

**PERANCANGAN SOP SISTEM *INSTITUTIONAL REPOSITORY*
BERDASARKAN ITIL *V3 DOMAIN SERVICE OPERATION*
(STUDI KASUS: UNIVERSITAS RIAU)**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

INDRIANI SARITSHA

11353206153



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERANCANGAN SOP *INSTITUTIONAL REPOSITORY* (OPAC)
BERDASARKAN ITIL DOMAIN *SERVICE OPERATION* PADA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU**

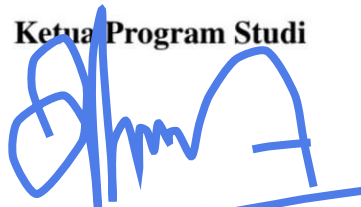
TUGAS AKHIR

Oleh:

INDRIANI SARITSHA
11353206153

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 19 Ferbruari 2021

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Megawati, S.Kom, M.T.
NIK. 130508038

LEMBAR PENGESAHAN
PERANCANGAN SOP *INSTITUTIONAL REPOSITORY*
BERDASARKAN ITIL DOMAIN *SERVICE OPERATION* PADA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU

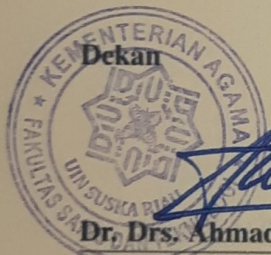
TUGAS AKHIR

Oleh:

INDRIANI SARITSHA
11353206153

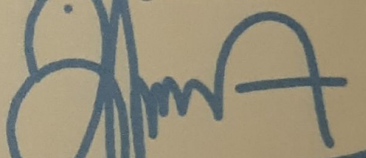
Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 05 Februari 2021

Pekanbaru, 05 Februari 2021
Mengesahkan,



Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag
NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi


Indriani Saritsha, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197005132007102005

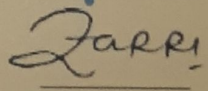
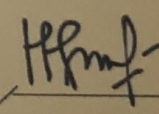
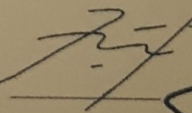
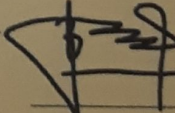
DEWAN PENGUJI:

Ketua : Zarnelly, S.Kom M.Sc.

Sekretaris : Megawati, S.Kom, M.T.

Anggota 1 : : Dr. Rice Novita, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Eki Saputra, S.Kom., M.Kom.

LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

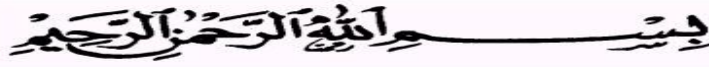
Pekanbaru, 05 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,

INDRIANI SARITSHA

NIM. 11353206153

LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil Alamin,

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, ilmu pengetahuan, kesehatan dan kesempatan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Rusdianto, ayahanda tercinta adalah seorang ayah yang telah membesarkan saya, memenuhi segala keperluan saya hingga saat ini, selalu mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk anak-anaknya tersayang, dan selalu memberikan kasih sayang yang penuh kepada anak-anaknya.
2. Ibu Yurdaweli, ibundaku tercinta yang telah melahirkan saya, membesarkan saya hingga saya tumbuh dewasa, tak ada kata letih yang terucap, hanya kasih sayang dan doa yang selalu diberikannya kepada anak-anaknya tersayang.
3. Saudara dan rekan kerja saya, mereka adalah kakak, abang dan teman yang saya sayangi. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, hidayahNya dan melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan, sehingga kita menjadi khalifah yang selalu bersyukur dan selalu berada di jalan yang benar, Aamiin ya Rabbal Alamiin.

MOTTO

Live your life and mind your own business, because people sometimes is too busy to live people life that they forget to feeling grateful.

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum warohmatullahi wa barakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan SOP Sistem *Institutional Repository* Berdasarkan ITIL V3 *Domain Service Operation* (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Riau)”** sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Program Studi Sistem Informasi UIN Suska Riau.

Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabat beliau. Penulis menyadari bahwa apa yang penulis lakukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terlalu jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini dimasa yang akan datang, semoga apa yang telah penulis lakukan ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, baik secara langsung atau tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suyitno, M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Megawati, S.Kom., MT., Selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan motivasi dan masukan terhadap penulis, serta memberikan arahan dan bimbingan yang sangat berharga dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, Walaupun penulis banyak lalai dan mangkir ketika ada jadwal bimbingan. “Syukron Khasiron Ibu, semoga Allah membalas semua kebaikan Ibu, dan selalu diberi kesehatan dan rezeki yang lebih serta senantiasa berlimpah rahmat dan berkah dari Allah Sub-

hanahu wa ta'ala. Jazakallahu khairon, wa Barakallahu fikum.Amiin”.

6. Ibu Zarnelly S.Kom., M.Sc Sebagai Ketua Sidang yang juga sudah memberikan arahan dan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
7. Ibu Dr. Rice Novita, S.Kom, M.Kom., selaku penguji I(satu) saya, yang telah banyak memberikan arahan dan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Bapak Eki Saputra,S.Kom,M.Kom., penguji 2 (Dua) yang juga banyak memberikan arahan dan kontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Bapak Muhammad Jasman, S.Kom.,M.InfoSys dan Bapak Inggih Permana, ST., M.Kom sebagai Dosen Penasehat Akademik yang memberikan nasehat dan masukan dari awal perkuliahan hingga proses penyelesaian tugas akhir ini, Terimakasih bapak,terima kasih banyak.
10. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
11. Ibu Evi Susanti Sebagai Kepala Bidang IT yang telah mengizinkan melakukan penelitian untuk Tugas Akhir ini.
12. Keluargaku tercinta Ayahanda Rusdianto dan Ibu Yurdawelly, Adikku Dimas Pradifta, Reyhan Hadi Cendekia dan Haziq Hawari. Terimakasih atas doa dan dukungannya secara moral atau pun moril, serta selalu menjadi inspirasi, motivasi hidupku dalam setiap langkah di kehidupanku ini.Terimalah hadiah kecil ini yang kupersembahkan untuk kalian yang kusayangi, Semoga kalian yang kusayangi selalu dalam lindungan Allah SWT Amiin Yarobbal Alamin.
13. Kakek,yang sudah membantu,mendampingi,menemani dalam segala proses tugas akhir,menyemangati, dan mendoakan penulis hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. 14. Teman-temanku, Dewi Kartika (Dewik),Yulia Ningsih (Nining), Kak Risqi (Hyung), Inggar, yang telah banyak membantu, memberi dalam doa, semangat, motivasi ataupun dorongan disetiap waktunya sehingga penulis bisa seperti sekarang, dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
14. Teman-temanku yang sudah seperti saudara, Neneng, Eca, Devi, dan sekali lagi Kak Risqi (Hyung),Dewi melihat semangat, candaan yang kalian berikan sudah membuat penulis termotivasi agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga dengan segala jerih payah dan dorongan yang telah disumbangkan, bernilai sebagai amal ibadah di sisi Allah SWT, Amin. Tugas Akhir ini masih jauh

dari kesempurnaan, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang sangat membangun dari pembaca dan dapat disampaikan ke email indriani.saritsha@students.uin-suska.ac.id. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Februari 2021

Penulis,

INDRIANI SARITSHA

NIM. 11353206153

**PERANCANGAN SOP SISTEM *INSTITUTIONAL REPOSITORY*
BERDASARKAN ITIL V3 *DOMAIN SERVICE OPERATION*
(STUDI KASUS : UNIVERSITAS RIAU)**

INDRIANI SARITSHA

NIM: 11353206153

Tanggal Sidang: 05 Februari 2021
Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Perpustakaan menjadi lebih penting keberadaannya karena meningkatnya kebutuhan sumber informasi dan referensi ilmiah dikalangan para mahasiswa dan masyarakat akademis. Perpustakaan mengikuti perkembangan dalam pelayanannya dengan menerapkan teknologi informasi. Teknologi informasi inilah yang berperan sebagai pendukung dan fasilitas bagi pengunjung dalam memudahkan mengakses dan melakukan kegiatan perpustakaan seperti meminjam dan mengembalikan buku. Salah satu perpustakaan yang memanfaatkan teknologi dalam kegiatannya adalah Perpustakaan Universitas Riau dengan penerapannya pada layanan Repository. Teknologi informasi dalam sebuah organisasi, memiliki peran dalam mencapai tujuan organisasi tersebut, terutama dalam memberikan pelayanan umum kepada pengunjung dan pengguna sistem. Namun seiring dengan implementasinya, penggunaan teknologi informasi tidak selalu searah dengan visi dan misi organisasi. Untuk itu diperlukan acuan dan pedoman dalam penerapannya dengan berdasarkan acuan standar seperti ITIL.

Kata Kunci: ITIL, Perpustakaan, Repository, Teknologi Informasi.

***DESIGNING STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) OF
INSTITUTIONAL REPOSITORY BASED ON ITIL V3 USING
SERVICE OPERATION DOMAIN
(CASE STUDY: UNIVERSITAS RIAU)***

**INDRIANI SARITSHA
NIM: 11353206153**

*Date of Final Exam: February 05th 2021
Graduation Period:*

*Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru*

ABSTRACT

Libraries are becoming more important because of the increasing need for sources of information and scientific references among students and the academic community. Libraries improve their services by applying information technology. This information technology acts as a support and facility for visitors in making it easier to access and carry out library activities such as borrowing and returning books. One of the libraries that utilize technology in its activities is the Riau University Library with its application in the Repository service. Information technology in an organization has a role in achieving the goals of the organization, especially in providing general services to visitors and system users. However, along with the implementation, the use of information technology is not always in line with the vision and mission of the organization. For this reason, a reference and guidance is needed in its application based on standard references such as ITIL.

Keywords: *Information technology, ITIL, library, Repository*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xix
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Standard Operating Procedure (SOP)	6
2.2 Manfaat SOP	6
2.3 Penyusunan Dokumen <i>Standard Operating Procedure</i>	7
2.4 Sistem	8
2.5 Informasi	9
2.5.1 Sistem Informasi	10

2.6	Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
2.6.1	Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.6.2	Perpustakaan Digital	14
2.7	<i>Institutional Repository</i>	14
2.7.1	Fungsi <i>Institutional Repository</i>	16
2.7.2	Tujuan <i>Institutional Repository</i>	16
2.7.3	Manfaat <i>Institutional Repository</i>	17
2.8	Tata Kelola Teknologi Informasi	17
2.9	Kerangka Kerja Teknologi Informasi	17
2.10	ITIL v3 (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>)	18
2.10.1	Sejarah ITIL	18
2.10.2	Manfaat ITIL	19
2.11	ITIL v3 <i>Lifecycle</i>	19
2.11.1	<i>Service Operation</i>	19
2.11.1.1	<i>Service Operation</i>	21
2.11.1.2	<i>Incident Management</i>	24
2.12	<i>Incident Management</i>	27
2.13	Sejarah Perpustakaan Universitas Riau	28
3	METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Kerangka Penelitian	32
3.2	Tahap Pengumpulan Data dan Informasi	32
3.2.1	Penggalian Informasi Kondisi Eksisting <i>Intitutional Repos-</i> <i>itory</i>	32
3.3	Pengumpulan Data	33
3.3.1	Wawancara	33
3.3.2	Observasi	34
3.3.3	Studi Pustaka	34
3.4	Tahap Analisis Kesenjangan	34
3.4.1	Analisis Kesenjangan Kondisi Eksisting dengan Kondisi Ideal Menurut Standar Acuan	34
3.5	Tahap Pembuatan Dokumen SOP	35
3.5.1	Penyusunan Dokumen SOP	35
3.6	Tahap Hasil dan Pembahasan	36
3.6.1	Melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap Dokumen SOP	36
3.6.1.1	Verifikasi Dokumen SOP	37
3.6.1.2	Validasi Dokumen SOP	37

3.7	<i>Mind Map</i> Penelitian	37
3.8	Subjek dan Penelitian	38
3.9	Data yang Diperlukan	38
3.10	Pengumpulan Data dan Informasi	39
	3.10.1 Wawancara	39
	3.10.2 Observasi	40
	3.10.3 Studi Dokumen	42
3.11	Metode Pengolahan Data	43
3.12	Pendekatan Analisis yang Digunakan	43
	3.12.1 Pendekatan Analisis dengan Standar Acuan ITIL V3 do- main Service Operation	43
	3.12.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan	43
3.13	Perancangan Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)	43
3.14	Perencanaan Pengujian Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)	45
	3.14.1 Verifikasi	45
	3.14.2 Validasi	46
	3.14.2.1 Penarikan Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir	47
3.15	Implementasi	48
	3.15.1 Implementasi	48
	3.15.2 Tugas Pokok dan Fungsi <i>Service Desk</i>	49
	3.15.3 Kondisi Eksisting Penanganan Layanan pada <i>Service Desk</i>	49
	3.15.4 Struktur Organisasi <i>Service Desk</i>	55
	3.15.5 Teknologi	55
	3.15.6 Permasalahan	56
	3.15.7 Kondisi Harapan Penanganan Layanan Pada <i>Service Desk</i>	56
	3.15.8 Hasil Implementasi SOP <i>Service desk</i>	57
3.16	Hasil Observasi	57
4	ANALISA DAN PERANCANGAN	60
4.1	Analisis Kesenjangan	60
	4.1.1 <i>Incident management</i>	60
	4.1.2 <i>Problem management</i>	66
	4.1.3 Identifikasi Perubahan	71
	4.1.4 Identifikasi Dampak	74
	4.1.5 Identifikasi Solusi	82
4.2	Penyusunan <i>Standard Operating Procedure</i>	85

4.2.1	Memetakan Solusi dan Proses pada Prosedur	85
4.2.2	SOP yang Dihasilkan	88
4.2.3	Formulir yang Dihasilkan	90
4.2.4	Pemetaan SOP dan Formulir	90
4.3	Struktur <i>Standard Operating Procedure</i>	91
4.3.1	Prosedur Pencatatan Insiden Berulang	92
4.3.1.1	Definisi	92
4.3.1.2	Alur Prosedural	94
4.4	Formulir	96
4.4.1	Pencatatan Insiden	96
4.4.2	Pelaporan Insiden Berulang	96
4.4.3	Eskalasi	96
4.4.4	Persetujuan Permintaan Layanan	96
4.4.5	Verifikasi	96
4.4.6	<i>Known Error</i>	97
4.4.7	Prosedur Penanganan Insiden	97
4.4.8	Prosedur Pencatatan Insiden Berulang	98
4.5	Hasil Pengujian <i>Standard Operating Procedure</i>	99
4.5.1	Hasil Verifikasi	99
4.5.1.1	Penambahan Keterangan Contoh Pengisian pada Formulir	99
4.5.1.2	Penambahan Aktor Pengguna pada Prosedur Penanganan Insiden dan Pemenuhan Permintaan Layanan	99
5	PENUTUP	100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

A - 1

DAFTAR GAMBAR

2.1	Siklus Layanan ITIL	19
2.2	Diagram Proses dan Kegiatan dari <i>Service Operation</i>	21
2.3	Proses <i>Problem Management</i>	22
2.4	Proses <i>Incident Management</i>	25
2.5	Proses <i>Incident Management</i>	31
3.1	Metodologi Penelitian	32
3.2	<i>Mind Map</i> Penelitian	38
3.3	Form Validasi	51
3.4	Form Validasi	51
3.5	Struktur Organisasi <i>Service desk Repository</i> Universitas Riau . . .	55
4.1	Prioritasi Pencatatan Insiden Berulang	94
4.2	Alur Prosedural SOP Pencatatan Insiden Berulang	95

DAFTAR TABEL

2.1	Peranan Untuk <i>Incident Management</i>	25
2.2	Rekomendasi Fitur Teknologi untuk Sistem <i>Incident Management</i> .	26
2.3	Rekomendasi Fitur Teknologi untuk Sistem <i>Incident</i>	27
2.4	Penelitian Sebelumnya	28
2.5	Kepala Pimpinan Perpustakaan Universitas Riau	29
3.1	Tabel Terkait Isi Wawancara	33
3.2	Tabel Analisis Kesenjangan	35
3.3	Tabel Analisis Kesenjangan	36
3.4	Kode <i>Interview Protocol</i>	39
3.5	Bahan Materi Wawancara	39
3.6	Template Observasi Bagian 1	40
3.7	Template Observasi Bagian 2	40
3.8	Template Observasi Bagian 1	42
3.9	Rancangan Dokumen SOP	44
3.10	Tabel Tujuan Tahap Verifikasi	47
3.11	Tahap Pengambilan kesimpulan Penelitian	48
3.12	Kondisi Eksisting Setiap Proses Terhadap Standar Acuan	52
3.13	Hasil Observasi	57
4.1	Hasil Observasi	60
4.2	Hasil Observasi	66
4.3	Hasil Observasi	71
4.4	Identifikasi Kesenjangan, Perubahan dan Dampak <i>Incident Man- agement</i>	74
4.5	Identifikasi Kesenjangan, Perubahan dan Dampak <i>Problem man- agement</i>	77
4.6	Identifikasi Kesenjangan, Perubahan dan Dampak <i>Problem man- agement</i>	82
4.7	Pemetaan Proses Incident Management pada Prosedur	86
4.8	Pemetaan Proses <i>Incident Management</i> pada Prosedur	87
4.9	SOP yang Dihasilkan untuk Setiap Proses	88
4.10	Daftar SOP dan Deskripsi SOP	88
4.11	Daftar Formulir yang Dihasilkan	90
4.12	Pemetaan SOP dan Formulir	90
4.13	Struktur Dokumen SOP	91

4.14	Kategori Layanan	92
4.15	Pendefinisian Kategori Layanan	93
4.16	<i>Level Urgensi</i>	93
4.17	Status Penanganan Insiden Berulang	94
4.18	Prosedur Penanganan Insiden	97
4.19	Prosedur Penanganan Insiden	98

DAFTAR SINGKATAN

COBIT	:	<i>Control Objectives for Information and Related Technology</i>
IPDN	:	Institut Pemerintahan Dalam Negeri
ITIL	:	<i>Information Technology Infrastructure Library</i>
SIM	:	Sistem Informasi Manajemen
SOP	:	<i>Standard Operating Procedure</i>
UPT	:	Unit Pelayanan Teknis



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin bertambahnya jumlah penduduk, sistem pelayanan publik secara manual tidak lagi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Diikuti perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Hal inilah yang menjadi pertimbangan penggunaan media elektronik dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Perkembangan teknologi ini juga digunakan dalam kegiatan perpustakaan, yang hampir disetiap kegiatannya menggunakan sistem elektronik. Seperti, kegiatan peminjaman dan pengembalian buku, membaca buku dengan media elektronik, serta pengunggahan dokumen seperti jurnal dan karya ilmiah lainnya.

Perpustakaan menjadi lebih penting keberadaannya karena meningkatnya kebutuhan sumber informasi dan referensi ilmiah dikalangan para mahasiswa dan masyarakat akademis. Perpustakaan mengikuti perkembangan dalam pelayanannya dengan menerapkan teknologi informasi. Teknologi informasi inilah yang berperan sebagai pendukung dan fasilitas bagi pengunjung dalam memudahkan mengakses dan melakukan kegiatan perpustakaan seperti meminjam dan mengembalikan buku. Serta sebagai fasilitas dalam menunjang peran perpustakaan untuk menyediakan dan menyebarkan informasi.

Salah satu perpustakaan yang memanfaatkan teknologi dalam kegiatannya adalah Perpustakaan Universitas Riau. Layanan teknologi informasi yang dapat ditemukan di Perpustakaan Universitas Riau adalah *E-Library*, *OPAC*, *Repository*, dan *E-Journal*. Teknologi informasi dalam sebuah organisasi, memiliki peran dalam mencapai tujuan organisasi tersebut, terutama dalam memberikan pelayanan umum kepada pengunjung dan pengguna sistem. Demikian pula teknologi informasi yang diterapkan Perpustakaan Universitas Riau, adanya teknologi informasi ini diharapkan tingkat pelayanan kepada pengunjung perpustakaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Namun dalam penerapan *institutional repository* masih ditemukan insiden dan masalah dalam memberikan pelayanan. Penanganan masalah yang tidak tepat akan menyebabkan masalah dapat terjadi kembali. Masalah – masalah yang terjadi berulang juga dapat memberikan dampak negatif kepada pengguna layanan dan organisasi. Berdasarkan wawancara peneliti terhadap Kepala Bidang IT Perpustakaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki oleh Universitas Suska Riau

Staf Iptek Universitas Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Universitas Riau, kendala yang ditemukan dalam penerapan *institutional repository* adalah:

1. *Server* sering mengalami *down* atau *error* sehingga proses pengunggahan dokumen menjadi tertunda dan user tidak dapat mengakses *institutional repository*.
2. Tidak adanya Standar *Operasional Prosedur* (SOP) yang dimiliki *institutional repository* sehingga tidak ada panduan khusus tentang bagaimana mengatasi masalah-masalah yang terjadi.
3. Maintenance sistem tidak dilakukan secara rutin atau berkala. Pemeliharaan dilakukan ketika sistem mulai melamban dan bermasalah. Contohnya, *institutional repository* pernah tidak bisa diakses selama 2 bulan.
4. *institutional repository* sudah dua kali mengalami kehilangan data. Sistem pernah diretas dan kehilangan data secara keseluruhan, selain itu sistem juga pernah kehilangan data statistik pengunjung *institutional repository*.

Dari permasalahan diatas maka dibutuhkan prosedur standar sebagai panduan atau acuan untuk menangani masalah atau kendala yang terjadi pada sistem *institutional repository*. Pada praktiknya, proses perawatan *institutional repository* dilakukan setelah sistem mengalami masalah atau sudah lamban saat dioperasikan. Tidak pernah ada aturan baku dalam proses penanganan masalah dan perawatan sistem *institutional repository*. Oleh karena itu diperlukan proses yang terstandar sebagai panduan atau acuan dalam melakukan proses penanganan masalah *institutional repository*, yang akan didokumentasikan dalam bentuk dokumen SOP (*Standard Operating System*). *Standard Operating System* (SOP) adalah suatu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan (Hartatik, 2014). SOP memiliki beberapa manfaat diantaranya untuk menstandarisasi aktivitas yang dikerjakan, sebagai dokumen yang mendeskripsikan dan mendokumentasikan harapan kinerja dan digunakan sebagai alat untuk memberikan pelatihan kepada pegawai.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, dokumen SOP diimplementasikan nantinya menggunakan metode analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi saat ini dengan kondisi ideal *institutional repository*. Pengukuran kualitas dan dilakukannya penanganan masalah serta perubahan layanan menjadi faktor penting dalam memenuhi kebutuhan perpustakaan atau pengguna, di mana kualitas layanan dituntut semakin tinggi saat kebutuhan atau permintaan semakin banyak, dan untuk melakukan analisis tersebut dibutuhkan *framework* sebagai acuan atau standar pengelolaan layanan TI atau Teknologi Informasi yang baik, seperti ITIL atau *Information Technology Infrastructure Library* yang merupakan standar yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



telah banyak digunakan dalam menerapkan tata kelola IT yang baik.

ITIL adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengolahan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI). ITIL V.3 memiliki lima domain, yaitu *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, *Service Operation*, serta *Continual Service Improvement*. Domain ITIL yang akan digunakan pada penyusunan SOP saat ini adalah *Service Operation*. Domain *Service Operation* merupakan tahapan *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah dijanjikan dengan permasalahan sebelumnya. Panduan-panduan ini mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI serta pengelolaan perubahan desain, skala, ruang lingkup serta target kinerja layanan TI. Dalam *Service Operation* ini terdapat proses-proses yaitu *event Management*, *problem management*, *access management*, *request fulfilment*, *incident management*. Namun, pada penyusunan SOP *institutional repository* lingkup proses yang akan digunakan adalah *problem management* dan *incident management*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, Peneliti akan mengangkat tema penelitian yaitu “**Perancangan SOP Sistem *Institutional Repository* Berdasarkan ITIL V3 Domain *Service Operation* (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Riau)**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana cara merancang SOP *Institutional Repository* Perpustakaan Universitas Riau dengan menggunakan framework ITIL V3 *domain Service Operation*?”

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, adapun batasan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada Perpustakaan Universitas Riau
2. Perancangan SOP ini digunakan untuk *institutional repository*.
3. Framework yang digunakan adalah ITIL V3 dengan domain *Service Operation* dan lingkup proses *problem management* dan *incident management*
4. Penyusunan SOP dilakukan hingga tahap verifikasi dan validasi, tidak sampai tahap implementasi SOP.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1.4 Tujuan

- © Tujuan tugas akhir ini adalah:
1. Untuk mengetahui kesenjangan sistem *institutional repository* yang diterapkan di Perpustakaan Universitas Riau pada proses problem management dan incident management.
 2. Menghasilkan dokumen SOP untuk penanganan masalah pada layanan *institutional repository* berdasarkan ITIL V3.
 3. Untuk memberikan rekomendasi sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan tata kelola sistem *institutional repository* yang lebih baik.

1.5 Manfaat

- Manfaat tugas akhir ini adalah:
1. Perpustakaan Universitas Riau memiliki prosedur operasi pengelolaan permasalahan yang sesuai standar dan sudah didokumentasikan (SOP) sesuai dengan standar ITIL v3
 2. Memudahkan pegawai Perpustakaan Universitas Riau untuk menangani masalah hingga permasalahan terselesaikan
 3. Sebagai bahan pengambilan keputusan untuk meningkatkan layanan dan mencapai tingkat kematangan yang lebih baik

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

BAB 2 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) *standard operating procedure* SOP; (2) manfaat SOP; (3) penyusunan dokumen *standard operating procedure*; (4) sistem; (5) informasi; (6) perpustakaan perguruan tinggi; (7) *institutional repository*; (8) tata kelola teknologi informasi; (9) kerangka kerja teknologi informasi; (10) ITIL v3 (*information technology infrastructure library*); (11) ITIL v3 Lifecycle; (12) incident management dan (12) sejarah perpustakaan universitas riau.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

BAB 3 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kerangka penelitian; (2) tahap pengumpulan data dan informasi; (3) pengumpulan data; (4) tahap analisis kesenjangan; (5) tahap pembuatan dokumen SOP; (6) tahap analisis dan pembahasan; (7)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



mind map penelitian; (8) subjek dan penelitian; (10) pengumpulan data dan informasi; (11) metode pengolahan data; (12) pendekatan analisis yang digunakan; (13) perancangan dokumen *standard operating procedure* SOP; (14) perencanaan pengujian dokumen *standard operating procedure* SOP; (15) implementasi; dan (16) hasil observasi.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

BAB 4 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) analisis kesenjangan; (2) penyusunan *standard operating procedure*; (3) struktur *standard operating procedure*; (4) formulir; dan (5) hasil pengujian *standard operating procedure*.

BAB 5. PENUTUP

BAB 5 pada tugas akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan; dan (2) saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Standard Operating Procedure (SOP)

SOP merupakan serangkaian panduan yang terdokumentasi secara jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari di dalam suatu organisasi. Berdasarkan fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan dan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Menurut Santosa dikutip dari Susanti (2017) terdapat beberapa tujuan yang menjadi dasar bagi organisasi untuk menyusun suatu dokumen *standard operating procedure* (SOP), antara lain:

1. Organisasi menginginkan adanya sebuah dokumen yang berisi rangkaian aktivitas yang dapat digunakan secara praktis oleh organisasi
2. Organisasi menginginkan agar aktivitas yang dijalankan dapat dilakukan secara disiplin oleh anggota organisasi sesuai dengan tanggung jawabnya.
3. Memudahkan organisasi dalam melakukan penyaringan, seleksi dan analisis terkait aktivitas atau pekerjaan yang tidak perlu
4. Membutuhkan adanya suatu alat yang dapat digunakan untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai organisasi

2.2 Manfaat SOP

Dalam penggunaannya terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menerapkan SOP. Berikut beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan menerapkan penggunaan SOP:

1. Meningkatkan efisiensi organisasi
2. Mengurangi tingkat kesalahan yang dilakukan
3. Sebagai jalan untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan
4. Sebuah alur mengenai bagaimana menyelesaikan permasalahan

Menurut Isin Akhyar (2012) terdapat beberapa manfaat SOP antara lain:

1. Menjamin proses berjalan dengan baik tanpa adanya gangguan dan selesai sesuai dengan waktu yang dijadwalkan
2. Menjamin tidak adanya kesalahan dalam proses yang dijalankan
3. Dapat digunakan sebagai dokumen untuk melatih pegawai tentang proses yang sebaiknya dijalankan
4. Memberikan penjelasan mengenai proses dan langkah-langkah yang harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dikerjakan

2.3 Penyusunan Dokumen *Standard Operating Procedure*

Menurut PermenpanRB no.35 tahun 2012, terdapat beberapa prinsip yang perlu diketahui untuk menyusun dokumen SOP, antara lain:

1. Prinsip kejelasan dan kemudahan prosedur yang disusun mudah dimengerti dan diterapkan (bahasa yang digunakan mudah dimengerti, kejelasan penggunaan simbol dan keterangannya, kelengkapan konten/isi dokumen SOP, pendefinisian aktivitas dan peran sudah sesuai untuk setiap layanan).
2. Prinsip keselarasan Prosedur yang dibuat selaras dengan prosedur lain yang terkait (konsistensi antar prosedur satu dan prosedur lain yang terkait).
3. Prinsip keterukuran Hasil, waktu dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitasnya (terdapat indikator pengukuran kinerja)
4. Dinamis prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan (memenuhi standar kualitas layanan organisasi).
5. Prinsip orientasi pada pengguna prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna (mencakup aktivitas yang dibutuhkan pengguna untuk setiap proses, seperti adanya aktivitas penerimaan keluhan, penginformasian status, target waktu penyelesaian laporan keluhan, dan sebagainya)
6. Prinsip kepatuhan hukum memenuhi peraturan hukum yang berlaku (sesuai dengan kebijakan, tupoksi, aturan keuangan organisasi, SLA)
7. Prinsip kepastian hukum ditetapkan pimpinan sebagai produk hukum yang harus ditaati dan dilaksanakan (adanya statement yang menyatakan perlunya dan alasan penggunaan SOP oleh pihak organisasi)

Selain prinsip, perlu diketahui juga format penyusunan SOP yang perlu digunakan dalam penyusunan SOP, terdapat empat faktor yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan SOP:

1. Banyaknya keputusan yang dibuat dalam suatu prosedur
2. Banyaknya langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam satu prosedur
3. Siapa target yang melaksanakan SOP
4. Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan SOP

Secara umum, format SOP dapat dikategorikan menjadi empat jenis, antara lain (Pedoman Penyusunan Standar operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012):

1. Langkah sederhana (*simple steps*) SOP paling sederhana yang memuat sedikit kegiatan dan keputusan yang ditujukan bagi beberapa orang saja



yang melaksanakan prosedur. Biasanya proses yang dilakukan pendek dan umumnya kurang dari sepuluh langkah.

Tahapan berurutan (*hierarchical steps*) Format ini digunakan jika prosedur yang disusun panjang, lebih dari sepuluh langkah dan membutuhkan informasi lebih detail. Dalam format ini, langkah yang diidentifikasi dijabarkan ke dalam sub langkah secara terperinci.

Grafik (*graphic*) Format ini digunakan jika prosedur memiliki kegiatan yang panjang dan spesifik. Kegiatan tersebut dijabarkan ke dalam sub proses yang lebih pendek. Format ini digunakan jika prosedur membutuhkan gambaran foto atau diagram.

Diagram alir (*flowcharts*) Format ini digunakan jika SOP membutuhkan pengambilan keputusan yang kompleks. Format ini melibatkan beberapa simbol umum untuk menggambarkan proses yang merupakan pengembangan dari simbol dasar *flowchart*. Terdiri atas dua jenis, yaitu linear *flowchart* dan branching flowchart.

2.4 Sistem

Sistem bisa diartikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Secara pendekatan prosedur, sistem adalah kumpulan dari prosedur-prosedur dengan tujuan tertentu. Adapun secara pendekatan komponen sistem dapat diartikan sebagai komponen-komponen yang saling berinteraksi satu dengan yang lainnya dan menjadi satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu (Jogiyanto, 2005).

Sistem Sutabri (2012) terdiri atas bagian atau komponen yang berpadu untuk mencapai satu tujuan. Setiap komponen dalam suatu sistem saling bergantung satu sama lain, oleh karena itu setiap komponen menjadi penting untuk diperhatikan. Dikutip dari (Jogiyanto, 2005) sistem mempunyai karakteristik tertentu, yaitu.

1. Komponen.

Sistem terdiri dari beberapa komponen yang memiliki karakteristik dan fungsi tertentu. Secara keseluruhan, proses sistem dipengaruhi oleh komponen-komponen yang menyusunnya.

2. Batasan Sistem

Batasan sistem yaitu daerah yang membatasi antar sistem, atau dengan lingkungan luarnya.

3. Lingkungan Luar Sistem

Segala sesuatu yang berada di luar batas sistem yang mempengaruhi sistem operasi

4. Penghubung Sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Media yang menghubungkan antar subsistem yang memungkinkan sumber-sumber daya mengalir antar subsistem – subsistem tersebut.

5. Masukan Sistem

Masukan sistem adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan diklasifikasi menjadi dua, yaitu masukan perawatan dan masukan sinyal. Masukan perawatan (Maintenance input) adalah energi yang dimasukkan agar sistem dapat beroperasi. Masukan sinyal (Signal Input) adalah energi yang diproses untuk mendapatkan hasil atau keluaran dari sistem.

6. Keluaran

Keluaran sistem adalah energi yang sudah diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran dapat berupa energi untuk subsistem lain.

7. Pengolahan Sistem

Pengolahan atau proses adalah merubah masukan menjadi keluaran. Proses ini dapat dilakukan oleh manusia, mesin, dan komputer.

8. Sasaran Sistem.

Setiap sistem memiliki sasaran atau tujuan. Sistem dikatakan berhasil jika bias mencapai sasaran atau tujuannya terpenuhi. Sasaran juga dipengaruhi oleh masukan dan keluaran yang dihasilkan.

Sistem diklasifikasikan dalam beberapa sudut pandang (Yakub, 2012), yaitu.

1. Sistem abstrak, yaitu sistem yang hanya berupa ide – ide atau gagasan dan tidak tampak secara fisik.
2. Sistem fisik, yaitu sistem yang ada secara fisik sehingga dapat dilihat.
3. Sistem tertentu, yaitu sistem yang prosesnya, dan interaksi antar komponennya dapat diprediksi, sehingga hasil keluarannya dapat diramal
4. Sistem tak tentu, yaitu hasilnya menggunakan probabilitas sehingga kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi
5. Sistem tertutup, yaitu sistem yang tidak dipengaruhi oleh lingkungan.
6. Sistem terbuka, sistem yang berhubungan dengan lingkungan

2.5 Informasi

Menurut McLeod yang dikutip dari Gondodiyoto (2007), informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang sudah lebih memiliki arti tertentu bagi kebutuhan penggunanya. Sedangkan informasi menurut Sutabri (2012) adalah data yang telah diklasifikasi atau diolah agar bisa digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam pandangan Saracevic dikutip dari Suwarno (2014), informasi diklasi-



fikasi dalam 3 pengertian:

1. Secara sempit, informasi adalah serangkaian pesan – pesan yang yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan.
2. Informasi dalam arti luas dihubungkan dengan proses kognitif dan kemampuan memahami pada diri manusia
3. Informasi dalam artian lebih luas, informasi tidak hanya dihubungkan dengan pesan atau proses semata, melainkan dengan konteks sosialnya, berupa situasi, persoalan, kajian tugas, dan sebagainya.

Informasi bersumber dari data. Data yang masih berbentuk mentah perlu diolah untuk menghasilkan informasi. Namun, tidak semua hasil pengolahan data dapat menjadi informasi. Hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang, maka hasil pengolahan tersebut bukanlah informasi bagi seseorang tersebut.

Menurut Mcleod dikutip dari Darmawan dan Fauzi (2013), informasi yang berkualitas harus memiliki ciri – ciri:

1. Akurat, informasi menggambarkan atau menyatakan keadaan yang sebenarnya.
2. Tepat waktu, informasi harus tersedia ketika dibutuhkan.
3. Relevan, informasi yang diberikan haruslah sesuai dengan yang dibutuhkan,
4. Lengkap, informasi yang diberikan tidak ada kurang dan lengkap.

2.5.1 Sistem Informasi

Muhammad Fakri Husein dan Amin Wibowo dalam bukunya yang berjudul Sistem Informasi Manajemen yang dikutip dari Gondodiyoto (2007), mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan dan berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sistem informasi sangat diperlukan para manajer organisasi guna melaksanakan tugas khusus tertentu yang sangat esensial bagi berfungsinya organisasi. Sistem informasi mempunyai komponen-komponen Sutabri (2012) yang diantaranya adalah:

1. Blok masukan (*input block*), yaitu media untuk mengambil atau memasukkan data, dapat berupa dokumen – dokumen dasar.
2. Blok model (*model block*), yaitu terdiri dari prosedur, logika, dan model matematik yang akan mengolah data input serta data yang telah tersimpan di database dengan metode tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan
3. Blok keluaran (*output block*), yaitu produk, hasil, atau keluaran yang meru-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang dapat digunakan oleh setiap tingkat manajemen dan para pemakai sistem.

4. Blok teknologi (*technology block*). Teknologi digunakan sebagai alat penerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian dari sistem secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari tiga bagian utama, yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*)
5. Blok basis data (*database block*). Basis data merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain, tersimpan di perangkat keras komputer dan menggunakan perangkat lunak untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data untuk keperluan penyediaan informasi lebih lanjut. Data yang berada di dalam basis data harus diorganisasikan supaya menghasilkan informasi yang berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya.
6. Blok kendali (*control block*). Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk meyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah ataupun bila terjadi kendala dapat langsung cepat diatasi.

Dari penjelasan mengenai komponen – komponen sistem informasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap komponen memiliki peranan penting dan saling berhubungan satu sama lain.

2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelayanan teknis (UPT) perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unit lain ikut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta menyediakan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya ((Wiyarsih dan Santoso, 2015) dikutip oleh (Hijriyani dan Machali, 2017)).

Basuki (1993) menyatakan pendapatnya, bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun Lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Sebagaimana yang tertuang dalam pasal 3 Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecer-



dasar dan keberdayaan bangsa.

© Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah organisasi atau unit yang merupakan badan bawahan perguruan tinggi, meliputi perpustakaan universitas, fakultas, ataupun jurusan dan memiliki tujuan atau fungsi untuk memilih, mengumpulkan, mengolah, merawat serta memberikan pelayanan informasi sebagai pendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Keberadaan perpustakaan penting untuk tetap diakui keberadaannya sebagai penyedia informasi bagi penggunanya, maka dari itu perlu adanya perbaikan dan peningkatan pelayanannya. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi yang berperan sangat penting bagi pertumbuhan dunia Pendidikan tinggi, yaitu dengan menyediakan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan bidang Pendidikan yang dijalani (Noerhayati, 1987).

2.6.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering dimaknai sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian. Di perguruan tinggi, perpustakaan dianggap sebagai jantungnya perguruan tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan memiliki peranan yang sangat penting dalam perguruan tinggi.

Menurut Wiyarsih dan Santoso (2015) dikutip oleh Hijriyani dan Machali (2017), Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan mempunyai berbagai fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

3. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Beras Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademika dan staf non-akademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambahan terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan tri dharmanya.

Basuki (1993), juga menyatakan tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tetapi juga lembaga induknya.

Menurut Noerhayati (1987), tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek:

1. Pengumpulan informasi
2. Pengolahan informasi
3. Pemanfaatan informasi
4. Penyebaran informasi



Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bahwa tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi tidak lain sebagai penyedia jasa pelayanan informasi meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan sehingga dapat dimanfaatkan pengguna sebagai wujud dukungan, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi.

2.6.2 Perpustakaan Digital

Borgman (2003) menyatakan perpustakaan digital adalah suatu sistem yang menyediakan suatu komunitas pemustaka dengan akses terpadu yang memberikan akses yang luas terhadap informasi dan ilmu pengetahuan yang telah tersimpan dan terorganisasi dengan baik.

Perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan berbagai sumber informasi yang mencakup staf ahli, untuk memilih, menyusun, dan menyediakan akses karya ilmiah agar diinterpretasikan, didistribusikan, dan dipelihara secara terintegrasi dari waktu ke waktu sedemikian rupa sehingga selalu tersedia dan siap dimanfaatkan oleh komunitas pemustaka. Berikut adalah ciri perpustakaan secara digital secara umum:

1. Menggunakan komputer untuk mengelola SDP.
2. Menggunakan saluran elektronik untuk menghubungkan penyedia informasi dengan pengguna informasi.
3. Memanfaatkan transaksi elektronik.
4. Memakai sarana elektronik untuk menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada pemustaka.

Semakin berkembangnya zaman, perpustakaan juga mengikuti kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanannya. Dengan adanya perpustakaan digital tentu akan memudahkan pengguna layanannya untuk mengakses informasi dimana saja dan kapan saja.

2.7 Institutional Repository

Menurut Pendit (2008), istilah Institutional repository atau “Simpanan Kelembagaan” merujuk ke sebuah kegiatan menghimpun dan melestarikan koleksi digital yang merupakan hasil karya intelektual dari sebuah komunitas tertentu. Suatu tempat untuk menyimpan dan melestarikan informasi digital yang didistribusikan dalam jaringan komputer untuk digunakan kembali. Repository dapat berarti gudang sehingga bisa mencakup perpustakaan, museum, arsip bahkan juga gudang. Kini pengertian institutional repository mengacu pada penyimpanan dan preservasi informasi digital sebuah organisasi atau aset pengetahuan sebuah organisasi.



Ahwan, Murtiningsih, dan Rohmiyati (2012) menyebutkan bahwa jenis koleksi yang disediakan pada sebuah institutional repository dapat berupa proposal penelitian, hasil penelitian, buku lepas, bahan pengajaran, buku, data, laporan penelitian, prosiding atau hasil seminar, skripsi, tesis, disertasi, dan buku panduan.

Karakteristik koleksi institutional repository menurut (Pendit, 2008) adalah pengirim materi untuk disimpan bukanlah hanya si pembuat, tetapi juga pemilik karya (misalnya penerbit yang sudah membeli hak cipta dari penulis) dan pihak ketiga (misalnya pustakawan). Selain karya, disimpan pula metadata dari karya tersebut, dan ini dimungkinkan karena perangkat lunaknya memang sudah dilengkapi dengan borang untuk mengisi metadata secara mudah.

Pada umumnya tersedia mekanisme sederhana untuk meletakkan, mengambil mencari dokumen, karena mengendalikan inisiatif dari pihak pengirim, maka sebuah simpanan kelembagaan perlu mendapatkan kepercayaan dan dukungan. Karakteristik setiap simpanan kelembagaan tertentu saja sangat ditentukan oleh lembaga tempatnya berada, selain oleh jenis koleksinya, yang terutama merupakan hasil penelitiannya.

Menurut Pandapotan (2013), ada empat hal yang menjadi perhatian utama bagi eksistensi institutional repository sebuah perguruan tinggi, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengumpulkan konten dalam satu lokasi sehingga mudah untuk ditemukan kembali.
2. Untuk menyimpan dan melestarikan aset intelektual sepanjang waktu.
3. Untuk menyediakan akses terbuka terhadap karya intelektual institusi kepada khalayak umum.
4. Untuk menciptakan visibilitas global bagi hasil karya ilmiah institusi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai pendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, mempunyai tugas mengelola koleksi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu jenis koleksi di perpustakaan perguruan tinggi adalah koleksi karya ilmiah mahasiswa seperti skripsi, tesis dan disertasi yang merupakan koleksi lokal baik dalam bentuk tercetak maupun digital. Koleksi lokal tersebut perlu dikelola menggunakan sarana teknologi agar mudah diakses dan dimanfaatkan oleh pemustaka. Koleksi lokal dalam bentuk digital dari suatu institusi yang dikelola dan disimpan dalam suatu tempat serta didistribusikan melalui jaringan komputer agar dapat digunakan lagi oleh masyarakat institusi maupun masyarakat umum disebut sebagai *institutional repository*. Salah satu software untuk mengelola koleksi *repository* adalah *Eprints*. Dengan adanya institutional repository diharapkan koleksi repository dapat diakses



dengan mudah dari mana saja dan kapan saja.

2.7.1 Fungsi *Institutional Repository*

Fatmawati (2013) IR berfungsi sebagai indikator nyata dari kualitas sebuah perguruan tinggi, sehingga meningkatkan visibilitas (*visibility*), *prestise* (*prestige*), dan nilai publik (*public value*).

Menurut Purnomo dan Farida (2010), *institutional repository* bagi institusi maupun individu dapat memastikan upaya preservasi jangka panjang (*the long-term preservation*) terhadap produk (*output*) akademik dari sebuah institusi pendidikan tinggi, sehingga hal ini dapat meningkatkan visibilitas dan gengsi (*prestige*), dan berperan juga sebagai iklan (*advertisement*) untuk menarik sumber-sumber pendanaan, para dosen baru yang berpotensi dan mahasiswa. Bagi para individu *institutional repository* ini dapat menjadi sarana bagi mereka sebagai pusat preservasi karya ilmiah para peneliti, yang meningkatkan penyebar luasan (*dissemination*). Hal ini jelas sangat berpotensi dapat dimanfaatkan oleh komunitas akademisi maupun peneliti, karena semua hasil laporan penelitian dikumpulkan dalam satu tempat.

Kehadiran open access repository juga dipandang dapat menjadi solusi bagi perguruan tinggi yang memiliki keterbatasan anggaran dalam mengatasi minimnya ketersediaan jurnal-jurnal elektronik ilmiah yang memiliki harga sangat tinggi, dan juga sulitnya mendapatkan akses terhadap hasil-hasil penelitian dan karya ilmiah. Dengan *open access repository* hasil-hasil penelitian karya-karya ilmiah yang berasal dari para sivitas akademika universitas tersebut kemudian dapat diakses secara online untuk disitir, dan digunakan untuk keperluan ilmiah.

Dalam hal untuk peningkatan kinerja dan akreditasi universitas, pengelolaan *open acces repository* menjadi bagian penting dalam penentuan ranking Universitas, terutama yang didasarkan atas penilaian berbasis web atau webometrik. Untuk mencapai peringkat Universitas baik, maka suatu universitas akan diukur dari kemampuannya mempublikasikan dan menyebarkan hasil-hasil penelitian dan karya-karya lokal ilmiahnya secara terbuka kepada masyarakat dunia (Rifai, 2014).

2.7.2 Tujuan *Institutional Repository*

Institutional repository mempunyai dua tujuan/sasaran pokok, yaitu:

1. Menyediakan akses terbuka ke hasil penelitian institusional dengan pengarsipan sendiri hasil penelitian tersebut.
2. Menyimpan dan melestarikan aset digital institusional lainnya, meliputi literatur yang tidak diterbitkan atau yang mudah hilang (misal thesis atau laporan teknis).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.7.3 Manfaat *Institutional Repository*

Manfaat institutional adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengumpulkan karya ilmiah-intelektual sivitas akademika dalam satu lokasi agarmudah ditemukan kembali baik melalui google maupun mesin pencari lainnya.
2. Untuk menyediakan akses terbuka terhadap karya ilmiah-intelektual yang dihasilkan sivitas akademika dan menjangkau khalayak lebih luas lagi dengan tempat dan waktu yang tak terbatas.
3. Untuk meningkatkan dampak dari karya ilmiah-intelektual yang dihasilkan sivitas akademika.
4. Untuk mempromosikan karya ilmiah-intelektual yang dihasilkan sivitas akademika.
5. Sebagai etalase dan tempat penyimpan yang aman untuk hasil penelitian sivitas akademika.
6. Untuk menyediakan URL jangka panjang bagi karya ilmiah-intelektual hasil penelitian sivitas akademika.
7. Apabila terjadi plagiasi terhadap karya ilmiah-intelektual yang dipublish di repository akan mudah diketahui dan ditemukan.

2.8 Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola teknologi informasi merupakan konsep yang berkembang dari sector swasta, namun dengan berkembangnya penggunaan teknologi oleh sector public (organisasi – organisasi pemerintahan), maka juga diterapkan di sector yang menuntut perbaikan pelayanan bagi masyarakat umum (Sarno, 2009).

Tata kelola teknologi informasi adalah tanggung jawab dewan direksi dan manajemen eksekutif. Tata kelola teknologi informasi merupakan bagian terintegrasi dari pengelolaan perusahaan yang mencakup kepemimpinan, struktur serta proses organisasi yang memastikan bahwa teknologi informasi perusahaan dapat dipergunakan untuk mempertakahkan dan memperluas strategi dan tujuan organisasi (Surendro, 2009).

2.9 Kerangka Kerja Teknologi Informasi

Isu utama dalam pengelolaan TI masa kini adalah bagaimana menyelaraskan strategi bisnis dengan TI. Isu tersebut merupakan bagian dari fokus pembahasan Tata Kelola TI. Berbagai kerangka kerja tata kelola TI tersedia dan sudah dibakukan serta diakui di seluruh dunia, contoh: Information Technology Infrastructure Library (ITIL), ISO dan Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT) (COBIT, 2005) dikutip oleh (Sarno, 2009)).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.10 ITIL v3 (*Information Technology Infrastructure Library*)

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) merupakan suatu kerangka kerja umum yang menggambarkan best practice dalam mengelola layanan, pengembangan serta operasi TI. ITIL menyediakan kerangka kerja bagi tata kelola TI yang berfokus kepada pengukuran secara terus-menerus serta perbaikan kualitas layanan TI yang diberikan, baik dari sisi bisnis dan dari sisi pelanggan. Hal ini yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan ITIL diseluruh dunia dan telah memberikan kontribusi untuk penggunaan produktif serta memberikan manfaat yang diperoleh organisasi melalui pengembangan dan proses selama organisasi itu ada (ITSMF, 2007). Sementara nama ITIL dan IT Infrastructure Library merupakan merek dagang yang terdaftar atas nama milik United Kingdom's Office Government Commerce (OGC, 2011).

2.10.1 Sejarah ITIL

ITIL sendiri dikeluarkan antara tahun 1989 dan 1995 oleh HMSO (Her Majesty's Stationery Office) di Inggris dengan nama CCTA (Central Communication and Telecommunication Agency) yang kemudian kedalam kantor pemerintah perdagangan OGC (Office of Government Commerce). Sejak tahun 2010 OGC telah menjadi bagian dari ERG (Efficiency and Reform Group) dalam Cabinet Office pemerintahan Inggris. Awal ITIL hanya digunakan secara terbatas di Inggris Raya dan Belanda saja, untuk versi awal ITIL terdiri dari 31 buku yang mencakup seluruh aspek penyediaan layanan IT.

Pada tahun antara 2000 dan 2001, agar membuat ITIL lebih mudah diakses dan terjangkau, ITIL V2 mengkonsolidasi publikasi menjadi 8 set yang dikelompokkan kedalam pedoman proses terkait untuk mencocokkan berbagai aspek yang berbeda dari manajemen TI, aplikasi serta layanan. Namun fokus utama dari ITIL masih tetap pada service management, yang sejauh ini paling banyak digunakan dan beredar tentang publikasi versi 2. Pada buku ITIL versi 2 terdiri atas beberapa disiplin yaitu IT service management (dukungan layanan dan layanan publik), bimbingan layanan operasional (infrastruktur manajemen ICT, manajemen keamanan, perspektif bisnis, aplikasi manajemen serta software asset management), pedoman implementasi ITIL (planning to implement service II-11 management) dan pedoman bagi unit kecil TI (implementasi ITIL untuk skala kecil). ITIL versi 2 digantikan dengan ITIL versi 3 yang terdiri atas beberapa disiplin, yaitu ITIL service strategy, ITIL service design, ITIL service transition, ITIL Service Operation dan ITIL continual service improvement.

Pada tahun 2011 ITIL versi 3 diperbaiki dan disempurnakan lagi menha-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di ITIL versi 3 2011, perbaikan ini bukan merupakan versi baru ITIL melainkan perbaikan beberapa nama proses. Kerangka kerja ITIL menyediakan struktur yang menerangkan layanan TI kedalam bentuk lifecycle (siklus hidup), pembuatan struktur dalam lifecycle ini berfungsi untuk mempermudah pemahaman dalam tahap proses dan fungsi TI yang ada didalam ITIL.

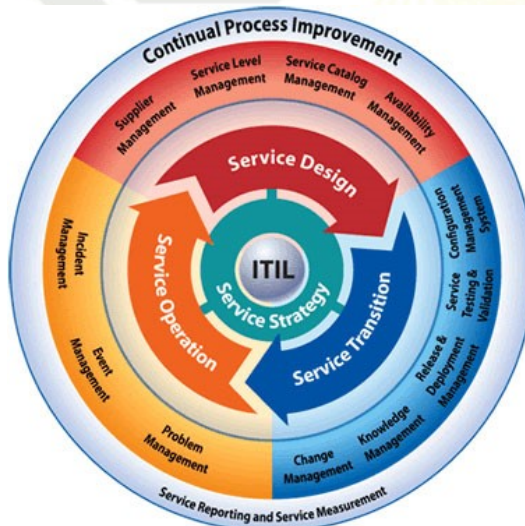
2.10.2 Manfaat ITIL

Menurut ITSMF (2007), manfaat dari Information Technology Infrastruktur Library sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketersediaan layanan yang langsung mengarah untuk meningkatkan keuntungan bisnis dan pendapatan.
2. Meningkatkan waktu terhadap pasar untuk produk dan jasa baru.
3. Meningkatkan kepuasan pengguna dan pelanggan dengan layanan IT.
4. Meningkatkan pengambilan keputusan dan resiko yang dapat dioptimalkan.
5. Penghematan keuangan melalui pengurangan pekerjaan ulang, waktu yang hilang dan peningkatan penggunaan manajemen sumber daya.

2.11 ITIL v3 Lifecycle

Menurut OGC (2011), ITIL V3 membagi layanan kedalam 5 Service Lifecycle yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation dan Continual Service Improvement yang dapat dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1. Siklus Layanan ITIL

2.11.1 Service Operation

Service operation dalam lifecycle memiliki tujuan yaitu membantu suatu organisasi untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan bisnis melalui penyampaian



layanan TI yang efektif dan efisien dan memastikan bahwa akses yang diberikan hanya kepada pihak yang berwenang untuk menerima layanan TI tersebut, service operation memiliki fungsi untuk menggambarkan proses, organisasi dan tools yang digunakan untuk mendukung aktivitas yang sedang berlangsung demi memberikan dukungan untuk layanan tersebut. Proses-proses yang terdapat dalam service operation OGC (2011) adalah sebagai berikut:

1. *Event management.*

Merupakan manajemen untuk memonitor, mensurvei serta mengevaluasi semua peristiwa yang terjadi dalam infrastruktur TI untuk meninjau kinerja TI secara berkala guna melacak dan meningkatkan persiapan dalam menghadapi kejadian yang tidak terduga. Event-event yang terjadi berkaitan dengan konfigurasi sistem, konfigurasi database, infrastuktur jaringan dan server belum mempunyai dokumentasinya. Akan tetapi, event yang terjadi hanya dideteksi berdasarkan keluhan atau masukan yang ada. Penanganan terhadap event-event yang terjadi biasanya dilakukan berdasarkan prioritas dikarenakan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat terkait penanganan event serta monitoring dan evaluasi semua peristiwa yang terjadi.

2. *Incident management.*

Incident Management merupakan adanya sebuah proses untuk pemulihan yang cepat terhadap layanan dengan tindakan atau respon yang cepat saat terjadi insiden dan meminimalisir dampak pada transaksi yang terjadi

3. *Request fulfilment.*

Ketersediaan proses untuk memenuhi permintaan user yang bersifat umum dan bukan insiden seperti pemberian informasi mengenai ketersediaan layanan dan prosedur.dalam tahapan ini devisi IT dapat menjawab semua permintaan dari user

4. *Problem management.*

Problem management merupakan semua kegiatan yang berlangsung untuk mendiagnosis penyebab insiden yang ditimbulkan beserta dengan kegiatan untuk menentukan solusi untuk masalah tersebut.

5. *Access management.*

Manajemen akses merupakan manajemen yang mengatur hak akses pengguna sistem. Inti dari proses ini adalah menerima hak akses yang berwenang, sementara akses pengguna yang tidak berwenang dicegah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

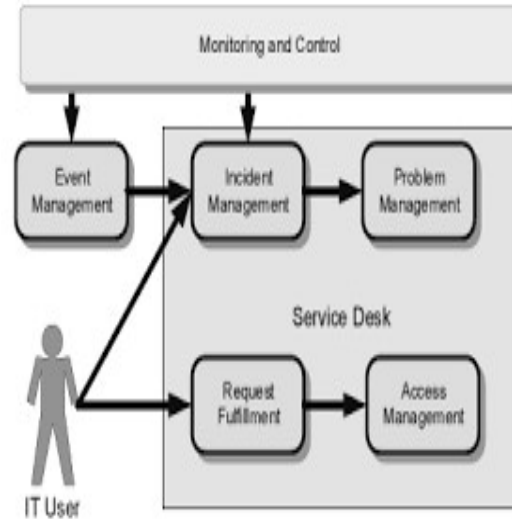
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Diagram Proses dan Kegiatan dari *Service Operation*

Sedangkan Fungsi-fungsi yang tercakup dalam Gambar 2.2 meliputi:

Service Desk, yaitu kontak utama bagi pengguna ketika layanan mengalami gangguan, permintaan layanan, atau perubahan pada layanan. Service desk menyediakan titik komunikasi bagi pengguna dan titik koordinasi bagi beberapa grup dan proses TI.

2. Technical Management. Menyediakan sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan proses operasi TI. Technical management juga berperan dalam merancang, menguji, dan meningkatkan layanan TI.
3. IT Operation Management. Menjalankan kegiatan operasional harian yang dibutuhkan untuk mengelola infrastruktur TI berdasarkan standarisasi yang telah dibuat selama tahap service design.
4. Application Management. Mendukung dan mengelola aplikasi operasional.

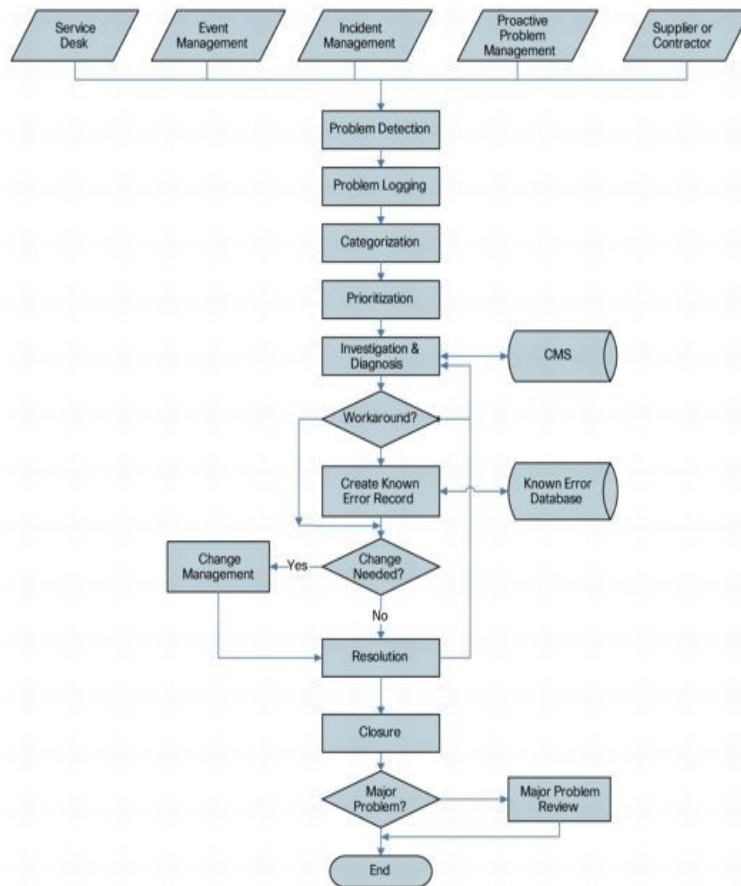
2.11.1.1 *Service Operation*

Merupakan proses yang dilakukan untuk mengelola akar permasalahan yang menjadi penyebab terjadinya insiden layanan TI agar insiden yang sama tidak terulang kembali, sehingga dapat meminimalisir dampak terjadinya insiden yang tidak dapat dicegah. Pada problem management terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan. Aktivitas tersebut dapat digambarkan melalui alur yang ditunjukkan pada Gambar 2.3 sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.3. Proses Problem Management

1. Problem Detection. Aktivitas yang dilakukan untuk mendeteksi permasalahan, dimana mendeteksi permasalahan dapat diketahui dari beberapa hal, yaitu dari insiden atau event management. Untuk mengetahui mana yang termasuk ke dalam permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi daftar insiden yang berulang.
 Problem Logging. Insiden yang terjadi secara berulang termasuk ke dalam kategori masalah, dimana perlu dilakukan pencatatan terhadap insiden yang menjadi permasalahan tersebut, mencakup:
 - (a) Detail pengguna
 - (b) Detail layanan
 - (c) Detail perlengkapan
 - (d) Tanggal/waktu pencatatan
 - (e) Detail prioritas dan kategorisasi
 - (f) Deskripsi insiden
 - (g) Nomor pencatatan insiden
 - (h) Detail aksi penanganan yang pernah dilakukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. **Problem Categorization.** Dilakukan aktivitas kategorisasi permasalahan (sama seperti yang dilakukan pada kategorisasi insiden)
4. **Problem Prioritization.** Dilakukan aktivitas penentuan prioritas permasalahan dengan mempertimbangkan frekuensi dan dampak yang berhubungan dengan insiden.
5. **Problem Investigation and Diagnosis.** Dilakukan aktivitas untuk menyelidiki dan mendiagnosis akar penyebab permasalahan terjadinya insiden untuk menentukan solusi penanganan yang sesuai. Diagnosis dapat dilakukan dengan mengamati KEDB (Known error Database) jika memilikinya, sehingga problem dapat langsung dilakukan penanganan sesuai dengan penyelesaian permasalahan yang pernah dilakukan sebelumnya.
6. **Workaround.** Apabila solusi penanganan terhadap akar penyebab permasalahan yang terjadi masih belum diketahui secara jelas, maka perlu diidentifikasi apakah membutuhkan penyelesaian permasalahan sementara. Apabila dibutuhkan, maka diterapkan penanganan sementara untuk mencegah dampak permasalahan semakin luas.
7. **Raise Known error Record If Required** Known error record merupakan catatan yang mendokumentasikan mengenai:
 - (a) akar penyebab permasalahan
 - (b) penyelesaian sementara yang dilakukan
 - (c) kaitannya dengan catatan problem
 - (d) status penanganan yang dilakukan dalam menyelesaikan problem dimana seluruh known error record disimpan pada sebuah database (KEDB), sehingga apabila terdapat permasalahan, maka dapat dilakukan penanganan lebih cepat.
8. **Problem Resolution** Setelah akar penyebab permasalahan telah diketahui beserta solusi penyelesaiannya, maka pada aktivitas ini dilakukan penerapan solusi penyelesaian tersebut. Jika akar penyebab permasalahan berhasil diselesaikan, maka dapat dilakukan penutupan permasalahan.
9. **Problem Closure** Apabila solusi penanganan telah diterapkan dan berhasil menyelesaikan permasalahan, maka dilakukan penutupan permasalahan. Sebelum dilakukan penutupan, perlu aktivitas pengecekan untuk memastikan pencatatan permasalahan telah terisi dan lengkap. Jika belum, maka lakukan update.
10. **Major Problem Review** Apabila permasalahan yang terjadi merupakan permasalahan yang besar, maka perlu dilakukan peninjauan terhadap aktivitas penanganan permasalahan yang telah dilakukan untuk memperoleh pela-



jaran bagi masa depan.

Pada problem management, service desk berperan dalam memberikan masukan kepada bagian manajemen terkait daftar pencatatan insiden yang selama ini dilakukan dan memberikan rekap atau informasi terkait daftar insiden yang berulang, sehingga service desk berperan aktif dalam membantu manajemen untuk mengidentifikasi atau mendeteksi permasalahan melalui insiden yang pernah terjadi. Bentuk pelaporan insiden yang dilakukan oleh service desk dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Dengan demikian, hal ini dapat memudahkan manajemen dalam mengidentifikasi problem dari permasalahan atau insiden yang sering terjadi.

2.11.1.2 *Incident Management*

Incident management adalah sebuah proses yang bertanggung jawab untuk mengelola siklus hidup dari semua insiden, yang memiliki tujuan untuk mengembalikan service kepada keadaan normal secepat-cepatnya dan meminimalisir dampak dari insiden tersebut pada operasi bisnis (Jantti, 2011). Frame work ITIL v.3 (2011) memberikan ilustrasi mengenai aktifitas yang terdapat pada proses incident management yang dapat dilihat pada Gambar 2.4 berikut.

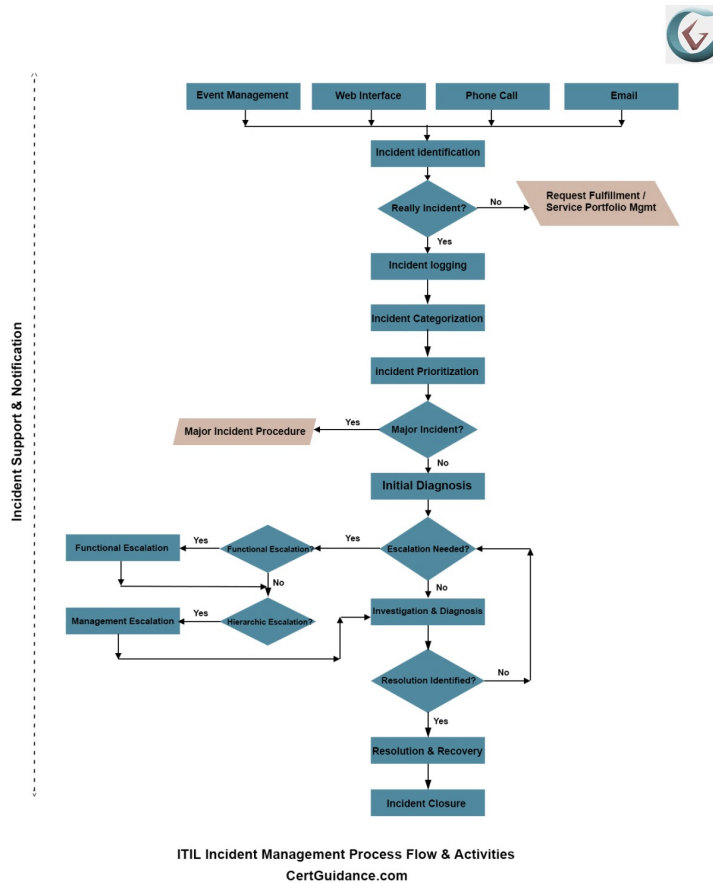
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Proses *Incident Management*

proses incident management sendiri perlu untuk didukung dengan per-
anyang direkomendasikan oleh framework ITIL v3 (2011) dapat dilihat pada
Tabel 2.1

Tabel 2.1. Peranan Untuk *Incident Management*

Peranan	Penjelasan
Incident management process owner	Memastikan proses incident managem- ent yang dijalankan sudah sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya
Incident management process manager	Mengelola jalannya proses incident manage- ment
First-line analyst	Memberikan support pertama kali pada se- buah insiden dengan mengikuti proses inci- dent management
Second-line analyst	Mendedikasikan hamper seluruh waktunya untuk mendiagnosa suatu insiden dan mencari tahu solusinya



Tabel 2.1 Peranan Untuk *Incident Management* (Tabel lanjutan...)

Peranan	Penjelasan
Third-line analyst	Grup teknis internal atau eksternal yang mendiagnosa dan mencari tahu solusi atas insiden yang dieskalasi

Teknologi untuk proses incident management disarankan untuk menampung informasi berikut ini pada setiap insiden berdasarkan frame work ITIL v.3 (2011) antara lain:

1. Nomor refrensi yang unik
2. Nama dan identitas pelaku yang merekam dan memperbarui data insiden
3. Kategori insiden
4. *Urgency* insiden
5. *Impact* insiden
6. Tanggal dan jam merekam, termasuk semua aktifitas di dalamnya
7. Metode notifikasi
8. Nama/*departemen*/telepon/lokasi user
9. Metode *callback*
10. Penjelasan dari gejala-gejala yang terjadi
11. Status insiden (*active, waiting, close, etc*)
12. *Configuration* item yang memiliki hubungan
13. *Incident/problem/change/known error* yang memiliki hubungan
14. *Support group*/pelaku yang dialokasikan untuk insiden terkait
15. Detail dari kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden beserta waktunya
16. Identitas pelaku yang menutup tiket
17. Tanggal dan waktu resolusi
18. Tanggal dan waktu *closure*
19. *Service catalogue*

Sedangkan untuk fitur yang disarankan terdapat pada sistem incident management berdasarkan framework ITIL v3 (2011) dapat dilihat pada Tabel 2.2 dan Tabel 2.3.

Tabel 2.2. Rekomendasi Fitur Teknologi untuk Sistem *Incident Management*

Fungsi	Deskripsi
Incident logging	Entry data tiket, menentukan kategori, menentukan prioritas dan pelacakan tiket

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 2.2 Rekomendasi Fitur Teknologi untuk Sistem *Incident Management* (Tabel lanjutan...)

Fungsi	Deskripsi
Integral CMS	Mejaga hubungan antara insiden, service request, problem, known error, workaround, dan configuration item. CMS dapat digunakan untuk menentukan prioritas dan membantuk investigasi dan diagnose
Process flow engine	Mengontrol proses incident management yang sudah ditentukan sebelumnya secara otomatis, misalnya untuk masalah email akan ditunjukkan kepada support group tertentu

Tabel 2.3. Rekomendasi Fitur Teknologi untuk Sistem *Incident*

Fungsi	Deskripsi
Automated alerting and escalation	Untuk menghindari sebuah insiden yang diacuhkan atau mengalami keterlambatan
Open interfacing to event management tools	Membentuk tiket insiden secara otomatis apabila suatu failure terjadi dan dideteksi oleh salah satu tools dari proses event management
A web interface	Memiliki modul self-help dan dapat digunakan user untuk meregister tiket
An integrated KEBD	Untuk menyimpan insiden/problem mendatang
Easy to use reporting	Laporan untuk menunjukkan metrics insiden yang dapat digunakan untuk Analisa problem management (reactive atau proactive) dan availability management Laporan insiden secara historical dan menggolongkan insiden per kategori, prioritas, status (open, close, in progress, etc) atau configuration item yang terkena dampak.

2.12 *Incident Management*

Berikut adalah penelilitian – penelitian terdahulu yang menjadi referensi peneliti dapat dilihat pada Tabel 2.4.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 2.4. Penelitian Sebelumnya

No	Peneliti	Judul	Masalah	Hasil
1	Annisa Rachmi, Tony Dwi Susanto, dan Anisah Herdiyanti	Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3	Masih banyak terjadinya insiden berulang dan bahkan meningkat setiap bulannya, sehingga dibutuhkan manajemen tata kelola yang sesuai standar untuk mengelola layanan TI dan menyelesaikan segala permasalahan TI yang ada di dalam perusahaan	Hasil akhir pembuatan dokumen SOP dibuat berdasarkan ITIL V3. Berdasarkan hasil analisis GAP, dihasilkan prosedur (2 prosedur baru dan 2 prosedur diperbarui). Juga dihasilkan beberapa kebijakan dan form untuk melengkapi dokumen SOP.
2	Selina Dwi Susanti (2017)	Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk berbasis ITIL v3 2011 dengan menggunakan analisis kesenjangan	Belum adanya SOP untuk pengelolaan akses layanan, akses pengelolaan insiden, serta pengelolaan request. Karena hal tersebut terdapat permasalahan sistem alur dan cara penyelesaian masalah yang tidak sistematis.	Dokumen SOP berbasis ITIL V3 dengan domain incident management dan problem management. Serta dilakukannya proses verifikasi dan validasi untuk memastikan SOP dapat digunakan dan memudahkan kinerja pegawai
3	Aridha Meitya Arifin, Murahartawaty, dan Ridha Hanafi (2018)	Analisis dan perancangan ITSM domain service operation pada layanan akademik institut pemerintahan dalam negeri (IPDN) dengan menggunakan framework ITIL versi 3		Menyusun panduan kerja yang sistematis dan terstruktur berupa SOP (Standard Operating Structure) yang membantu proses pencatatan insiden, menangani insiden dan penyelesaian insiden.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.13 Sejarah Perpustakaan Universitas Riau

Perpustakaan Universitas Riau didirikan pada tahun 1962 bersamaan dengan berdirinya Universitas Riau yang masih di bawah naungan Yayasan Universi-



tas Riau dan hanya menempati ruang seluas 100 meter persegi. Pada tahun 1980 Perpustakaan Universitas Riau hanya memiliki gedung seluas 500 meter persegi yang terletak di lokasi kampus lama jalan Pattimura No. 9 Pekanbaru. Sejak tahun 1992 Perpustakaan Universitas Riau dipindahkan ke kampus baru yakni Kampus Bina Widya Panam Jalan HR Soebrantas KM 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru se-jalan dengan dipindahkannya kantor Rektorat dan beberapa fakultas. Perpustakaan UR memiliki gedung sebanyak empat unit masing-masing terdiri dari dua lantai. Dari empat unit yang ada perpustakaan hanya menempati dua gedung dengan luas keseluruhannya 4.000 meter persegi dengan kapasitas 250 tempat duduk, dibangun di atas lahan seluas dua Ha.

Perpustakaan saat ini melayani lebih dari 27.500 mahasiswa, 1.400 dosen dan 654 karyawan. Perpustakaan Universitas Riau menyimpan lebih dari 132.000 judul atau 365.000 eksemplar koleksi bahan pustaka, dengan pertambahan setiap tahun sekitar 8.500 eksemplar. Selain itu perpustakaan juga memiliki koleksi elektronik yang terdiri dari jurnal dan bahan-bahan koleksi “local content”. Jumlah e-journal yang dilanggan lebih dari 5.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu yang diperlukan terutama oleh sivitas akademika UR. Kedua jenis koleksi elektronik jurnal tersebut dapat diakses melalui jaringan www.lib.unri.ac.id dan www.ur-lib.com.

Perpustakaan UR sudah dua tahun ini menggunakan sistem otomasi perpustakaan dengan menggunakan program SliMS dan untuk pelayanannya sudah dikembangkan komplemennya dari pengembangan program SliMS, aplikasi pelayanan mandiri yang telah diterapkan untuk transaksi peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan. Penerapan aplikasi Pelayanan Mandiri ini sejak tanggal 30 Agustus 2013.

Perpustakaan Universitas Riau mendapat nilai terbaik dalam akreditasi perpustakaan Tahun 2013, yaitu Kategori “A”. Hasil penilaian akreditasi Perpustakaan UR oleh Tim Asesor Perpustakaan Nasional RI dari 17 September hingga 18 Desember 2013 tertuang dalam Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Perpustakaan Nasional RI Nomor 19/1/ee/XII.2013. Sejak berdiri Perpustakaan Universitas Riau telah mengalami beberapa kali peralihan kepemimpinan yang ditunjukkan pada Tabel 2.5.

Tabel 2.5. Kepala Pimpinan Perpustakaan Universitas Riau

1962-1969	Sutoto Perpustakaan Negeri Propinsi Riau
1969-1999	Drs. Chan Sirdi, MLS
1999-2001	Drs. Wusono Indarto
2001-2004	Dr. Ir. I Putu Sedane, MSc
2004-2007	Drs. H. Aswandi Bahar, M.Lib
2007-2011	Dr. Nurhayati, MSc

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.5 *Incident* (Tabel lanjutan...)

1962-1969	Sutoto Perpustakaan Negeri Propinsi Riau
2011-Sekarang	Agus Sutikno, SP., M.Si

Visi

Sebagai langkah awal dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi maka perlu ditetapkan suatu visi. Adapun visi yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Universitas Riau adalah sebagai berikut: **“Menjadi learning resource center berbasis teknologi informasi pada Tahun 2035”**.

Misi

- (a) Mengumpulkan berbagai informasi dalam bentuk cetak dan noncetak (elektronik) yang relevan dengan bidang studi di Universitas Riau.
- (b) Mengorganisasikan berbagai informasi, untuk mempermudah aksesibilitas informasi IPTEKS.
- (c) Mendistribusikan informasi secara efektif dan efisien kepada pemustaka.
- (d) Mewujudkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) perpustakaan dan layanan terintegrasi dengan perpustakaan fakultas dan unit lain yang terkait.
- (e) Mewujudkan cyber library menuju interoverabilitas perpustakaan digital.
- (f) Menyediakan infrastruktur dan jasa perpustakaan berbasis teknologi informasi.
- (g) Menyediakan akses informasi dan layanan informasi secara tepat waktu.

Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang ada pada Perpustakaan Universitas Riau dapat dilihat pada Gambar 2.5:

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN TERPADU UNIVERSITAS RIAU

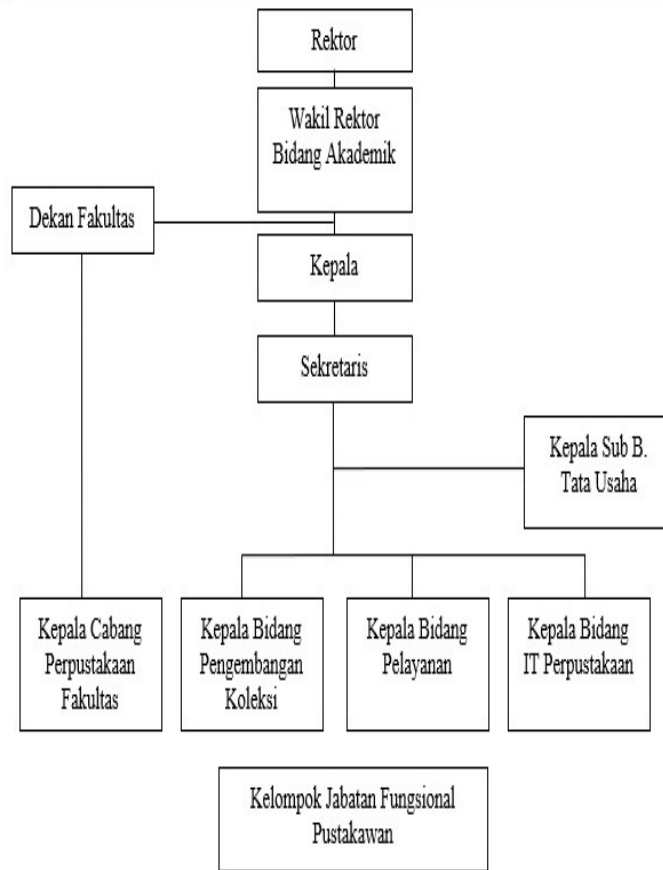
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS RIAU NOMOR 1 TAHUN 2015

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.5. Proses *Incident Management*

1. Kepala: Agus Sutikno, SP., M.Si
2. Sekretaris: Dra. Endang Murniati, S.Sos.
3. Tata Usaha: Edi Gunardi, S.Pd
4. Pengembangan Koleksi: Hadriani, S.Pd
5. Pelayanan: Ajir, S.Pd
6. KABIT IT: Evi Susanti, S.Si
7. KACAB Perpustakaan FKIP: Linda Dona, M.Pd
8. KACAB Perpustakaan FISIPOL: Diani Hartati, S.Sos
9. KACAB Perpustakaan FEKON: Yuli Astuti, S.IP
10. KACAB Perpustakaan FMIPA: Indriyeni, S.IP
11. KACAB Perpustakaan TEKNIK: Hasnidar, S.IP
12. KACAB Perpustakaan FAPERITA: Yurnalis, S.IP
13. KACAB Perpustakaan FAPERIKA: Aryen Wildani, S.Pd
14. KACAB Perpustakaan Kedokteran: Gusti Mayasari, S.IP
15. KACAB Perpustakaan HUKUM: Lili Handayani, S.IP



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

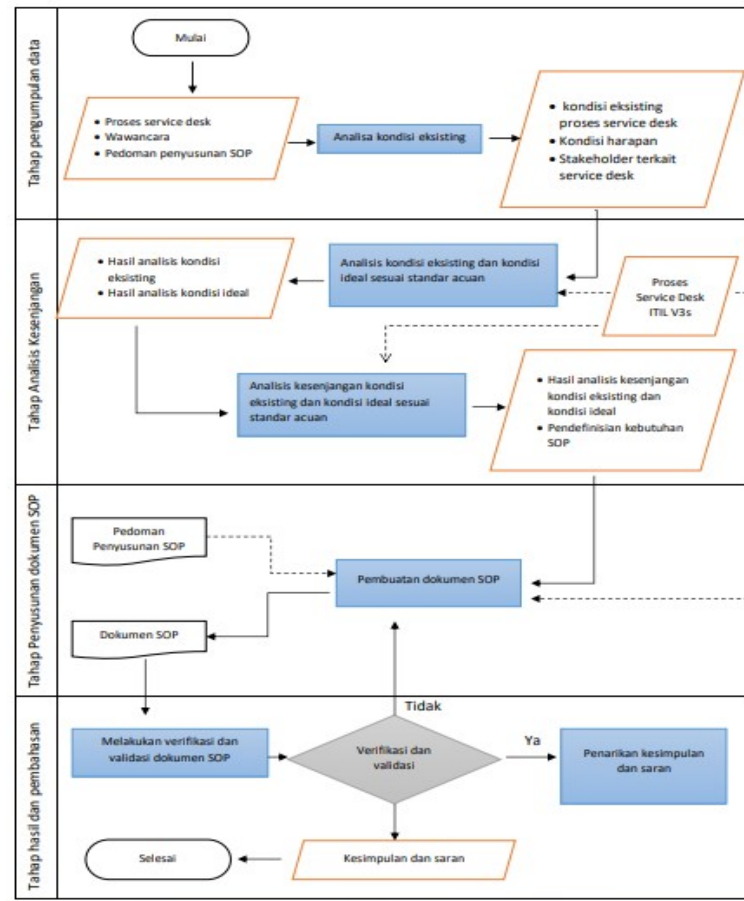
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan langkah demi langkah dalam melakukan penelitian. Pada Gambar 3.1 dijelaskan tahapan dalam melakukan penelitian ini.



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

3.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pada tahap pengumpulan data dan informasi akan dilakukan aktivitas untuk mengumpulkan data dan informasi yang akan digunakan untuk kebutuhan penelitian. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait aktivitas yang perlu dilakukan pada tahap pengumpulan data dan informasi.

3.2.1 Penggalan Informasi Kondisi Eksisting *Intitutional Repository*

Pada aktivitas ini, peneliti melakukan penggalan informasi terkait kondisi eksisting proses pengelolaan event, penanganan insiden, request, dan akses layanan pengguna, serta penanganan problem yang dilakukan oleh service desk pada In-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

stitutional repository Universitas Riau. Penggalian informasi kondisi eksisting dilakukan dengan metode wawancara, observasi yang dilakukan secara langsung, dan studi dokumen.

3.3 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber, yaitu seperti data tentang sejarah perpustakaan Universitas Riau, visi misi dan struktur organisasi.

2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi pustaka atau teori pendukung berupa jurnal, buku dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian. Data-data tersebut didapat dari beberapa kegiatan, yaitu:

3.3.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dengan sumber informasi dan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait. Dengan melakukan wawancara, data dapat diperoleh dari pihak yang berhubungan dengan lembaga tersebut.

Wawancara dilakukan dengan Kabid IT perpustakaan Universitas Riau yakni ibu Evi Susanti, S.Si dan operator yang menggunakan sistem yaitu Ibu Wahyu Sari Yeni, A.md, Adapun daftar pertanyaan dibuat berdasarkan realita-realita mengenai penanganan masalah pada sistem. Metode wawancara yang dilakukan peneliti dapat dilihat pada table yang ditunjukkan pada pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1. Tabel Terkait Isi Wawancara

Wawancara	
1.	Mengidentifikasi tupoksi service desk untuk Instituonal Repository dan Melakukan penggalian informasi kondisi eksisting terkait: <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pengelolaan insiden layanan oleh service desk 2. Proses pengelolaan problem layanan oleh service desk
3.	Mengidentifikasi pihak yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden, dan problem layanan (selain service desk)
4.	Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden dan problem layanan oleh service desk
5.	Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden dan problem layanan yang telah dilakukan service desk
6.	Proses implementasi dan penggunaan institunal repository tanpa SOP



3.3.2 Observasi

Metode observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif. Observasi merupakan pengamatan langsung suatu kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan peninjauan langsung ke instansi. Merupakan suatu metode yang sangat efektif karena langsung mengadakan pengamatan pada kegiatan yang sesuai dengan materi penelitian.

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung bagaimana proses bisnis pada institutional repository, dan permasalahan-permasalahan yang pernah terjadi. Pengumpulan data dilakukan di Perpustakaan Universitas Riau secara langsung, seperti melihat proses pengelolaan masalah kinerja TI sehingga menemukan keadaan yang sesungguhnya di lapangan.

3.3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teori-teori yang dapat dijadikan acuan dasar untuk melakukan penelitian serta menyelesaikan permasalahan yang ada. Bisa didapatkan dari buku, dokumen-dokumen perusahaan, jurnal, dan referensi lainnya yang sesuai dan mendukung. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi tentang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya.

3.4 Tahap Analisis Kesenjangan

Pada tahap analisis kesenjangan akan dilakukan aktivitas untuk menganalisis kondisi eksisting penanganan insiden, dan problem layanan dan kondisi ideal menurut ITIL V3, kemudian mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal.

3.4.1 Analisis Kesenjangan Kondisi Eksisting dengan Kondisi Ideal Menurut Standar Acuan

Pada aktivitas ini, peneliti melakukan analisis kesenjangan dengan membandingkan antara kondisi eksisting dan kondisi ideal untuk proses pengelolaan insiden dan masalah oleh service desk pada institutional repository yang sudah dianalisis pada aktivitas sebelumnya. Peneliti akan mencari adanya kesenjangan yang terdapat antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal menurut ITIL. Bagian mana dari kondisi eksisting yang sudah memenuhi standar atau bagian mana dari kondisi eksisting yang belum memenuhi standar. Dengan demikian, akan diperoleh hasil kesenjangan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal pada ITIL.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.2. Tabel Analisis Kesenjangan

Tujuan	Input	Proses	Output
Memahami, pengelolaan insiden, request akses layanan pengguna yang telah dilakukan oleh service desk Instiusional Repository dan memahami kondisi ideal pengelolaan maya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi kondisi eksisting service desk 2. Informasi kondisi diharapkan service desk 3. Stakeholder terkait service desk 4. Hasil implementasi SOP yang sudah dimiliki 5. Proses service desk ITIL V3 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan analisis kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan sesuai hasil wawancara, observasi, studi dokumen 2. Melakukan analisis kondisi ideal menurut standar acuan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil analisis kondisi eksisting 2. Hasil analisis kondisi ideal

Pada Tabel 3.2 tersebut dijelaskan mengenai tujuan tahap analisis kondisi eksisting dan kondisi idel pegelolaan isiden, request dan akses service desk instiusional repository Universitas Riau, masukkan yang dibutuhkan proses yang dilakukan, serta keluaran yang dihasilkan.

3.5 Tahap Pembuatan Dokumen SOP

Pada tahap ini, akan dilakukan aktivitas penyusunan dokumen SOP bagi service desk khusus untuk instituonal repository. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait aktivitas yang perlu dilakukan pada tahap pembuatan dokumen:

3.5.1 Penyusunan Dokumen SOP

Pada aktivitas ini akan dilakukan penyusunan dokumen SOP dimana peneliti mulai menyusun dokumen SOP sesuai dengan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan, disesuaikan dengan proses menurut ITIL V3, serta pedoman penyusunan yang mengacu pada PermenpanRB no.35 tahun 2012, yaitu Pedoman penyusunan SOP administrasi pemerintahan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012), dimana pedoman tersebut akan digunakan oleh peneliti sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.3. Tabel Analisis Kesenjangan

Tujuan	Input	Proses	Output
Membuat dokument SOP service desk Institutional Repository sesuai dengna standar acuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi kondisi eksisting service desk 2. Informasi kondisi yang diharapkan service desk 3. Stakeholder terkait service desk 4. Hasil Implementasi SOP yang sudah dimiliki 5. Hasil analisis kesenjangan kondisi eksisting dan kondisi ideal 6. Pendefinisian kebutuhan SOP 7. Proses service desk ITIL V3 8. Pedoman penyusunan SOP 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan perancangan isi dan struktur dokumen SOP 2. Melakukan penyusunan SOP yang dibutuhkan 	Dokumen SOP (Prosedur dan formulir)

Pada Tabel 3.3 tersebut dijelaskan mengenai tujuan tahap penyusunan dokumen SOP service desk Institutional Repository Perpustakaan Universitas Riau, masukan yang dibutuhkan proses yang dilakukan, serta keluaran yang dihasilkan.

3.6 Tahap Hasil dan Pembahasan

Pada tahap hasil dan pembahasan akan dilakukan aktivitas akhir setelah pelaksanaan penelitian. Pada tahap ini akan dilakukan aktivitas berupa verifikasi dan validasi dokumen SOP dan penarikan kesimpulan dan saran penelitian. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait aktivitas yang perlu dilakukan pada tahap hasil dan pembahasan:

3.6.1 Melakukan Verifikasi dan Validasi terhadap Dokumen SOP

Pada aktivitas ini peneliti akan melakukan verifikasi dan validasi terhadap dokumen SOP yang telah dibuat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.6.1.1 **Verifikasi Dokumen SOP**

Verifikasi dilakukan menggunakan metode review dokumen dan wawancara. Review dokumen akan dilakukan dengan cara memberikan dokumen SOP yang telah dibuat kepada kepala Kabid IT Perpustakaan Universitas Riau untuk dilakukan review dan mengetahui apakah dokumen SOP yang dibuat tersebut sudah memenuhi kebutuhan organisasi atau belum dengan memberikan tambahan berupa form yang dapat digunakan oleh reviewer untuk melakukan review terhadap dokumen SOP yang telah dibuat. Form verifikasi SOP akan mengandung item/daftar pertanyaan sesuai dengan prinsip penyusunan SOP yang baik, sedangkan metode wawancara dilakukan kepada key user, yaitu pihak kunci yang berkepentingan terhadap dokumen SOP, yaitu berkepentingan dalam melakukan pemantauan dan bertanggung jawab terhadap kinerja service desk, yaitu kepala pelayanan Perpustakaan Universitas Riau untuk menggali dan menanyakan hasil review dokumen yang telah dilakukan. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui apakah dokumen SOP yang dibuat telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan oleh organisasi. Jika belum memenuhi kriteria, maka dokumen SOP akan diperbaiki sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh organisasi.

3.6.1.2 Validasi Dokumen SOP

Kemudian akan dilakukan tahap validasi dimana peneliti melakukan validasi terhadap dokumen SOP yang telah dibuat. Validasi ditujukan untuk memastikan apakah SOP yang dibuat dapat dilaksanakan, dijalankan dan diimplementasikan oleh unit kerja yang terkait, yaitu service desk. Validasi dokumen SOP dapat dilakukan dengan cara pengujian melalui simulasi dokumen. Simulasi dilakukan menggunakan skenario yang dibuat bagi pihak yang terlibat dalam penggunaan SOP, baik kepada pihak manajemen (yang bertanggung jawab terhadap kinerja service desk) serta kepada pegawai service desk sebagai pengguna langsung. Simulasi yang dimaksud adalah pelaksanaan uji coba dokumen SOP secara langsung kepada service desk Perpustakaan Universitas Riau. Jika setelah pelaksanaan verifikasi dan validasi dokumen SOP valid dan verify, maka peneliti dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya, namun jika dokumen SOP belum terverifikasi atau belum valid, maka peneliti kembali melakukan penyusunan dokumen SOP sesuai dengan saran dan rekomendasi perbaikan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Riau.

3.7 Mind Map Penelitian

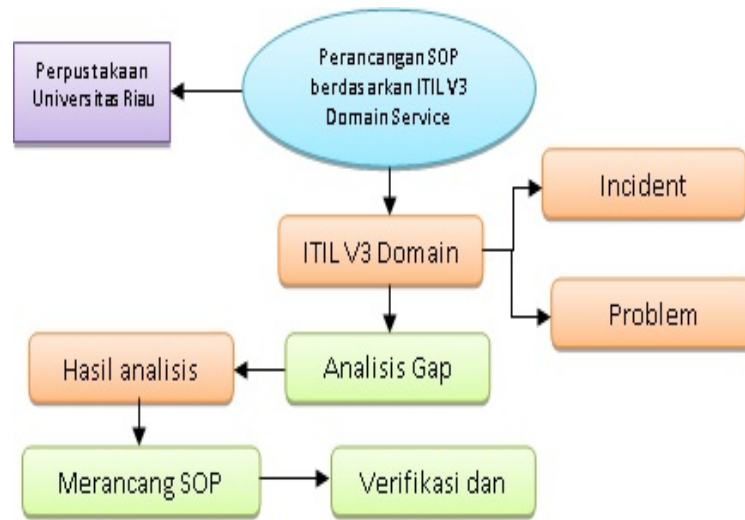
Bagian Mind map penelitian ini akan menggambarkan proses dari keseluruhan penelitian. Mind map ini dapat digunakan untuk memudahkan memahami penelitian. Pada Gambar 3.2 ini akan dimulai dari proses awal hingga menghasilkan SOP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



terhadap institutional repository perpustakaan Universitas Riau.



Gambar 3.2. Mind Map Penelitian

3.8 Subjek dan Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang memberikan data dan fakta terkait kebutuhan penelitian yang dilakukan. Pada tugas akhir, subjek penelitiannya adalah Institutional Repository Perpustakaan Universitas Riau. Objek penelitian merupakan suatu hal yang akan diteliti atau sesuatu yang menjadi pusat pada penelitian untuk dijadikan sasaran penelitian. Pada tugas akhir, objek penelitiannya adalah proses pengelolaan insiden dan problem terhadap operasional Institutional Repository yang disempurnakan dengan pembuatan dokumen prosedur (SOP) yang mendokumentasikan kebutuhan proses pengelolaan service desk berdasarkan ITIL V3 2011.

3.9 Data yang Diperlukan

Untuk kebutuhan penelitian tugas akhir ini, terdapat beberapa data yang diperlukan terkait proses yang dilakukan oleh service desk sesuai dengan standar acuan yang telah ditentukan peneliti. Berikut beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian:

1. Tugas Pokok dan Fungsi service desk Perpustakaan Universitas Riau mengenai Institutional Repository
2. Kondisi eksisting terkait proses pengelolaan insiden serta problem layanan operasional institutional repository yang dilakukan oleh service desk Perpustakaan Universitas Riau.
3. Pihak yang terlibat dalam setiap proses pengelolaan insiden dan problem layanan operasional TI (service desk dan selain service desk)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden dan problem operasional repositori.
5. Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden dan problem layanan yang telah dilakukan service desk

3.10 Pengumpulan Data dan Informasi

3.10.1 Wawancara

Dilakukan perancangan interview protocol yang akan digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam menggali data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Interview protocol yang dirancang peneliti terdiri atas dua bagian utama, yaitu bagian keterangan pelaksanaan wawancara dan bagian daftar pertanyaan wawancara. Setiap interview protocol memiliki kode tersendiri yang digunakan oleh peneliti sebagai perangkat untuk menanyakan proses tertentu yang dibutuhkan. Berikut merupakan kode interview protocol pada tabel yang ditunjukkan pada Tabel 3.4 sebagai berikut.

Tabel 3.4. Kode *Interview Protocol*

Kode	Keterangan
Interview protocol 1	Pertanyaan umum untuk manajemen (Kepala Bagian IT)
Interview protocol 2	Pertanyaan umum untuk service desk
Interview protocol A-1	Incident Management
Interview protocol A-2	Problem Management

Interview protocol yang dibuat oleh peneliti mengacu pada proses service desk menurut ITIL V3 2011 dan daftar pertanyaan telah di plot sesuai sub proses dari setiap proses service desk ITIL V3 2011. Wawancara akan dilakukan kepada kepala subdit layanan teknologi dan sistem informasi serta bagian staf service desk Perpustakaan Universitas Riau. Berikut beberapa poin yang akan diajukan oleh peneliti sebagai bahan materi wawancara pada tabel yang ditunjukkan pada Tabel 3.5 sebagai berikut.

Tabel 3.5. Bahan Materi Wawancara

Wawancara	
1.	Mengidentifikasi tupoksi service desk pada Perpustakaan Universitas Riau
2.	Melakukan penggalan informasi kondisi eksisting terkait: <ol style="list-style-type: none"> 1. Proses pengelolaan insiden layanan oleh service desk 2. Proses pengelolaan problem layanan oleh service desk
3.	Mengidentifikasi pihak yang terlibat (actor dan dalam proses pengelolaan insiden dan problem layanan (selain service desk)
4.	Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden dan problem layanan oleh service desk



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.5 Metode Wawancara (Tabel lanjutan...)

Wawancara	
5.	Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden dan problem layanan yang telah dilakukan service desk

Untuk lebih detailnya, dapat dilihat pada Lampiran A. Selain melakukan pencatatan peneliti juga menggunakan recorder untuk merekam jawaban narasumber. Pelaksanaan wawancara akan dilakukan kepada Kepala bagian IT, bagian staf service desk untuk mengetahui kondisi eksisting pengelolaan event, insiden, request, akses dan problem yang selama ini telah dilakukan.

3.10.2 Observasi

Metode observasi dilakukan peneliti dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk mengetahui kondisi eksisting yang terjadi. Pengamatan secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui gambaran terkait sistem pendukung yang digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap insiden dan problem pada service desk Perpustakaan Universitas Riau. Dengan demikian, diharapkan data dan informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan secara langsung, dapat melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara.

Tabel 3.6. Template Observasi Bagian 1

TEMPLATE OBSERVASI	
Hari, Tanggal	:
Waktu	:
Lokasi	:
Narasumber	:
Jabatan	:

Pada tampilan template observasi tersebut terdapat beberapa item yang perlu dicatat, seperti: hasil/tanggal, waktu, lokasi, narasumber, serta jabatan. Kemudian, berikut gambaran tampilan daftar pencatatan hasil observasi pada Tabel 3.6 yang ditunjukkan pada Tabel 3.7 sebagai berikut.

Tabel 3.7. Template Observasi Bagian 2

Objek: Sistem untuk pengelolaan layanan TI (Event, incident, Request fulfillment, Access, Problem)			
Tujuan:			
No.	Proses Pengelolaan Layanan	Check-list	Keterangan
1	Event Management		
	Event Notification		
	Event Detection		



Tabel 3.7 Template Observasi Bagian 2 (Tabel lanjutan...)

No.	Proses Pengelolaan Layanan	Check-list	Keterangan
3	Hak cipta, milik UIN Suska Riau	1. Event Logged	
		First Level Event Correlation and Filtering	
		Response Selection	
		Review Action	
		Close Event	
		2. Incident management	
		Incident Identification	
		Incident Logging	
		Incident Categorization	
		Incident Prioritization	
		Initial Diagnosis	
		Functional Escalation	
		Management Escalation	
4	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim	Investigation and Diagnosis	
		Resolution and Discovery	
		Incident Closure	
		Request fulfillment	
		Receive Request	
		Request Logging and Validation	
		Request Categorization	
		Request Prioritization	
		Request Authorization	
		Request Review	
		Request Model Execution	
		Request Closure	
		4. Access management	
Receive Request			
Verification			
Provide Rights			
Log and Track Access			
Remove or Restrict Access			
5	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim	Problem management	
		Problem Detection	
		Problem Logging	
		Problem Categorization	
		Problem Prioritization	
		Problem Investigation and Diagnosis	
		Workaround	
		Raise Known error if Required	
		Problem Resolution	
		Problem Closure	
Major Problem Review			

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pada tampilan template observasi tersebut, terdapat beberapa item yang perlu dicatat seperti: tujuan pelaksanaan observasi pada objek tersebut, nomor, serta keterangan yang berisi uraian hasil observasi terhadap objek yang telah dilakukan.

3.10.3 Studi Dokumen

Merupakan metode yang dilakukan peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen yang dimiliki Perpustakaan Universitas Riau terkait service desk, sehingga data yang diperoleh dapat mendukung penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan daftar dokumen yang akan dipelajari oleh peneliti terkait service desk pada tabel yang ditunjukkan pada Tabel 3.8 sebagai berikut.

Tabel 3.8. Template Observasi Bagian 1

TEMPLATE OBSERVASI			
	Hari, Tanggal	:	
	Waktu	:	
	Lokasi	:	
	Narasumber	:	
	Jabatan	:	
No.	Nama Dokumen	Check-list	Keterangan
1.	Peraturan Rektor mengenai adanya SOP untuk pengelolaan teknologi informasi		
2.	Dokumen SOP pengelolaan akses untuk layanan SIM (Sistem Informasi Manajemen)		
3.	Dokumen Tupoksi (tugas pokok dan fungsi)		
4.	Dokumen lain yang dimiliki service desk Perpustakaan UNRI dan terkait dengan penelitian ini		

Pengumpulan data dan informasi yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan studi dokumen digunakan untuk mendukung tujuan studi kasus terkait pengamatan terhadap kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan pada service desk perpustakaan Universitas Riau untuk dibandingkan dengan kondisi ideal sesuai dengan standar acuan, sehingga mengetahui kesenjangan yang terjadi sebagai dasar pembuatan dokumen terstandarisasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.11 Metode Pengolahan Data

Bagian ini akan membahas mengenai metode yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan pengolahan terhadap data yang diperoleh dari proses wawancara, observasi dan studi dokumen yang telah dilakukan. Data hasil wawancara, observasi dan studi dokumen akan dilakukan rekapitulasi untuk dianalisis ulang sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang mudah dipahami dari data tersebut. Hasil yang diperoleh peneliti merupakan hasil analisis terkait kondisi eksisting, kondisi yang diharapkan serta kondisi ideal mengenai proses pengelolaan operasional repositori.

3.12 Pendekatan Analisis yang Digunakan

Setelah dilakukan pengolahan terhadap data, maka diperoleh hasil analisis berupa informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Data hasil analisis tersebut akan digunakan sebagai sumber untuk melakukan pembuatan dokumen standard operating procedure (SOP). Berikut beberapa pendekatan analisis yang digunakan

3.12.1 Pendekatan Analisis dengan Standar Acuan ITIL V3 domain Service Operation

Pendekatan analisis dengan ITIL V3 2011 berfokus kepada proses service desk pada fase service operation yang mencakup incident management, dan problem management dimana lingkup aktivitasnya sesuai dengan tugas yang seharusnya dilakukan oleh service desk sesuai dengan standar. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui kondisi ideal terkait proses service desk.

3.12.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan

Pendekatan analisis kesenjangan berupa aktivitas untuk mencari kesenjangan penyampaian layanan dengan standar layanan yang seharusnya. Pendekatan analisis ini menggunakan analisis kesenjangan model 2 mengenai kesenjangan antara persepsi manajemen dan standar kualitas layanan. Dengan menggunakan pendekatan ini, maka peneliti dapat memperoleh gambaran kesenjangan untuk dilakukan proses terstandarisasi sesuai dengan standar acuan, yaitu sesuai dengan ITIL V3 2011 dengan membandingkan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal.

3.13 Perancangan Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)

Perancangan dokumen standard operating procedure (SOP) yang dilakukan oleh peneliti mengacu kepada PermenpanRB No.35 tahun 2012, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia mengenai pedoman penyusunan standar operasional prosedur. Berikut gambaran rancangan dokumen standard operating procedure yang akan dilakukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



oleh peneliti pada tabel yang ditunjukkan pada Tabel 3.9 sebagai berikut.

Tabel 3.9. Rancangan Dokumen SOP

Struktur Bab	Sub-Bab	Deskripsi
Rincian Dokumen	Halaman Pengesahan	Memberikan gambaran terkait pengesahan yang dilakukan oleh pihak organisasi sebagai persetujuan penggunaan dokumen SOP yang telah dibuat.
	Tujuan	Berisi tujuan pembuatan dokumen standard operating procedure (SOP)
	Ruang lingkup	Berisi ruang lingkup dokumen standard operating procedure (SOP) terkait proses service desk
	Daftar Prosedur dan Formulir	Berisi penjelasan mengenai daftar prosedur apa saja yang terdapat dalam dokumen SOP dan formulir yang terkait
	Struktur Organisasi	Berisi gambaran struktur organisasi Perpustakaan Universitas Riau yang terdapat bagian service desk di dalamnya
	Prosedur eskalasi	Berisi penjelasan mengenai detail prosedur eskalasi yang dilakukan
	Layanan Service desk	Berisi mengenai informasi ketersediaan layanan service desk
	Definisi	Menjelaskan mengenai definisi prosedur yang dibuat serta tujuan pembuatan prosedur
	Prosedur	Berisi penjabaran atau detail aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan proses tertentu dengan tampilan berupa bagian identitas dan flowchart

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.9 Rancangan Dokumen SOP (Tabel lanjutan...)

Struktur Bab	Sub-Bab	Deskripsi
Formulir	Formulir	Berisi template form yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas sesuai prosedur yang dibuat

3.14 Perencanaan Pengujian Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)

Perencanaan pengujian dokumen standard operating procedure memiliki dua tahapan, yaitu tahap verifikasi dan tahap validasi. Setiap pengujian yang dilakukan memiliki tahap tersendiri yang dapat digambarkan seperti berikut:

3.14.1 Verifikasi

Verifikasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memastikan data dan informasi yang diperoleh sudah benar dan sesuai. Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan:

1. Peneliti menyerahkan dokumen standard operating procedure kepada kepala layanan teknologi dan sistem informasi serta menjelaskan dokumen terkait
2. Peneliti memberikan form verifikasi untuk membantu kepala subdit layanan teknologi dan sistem informasi melakukan verifikasi
3. Kepala subdit layanan teknologi dan sistem informasi melakukan review dokumen standard operating procedure service desk untuk verifikasi
4. Peneliti membaca form review yang telah diisi dan melakukan wawancara terkait dokumen SOP yang telah dibuat
5. Kepala subdit layanan teknologi dan sistem informasi memberikan review dan hasil revisi dokumen SOP untuk diperbaiki
6. Peneliti melakukan revisi terkait dokumen SOP sesuai hasil revisi yang diberikan (hasil wawancara dan form review)
7. Peneliti memberikan hasil revisi dokumen SOP yang telah diperbaiki
8. Kepala teknologi dan sistem informasi menyetujui dokumen SOP yang telah diperbaiki

Untuk memudahkan dalam melakukan verifikasi, peneliti akan memberikan template yang dapat digunakan oleh institutional Repository Universitas Riau, terutama kepada Kepala Bidang IT Perpustakaan Universitas Riau sebagai acuan dalam melakukan verifikasi. Form verifikasi yang disertakan mengacu kepada prinsip penyusunan SOP.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim



3.14.2 Validasi

Validasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa sesuatu yang dibuat benar-benar dapat digunakan dan diterapkan oleh organisasi. Validasi dapat dilakukan dengan pengujian dan simulasi yang ditujukan kepada pihak terkait pada Perpustakaan Universitas Riau yaitu kepada staff service desk Perpustakaan Universitas Riau sebagai pengguna dokumen SOP untuk memastikan bahwa dokumen SOP yang dibuat dapat diterapkan dengan baik. Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan:

1. Peneliti menyerahkan dokumen standard operating procedure service desk yang telah diperbaiki pada tahap verifikasi kepada staff service desk
2. Peneliti memberikan arahan dan penjelasan penggunaan dokumen standard operating procedure service desk yang akan disimulasikan
3. Staf service desk melakukan simulasi penggunaan dokumen standard operating procedure
4. Peneliti menerima feedback dan review terkait hasil simulasi dokumen standard operating procedure
5. Peneliti melakukan perbaikan dokumen standard operating procedure jika terdapat ketidaksesuaian
6. Dokumen standard operating procedure dapat dinyatakan valid untuk digunakan dan diterapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 3.10.** Tabel Tujuan Tahap Verifikasi

Tujuan	Input	Proses	Output
Memastikan dokumen SOP yang telah dibuat telah memenuhi kriteria organisasi (terverifikasi dan Valid)	Dokumen SOP	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan verifikasi dokumen SOP agar sesuai dengan tupoksi (melalui form verifikasi) Melakukan verifikasi dokumen SOP agar sesuai dengan keuangan Menyerahkan SOP dan form verifikasi untuk melakukan review dokumen melakukan wawancara kepada key user (kepala sub direktorat layanan Teknologi dan sistem informasi Universitas Riau) Melakukan validasi dengan simulasi SOP Melakukan perbaikan dan memperbarui dokumen SOP sesuai masukan pada aktivitas verifikasi dan validasi 	Dokumen SOP yang terverifikasi asli dan valid

Pada Tabel 3.10 tersebut dijelaskan mengenai tujuan tahap verifikasi dan validasi dokumen SOP service desk institusional Repository Perpustakaan Universitas Riau, masukkan yang dibutuhkan, proses yang dilakukan serta keluaran yang dihasilkan.

3.14.2.1 Penarikan Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir

Pada aktivitas ini, peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan saran terhadap hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan mencakup kesimpulan jawaban dari rumusan permasalahan, serta saran yang mencakup saran bagi service desk Perpustakaan Universitas Riau dan saran untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.11. Tahap Pengambilan kesimpulan Penelitian

Tujuan	Input	Proses	Output
Memberikan kesimpulan terkait hasil penelitian dan saran bagi organisasi, serta saran bagi penelitian selanjutnya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen SOP yang terverifikasi dan valid 2. Rumusan permasalahan selanjutnya 3. Proses pelaksanaan penelitian dan hasil penelitian 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyimpulkan jawaban rumusan permasalahan 2. Memberikan rekomendasi/ saran untuk service desk Perpustakaan Universitas Riau 3. Memberikan saran untuk penelitian selanjutnya 	Kesimpulan dan saran

Pada Tabel 3.11 tersebut dijelaskan mengenai tujuan tahap penarikan kesimpulan dan saran terkait pelaksanaan penelitian yang dilakukan, masukkan yang dibutuhkan, proses yang dilakukan serta keluaran yang dihasilkan.

3.15 Implementasi

3.15.1 Implementasi

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan diatas terkait penggalian data yang dibutuhkan pada penelitian, dilakukan wawancara kepada pihak terkait. Wawancara dilakukan kepada staf pelayanan service desk institusional Repository Universitas Riau yaitu ibu Evi Susanti S.Si yang dilakukan pada tanggal 23 Oktober 2019. Topik wawancara secara singkat berisi poin berikut:

1. Mengidentifikasi tupoksi service desk pada Repository Universitas Riau
2. Mengidentifikasi kondisi eksisting terkait proses yang dilakukan service desk terkait event, insiden, request, hak akses dan problem layanan
3. Mengidentifikasi pihak yang terlibat (actor dalam proses pengelolaan event, insiden, request, akses dan problem layanan (selain service desk)
4. Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan event, insiden, request, akses, dan problem layanan oleh service desk
5. Aktivitas dokumentasi pengelolaan event, insiden, request, hak
6. Hasil implementasi SOP yang sudah dimiliki dan dilakukan oleh service desk Repository akses dan problem layanan yang telah dilakukan service desk

Untuk hasil wawancara secara lengkap dan detail dapat dilihat pada Lampiran A.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.15.2 Tugas Pokok dan Fungsi *Service Desk*

© Dalam menjalankan aktivitas operasional, service desk repository melakukan berbagai tugas untuk mendukung dalam menyediakan layanan. Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi service:

1. Mengelola keluhan pengguna layanan Repository
 - (a) Mempersiapkan service desk dan perlengkapannya
 - (b) Menerima keluhan, melakukan pencatatan dan kategorisasi keluhan layanan
 - (c) Melakukan troubleshoot keluhan yang diterima (email, telepon, langsung)
 - (d) Melakukan eskalasi keluhan ke subdit PSI atau IKTI jika penanganan di luar kapasitas service desk
 - (e) Memantau penanganan keluhan
 - (f) Menginformasikan status keluhan kepada pengguna yang mengalami insiden
 - (g) Update status keluhan
2. Mengelola Request
 - (a) Menerima dan mencatat request pengguna layanan
 - (b) Melakukan eksekusi request pengguna repository (mengelola proses pendaftaran email baru)
 - (c) Membantu kesulitan user atau reset password email
 - (d) Mengelola proses pendaftaran domain
 - (e) Melakukan penambahan user integra untuk karyawan
 - (f) Mengelola request pemutakhiran data forlap dikti (kecuali data jenjang)
 - (g) Melakukan eskalasi request jika pengangan diluar kapasitas service desk.

3.15.3 Kondisi Eksisting Penanganan Layanan pada *Service Desk*

Kondisi eksisting atau kondisi kekinian menjelaskan mengenai kondisi terkini yang terjadi pada service desk Perpustakaan Universitas Riau terkait penanganan layanan, yaitu pemantauan status layanan, pengelolaan insiden dan permintaan layanan, pengelolaan hak akses pengguna serta pengelolaan permasalahan. Kondisi kekinian diketahui dengan melakukan wawancara kepada Kepala Bidang IT Perpustakaan Universitas Riau yaitu Ibu Evi Susanti, S.Si.

Proses (Aktivitas)

Kondisi kekinian terkait proses akan menjelaskan mengenai aktivitas terki-

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ni yang dilakukan service desk dalam melakukan penanganan layanan, dimana aktivitas tersebut terbagi ke dalam lima proses utama yang dilaksanakan yaitu event management, incident management, request fulfillment, access management dan problem management. Berikut merupakan deskripsi kondisi eksisting pada service desk terkait lima proses yang dilakukan:

(a) Incident Management

Service desk melakukan penanganan insiden dengan cara melakukan penerimaan permasalahan melalui email, telepon, dan surat. Jika terdapat permasalahan yang diajukan melalui telepon, maka service desk akan menyarankan pengguna untuk menyampaikannya melalui email agar dapat digunakan sebagai bukti dan dokumentasi. Aktivitas pencatatan insiden yang dilakukan service desk masih sederhana, berupa screen shot email yang diajukan pengguna untuk kemudian diarsipkan pada folder sebagai dokumentasi.

Jika insiden dapat ditangani, maka akan ditangani oleh service desk, jika tidak akan dieskalasikan kepada pihak terkait yang dapat menangani permasalahan. Jika sudah dilakukan penanganan oleh service desk, maka akan diinformasikan melalui email kepada pelapor. Namun, untuk permasalahan yang dieskalasikan, sebagian besar justru pengguna yang menelpon untuk menanyakan status penanganan, baru kemudian service desk akan melakukan follow up kepada pihak terkait. Kemudian, yang melakukan close kepada pengguna adalah pihak terkait yang menangani, bukan service desk.

(b) Problem Management

Service desk melakukan pengamatan terhadap insiden yang berulang dan sering terjadi. Kemudian, melakukan pelaporan terkait insiden tersebut kepada kepala subdit layanan teknologi dan sistem informasi. Pelaporan dilakukan secara informal melalui aplikasi whatsapp untuk kemudian dapat didiskusikan. Berdasarkan kondisi eksisting terkait penanganan layanan yang dilakukan oleh service desk mengenai proses event management, incident management, request fulfillment, access management, dan problem management dapat divisualisasikan pada gambar yang ditunjukkan pada Gambar 3.3 hingga Gambar 3.4:

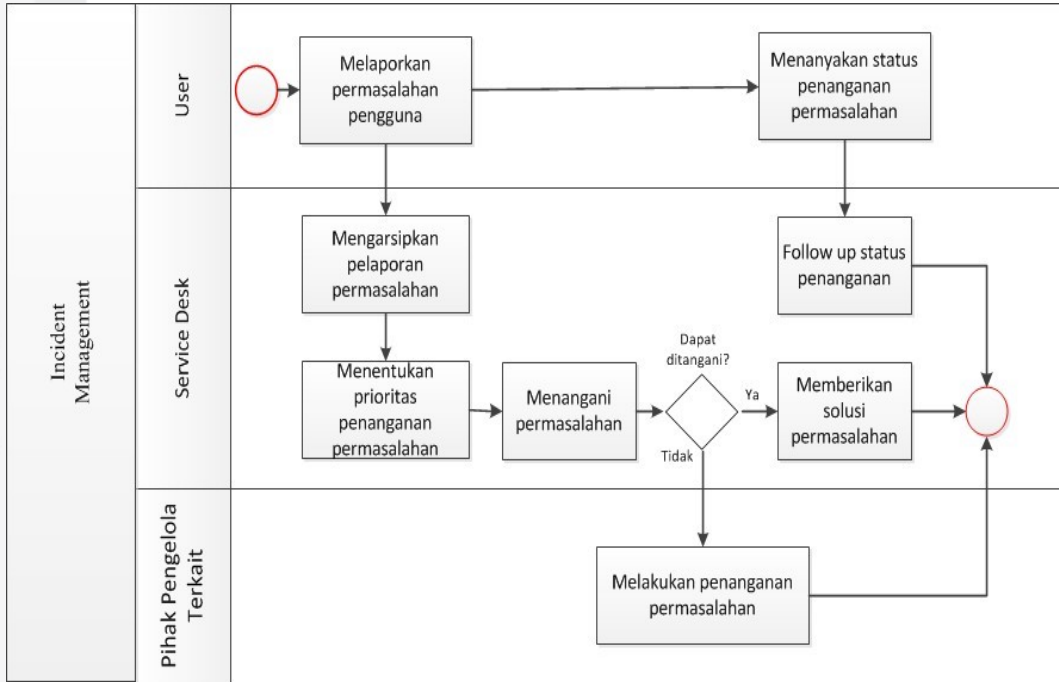
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

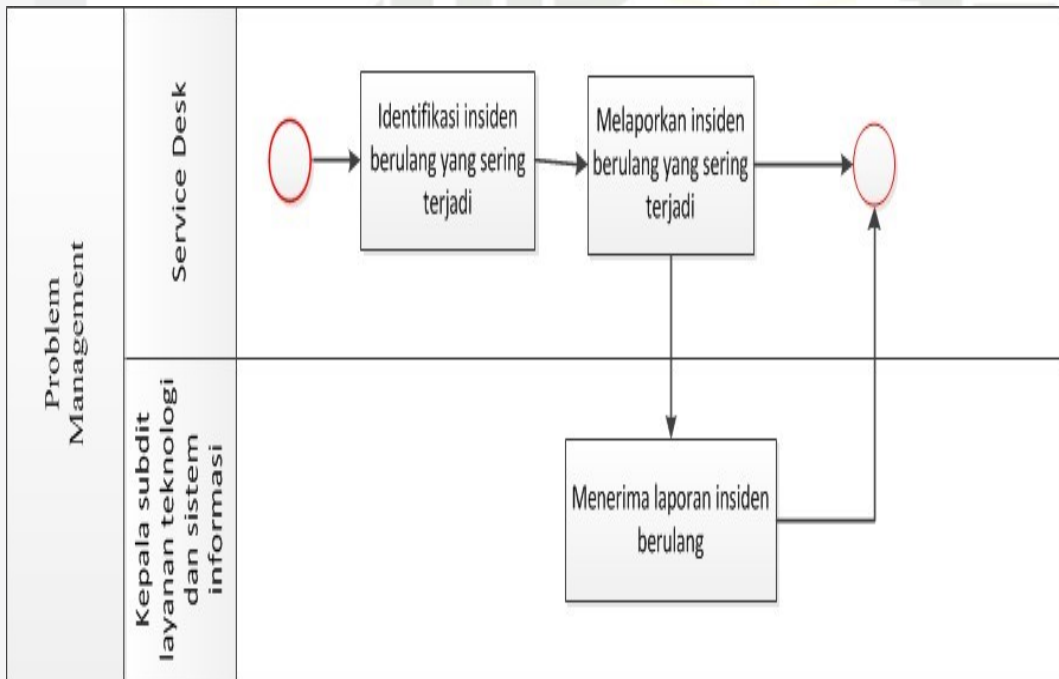


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.3. Form Validasi



Gambar 3.4. Form Validasi

Berdasarkan kondisi eksisting terkait penanganan layanan yang dilakukan oleh service desk yang telah divisualisasikan tersebut, dapat dilakukan idnetifikasi terkait proses kekinian yang sudah dijalankan dengan melakukan pemetaan kondisi eksisting berdasarkan aktivitas



yang terdapat dalam standar acuan. Berikut merupakan perbandingan yang dilakukan antara kondisi eksisting dengan aktivitas menurut standar acuan yang ditunjukkan pada Tabel 3.12 sebagai berikut:

Tabel 3.12. Kondisi Eksisting Setiap Proses Terhadap Standar Acuan

Event management		
Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Event Notification	Notifikasi mengenai terjadinya event yang dapat diketahui melalui sistem	Adanya aktivitas notifikasi ataupun status layanan yang dilakukan oleh tim teknis menggunakan tools monitoring yang dimiliki.
Event Detection	Pendeteksian guna mengetahui event yang terjadi	Adanya aktivitas pendeteksian mengenai ketersediaan atau tidak tersedianya layanan oleh tim teknis, namun sebagian besar aktivitas pendeteksian tidak diketahui melalui sistem
Event Logged	Aktivitas pencatatan terkait setiap event yang terjadi dan berpengaruh terhadap asset layanan TI	Tidak adanya aktivitas pencatatan mengenai setiap event yang terjadi. Untuk setiap event yang terjadi, diterima dan dilaporkan.
First Level Event Correlation and filtering	Aktivitas memisahkan antara jenis/kategori yang dilaporkan	Tidak dilakukan aktivitas pemilihan jenis/kategori event yang sedang terjadi. Sehingga, kategori/jenis event tercampur menjadi satu
Responses Selection	Aktivitas menentukan respon yang sesuai untuk merespon event yang terjadi	Dilakukan langkah penanganan oleh koor subdit layanan TSI untuk event yang terjadi, namun tidak terdokumentasi mengenai penanganan yang dilakukan
Review Action	Aktivitas peninjauan mengenai tidakan respon yang telah dipilih untuk menangani adanya event	Tidak dilakukan aktivitas peninjauan tindakan penanganan
Close Event	Penutupan event yang telah selesai dilakukan penanganan	Tidak dilakukan aktivitas penutupan mengenai event yang terjadi
Incident Identification	Aktivitas menemukan dan mengenali insiden	Diidentifikasi melalui surat, email, telepon dan sistem

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.12 Kondisi Eksisting Setiap Proses Terhadap Standar Acuan (Tabel lanjutan...)

Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Incident Logging	Aktivitas pencatatan informasi insiden	<ul style="list-style-type: none"> i. Tidak melakukan pencatatan insiden ii. Hanya menangkap informasi berupa tanggal, subjek, pelapor, email, telepon, permasalahan, prioritas, file terkait dalam bentuk capture (e-mail yang disimpan pada folder dan database)
Incident Categorization	Aktivitas kategorisasi insiden	Tidak melakukan kategorisasi insiden
Incident Prioritization	Aktivitas prioritas insiden	Dilakukan prioritas berdasarkan urgensi dan dampak, namun belum terstruktur
Initial Diagnosis	Aktivitas pengumpulan informasi terkait insiden (penyebab, masalah secara rinci dll)	<ul style="list-style-type: none"> i. Dilakukan upaya penyelesaian oleh servicedesk (menanyakan penyebab, keluhan) ii. Memberikan panduan penyelesaian sesuai pengetahuan
Functional Escalation	Eskalasi kepada bagian teknis	<ul style="list-style-type: none"> i. Dilakukan eskalasi ketika tidak dapat diselesaikan dengan cara biasa ii. Eskalasi dilakukan kepada pihak terkait sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman servicedesk
Management Escalation	Eskalasi kepada bagian manajemen	<ul style="list-style-type: none"> i. Dilakukan eskalasi ketika tidak dapat diselesaikan oleh bagian teknis (melibatkan pengambilan keputusan dari beberapa alternatif penyelesaian, melibatkan biaya) ii. Melibatkan koordinator bagian pusat terkait atau melibatkan pusat lain jika dibutuhkan atau kepala bidang TI.
Investigation and Diagnosis	Identifikasi cara penyelesaian masalah dan Pendokumentasian-nya	Tidak dilakukan dokumentasi cara penanganan masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.12 Kondisi Eksisting Setiap Proses Terhadap Standar Acuan (Tabel lanjutan...)

Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Resolution and Discovery	Implementasi solusi penyelesaian masalah dan memastikan solusi tersebut dapat menyelesaikan masalah pengguna	Dilakukan penginformasian kepada pengguna terkait masalah yang ditangani namun secara pasif (sebagian besar menunggu pengguna untuk menanyakan terlebih dahulu kepada service desk)
Incident Closure	Penutupan permasalahan yang sudah diselesaikan	<ul style="list-style-type: none"> i. Perubahan status layanan tidak dilakukan service desk melainkan teknisi ii. Permasalahan yang selesai ditangani tidak dikembalikan kepada service desk namun langsung kepada pengguna.
Problem Management		
Problem Detection	Deteksi permasalahan yang menjadi problem	<ul style="list-style-type: none"> i. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi secara berulang (tidak menentu) ii. Langsung melaporkan permasalahan kepada koordinator bagian sub direktorat layanan teknologi dan sistem informasi via wa
Problem Logging	Aktivitas pencatatan problem yang berhasil diidentifikasi	Tidak melakukan pencatatan problem
Problem Categorization	Aktivitas kategorisasi problem	Tidak melakukan kategorisasi problem
Problem Prioritization	Aktivitas prioritas problem	Tidak melakukan prioritas problem
Problem Investigation and Diagnosis	Aktivitas investigasi dan diagnosis akar penyebab problem	Dilakukan identifikasi mengenai akar penyebab permasalahan apabila terdapat problem yang dilaporkan
Workaround	Aktivitas penanganan problem sementara apabila belum diketahui solusi penanganan yang dilakukan	Dilakukan aktivitas penanganan sementara apabila masih belum diketahui solusi yang Tepat penanganan problem yang dilakukan
Problem Resolution	Aktivitas penerapan solusi problem	Dilakukan penerapan solusi problem sesuai dengan instruksi koor subdit layanan TSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tabel 3.12 Kondisi Eksisting Setiap Proses Terhadap Standar Acuan (Tabel lanjutan...)

Aktivitas	Deskripsi	Kondisi Eksisting
Problem Closure	Aktivitas penutupan problem yang telah selesai dilakukan penanganan	Tidak melakukan penutupan problem
Major Problem Review	Aktivitas peninjauan tindakan penanganan problem yang besar	Melakukan peninjauan tindakan penanganan problem secara rutin melalui rapat setiap bulan

3.15.4 Struktur Organisasi *Service Desk*

Service desk institusional repository Universitas Riau melakukan penanganan terhadap layanan yang disampaikan oleh pengguna (permasalahan, permintaan, hak akses), melakukan eskalasi, melakukan pemantauan status layanan dan berperan dalam menentukan problem layanan. Untuk pembagian tugas, service desk institusional repository Universitas Riau dibagi berdasarkan layanan yang ditangani dan divisualisasikan melalui gambar pada gambar yang ditunjukkan pada Gambar 3.5 sebagai berikut:



Gambar 3.5. Struktur Organisasi *Service desk Repository* Universitas Riau

Struktur organisasi tersebut menjelaskan bahwa service desk terdiri atas dua jabatan utama yang terdiri atas tiga orang staff yang bertugas sebagai staf pelayanan email dan komplain (2 orang) serta staf pelayanan manajemen user dan komplain (1 orang) yang bertanggung jawab kepala bidang IT direktorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi Universitas Riau.

3.15.5 Teknologi

Pelaksanaan penanganan layanan oleh service desk repository Universitas Riau dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti hardware, software, data, network, people dan procedure yang sebagian aktivitas di dalamnya masih dilakukan secara manual dan bahkan terdapat beberapa aktivitas yang tidak dilakukan (belum terstruktur). Service desk repository Universitas Riau kurang memberdayakan penggunaan sistem elektronik untuk mendukung aktivitas dan kinerja operasionalnya, Aktivitas tidak terstruktur yang dilakukan oleh service desk, seperti tidak dilakukan perekapan terhadap setiap permasalahan/permintaan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



diterima dari pengguna. Untuk pencatatan selama ini mengandalkan sistem e-tiket yang secara otomatis dapat menyimpan data dari pengguna, namun sistem tersebut juga masih terdapat banyak bug dan belum sesuai dengan keinginan manajemen. Selain itu, untuk permasalahan/permintaan yang disampaikan melalui e-mail/telepon, sebagian besar tidak dicatat.

3.15.6 Permasalahan

Berikut merupakan daftar beberapa permasalahan yang dapat disimpulkan mengenai kondisi kekinian service desk repository Universitas Riau terkait proses penanganan layanan yang telah dilakukan antara lain:

1. Incident Management

- (a) Tidak dilakukan pencatatan dan perekapan terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengguna secara detail
- (b) Tidak dilakukan kategorisasi terhadap permasalahan
- (c) Prioritasi yang dilakukan berdasarkan pengetahuan dan pengalaman service desk
- (d) Tidak dilakukan dokumentasi penanganan permasalahan
- (e) Service desk pasif dalam berkomunikasi dengan pengguna
- (f) Penutupan permasalahan dilakukan oleh teknisi bukan service desk

2. Problem management

- (a) Pelaporan insiden berulang tidak menentu dan tidak ada agenda khusus
- (b) Tidak dilakukan pencatatan dan perekapan terhadap insiden berulang
- (c) Tidak dilakukan kategorisasi terhadap insiden berulang
- (d) Tidak dilakuka prioritasi terhadap insiden berulang

3.15.7 Kondisi Harapan Penanganan Layanan Pada *Service Desk*

Harapan mendatang yang disampaikan oleh service desk, terkait aktivitas penanganan layanan yang dilakukan antara lain:

1. Aktivitas pencatatan untuk setiap permasalahan/laporan pada sistem.
2. Bagian terkait yang bertanggung jawab dalam melakukan penanganan layanan yang dieskalasikan oleh service desk lebih cepat dalam memberikan respon, terutama dalam hal pemantauan status jaringan.
3. Diharapkan adanya aktivitas perekapan dan pendokumentasian secara ter-sistem untuk memudahkan service desk dalam melakukan laporan akhir tahun.
4. Diharapkan permasalahan yang masuk pada service desk dapat dikelompokkan sesuai dengan jenis layanannya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Adanya sistem yang memudahkan service desk dalam melakukan pemantauan terhadap status penanganan layanan yang sedang dikerjakan (sedang ditangani oleh siapa permasalahan tersebut dan bagaimana status penanganannya).
6. Upaya kooperatif oleh user agar dapat melaporkan permasalahan dan permintaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (tidak semata-mata sendiri).
7. Pembuatan dokumen prosedur sebaiknya tidak terlalu rumit agar mudah diikuti dan digunakan service desk, serta user.
8. Melakukan standarisasi aktivitas pelaporan insiden pengguna melalui sistem yang dimiliki Help desk.

3.15.8 Hasil Implementasi SOP Service desk

Berdasarkan hasil yang diperoleh melalui wawancara, terdapat beberapa dokumen SOP yang dimiliki oleh service desk terkait penanganan layanan. Dokumen SOP yang dimiliki berupa dokumen penanganan secara teknis, antara lain:

1. SOP pendaftaran email
2. Reset password email
3. Penambahan kuota
4. Manajemen user
5. Pengembangan SIM
6. Pembuatan SIM baru
7. Pengajuan domain dan hosting
8. Permohonan teleconference
9. Permohonan colocation

3.16 Hasil Observasi

Hasil observasi dapat dilihat pada Tabel 3.13.

Tabel 3.13. Hasil Observasi

TEMPLATE OBSERVASI		
Hari, Tanggal:	Jumat, 23 Oktober 2019	
Waktu:	13.43 WIB	
Lokasi:	Perpustakaan Universitas Riau	
Objek:	Proses penanganan layanan TI (Event, Incident, Request fulfillment, Access, Problem)	
Tujuan:	Mengetahui aktivitas mana saja yang dilakukan/tidak serta mengidentifikasi adanya keterlibatan sistem informasi sebagai pendukung aktivitas penanganan layanan	
No.	Proses Pengelolaan Layanan	Check- list Keterangan



Tabel 3.13 Hasil Observasi (Tabel lanjutan...)

TEMPLATE OBSERVASI				
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	1.	Event management		
		Event Notification	V	Melakukan pemantauan status ketersediaan layanan (melalui sistem Repository.ur.ac.id)
		Event Detection	V	Mendeteksi adanya perubahan status layanan
		Event Logged	X	Tidak dilakukan pencatatan event yang terjadi
		First Level Event Correlation and Filtering	X	Tidak dilakukan pemilihan kategori/jenis event yang terjadi
		Response Selection	V	Melakukan tindakan penanganan event yang terjadi
		Review Action	X	Melakukan peninjauan tindakan penanganan event
		Close Event	X	Melakukan penutupan event yang telah dilakukan penanganan
	2.	Incident management		
		Incident Identification	V	Mengidentifikasi insiden dari laporan pengguna
		Incident Logging	V	Yang tercatat hanya yang datang berkunjung ke perpustakaan secara langsung
		Incident Categorization	X	Tidak melakukan kategorisasi insiden
		Incident Prioritization	V	Berdasarkan urgensi dan dampak sesuai pengetahuan (belum terstruktur)
		Initial Diagnosis	V	Melakukan upaya penanganan insiden
		Functional Escalation	V	Dilakukan eskalasi kepada pihak teknis jika tidak dapat menyelesaikan
		Management Escalation	V	Dilakukan eskalasi kepada pihak manajemen jika tidak dapat menyelesaikan
		Investigation and Diagnosis	X	Tidak dilakukan dokumentasi penanganan masalah
		Resolution and Discovery	V	Pasif menyampaikan masalah yang telah ditangani
		Incident Closure	V	Penutupan insiden dilakukan teknisi terkait
	3.	Request fulfillment		
		Receive Request	V	Melakukan penerimaan permintaan layanan pengguna
		Request Logging and Validation	V	Yang tercatat hanya yang melalui kunjungan langsung ke perpustakaan
		Request Categorization	X	Tidak melakukan kategorisasi permintaan pengguna



Tabel 3.13 Hasil Observasi (Tabel lanjutan...)

TEMPLATE OBSERVASI					
<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:</p> <p>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa</p> <p>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</p> <p>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</p>	4.	Request Prioritization	V	Berdasarkan urgensi dan dampak sesuai pengetahuan (belum terstruktur)	
		Request Authorization	V	Identifikasi berdasarkan email domain ur dan surat jika dibutuhkan	
		Request Review	V	Meninjau permintaan layanan	
		Request Model Execution	V	Memenuhi permintaan layanan	
		Request Closure	V	Penutupan permintaan dilakukan teknisi terkait	
		Access management			
		Receive Request	V	Melakukan penerimaan permintaan hak akses pengguna	
		Verification	V	Identifikasi berdasarkan email domain ITS dan surat jika dibutuhkan	
		Provide Rights	V	Mmenyediakan akses pengguna sesuai dengan kebutthhan	
		Log and Track Access	X	Tidak melakukan pemantauan akses men-curigakan	
		Remove or Restrict Access	X	Tidak terdapat kebijakan pencabutan hak akses	
		5. Problem management			
		Problem Detection	V	Pelaporan insiden berulang tidak menentu dan tidak ada agenda khusus	
		Problem Logging	X	Tidak melakukan pencatatan insiden berulang	
		Problem Categorization	X	Tidak melakukan kategorisasi insiden berulang	
		Problem Prioritization	X	Tidak menentukan prioritas insiden berulang	
		Problem Investigation and Diagnosis	V	Dilakukan investigasi dan diagnosis akar penyebab insiden berulang	
		Workaround	V	Menetapkan penanganan sementara bila belum diketahui solusi	
		Raise Known error if Required	X	Tidak melakukan pencatatan hasil penanganan akar penyebab insiden berulang	
		Problem Resolution	V	Menetapkan solusi penanganan insidne berulang	
	Problem Closure	X	Tidak melakukan penutupan penanganan permasalahan		
	Major Problem Review	V	Melakukan evaluasi rapat bulanan, namun tidak spesifik membahas mengenai peninjauan insiden berulang besar yang terjadi		



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

Hasil Analisis Kesenjangan Kondisi Eksisting dan Kondisi Ideal Proses Penanganan Layanan oleh *Service desk*

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan, yaitu dengan membandingkan antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal menurut standar acuan, sebagian besar hasil yang diperoleh untuk setiap proses yang dilakukan oleh service desk adalah minimnya aktivitas pencatatan, dokumentasi secara sistematis mengenai alur pelaporan insiden, permintaan layanan, permintaan akses, identifikasi event dan pelaporan insiden berulang. Selain itu kurangnya pemberdayaan sistem pelaporan yang sudah dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Riau dalam mendukung aktivitas penanganan layanan *service desk*.

2. Pembuatan Dokumen *Standard operating procedure* (SOP)

Pembuatan dokumen SOP dilakukan berdasarkan dua hal, yaitu penyusunan alur prosedural dan penyusunan konten dokumen SOP. Banyaknya SOP yang dihasilkan disesuaikan dengan proses service desk terkait penanganan insiden dan problem. Sedangkan untuk proses *service desk* lain, dapat dihasilkan SOP tersendiri sesuai dengan alur prosesnya.

3. Hasil verifikasi dan Validasi Dokumen *Standard operating procedure* (SOP)

Untuk memastikan dokumen SOP yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan dan kesesuaian organisasi, dilakukan pengujian melalui verifikasi dan validasi dimana verifikasi dilakukan kepada pihak organisasi terkait mengenai dokumen SOP yang disusun, serta telah dilakukan validasi berupa simulasi uji coba penggunaan dokumen SOP oleh pengguna yang secara langsung akan menggunakan dokumen SOP yang dibuat (pengguna dokumen SOP pada penelitian ini adalah *service desk*).

5.2 Saran

Saran dari penelitian ini adalah:

Pada penelitian ini, penentuan prioritas penanganan layanan tidak berfokus kepada penentuan proritas diantara layanan yang memiliki level prioritas yang sama. Penentuan prioritas penanganan layanan dilakukan dengan memperhatikan kategori level prioritas untuk setiap penanganan layanan



(dikategorikan sebagai level prioritas *high/medium/low*). Sehingga, untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya diperhatikan mengenai penentuan prioritas penanganan layanan yang memiliki level prioritas yang sama agar ketika terdapat penanganan layanan yang memiliki level prioritas yang sama, maka dapat ditentukan mana yang lebih diprioritaskan.

Pada penelitian ini, penggunaan metode analisis kesenjangan dilakukan secara kualitatif sehingga memberikan penjelasan secara deskriptif terkait kesenjangan yang terjadi antara kondisi eksisting dengan kondisi ideal. Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya analisis kesenjangan dilakukan secara kuantitatif, sehingga dapat mengetahui kesenjangan antara realisasi dengan target organisasi secara jelas dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

- Ahwan, M. A., Murtiningsih, T. W. H., dan Rohmiyati, Y. (2012). Ketersediaan koleksi digital undip institutional repository dalam memotivasi pemustaka menyusun tesis di perpustakaan program studi magister linguistik universitas diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 48–57.
- Basuki, S. (1993). Materi pokok pengantar ilmu perpustakaan. *Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud*.
- Borgman, C. L. (2003). *From guttenberg to the global information infrastructure: access to information in the networked world*. Mit Press.
- COBIT, C. (2005). Control objectives for information and related technology (cobit 4.0). *IT Governance Institute*.
- Darmawan, D., dan Fauzi, K. N. (2013). Sistem informasi manajemen, bandung: Pt. Remaja Rosdakarya Offset.
- Fatmawati, E. (2013). Transformasi peran pustakawan perguruan tinggi dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang humanis.
- Gondodiyoto, S. (2007). Audit sistem informasi+ pendekatan cobit. *Jakarta: Mitra Wacana Media*.
- Hartatik, I. P. (2014). Buku praktis mengembangkan sdm.
- Hijriyani, Y. S., dan Machali, I. (2017). Pembelajaran holistik–integratif anak usia dini dengan pendekatan cashflow quadrant di ra al muttaqin tasikmalaya. *AL-ATHFAL: JURNAL PENDIDIKAN ANAK*, 3(2), 119–134.
- ITSMF, I. (2007). Service management forum. itil v3. *Information Technology Infrastructure Library. ITIL v2. Information Technology Infrastructure*.
- Jogiyanto, H. (2005). *Analisa dan desain sistem informasi*. Yogyakarta.
- Noerhayati, S. (1987). Pengelolaan perpustakaan. *Bandung: Alumni*.
- OGC, T. (2011). Itil service transition. *Reino Unido: The Stationery Office*.
- Pandapotan, H. (2013). Perencanaan dan pengembangan institusional repository: “studi kasus di perpustakaan its surabaya”. malang: Pusat riset digital library.
- Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan digital dari a sampai z*. Cita Karyakarsa Mandiri.
- Purnomo, P., dan Farida, I. (2010). Manajemen pengembangan koleksi perpustakaan. *Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 90–91.
- Rifa'i, A. (2014). Pustakawan akademik dan feasilibitas pengembangan insitutional repository (studi kasus di uin syarif hidayatullah jakarta). *AL-MAKTABAH*,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

Sultan Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



13(1).

- Sarno, R. (2009). *Audit sistem & teknologi informasi*. Surabaya: ITS Press.
- Surendro, K. (2009). Implementasi tata kelola teknologi informasi. *Bandung: Informatika*.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep sistem informasi*. Penerbit Andi.
- Suwarno, S. (2014). Studi kasus motivasi: Berbagi informasi secara online. *Computer and Information Sciences Journal*, 8(1).
- Wiyarsih, M., dan Santoso, J. (2015). Citra diri pustakawan di era persaingan bebas (studi kasus di perpustakaan universitas gadjah mada dan badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi daerah istimewa yogyakarta). *Jurnal Pustakawan Online, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 23(5), 66–82.
- Yakub, J. B. (2012). Pengantar sistem informasi. *Graha Ilmu*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A

HASIL WAWANCARA

HASIL WAWANCARA

Topik	: Institutional Repository Universitas Riau
Tujuan	: Mengetahui aktivitas yang dilakukan <i>service desk</i> untuk mengelola <i>incident</i> dan <i>problem</i> secara umum dan pertanyaan tambahan
Hari, tanggal	: 23 Oktober 2019
Waktu	: 13:43 WIB
Lokasi	: Perpustakaan Universitas Riau
Narasumber	: Evi Susanti S.Si
Jabatan	: Kepala Bidang IT Perpustakaan Universitas Riau

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Sudah berapa lama *institutional repository* diimplementasikan?
Sudah sejak 2013, kurang lebih sekitar 6 tahun.
2. Dokumen apa saja yang dapat diunggah ke dalam *institutional repository*?
Prosiding, jurnal, dan dokumen-dokumen keluaran Universitas Riau.
3. Berapakah jumlah admin yang mengelola *institutional repository*?
1 orang.
4. Apakah *institutional repository* memiliki SOP ?
Tidak.
5. Masalah apa saja yang pernah terjadi pada *institutional repository*?
 - a. Server *down* dan tidak bias diakses sama sekali selama 2 bulan pada tahun 2017
 - b. Kehilangan data statistik pengunjung
 - c. System di-*hack* dan kehilangan data
 - d. Tidak dapat dilakukan pengunggahan dokumen





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bagaimana alur penanganan masalah tersebut dilakukan oleh *service desk*?
User dan admin akan melapor kepada *service desk* bahwa system repositori tidak dapat diakses atau ada masalah sehingga tidak dapat mengunggah dokumen. Kemudian *service desk* akan melanjutkan laporan kepada kepala bagian IT.
7. Bagaimana aktivitas pendokumentasian masalah yang dilakukan oleh *service desk* selama ini terkait pengelolaan *institutional repository*?
Setiap masalah atau kendala yang terjadi pada *institutional repository* akan dicatat oleh *service desk* secara manual.
8. Aktivitas apa yang yang biasanya dilakukan oleh *service desk* ketika mengetahui bahwa status layanan sistem bermasalah?
Melaporkan masalah kepada kepala bagian IT
9. Pihak mana saja yang biasanya terlibat dan bertanggung jawab dalam memantau status layanan?
Admin pengelola system repositori, *service desk*, dan kepala bagian IT.
10. Melalui apa *service desk* Perpustakaan Universitas Riau dapat mengetahui adanya permasalahan terhadap operasional layanan TI?
Melalui laporan user atau admin dari system repositori.
11. Apakah *service desk* memiliki sistem untuk melakukan pencatatan masalah?
Tidak, pencatatan masalah dilakukan secara manual.
12. Item apa saja yang biasanya dicatat oleh *service desk* jika terdapat permasalahan layanan?
Tanggal, waktu, dan keterangan masalah yang terjadi.
13. Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan masalah jika terdapat masalah terhadap *institutional repository*?
Admin dan *service desk*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Apakah *service desk* melakukan kategorisasi terhadap permasalahan layanan?

Tidak, masalah hanya dicatat berdasarkan tanggal dan waktu.
15. Apakah *service desk* melakukan prioritas penangan insiden?

Prioritas insiden dilakukan jika system repositori tidak dapat diakses dan digunakan untuk menggunggah dokumen sama sekali.
16. Jika sudah dilakukan prioritas berdasarkan apa *service desk* melakukan prioritas penanganan permasalahan layanan?

Berdasarkan urgensinya.
17. Apakah permasalahan ditangani secara langsung atau ditampung terlebih dahulu?

Masalah biasanya ditampung terlebih dahulu sampai kepala bagian IT mengerti apa yang harus dilakukan.
18. Bagian manajemen mana yang biasanya terlibat dalam penangan permasalahan?

Bagian manajemen IT dan manajemen pelayanan perpustakaan.
19. Apakah *service desk* secara aktif menanyakan kepada user terkait permasalahan yang telah berhasil ditangani?

Tidak, *service desk* akan melakukan pengecekan masalah yang terjadi secara langsung. Apakah sudah teratasi atau belum
20. Apa yang biasanya dilakukan oleh *service desk* ketika permasalahan telah selesai ditangani? Apakah *service desk* menginformasikan kepada pengguna?

Service desk akan menginformasikan permasalahan telah selesai ditangani hanya jika ketika user bertanya terkait system repositori
21. Apakah *service desk* melakukan pengecekan terhadap permasalahan yang telah ditangani tersebut?

Ya, *service desk* melakukan pengecekan terlebih dahulu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Interview Protocol - 1	
Keterangan Pelaksanaan Wawancara	
Topik	: Service Desk Perpustakaan UNRI
Tujuan	: Mengetahui aktivitas yang dilakukan service desk untuk mengelola incident dan problem secara umum
Hari, Tanggal	: Senin, 5 Agustus 2019
Lokasi	: Perpustakaan Universitas Riau
Narasumber	: Ariyani
Jabatan	: Bagian Service desk
NO	Uraian
1	Pertanyaan Apakah terdapat tupoksi terkait penanganan layanan service desk? Jawaban : Ada
2	Layanan apa saja yang dapat ditangani dan dieskalasikan oleh service desk? Jawaban : - Memberikan hak akses dan memproses email keluhan yang masuk - Reset email dan password pengguna - maintenance sistem informasi dan jaringan
3	Bagaimana alur penanganan layanan yang dilakukan oleh service desk? Jawaban : Pengguna akan melakukan pelaporan masalah ke bagian service desk terlebih dahulu, lalu akan ditindak lanjuti ke bagian sesuai dengan permasalahannya
4	Bagaimana aktivitas pendokumentasian yang dilakukan oleh <i>service desk</i> selama ini terkait pengelolaan permasalahan, permintaan layanan, hak ases dsb? Jawaban : Pencatatan masalah hanya dilakukan secara random dan tidak terdokumentasi dengan sistematis
5	Bagaimana implementasi dokumen SOP yang dimiliki oleh <i>service desk</i> selama ini? Apa kekurangan, kelebihan dan harapan yang diinginkan untuk pembuatan SOP yang akan datang? Jawaban : Dokumen SOP yang dibuat hanya secara umum dan tidak ada khusus untuk perbagian sistem.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Interview Protocol - 1	
Keterangan Pelaksanaan Wawancara	
Topik	: Repository Perpustakaan UNRI
Tujuan	: Mengetahui aktivitas yang dilakukan pada repository, serta penanganan incident dan problem
Hari, Tanggal	: 23 Oktober 2019
Lokasi	: Perpustakaan Universitas Riau
Narasumber	: Evi Susanti S.Si
Jabatan	: Kabid IT
NO	Uraian
1	Sudah berapa lama institutional repository diimplementasikan? Jawaban : Sejak 2013
2	Dokumen apa saja yang dapat diunggah ke dalam institutional repository? Jawaban : Prosiding, jurnal, dan dokumen-dokumen keluaran Universitas Riau.
3	Berapakah jumlah admin yang mengelola institutional repository Jawaban : 1 orang
4	Apakah institutional repository memiliki SOP ? Jawaban : tidak
5	Masalah apa saja yang pernah terjadi pada institutional repository? Jawaban : a. Server down dan tidak bias diakses sama sekali selama 2 bulan pada tahun 2017 b. Kehilangan data statistik pengunjung c. System di-hack dan kehilangan data d. Tidak dapat dilakukan pengunggahan dokumen
6	Bagaimana alur penanganan masalah tersebut dilakukan oleh service desk? Jawaban : User dan admin akan melapor kepada service desk bahwa system repositori tidak dapat diakses atau ada masalah sehingga tidak dapat mengunggah dokumen. Kemudian service desk akan melanjutkan laporan kepada kepala bagian IT.
7	Bagaimana aktivitas pendokumentasian masalah yang dilakukan oleh service desk selama ini terkait pengelolaan institutional repository? Jawaban : Setiap masalah atau kendala yang terjadi pada institutional repository akan dicatat oleh service desk secara manual.
8	Aktivitas apa yang yang biasanya dilakukan oleh service desk ketika mengetahui bahwa status layanan sistem bermasalah? Jawaban : Melaporkan masalah kepada kepala bagian IT
9	Pihak mana saja yang biasanya terlibat dan bertanggung jawab dalam memantau status layanan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Jawaban : Admin pengelola system repositori, service desk, dan kepala bagian IT
10	Melalui apa service desk Perpustakaan Universitas Riau dapat mengetahui adanya permasalahan terhadap operasional layanan TI?
	Jawaban : Melalui laporan user atau admin dari system repositori.
11	Apakah service desk memiliki sistem untuk melakukan pencatatan masalah?
	Tidak ada
12	Item apa saja yang biasanya dicatat oleh service desk jika terdapat permasalahan layanan?
	Jawaban : keterangan masalah yang terjadi
13	Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan masalah jika terdapat masalah terhadap institutional repository?
	Jawaban : Admin dan service desk
14	Apakah service desk melakukan kategorisasi terhadap permasalahan layanan?
	Jawaban : Tidak, masalah hanya dicatat berdasarkan tanggal dan waktu.
15	Apakah service desk melakukan prioritas penanganan insiden?
	Jawaban : Prioritas insiden dilakukan jika system repositori tidak dapat diakses dan digunakan untuk mengganggu dokumen sama sekali
16	Jika sudah dilakukan prioritas berdasarkan apa service desk melakukan prioritas penanganan permasalahan layanan?
	Jawaban : tergantung urgensinya
17	Apakah permasalahan ditangani secara langsung atau ditampung terlebih dahulu?
	Jawaban : Masalah biasanya ditampung terlebih dahulu sampai kepala bagian IT mengerti apa yang harus dilakukan.
18	Bagian manajemen mana yang biasanya terlibat dalam penanganan permasalahan?
	Jawaban : Bagian manajemen IT dan manajemen pelayanan perpustakaan.
19	Apakah service desk secara aktif menanyakan kepada user terkait permasalahan yang telah berhasil ditangani?
	Jawaban : Tidak, service desk akan melakukan pengecekan masalah yang terjadi secara langsung. Apakah sudah teratasi atau belum
20	Apa yang biasanya dilakukan oleh service desk ketika permasalahan telah selesai ditangani? Apakah service desk menginformasikan kepada pengguna?
	Jawaban : Service desk akan menginformasikan permasalahan telah selesai ditangani hanya jika ketika user bertanya terkait system repositori
21	Apakah service desk melakukan pengecekan terhadap permasalahan yang telah ditangani tersebut?
	Ya, service desk melakukan pengecekan terlebih dahulu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Interview Protocol - 1	
Keterangan Pelaksanaan Wawancara	
Topik	: Incident Management
Tujuan	: Mengetahui kondisi pengelolaan permasalahan layanan operasional TI di Perpustakaan UNRI oleh Service desk
Hari, Tanggal	: Senin, 5 Agustus 2019
Lokasi	: Perpustakaan Universitas Riau
Narasumber	: Ajir S.Pd
Jabatan	: Pelayanan
Proses Pada ITIL	Uraian
Incident Identification	Pertanyaan : Melalui apa service desk dapat mengetahui adanya permasalahan terhadap operasional layanan TI?
	Jawaban : Email, telepon, dan datang langsung ke service desk
Incident Logging	Pertanyaan : Apakah service desk selalu melakukan pencatatan terhadap permasalahan yang terjadi terkait operasional layanan TI?
	Jawaban : Tidak ada pencatatan secara sistematis
	Bagaimana pencatatan yang dilakukan service desk secara rinci?
	Jawaban : Tanggal dan permasalahan Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan masalah jika terdapat masalah terhadap institutional repository? Jawaban : Service desk yang sedang bekerja
Incident Catrgorization	Apakah service desk melakukan kategorisasi terhadap permasalahan layanan?
	Jawaban : tidak
Incident Prioritization	Pertanyaan : Apakah service desk melakukan prioritas penanganan insiden?
	Jawaban : Ya dilakukan prioritas
	Pertanyaan : Berdasarkan prioritas ditentukan? Jawaban : urgensi dan dampaknya
Initial Diagnosis	Pertanyaan : Biasanya permasalahan yang bagaimana yang dapat diselesaikan oleh service desk?
	Jawaban : Permasalahan yang diluar permasalahan teknis, seperti masalah registrasi akun
	Pertanyaan : Apakah permasalahan langsung ditangani atau ditampuh terlebih dahulu? Jawaban : Jika dapat ditangani oleh service desk, maka akan diselesaikan oleh bagian service desk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Functional Escalation	Pertanyaan : Jika service desk tdak dapat menangani permasalahan, apa yang dilakukan?
	Jawaban : Akan dikirimkan ke bagian terkait
	Pertanyaan : Kepada siapa permasalahan akan dikirimkan? Apakah sudah mengetahui bagian bagian mana saja?
	Jawaban : Sudah, seperti email dan akun itu biasa diselesaikan oleh service desk. Untuk masalah database ada admin pengelolaan IT perpustakaan yang menangani.
	Apakah ada permasalahan yang biasanya tidak dapat ditangani oleh bagian teknis? Bagaimana mengatasinya?
	Jawaban : Akan didiskusikan dengan pihak manajemen terlebih dahulu
	Apa yang dilakukan oleh service desk jika masalah sudah dilakukan eskalasi? Apakah melakukan follow up?
Management Escalation	Jawaban : Tidak, pengguna akan melakukan follow up dan service desk yang akan meneruskan follow up ke pihak terkait
	Pertanyaan : Bagian manajemen mana yang biasanya terlibat dalam penanganan masalah?
Investigation and Diagnosis	Jawaban : Koordinator IT dan teknisi
	Pertanyaan : Bagaimana cara penanganan insiden yang dilakukan?
Resolution and Discovery	Jawaban : tergantung permasalahan berdasarkan pengetahuan service desk
	Pertanyaan : Apakah service desk secara aktif menanyakan kepada user terkait permasalahan yang telah berhasil ditangani?
Incident Closure	Jawaban : Tidak, pihak user yang akan menghubungi service desk
	Apa yang dilakukan service desk jika permasalahan telah selesai? Apakah menginformasikan kepada user?
	Jawaban : Ya, melalui email/telepon
	Pertanyaan : Apakah service desk melakukan pengecekan terhadap permasalahan yang telah ditangani?
	Jawaban : Tidak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masa
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Pekanbaru , pada 12 Oktober 1994 yang merupakan putri pertama dari 4 bersaudara Ibunda yurdaweli dan Ayahanda Rusdianto, yang diberi nama Indriani Saritsha. Penulis beralamatkan di Jalan Gurami, Gg. Mesjid, Kel. Perawang, Kec. Tualang, Kab. Siak Riwayat pendidikan penulis dimulai dari TK PGRI di jalan Gurami pada tahun 1999 sampai tahun 2001. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 005 Tualang, dari tahun 2001 sampai 2007. Selanjutnya penulis menyelesaikan pendidikan di SMPN 1 Tualang, pada tahun 2007 sampai tahun 2010. Menyambung ke SMAN 1 Tualang, mengambil jurusan IPA dari tahun 2010 sampai tahun 2013. Setelah menyelesaikan pendidikan di bangku sekolah, penulis melanjutkan pendidikan pada tahun 2013 dengan mendaftar di program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dari tahun 2013 sampai tahun 2021. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Kampung Perawang Barat Kec. Tualang, Kab. Siak. Kerja Praktek di Knator PLN Pusat Jl. Tanjung Datuk Pekanbaru, serta Penelitian Tugas Akhir di Universitas Riau. Jalin komunikasi dan silaturahmi dengan penulis via email: indriani.saritsha@gmail.com dan Hp. +6285274543104