS, nilai, bimbingan, pembayaran dll.) tidak terganggu walaupun ada masalah teknis.	2	2	11	5	6	3,42
<b>Rata-rata Praktik Service Continuity Management</b>						<b>3,4</b>

Nilai rata-rata untuk praktik *Service Continuity Management* adalah 3,40, yang mengindikasikan berada pada tingkat kematangan Level 3 (*Defined*). Temuan ini mencerminkan bahwa meskipun sistem SIAKAD memiliki upaya untuk menjaga kesinambungan layanan, efektivitasnya belum sepenuhnya optimal. Beberapa responden merasa sistem belum cukup tangguh saat terjadi gangguan jaringan atau listrik, dan belum menunjukkan pemulihan yang cepat dalam kondisi darurat. Selain itu, masih ada kekhawatiran terkait perlindungan data dan gangguan teknis yang dapat mempengaruhi kelancaran proses akademik.

**Tabel 6 Hasil Evaluasi Praktik Service Request Management**

Pernyataan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Skor 5	Rata-rata Skor
SIAKAD tetap bisa diakses walau digunakan banyak mahasiswa dalam waktu bersamaan.	1	1	8	8	8	3,81
Permintaan saya seperti cetak KHS, perbaikan data, atau reset password diproses dengan cepat.	0	0	8	11	7	3,96
Layanan SIAKAD sudah cukup andal untuk mendukung aktivitas akademik saya.	0	0	9	7	10	4,04
Petunjuk dalam menggunakan layanan akademik cukup jelas dan mudah dipahami.	0	0	10	8	8	3,92
<b>Rata-rata Praktik Service Request Management</b>						<b>3,93</b>

Pada praktik *Service Request Management*, nilai rata-rata keseluruhan adalah 3,93, yang menempatkannya pada Level 4 (*Managed*) dalam skala *Maturity Level ITIL V4*. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan SIAKAD dinilai cukup mampu dalam menangani permintaan pengguna secara konsisten dan efisien. Mahasiswa merasa bahwa layanan seperti pencetakan KHS, pembaruan data, dan reset password dapat diakses dan diproses dengan cepat. Selain itu, keandalan sistem dalam mendukung aktivitas akademik dan kejelasan petunjuk penggunaan juga mendapat penilaian positif, yang mencerminkan kestabilan dan efektivitas dalam praktik ini.

### 3.2 Perhitungan Maturity Level

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui *Maturity Level* layanan SIAKAD berdasarkan total skor yang diperoleh dari seluruh pertanyaan kuesioner. Total skor keseluruhan sebesar 1552 berasal dari akumulasi empat praktik utama, yaitu *Service Desk* sebesar 413, *Incident Management* sebesar 376, *Service Continuity Management* sebesar 354, dan *Service Request Management* sebesar 409. *Maturity Level* sistem dihitung menggunakan rumus berikut:

$$Maturity\ Level = \frac{\text{Total skor semua pernyataan}}{\text{Jumlah Pernyataan} \times \text{Jumlah Responden}} = \frac{413 + 376 + 354 + 409}{16 \times 26} = \frac{1552}{416} = 3,73$$

Berdasarkan hasil perhitungan, tingkat kematangan layanan SIAKAD Universitas Islam Indragiri berada pada skor 3,73. Nilai tersebut menempatkan layanan pada Level 4 (*Managed*) dalam kerangka ITIL V4. Dengan target ideal berada pada Level 5 (*Optimizing*), maka terdapat selisih atau *gap* sebesar 1,27. Hal ini mencerminkan bahwa proses-proses layanan telah berjalan secara konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Sistem pengelolaan layanan telah menunjukkan kestabilan dalam pelaksanaan operasional, serta telah memenuhi sebagian besar indikator efisiensi dan efektivitas yang diharapkan. Namun demikian, pencapaian ini juga mengindikasikan adanya ruang pengembangan lebih lanjut agar layanan dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi.

### 3.3 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kematangan layanan SIAKAD Universitas Islam Indragiri yang berada pada Level 4 (*Managed*), dapat disimpulkan bahwa proses pengelolaan telah dilakukan secara stabil dan terdokumentasi dengan baik. Namun, untuk mencapai Level 5 (*Optimizing*), diperlukan sejumlah langkah penguatan yang berfokus pada inovasi dan penyempurnaan berkelanjutan. Pada praktik *Service Desk*, peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan melalui penerapan sistem bantuan berbasis digital yang lebih interaktif, seperti fitur *chatbot* atau layanan tiket otomatis. Inisiatif ini tidak hanya mempercepat waktu tanggap terhadap permasalahan pengguna, tetapi juga dapat meningkatkan efektivitas komunikasi antara pengguna dan tim layanan. Sementara itu, praktik *Incident Management* menunjukkan perlunya pengembangan mekanisme notifikasi gangguan secara otomatis. Ketersediaan informasi terkini mengenai kondisi layanan yang disampaikan melalui kanal resmi kampus akan membantu pengguna untuk merespons situasi dengan lebih cepat dan tepat, sekaligus mengurangi ketergantungan terhadap pelaporan manual.

Dalam praktik *Service Continuity Management*, upaya penguatan infrastruktur teknologi menjadi aspek penting. Kesiapan sistem cadangan serta rencana pemulihan layanan yang terdokumentasi dan diuji secara berkala akan meningkatkan ketahanan sistem terhadap gangguan tidak terduga, seperti pemadaman listrik atau gangguan jaringan. Adapun pada praktik *Service Request Management*, efisiensi proses dapat ditingkatkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan serta penyesuaian alur kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa. Dukungan terhadap automasi layanan administrasi akan mendorong peningkatan responsivitas dan akurasi sistem dalam memenuhi permintaan pengguna. Secara keseluruhan, implementasi rekomendasi ini diharapkan mampu mendorong SIAKAD menuju tingkat kematangan tertinggi, di mana layanan tidak hanya berfungsi secara konsisten, tetapi juga mengalami peningkatan yang berkelanjutan melalui evaluasi dan pengembangan sistem yang proaktif.

## 4 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Islam Indragiri dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V4, yang mencakup empat praktik utama yaitu *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Continuity Management*, dan

*Service Request Management*. Hasil evaluasi terhadap 26 responden menunjukkan bahwa layanan SIAKAD UNISI berada pada tingkat kematangan Level 4 (*Managed*), dengan nilai rata-rata sebesar 3,73. Ini mengindikasikan bahwa proses layanan telah berjalan secara stabil, terdokumentasi, dan dimonitor secara sistematis. Namun, terdapat celah layanan (*service gaps*) sebesar 1,27 untuk mencapai level tertinggi, yaitu Level 5 (*Optimizing*). Beberapa kelemahan ditemukan, khususnya pada aspek keberlanjutan layanan (*Service Continuity Management*), seperti kurang optimalnya sistem *backup* dan respon terhadap gangguan teknis. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan dalam bentuk otomatisasi layanan, penyempurnaan sistem notifikasi insiden, serta penguatan infrastruktur cadangan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan strategi pengembangan layanan SIAKAD yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna di masa mendatang.

## REFERENSI

- [1] K. Ahmad Kurniawan et al., "Analisis Layanan Smart Library Menggunakan Framework ITIL V 4 pada Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang," *IJCCS*, vol. x, No.x, pp. 1–5.
- [2] Y. Grata Putra and T. Sutabri, "Evaluasi Layanan Mooc Aplikasi Pintar Menggunakan Framework Itil V4 Pada Pusklat Teknis Kemenag Ri," vol. 2, no. 7, pp. 573–586, 2024.
- [3] M. I. Maulana, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik (Portal SIAKAD) UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0."
- [4] J. A. Ayuh and H. P. Chernovita, "Analisis Incident Management E-Court Pada Pengadilan Negeri Salatiga Menggunakan Framework ITIL V4," vol. 8, no. 2, pp. 585–598, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [5] B. A. Sekti and S. N. Kholifah, "Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management, Problem Management, dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 10, no. 1, pp. 183–198, Mar. 2024, doi: 10.37012/jtik.v10i1.2078.
- [6] L. U. Hasanah, U. Inayatun, T. Amelia, and I. Setiawan, "Analisis Pengukuran Layanan Website Student Amikom Purwokerto Dengan Menggunakan Framework Itil V4," *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*, vol. 2, pp. 913–920, 2024.
- [7] S. Puspitasari et al., "Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4," *JSI : Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, vol. 16, no. 1, 2024.
- [8] M. Ilham Hidayat, P. Putra, R. Ananda Fitriansyah, N. Rizky Oktadini, P. Eka Sevtiyuni, and A. Meiriza, "Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4," *Information System For Educators And Professionals*, vol. 9, no. 1, pp. 63–74, 2024.
- [9] I. B. Suban, A. Wahju, and R. Emanuel, "Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY)," vol. 5, no. 2, 2020.
- [10] A. F. Setyaningsih, W. A. Prabowo, and Y. Saintika, "Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4," *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 160–173, Mar. 2023, doi: 10.37012/jtik.v9i1.1375.
- [11] M. Waruwu, S. N. Pu`at, P. R. Utami, E. Yanti, and M. Rusydiana, "Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan," *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, vol. 10, no. 1, pp. 917–932, Feb. 2025, doi: 10.29303/jipp.v10i1.3057.