

**DESAIN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL DOMAIN SERVICE  
TRANSITION DAN SERVICE OPERATION  
(STUDI PADA UNIVERSITAS MA CHUNG)**

**Aulia Putri Restu Rahayu<sup>1)</sup>, Yudhi Kurniawan<sup>2)</sup>**

*<sup>1,2</sup>-Program Studi Sistem Informasi, Universitas Ma Chung  
Jalan Villa Puncak Tidar N-1 Malang*

*email : 321810022@student.machung.ac.id<sup>1)</sup>, yudhi.kurniawan@machung.ac.id<sup>2)</sup>*

**Abstrak**

*Universitas Ma Chung adalah salah satu universitas yang sedang berkembang dan terus menjaga kualitas pendidikannya, yang terbukti melalui dukungan terbaik yang diberikan oleh program SI/IT. Universitas Ma Chung memiliki sistem administrasi yang mengelola teknologi atau sistem informasi yang terus berkembang hingga saat ini. Administrasi teknologi atau sistem informasi mencakup berbagai bentuk, seperti perencanaan strategis IS/IT, manajemen risiko IS/IT, manajemen layanan IS/IT, manajemen keamanan IS/IT, pengadaan dan investasi aset IS/IT, serta audit IS/IT. Penelitian ini berfokus pada manajemen layanan IS/IT di Universitas Ma Chung. Berdasarkan dokumen perencanaan strategi pengembangan SI/IT 2020-2024, administrasi IS/IT belum diterapkan secara optimal terkait dengan ketersediaan dokumen standar prosedur operasional (SOP) pada penerapan IS/IT, khususnya layanan IS/IT di Universitas Ma Chung. Penelitian ini menggunakan versi ketiga dari kerangka kerja ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dengan domain transisi dan operasi layanan. Dalam penelitian ini, dilakukan pemetaan kebijakan dan daftar prosedur operasi standar. Dari hasil pemetaan, dikembangkan prosedur operasi standar untuk layanan TI di Universitas Ma Chung, sehingga prosedur tersebut dapat diterapkan dalam operasi harian di Universitas Ma Chung.*

**Kata Kunci :**

*Manajemen Layanan, ITIL, ITSM, Service Transition, Service Operation*

**Abstract**

*Universitas Ma Chung is one of the developing universities that continually maintains the quality of its education, as evidenced by the excellent support provided by its SI/IT programs. Universitas Ma Chung has an administration that manages technology or information systems, which has been continuously developing to this day. The technology or information system administration encompasses various aspects, such as IS/IT strategic planning, IS/IT risk management, IS/IT service management, IS/IT security management, procurement and investment of IS/IT assets, and IS/IT audits. This study focuses on IS/IT service management at Universitas Ma Chung. Based on the 2020-2024 IS/IT development strategy planning document, IS/IT administration has not been optimally implemented concerning the availability of standard operating procedures (SOPs) for IS/IT, especially IS/IT services at Universitas Ma Chung. This study utilizes the third version of the ITIL (Information Technology Infrastructure Library) framework with the service transitions and operations domains. In this study, a mapping of policies and a list of standard operating procedures were carried out. Based on the mapping results, standard operating procedures for IT services at Universitas Ma Chung were developed, allowing these procedures to be implemented in daily operations at the university.*

**Keywords :**

*Service Management, ITIL, ITSM, Service Transition, Service Operation*

## 1. PENDAHULUAN

Penerapan tata kelola teknologi informasi saat ini sudah menjadi bagian penting dalam sebuah instansi atau organisasi. Masuk dalam lingkungan TI maka manajemen TI menjadi semakin kompleks dan sulit, karena jumlah aset yang dikelola baik itu hardware, software maupun sumber daya manusia sangat banyak. Karena kompleksitas tersebut maka perlu dipertimbangkan sisi efisiensi dan efektivitas penggunaan aset-aset tersebut. Kesuksesan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan bisnis secara langsung tergantung pada dukungan IT yang dimiliki. Salah satunya dalam bidang pendidikan yang masuk dalam universitas.

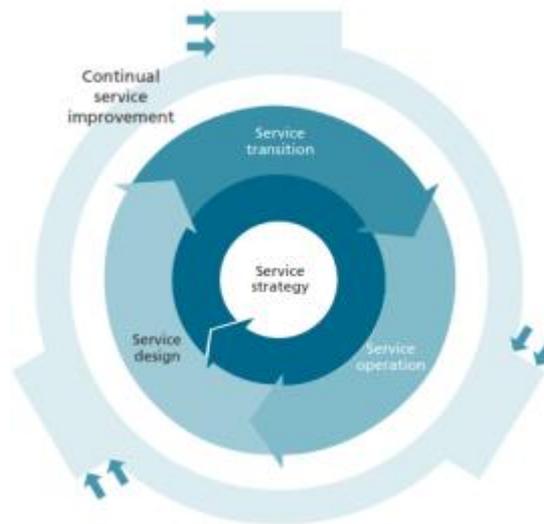
Menurut data statistik pendidikan tinggi tahun 2020, tercatat wilayah Jawa Timur secara nasional masuk dalam urutan kedua dengan jumlah perguruan tinggi terbanyak yaitu 558 perguruan tinggi. Dari 558 terdapat 17 perguruan tinggi negeri dan 328 perguruan tinggi swasta [1]. Salah satu dari 328 PTS yang ada di Jawa Timur terdapat universitas swasta di Kota Malang yaitu Universitas Ma Chung. Universitas Ma Chung merupakan salah satu universitas swasta yang berada di kota Malang berlokasi di Vila Puncak Tidar No. 1, Doro, Karangwidoro, Dau, Malang. Universitas Ma Chung berada di naungan Yayasan Harapan Bangsa Sejahtera dan didirikan pada tanggal 7 Juli 2007.

Tata kelola Universitas Ma Chung memiliki dokumen rencana strategi yang digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan untuk mengalokasikan sumber daya termasuk modal dan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Tata kelola teknologi atau sistem informasi sendiri terbagi atas beberapa bentuk seperti manajemen layanan SI/TI, manajemen risiko SI/TI, perencanaan strategis SI/TI, manajemen keamanan SI/TI, pengadaan dan investasi aset SI/TI, dan audit SI/TI. Pada dasarnya Universitas Ma Chung sudah menerapkan tata kelola SI/TI ke dalam proses bisnisnya, tetapi pada manajemen layanan SI/TI belum terlaksana. secara optimal mengenai ketersediaan dokumen standar operasional prosedur (SOP) pada penerapan SI/TI khususnya layanan SI/TI di Universitas Ma Chung.

Kebutuhan dokumentasi pada tata kelola teknologi informasi dibutuhkan, karena pada dokumen perencanaan strategis pengembangan SI/TI menyatakan bahwa untuk layanan SI/IT akan dibuatkan kebijakan dan standar operasional sendiri, untuk mencukupi dari dokumen renstra pengembangan yang sudah dibuat [3]. Sehingga kebutuhan untuk tata kelola TI di bidang manajemen layanan TI butuh di definisikan serta dibuatkan dokumentasinya. Dalam merancang manajemen layanan teknologi informasi dibutuhkan sebuah kerangka kerja yaitu ITIL (*IT Infrastructure Library*) versi tiga yang merupakan best practice dan dapat diimplementasikan pada layanan teknologi informasi Universitas Ma Chung. Domain yang digunakan yaitu domain *service transition* dan *service operation*, kedua domain ini merupakan tahap mengimplementasikan hasil dari *service strategy* dan *service design*. Dengan adanya manajemen layanan teknologi informasi yang benar, maka layanan yang digunakan dapat terarah sesuai kebutuhan bisnis Universitas Ma Chung.

## 2. METODE / ALGORITMA

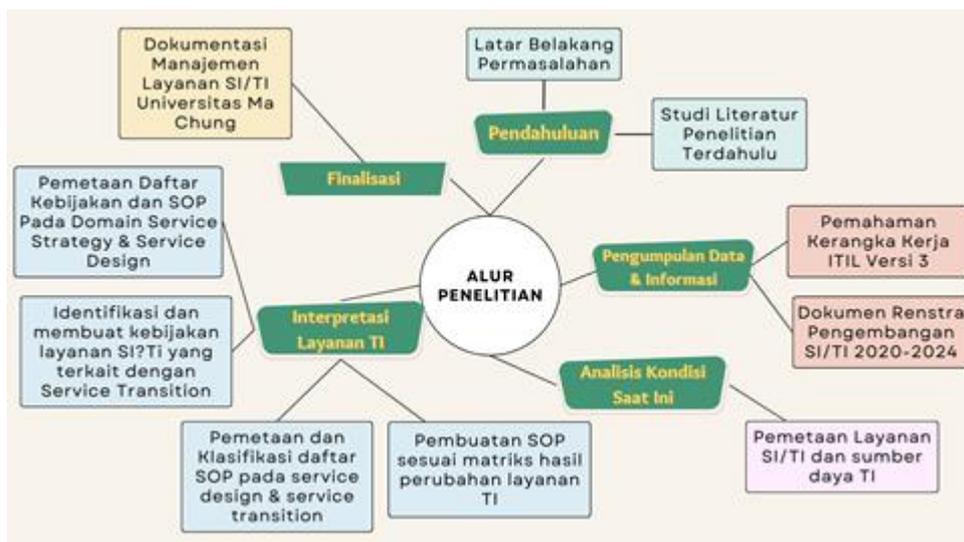
ITIL adalah bagian dari rangkaian publikasi praktik terbaik untuk manajemen layanan TI. ITIL memberikan panduan kepada penyedia layanan tentang penyediaan layanan TI yang berkualitas, dan tentang proses, fungsi, dan kemampuan lain yang diperlukan untuk mendukungnya. Dalam pengembangan dan penyediaan proses manajemen layanan TI, Kerangka kerja ITIL mempunyai 5 tahap *service life cycle* yang terdiri dari *service strategy*, *service design*, *service transition*, *service operation* dan *continual service improvement*[4]. Oleh sebab itu, ITIL dapat divisualisasikan dalam gambar sebagai berikut.



Gambar 1 Domain *life cycle* ITIL

Pada penelitian ini berfokus pada domain *service transition* dan *service operation* yang setiap domain memiliki proses. Proses pada *service transition* terdapat *transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, dan knowledge management*. Sedangkan pada *service operation* terdapat *event management, incident management, request fulfilment, problem management, dan access management* [5].

Setelah melakukan proses pada kedua domain tersebut, terdapat alur integrasi *life cycle* dari layanan teknologi informasi yang merupakan *output* setiap domain [6]. Pada dokumen ITIL versi tiga domain *service transition* menghasilkan *output* berupa *new/changed/retired services, tested solutions, SKMS updates, dan implementation of transition plans*. Sedangkan pada domain *service operations* menghasilkan *output achievements against targets dan operational/live services* [7]. Setelah memahami kerangka kerja ITIL versi tiga dapat mengimplementasikan ke dalam bentuk skema penelitian sebagai berikut:



Gambar 2 Alur Penelitian

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Service Transition**

Pada *service transition* diperlukan identifikasi untuk menjabarkan setiap tujuan yang ada pada domain *service transition* yang kemudian disesuaikan dengan kebutuhan pada perencanaan strategis pengembangan SI/TI Universitas Ma Chung. Berikut identifikasi yang dilakukan pada *service transition* sesuai dengan proses domain di dalamnya.

Tabel 1 Identifikasi dan Deskripsi Setiap SOP Pada *Service Transition*

<i>Domain</i>	<b>Kebijakan Baru</b>	<b>SOP Baru</b>	<b>Deskripsi SOP</b>
<i>Change Management</i>	Kebijakan Perubahan Layanan SI/TI	SOP Permintaan Perubahan Layanan TI	SOP ini bertujuan apabila unit kerja melakukan permintaan perubahan terhadap system informasi atau infrastruktur, melakukan analisa terhadap permintaan perubahan dan membuat perancangan untuk pengembangan layanan
	Kebijakan Perubahan Fitur Sistem Informasi	SOP Dokumentasi Perubahan Layanan TI	SOP ini bertujuan melakukan dokumentasi atau pencatatan atas semua kegiatan (di setiap prosesnya) perubahan layanan
	Kebijakan Pengadaan Infrastruktur SI/TI	SOP Permintaan Penambahan Fitur Sistem Informasi	SOP ini bertujuan untuk mengatur permintaan penambahan fitur pada layanan sistem informasi, melakukan analisis permintaan dan membuat perancangan untuk pengembangan fitur
		SOP Pengadaan Infrastruktur TI	SOP ini bertujuan untuk mengatur pengadaan akan kebutuhan perangkat teknologi informasi untuk universitas Ma Chung
<i>Change Evaluation</i>	Kebijakan Evaluasi Perubahan Layanan SI/TI	SOP Evaluasi Perubahan TI	SOP ini bertujuan melakukan evaluasi atas perubahan system yang dilakukan, apakah perubahan tersebut membawa dampak baik atau buruk

		SOP Tindak Lanjut Evaluasi TI	SOP ini bertujuan untuk menjadi langkah berikutnya setelah proses evaluasi pertama dan hasilnya dapat di tindak lanjuti untuk ke tahap selanjutnya
<i>Service Asset and Cofiguration Management</i>	Kebijakan Penambahan Item Konfigurasi Layanan SI/TI	SOP Penambahan Item Konfigurasi Layanan TI Yang Baru	SOP ini bertujuan mengatur penyimpanan konfigurasi perubahan pada sistem informasi
<i>Release and Deployment Management</i>	Kebijakan Uji Coba Perubahan Layanan SI/TI	SOP Pengenalan Layanan Baru Pada Civitas Akademik	SOP ini bertujuan untuk pengenalan layanan baru untuk di uji coba keada civitas akademik sebelum perilsan
		SOP Training Civitas Akademik	SOP ini bertujuan untuk melakukan training atau pelatihan kepada civitas akademik tentang perubahan layanan sebelum dilakukan rilis resmi
		SOP Feedback dan Evaluasi Perubahan Layanan TI	SOP ini bertujuan untuk melakukan penilaian dan memberikan feedback atas demo layanan sebelum di lakukan perilsan
		SOP Help Desk Perubahan Layanan TI	SOP ini bertujuan untuk memberi informasi terkait pertanyaan teknis pada layanan yang digunakan, serta mencatat keluhan yang dirasakan pengguna layanan
<i>Service Validation and Testing</i>	Kebijakan Testing Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Testing Pembaruan Layanan Sistem Informasi	SOP ini bertujuan untuk mengatur testing pembaruan layanan setelah dilakukan training dan pengumpulan feedback, kemudian dilakukan testing sesuai dengan permintaan user

	Kebijakan Perilisan Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Perilisan Pembaruan Layanan Sistem Informasi	SOP ini bertujuan untuk merilis layanan sistem informasi setelah dilakukan testing dan di develop kembali sesuai permintaan user
		SOP Instalasi Pembaruan Infrastruktur TI Yang Baru	SOP ini bertujuan mengatur instalasi layanan infrastruktur yang baru
		SOP Jadwal Maintenance Pembaruan Infrastruktur TI	SOP ini bertujuan mengatur jadwal maintenance terhadap layanan infrastruktur yang baru
<i>Knowledge Management</i>	Kebijakan Informasi Perubahan Layanan SI/TI	SOP Panduan Penggunaan Layanan TI	SOP ini bertujuan untuk memberi panduan tentang penggunaan IT Asset baru atau yang berubah
		SOP Pembaruan Jobdesc Penyedia Layanan TI	SOP ini bertujuan untuk memberi informasi atas perubahan jobdesc dari penyedia layanan IT asset

### 3.2 Service Operation

Domain *service operation* memiliki tujuan untuk mengkoordinasikan dan melaksanakan aktivitas dan proses yang diperlukan untuk menyampaikan dan mengelola layanan pada tingkat yang disepakati. Sehingga pada domain *service operation* dilakukan klasifikasi terhadap daftar SOP pada *service transition* dan rekomendasi daftar SOP pada *service design*.

Berdasarkan rekomendasi *service design* dan *service transition*, selanjutnya dilakukan klasifikasi atau pengelompokan ke dalam domain yang ada di *service operation* untuk memfokuskan sesuai dengan tujuan dari masing-masing domain. Klasifikasi dibagi ke dalam 9 domain yang terdiri dari, yaitu:

- a. *Event Management*
- b. *Incident Management*
- c. *Request Fulfilment*
- d. *Access Management*
- e. *Problem Management*
- f. *IT Operation Management*
- g. *Service Desk*
- h. *Application Management*
- i. *Technical Management*

Dari kesembilan domain yang ada pada *service operation* kemudian dilakukan pengelompokan dengan memperhatikan daftar kebijakan dan SOP mana saja yang sesuai dengan domain yang ada pada *service operation*. Berikut pengelompokan daftar kebijakan dan SOP baru.

Tabel 2 Klasifikasi Daftar Kebijakan dan SOP

<b>Domain</b>	<b>Kebijakan</b>	<b>SOP</b>	<b>SD/ST</b>
<i>Event Management</i>	Kebijakan <i>Monitoring</i> Konfigurasi Item	SOP Kontrol Konfigurasi Item	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan <i>Backup &amp; Restore</i> Data	SOP <i>Backup Data</i> Pada Sistem	<i>Service Design</i>
		SOP <i>Restore Data</i> Pada Sistem	
	Kebijakan Pemeliharaan Layanan SI/TI	SOP Pemeliharaan Layanan SI/TI	<i>Service Design</i>
Kebijakan Perilisan Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Jadwal <i>Maintenance</i> Pembaruan Infrastruktur TI	<i>Service Transition</i>	
<i>Incident Management</i>	Kebijakan <i>Disaster Recovery</i> Layanan SI/TI	SOP <i>Disaster Recovery Plan</i>	<i>Service Design</i>
<i>Request Fulfillment</i>	Kebijakan Perubahan Fitur Sistem Informasi	SOP Permintaan Penambahan Fitur Sistem Informasi	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Penambahan Aplikasi Sistem Informasi	SOP Penambahan Aplikasi Sistem Informasi	<i>Service Transition</i>
<i>Access Management</i>	Kebijakan Pengelolaan Hak Akses Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Pemberian Hak Akses Pada Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Penggunaan Data Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Penggunaan Data Pada Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Pengelolaan Akses Data Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Pengelolaan Akses Data Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Keamanan dan Kerahasiaan Data Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Pengelolaan Keamanan dan Kerahasiaan Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
<i>Problem Management</i>	Kebijakan Penanganan Kendala Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Penanganan Kendala Lupa atau <i>Reset Password</i> Pada Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
		SOP Penanganan Kendala Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
<i>IT Operation</i>	Kebijakan Perilisan Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Instalasi Pembaruan Infrastruktur TI	<i>Service Transition</i>

<i>Management</i>			
	Kebijakan Penambahan Item Konfigurasi Layanan SI/TI	SOP Penambahan Pembaruan Item Konfigurasi Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Penempatan Perangkat Komputer	SOP Penempatan Perangkat Komputer Universitas	<i>Service Design</i>
<i>Service Desk</i>	Kebijakan Perubahan Layanan SI/TI	SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
		SOP Dokumentasi Perubahan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Pengadaan Infrastruktur SI/TI	SOP Pengadaan Infrastruktur SI/TI	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Uji Coba Perubahan Layanan SI/TI	SOP Pengenalan Layanan Baru Civitas Akademik	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Uji Coba Perubahan Layanan SI/TI	SOP <i>Training</i> Civitas Akademik	<i>Service Transition</i>
		SOP <i>Feedback</i> dan Evaluasi Perubahan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
		SOP <i>Help Desk</i> Perubahan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Informasi Perubahan Layanan SI/TI	SOP Panduan Penggunaan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
		SOP Pembaruan <i>Jobdesc</i> Penyedia Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Evaluasi Perubahan Layanan SI/TI	SOP Evaluasi Perubahan Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>

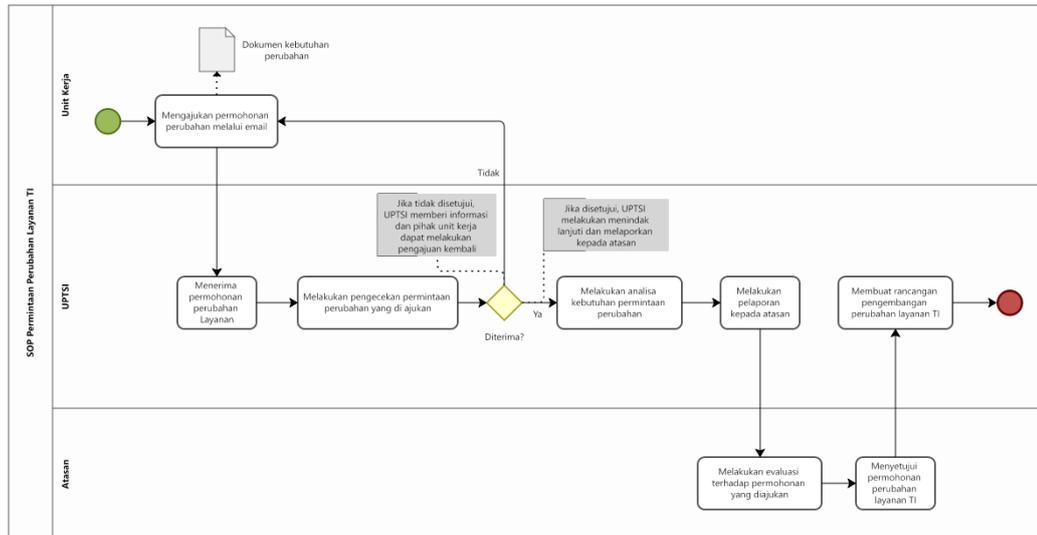
		SOP Tindak Lanjut Evaluasi Layanan SI/TI	<i>Service Transition</i>
<i>Application Management</i>	Kebijakan Pengelolaan Akun User Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Penonaktifan Akun User Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
		SOP Pembuatan Akun User Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Operasional Layanan Aplikasi SI/TI	SOP Penggunaan Operasional Layanan Aplikasi SI/TI	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Testing Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Testing Pembaruan Layanan Sistem Informasi	<i>Service Transition</i>
	Kebijakan Masa Lisensi Platform	SOP Pembelian Lisensi Platform	<i>Service Design</i>
		SOP Perpanjangan dan Pemberhentian Lisensi Platform	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Perilisan Pembaruan Layanan SI/TI	SOP Perilisan Pembaruan Layanan Sistem Informasi	<i>Service Transition</i>
<i>Technical Management</i>	Kebijakan Pengadaan dan Pengelolaan Perangkat Komputer	SOP Pengadaan dan Pengelolaan Perangkat Komputer	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Pemeliharaan Perangkat Server	SOP Pemeliharaan Perangkat Server	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Pengelolaan Layanan Jaringan	SOP Pengelolaan Perangkat Jaringan Universitas	<i>Service Design</i>
	Kebijakan Pengelolaan Perangkat Server dan Ruang Server	SOP Pengelolaan Perangkat dan Ruang Server	<i>Service Design</i>

Setelah melakukan klasifikasi terhadap daftar kebijakan dan daftar SOP yang ada pada *service design* dan *service transition* selanjutnya setiap kebijakan dibuatkan deskripsi untuk memudahkan maksud dan tujuan dan alur panduan SOP serta diagram kerja. Berikut deskripsi dan alur panduan SOP dalam *service operation*.

Tabel 3. SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI

Kebijakan	:	Kebijakan Perubahan Layanan SI/TI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perubahan layanan SI/TI dapat di lakukan atas permintaan dari unit kerja untuk menunjang kenyamanan operasional, permintaan perubahan layanan dapat berupa sistem informasi (aplikasi) atau infrastruktur TI</li> <li>2. Permintaan perubahan layanan di ajukan oleh unit kerja di sertai dengan dokumen kebutuhan terhadap perubahan layanan yang ingin dirubah</li> <li>3. Unit pelaksana sistem informasi sebagai penanggung jawab melakukan analisis terhadap permintaan perubahan layanan yang di ajukan. Jika dirasa permintaan perubahan layanan tidak dapat dilaksanakan, maka unit pelaksana sistem informasi dapat menolak permintaan tersebut dan jika permintaan perubahan layanan dirasa dapat dilaksanakan maka permintaan tersebut akan di tindak lanjuti oleh pihak unit pelaksana sistem informasi</li> <li>4. Unit pelaksana sistem informasi menindak lanjuti permintaan perubahan layanan dengan mengevaluasi layanan sebelumnya dengan rancangan perubahan layanan yang diajukan oleh unit kerja</li> <li>5. Unit pelaksana teknis sistem informasi melakukan rapat dengan atasan untuk pembahasan permintaan perubahan layanan, jika sudah disetujui oleh atasan berdasarkan kebutuhan yang diajukan maka UPTSI dapat menindak lanjuti permintaan tersebut</li> <li>6. UPTSI membuat perancangan untuk pengembangan layanan yang akan di buat, berdasarkan permintaan dan kesepakatan antara unit kerja yang mengajukan.</li> <li>7. UPTSI dapat melakukan perubahan berdasarkan perancangan yang dibuat.</li> <li>8. Perubahan layanan SI/TI perlu di dokumentasikan atau di lakukan pencatatan sebagai arsip atau <i>history</i> adanya perubahan yang dilakukan pada layanan SI/TI di Universitas Ma Chung</li> <li>9. Dokumentasi dapat berupa semua dokumen-dokumen yang dibuat dan dirancang untuk pengembangan perubahan layanan SI/TI yang dilakukan oleh UPT Sistem Informasi</li> <li>10. Semua dokumentasi di simpan dan di arsipkan oleh pihak UPT Sistem Informasi</li> </ol>		
SOP	:	SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap unit kerja yang mengajukan permintaan perubahan layanan SI/TI, baik sistem informasi atau infrastruktur wajib menyertakan dokumen kebutuhan perubahan layanan.</li> <li>2. Unit kerja melakukan pengajuan dengan mengirim email (<i>outlook</i>) kepada UPTSI beserta lampiran dokumen kebutuhan perubahan layanan.</li> <li>3. UPTSI menerima <i>email</i> dari unit kerja sebagai pengaju permintaan perubahan layanan. Kemudian melakukan analisis terhadap dokumen kebutuhan yang di lampirkan dan memutuskan tindak lanjut dari permintaan.</li> <li>4. Jika permintaan di setujui, UPTSI akan mengkoordinasikan kepada atas terkait pengajuan permintaan perubahan layanan dan melakukan evaluasi terkait permintaan.</li> <li>5. Jika sudah disetujui oleh atasan, UPTSI membuat perancangan pengembang untuk permintaan perubahan layanan.</li> </ol>		

Berikut diagram kerja dari SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI.



Gambar 3 Diagram Kerja SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI

#### 4. KESIMPULAN

Dari penelitian yang di lakukan maka dapat di simpulkan Universitas Ma Chung membutuhkan sebuah standar untuk operasional sehari-hari yang biasa digunakan oleh sivitas akademik yaitu berupa layanan SI/TI. Sehingga hasil klasifikasi tersebut di ambil SOP yang paling dibutuhkan oleh unit universitas Ma Chung yaitu sebanyak 9 SOP baru, yaitu SOP Kontrol Konfigurasi Item, SOP *Disaster Recovery Plan*, SOP Permintaan Penambahan Fitur Sistem Informasi, SOP Pemberian Hak Akses Pada Layanan Aplikasi SI/TI, SOP Penanganan Kendala Lupa/Reset Password, SOP Instalasi Pembaruan Infrastruktur TI, SOP Permintaan Perubahan Layanan SI/TI, SOP Penonaktifan Akun User Layanan Aplikasi SI/TI, SOP Pengadaan dan Pengelolaan Perangkat Komputer.

#### 5. REFERENSI

- [1] Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, "Statistik pendidikan tinggi 2020," 2020. [Online]. Available: <https://pddikti.kemdikbud.go.id/publikasi>.
- [2] S. Ratnawati, M. Q. Huda, and F. Sopiana, "Evaluation of IT service operation for public service using ITIL version 3 and PDCA cycle," in *2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)*, 2021, pp. 1-5.
- [3] Y. M. Maulana, "Model SOP IT service desk berdasarkan framework ITIL V3," *TEMATIK*, vol. 9, no. 2, pp. 100-107, 2022.
- [4] D. S. T. ITIL, *Domain service transition 2011 edition*. 2011.
- [5] D. S. O. ITIL, *Domain service operation 2011 edition*. 2011.
- [6] I. N. S. Saputra and B. Yuwono, "Assessment of capability level and IT governance improvement base on COBIT 5 and ITIL V3 2011 framework: A case study PT. XYZ," *Insert: Information System and Emerging Technology Journal*, vol. 2, no. 1, pp. 1-12, 2021.
- [7] D. A. K. Putri, J. Juwairiah, and F. R. Kodong, "Capability level analysis of IT governance using COBIT 5 on continuity and availability of services (Case study: LMS Spada Wimaya)," *Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi*, vol. 19, no. 3, pp. 283-294, 2022.