

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengelolaan layanan Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAS) di Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya dengan meninjau kualitas layanan teknologi informasi berdasarkan persepsi pengguna. Evaluasi dilakukan menggunakan pengukuran tingkat kematangan layanan untuk mengetahui kondisi aktual layanan SIMAS. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang dikelola oleh Bagian ICT. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan SIMAS.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa secara umum pengelolaan layanan SIMAS berada pada level 3 dan 4 (*Defined* dan *Managed*). Hal ini menandakan bahwa sebagian besar proses layanan telah memiliki prosedur yang jelas dan telah diterapkan dalam operasional sistem. Namun demikian, nilai skor yang diperoleh menunjukkan bahwa implementasi layanan tersebut belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan peningkatan agar dapat berjalan secara lebih konsisten dan efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan SIMAS telah berjalan, tetapi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna.

Pada variabel *Availability Management*, diperoleh nilai rata-rata sebesar 2,95 yang berada pada level 3 (*Defined*). Nilai terendah terdapat pada indikator ABM1 dengan skor 2,41 dan ABM2 dengan skor 2,52, yang berkaitan dengan kemudahan navigasi dan tampilan sistem. Skor tersebut menunjukkan bahwa pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan SIMAS dan menilai tampilan sistem belum sepenuhnya mendukung kemudahan penggunaan. Hal ini berdampak pada kenyamanan dan efektivitas pemanfaatan SIMAS dalam kegiatan akademik.

Sementara itu, variabel *Incident Management* memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,66 dan berada pada level 4 (*Managed*). Meskipun sebagian besar indikator menunjukkan nilai yang cukup baik, masih terdapat indikator dengan nilai relatif rendah, yaitu IM4 dengan skor 3,17 yang berada pada level 3 (*Defined*). Nilai ini menunjukkan bahwa SIMAS masih mengalami gangguan teknis yang terjadi secara berulang, meskipun gangguan tersebut dapat ditangani oleh pihak ICT.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa penanganan insiden masih perlu ditingkatkan pada aspek pencegahan.

Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian, peningkatan layanan SIMAS perlu difokuskan dengan memperhatikan kemudahan penggunaan sistem bagi pengguna. Pengelola SIMAS disarankan untuk memperbaiki perancangan arsitektur sistem melalui penyederhanaan alur layanan, peningkatan konsistensi tampilan antarmuka, serta peningkatan kinerja dan stabilitas sistem guna meminimalkan kendala seperti lambatnya akses dan kesulitan login. Selain itu, mekanisme penanganan keluhan pengguna perlu dikelola secara lebih terstruktur agar permasalahan yang muncul dapat ditangani secara cepat dan tepat, sehingga kualitas layanan SIMAS dapat meningkat secara berkelanjutan dan mendukung proses akademik secara optimal.

Hasil analisis gap menunjukkan adanya perbedaan antara nilai yang diharapkan dan nilai yang diperoleh pada seluruh variabel. Gap terbesar terdapat pada variabel *Availability Management* dengan nilai 2,05, yang menunjukkan bahwa ketersediaan dan stabilitas layanan SIMAS masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Perbedaan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan SIMAS masih diperlukan, khususnya dalam hal ketersediaan sistem, kemudahan penggunaan, dan penerapan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan layanan teknologi informasi pada Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAS) menggunakan *framework* ITIL V4, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,60 yang berada pada level. Namun demikian, variabel *Architecture Management* memiliki tingkat kematangan paling rendah dengan nilai 2,41 pada level 3 (*defined*), yang menunjukkan bahwa pengelolaan arsitektur sistem SIMAS belum sepenuhnya terdokumentasi dan terstandarisasi secara optimal. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola SIMAS memprioritaskan peningkatan pada aspek tersebut melalui penyusunan dokumentasi arsitektur sistem yang lebih lengkap, perencanaan pengembangan sistem yang terstruktur, serta penyesuaian arsitektur sistem dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar pengukuran tingkat kematangan layanan teknologi informasi tidak hanya menggunakan *framework* ITIL V4, tetapi juga dapat dikombinasikan dengan metode lain seperti COBIT, ISO/IEC 20000, atau *Capability*

Maturity Model Integration (CMMI) guna memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif dan mendalam. Pendekatan metode gabungan diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih terukur dan efektif dalam mendukung peningkatan kualitas layanan SIMAS secara berkelanjutan.



DAFTAR PUSTAKA

- Ambar, F. S. (2023). Evaluasi Manajemen Layanan Teknologi Informasi menggunakan Itil V4 (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas). *Undergraduate Thesis Thesis, Institut Teknologi Telkom Purwokerto.*, 9(1), 160–173.
- Anis Sekar Ningrum, F., Riwanto, Y., Yanuar Risca Pratiwi, I., & Fikri, M. A. (2024). Analisis Keamanan Sistem Informasi Perguruan Tinggi Berbasis Indeks KAMI. *Jurnal Informatika Polinema*, 10(3), 437–444. <https://jurnal.polinema.ac.id/index.php/jip/article/view/5154/3570>
- Apriadi, D., & Saragih, R. (2025). *Pengaruh Penerapan IT Governance Terhadap Efektivitas Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen*. 1(2), 45–51.
- Asriani Muhdar. (2024). *Analisis Kualitas Layanan Senayan Library Managemnet System (SLiMS) Menggunakan Framework ITIL V4 di Perpustakaan Kota Perak (Studi Kasus SMP Muhammadiyah 7 Yogyakarta)*.
- AXELOS. (2019). *ITIL Foundation, ITIL 4 Edition: Spanish Translation*.
- Cahyono, A., Hartono, B., & Priyanto, A. (2024). Desember 2024, hlm. 1-11 Kata kunci: APQC Education Process Classification Framework, ITIL 4, Manajemen Layanan TI, Perguruan Tinggi, Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan TI, Kepuasan Pengguna, Integrasi Kerangka Kerja. *Info.Tech*, 1(1), 1–11.
- Dzulfian Syafrian, D. (2025). ISSN 2528-5033 EISSN 2987-909426Jurnal Satya Informatika Vol.10No. 1, Mei2025Halaman 26-40IMPLEMENTASI FRAMEWORK ITIL V4 PADA PERANCANGAN ELECTRONIC IT HELPDESK DI KELURAHAN DURI KEPA JAKARTA BARAT.
- Fyrsty Ashra Nisa, Y. (2022). *ANALISIS LAYANAN KUALITAS TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V.4 PADA E-TICKETING APLIKASI FERIZY PT.ASDP INDONESIA FERRY*. 19(2).
- Harjanto, A., & Aji, R. F. (2024). *Improving IT Assets Management with ITIL 4 Framework*. 2, 127–143.

- Herlinudinkhaji, D., & Kurnia Ramadhani, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi dengan ITIL V4 untuk Estimasi Layanan. *Remik*, 7(1), 452–457. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.12058>
- Ima Dwitawati, I., Sururi, S., Ananda, N., Ridha, K., Hakim, I., Fatia, R. H., & Ramadhan, M. (2024). Eksplorasi Itil V4 Dan Cobit 2019 Sebagai Framework Tata Kelola Informasi & Teknologi Pada Organisasi. *JINTECH Journal Of Information Technology*, 4(2), 69–78. <https://doi.org/10.22373/jintech.v4i2.3226>
- Kambau, R. A. (2024). Proses Transformasi Digital Pada Perguruan Tinggi di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(3), 126–136.
- Maharrani, Z. S., Sumirat, L. P., & Kristyawan, Y. (2024). Pengukuran Kinerja Sistem E-Learning UNITOMO Menggunakan Framework ITIL V4. *Progresif: Jurnal Ilmiah Komputer*, 20(1), 529. <https://doi.org/10.35889/progresif.v20i1.1811>
- Mahdiana, D. (2011). No Title Rini Asmara, S.Kom, M.Kom. *Konsep Sistem Informasi*, 3, 1–14. <https://ejournal.upi.edu/index.php/JAPSPs/article/viewFile/6095/4116>
- Muhammad Asfari Alkaromi, Akhmal Angga Syahputra, Muhammad Asnafi Alkaromi, Ahnaf Vanning Al Haq, & Ito Setiawan. (2024). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation Website Akademik. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (Jpsi)*, 2(4), 123–134. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v2i4.2668>
- Nainggolan, R. br, Tjahjono, B., Widodo, A. M., & Akbar, H. (2025). Evaluation Of It System Operational Services Using The Itil Framework In The Service Desk Domain (A Case Study Of PT Erafone Dotcom). *Eduvest - Journal of Universal Studies*, 5(8), 10040–10058. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v5i8.51908>
- Prayogo, J. S., Alia, P. A., Setyadi, A. T., & Setyawan, A. B. (2023). Literature Review: Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) di Indonesia. *Jurnal*

- Rekayasa Sistem Informasi Dan Teknologi*, 1(2), 154–158.
<https://doi.org/10.59407/jrsit.v1i2.212>
- Puspitasari, S., Samudra, M. A., & Maulana, T. N. (2024). *Evaluasi Manajemen Layanan TI pada Service Desk E-commerce Shopee Menggunakan Framework ITIL V4*. 16(1), 150–158.
- Radiyahana, A. F. (2024). *Analisis Layanan Manajemen Insiden Menggunakan Framework Itil V4 Pada Unit Sistem Dan Teknologi Informasi It Telkom Purwokerto*. 1(69), 5–24.
- Rahmana, Muhamad Yusuf, M. (2025). Evaluasi Penerapan It Service Management (Itsm) Dengan Framework Itil V3 Di Universitas Xyz. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 13(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v13i3.7196>
- Retnawiyati, E., Antoni, D., & Herdiansyah, M. I. (2021). Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis ITIL Versi 3 Di LLDIKTI Wilayah II. *Jurnal Siskomti*, 4(1), 10.
<https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STMIK-SISKOMTI>
- Riska Aini Putri. (2023). Pengaruh Teknologi dalam Perubahan Pembelajaran di Era Digital. *Journal of Computers and Digital Business*, 2(3), 105–111.
<https://doi.org/10.56427/jcbd.v2i3.233>
- Sekti, B. A., & Kholifah, S. N. (2024). Analisis Tingkat Kematangan Aplikasi Tangerang LIVE dalam Mengelola Incident Management , Problem Management , dan Service Desk Menggunakan Framework ITIL V4 meningkatkan pelayanan kepada penduduknya . Salah satu upaya yang mereka lakukan Tangerang . Tang. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer MH. Thamrin*, 10(1), 187–202.
- Susanti, E., & Tarigan, T. E. (2023). Penilaian Kualitas Sistem Informasi Menggunakan ISO/IEC 25010 Dengan Metode Profile Matching. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 12(1).
<https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i1.1189>
- Syefudin, S., & Pramesti, P. O. (2021). Sistem Informasi Pada Perpustakaan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(01), 81–87.

<https://doi.org/10.59141/jist.v2i01.401>

Tahsinia, J., Rismawati, R., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2024). *Peran sistem informasi dalam meningkatkan mutu layanan pendidikan*. 5(7), 1099–1122.

Tanjung, R. S., Tanjung, E. S., Khoyan, & Nasution, A. (2025). Transformasi Digital dalam Administrasi dan Manajemen Pendidikan di Perguruan Tinggi. *Jurnal Pembelajaran Dan Ilmu Civic*, 11(1), 37–41.