

Maturity Level Framework ITIL V3 dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa Terhadap Web Student Universitas Amikom Purwokerto

Sri Wahyuningsih¹, Oktafia Heng Huice², Ito Setiawan³

¹⁻³ Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

Jl. Letjend Pol. Soemarto No. 127, Watumas, Purwanegara, Kec. Purwokerto Utara,
Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah

Email : 21sa2006@mhs.amikompurwokerto.ac.id¹, 21sa2017@mhs.amikompurwokerto.ac.id²,
itosetiawan@amikompurwokerto.ac.id³

Abstract. *In this era of globalization, technology increasingly influences education. Students of Amikom University Purwokerto use Web Student to access academic information such as schedules and grades. Although educational technology is developing, challenges in meeting student needs still exist. Evaluation is needed to assess the effectiveness of Web Student, especially in user satisfaction. This study uses ITIL Version 3 in the service operation domain, with a Likert scale-based questionnaire to 60 respondents to measure the maturity level. The results of the maturity level include: event management 2.90, incident management 2.45, problem management 2.13, request fulfillment 2.24, and access management 3.18. Overall, the average index of all questionnaire results variables obtained was 2.58, which is on a scale of 3 out of 5 maturity levels, namely defined.*

Keywords: *Evaluation, IT Infrastructure Library, Service Operation, Web Student, Universitas Amikom Purwokerto.*

Abstrak. Di era globalisasi ini, teknologi semakin memengaruhi pendidikan. Mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto menggunakan Web Student untuk mengakses informasi akademik seperti jadwal dan nilai. Meskipun teknologi pendidikan berkembang, tantangan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa masih ada. Evaluasi diperlukan untuk menilai efektivitas Web Student, khususnya dalam kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan ITIL Versi 3 pada domain service operation, dengan kuesioner berbasis skala Likert kepada 60 responden untuk mengukur maturity level. Hasil maturity level mencakup: event management 2.90, incident management 2.45, problem management 2.13, request fulfillment 2.24, dan access management 3.18. secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil kuisioner yang didapat sebesar 2.58, yang berada di skala 3 dari 5 tingkat kematangan yaitu defined.

Kata Kunci: Evaluasi, IT Infrastructure Library, Service Operation, Web Student, Universitas Amikom Purwokerto.

1. LATAR BELAKANG

Pengembangan teknologi yang cepat telah memicu munculnya peradaban baru, di mana organisasi bersaing untuk meningkatkan layanan mereka dengan menggunakan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi sering dikaitkan dengan pekerjaan yang lebih cepat, lebih akurat, lebih efisien, dan lebih hemat waktu dan uang (Husna Nashihin et al., 2020). Organisasi atau perusahaan harus berinvestasi dalam teknologi dan komunikasi karena sangat penting untuk tetap relevan, inovatif, dan bersaing secara efektif di era digital yang terus berkembang (Angga Wahyudi et al., 2023).

Salah satu aspek penggunaan teknologi ini adalah penyediaan layanan akademik di sekolah dan universitas, baik negeri maupun swasta. Fakultas Ilmu Komputer di

universitas swasta, misalnya, telah mengadopsi Sistem Informasi Akademik berbasis web (SIKAD) (Khalida et al., 2023). Dosen menggunakan sistem ini untuk menyampaikan informasi kuliah, memberikan bimbingan kepada mahasiswa, dan melacak kemajuan akademik mereka.

Di era globalisasi saat ini jumlah orang yang membutuhkan data dan informasi meningkat sebagai akibat dari pertumbuhan pesat teknologi informasi. Universitas Amikom Purwokerto sebuah lembaga pendidikan yang berfokus pada teknologi memiliki fasilitas pendidikan seperti sistem informasi akademik yang disebut "*Web Student*". Platform online ini dibuat oleh Universitas Amikom Purwokerto untuk memungkinkan siswa mengakses berbagai layanan akademik secara mandiri. Dimaksudkan untuk memudahkan interaksi antara mahasiswa dan pihak kampus terkait urusan akademik dan mempercepat pengelolaan data akademik. Sistem berbasis web ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat yang terhubung ke internet, baik komputer maupun ponsel. Ini berfungsi sebagai pusat informasi akademik untuk seluruh mahasiswa aktif, dosen, dan karyawan Universitas Amikom Purwokerto (Marwati & Krisbiantoro, 2023).

Tujuan utama *Web Student* adalah untuk memberi siswa akses yang cepat dan mudah ke berbagai aktivitas akademik. Ini termasuk mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), melihat nilai semester, memverifikasi kehadiran, dan melihat jadwal perkuliahan. Selain itu, sistem ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kampus untuk mengelola data akademik secara lebih efisien, sehingga proses akademik dapat berjalan secara teratur dan efisien. Meskipun sistem ini telah membantu mahasiswa namun masih mengalami beberapa masalah. Misalnya, menghadapi masalah untuk mengisi KRS saat ada lonjakan akses pengguna, mengalami masalah dengan proses validasi kehadiran karena masalah teknis seperti sinyal atau koneksi, dan sering terjadi error. Selain itu, pada saat-saat tertentu seperti awal pengisian KRS atau menjelang tenggat pembayaran kecepatan sistem cenderung menurun (Daffa Azura Nurrafina et al., 2024).

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut diperlukan evaluasi terhadap layanan *Web Student* untuk menemukan bagian yang perlu diperbaiki agar layanan ini dapat berfungsi lebih optimal dan memberikan kepuasan bagi penggunanya. ITIL V3 (*Library of IT Infrastructure*) digunakan untuk menilai siklus hidup layanan yang terdiri dari lima tahapan : *Strategy of Service, Design of Service, Transition of Service, Operation of Service*, dan *Continual Service Improvement* (Wisnu et al., 2020) Penelitian

ini akan berkonsentrasi pada domain Operation of Service, yang mencakup subdomain seperti *Incident Management*, *Problem Management*, *Event Management*, *Request Fulfillment*, dan *Access Management*. Fokus pada subdomain ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana layanan Web dikelola dan digunakan setiap hari serta bagian mana yang perlu diperbaiki. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis layanan *Web Students* di Universitas Amikom Purwokerto dengan menggunakan metode ITIL V3. Diharapkan hasilnya akan memberikan rekomendasi perbaikan yang bermanfaat bagi pengelola sistem untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada mahasiswa (Salim & Sutabri, 2023).

2. KAJIAN TEORITIS

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

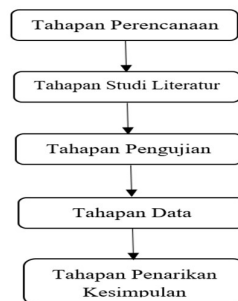
No	Penulis	Masalah	Metode	Hasil
1.	Niza Tadzkiratun Nafisah, Tata Sutabri, 2023	Kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i> .	<i>Framework itil v3</i> , khususnya pada domain <i>service operation</i> .	Variabel <i>event management</i> memiliki tingkat kematangan 2.90, <i>incident management</i> 2.45, <i>problem management</i> 2.13, <i>request fulfillment</i> 2.24, dan <i>access management</i> 3.18, dengan rata-rata indeks keseluruhan sebesar 2.58, yang berada pada tingkat kematangan " <i>defined</i> " (skala 3 dari 5).
2.	Wildan Kristian Mahardika, Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, 2023	Evaluasi layanan teknologi informasi di perpustakaan ukdw.	<i>Framework itil v3</i> , khususnya pada domain <i>service operation</i> .	Menunjukkan bahwa layanan ti di perpustakaan ukdw berada pada tingkat kematangan " <i>managed</i> ", yang berarti layanan ti

				sudah direncanakan, dilaksanakan secara rutin, memiliki standar dokumentasi, dan telah dilakukan pengukuran kinerja proses.
3.	R Wisnu Prio Pamungkas, dkk, 2023	Evaluasi dan pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik (siakad).	Framework itil v3, khususnya pada domain <i>service operation</i> .	Menunjukkan bahwa lima penilaian utama terhadap siakad berada pada level 3, atau tingkat yang "Defined", dengan skor rata-rata sebesar 3,08.

Perbedaan penelitian ini dibandingkan penelitian sebelumnya terletak pada objeknya, yaitu *Web Student* Universitas Amikom Purwokerto, sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada sistem *e-learning*, perpustakaan, dan SIAKAD. Meskipun penelitian sebelumnya menghitung uji *validitas* dan *reliabilitas* serta memberikan rekomendasi pengembangan berdasarkan analisis *maturity level*, penelitian ini menekankan pada evaluasi pengalaman pengguna. Kemudian, penelitian ini juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan TI yang spesifik pada platform akademik internal yang merupakan bagian dari proses pembelajaran dan administrasi di kampus.

3. METODE PENELITIAN

Adapun tahap-tahap penelitian yang digunakan agar penelitian ini dapat berjalan dengan langkah-langkah dan prosedur yang ada, maka penulis merancang alur tahapan penelitian sebagai berikut :



Gambar 1 Metode Penelitian

a) Tahapan Perencanaan

Pada tahap ini, penulis menyelesaikan beberapa langkah penting dalam merancang penelitian. Langkah pertama adalah mendefinisikan dengan jelas dan spesifik masalah yang akan diteliti. Setelah itu, penulis menentukan tujuan penelitian yang akan dicapai, yang harus terkait dengan masalah yang telah diidentifikasi. Selain itu, penulis menganalisis penelitian sebelumnya untuk mengetahui konteks dan dampak dari penelitian yang akan dilakukan. Ini membantu penulis menghindari kesalahan dan mengidentifikasi area yang perlu dipenuhi oleh penelitian baru ini.

b) Tahapan Studi Literatur

Studi literatur adalah proses penting untuk menemukan konsep dan sumber daya untuk mendukung penelitian. Penulis mendapatkan informasi dari berbagai sumber, termasuk jurnal dan artikel ilmiah. Pada titik ini, penulis juga akan menganalisis hasil penelitian sebelumnya untuk menemukan teori dan ide yang akan digunakan sebagai kerangka acuan. Penulis dapat memperkuat argumen dan landasan teori penelitian melalui studi literatur ini.

c) Tahapan Pengujian

Tujuan dari pengujian data adalah untuk memastikan *validitas* dan *reliabilitas* instrumen yang digunakan dalam penelitian. Penulis melakukan uji *validitas* untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar dapat mengukur variabel yang dimaksud, dan uji *reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten hasil yang dihasilkan instrumen tersebut. Pengujian ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar dan dapat diandalkan.

d) Analisis Data

Ini adalah tahap di mana penulis mengolah data untuk mendapatkan informasi bermanfaat. Penulis menganalisis *Domain Service Operation*, *Level Maturity*, dan kendala yang muncul selama penelitian. Fakta-fakta yang dihasilkan dari analisis ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. Selain itu, berdasarkan hasil analisis penulis membuat saran untuk meningkatkan kondisi saat ini.

e) Tahap Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam penelitian adalah membuat kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Di sini, penulis akan merangkum hasil utama penelitian dan memberikan implikasinya. Hasil penelitian harus dapat menjawab pertanyaan

penelitian dan membantu pengembangan ilmu pengetahuan di bidang yang diteliti (Nafisah & Sutabri, 2023).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang biasanya digunakan untuk pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, yang melibatkan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan terbuka, yang memungkinkan responden untuk memberikan pilihan mereka sendiri, atau pertanyaan tertutup, yang memaksa responden untuk memilih dari sejumlah opsi yang telah ditentukan. Keuntungan menggunakan kuisisioner adalah kemampuan untuk mengukur berbagai variabel penelitian dan kemudahan mengumpulkan data dari banyak responden dalam waktu singkat.

2. Observasi

Pengamatan langsung objek penelitian untuk mendapatkan data penting disebut observasi. Ada dua jenis proses pengumpulan data melalui observasi:

- **Observasi Partisipan:** Jenis ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks dan dinamika yang terjadi karena mereka terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Misalnya, peneliti dapat mengamati kegiatan sehari-hari responden atau berpartisipasi dalam proses belajar mengajar.
- **Observasi Non-Partisipan:** Saat peneliti melakukan observasi non-partisipasi, mereka tidak terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati. Peneliti hanya melihat dan mencatat kejadian tanpa mengganggu atau mempengaruhi objek penelitian. Metode ini sering digunakan untuk melacak perilaku atau interaksi dalam lingkungan alami.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka berarti mencari informasi teoritis tentang topik penelitian dari berbagai sumber yang relevan. Ini termasuk mencari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber lain yang relevan untuk mendukung landasan teori penelitian. Peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang konteks dan evolusi penelitian sebelumnya dengan melakukan studi pustaka. Studi pustaka juga membantu peneliti membuat hipotesis dan menjelaskan temuan penelitian dengan merujuk pada teori yang sudah ada.

The ITIL Core

ITIL V3 terdiri dari lima bagian yang lebih menekankan pengelolaan siklus hidup layanan yang disediakan oleh teknologi informasi. Kelima domain tersebut adalah strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, pengelolaan layanan, dan peningkatan terus menerus layanan (Pratama & Sutabri, 2023). Penelitian ini berfokus pada domain pengelolaan layanan, yang terdiri dari lima subdomain:

a. Event Management

Bertujuan mendeteksi, memahami, dan menetapkan tindakan kontrol dengan melacak peristiwa di infrastruktur TI.

b. Incident Management

Bertujuan untuk mempercepat pemulihan layanan normal dan mengurangi dampak negatif pada operasi bisnis yang berjalan.

c. Request Fulfillment

Memungkinkan pengguna meminta dan menerima layanan standar sebelum memenuhi permintaan pengguna, proses ini harus sesuai dengan ketentuan.

d. Problem Management

Penyebab manajemen masalah melibatkan analisis faktor penyebab utama untuk mendeteksi dan mencegah masalah atau kejadian yang tidak diinginkan terjadi lagi.

e. Access Management

Hak untuk memeriksa akses resmi pengguna untuk menggunakan layanan dan membatasi akses pengguna yang tidak memiliki wewenang. Manajemen ini merupakan manajemen identitas dan hak beberapa organisasi.

Maturity Level

Sebuah model yang dikenal sebagai *maturity model* digunakan untuk menentukan kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) suatu organisasi. Ada lima tingkat *maturity*, yaitu tingkat 1 (*initial*), tingkat 2 (*repeatable*), tingkat 3 (*defined*), tingkat 4 (*managed*), dan tingkat 5 (*optimized*) (Harry Setiawan, 2023). Berikut adalah penjelasannya:

a. Level 1 Initial

Meskipun pekerjaan telah selesai, tujuan sistem layanan dalam suatu ruang lingkup kadang-kadang tidak tercapai.

b. Level 2 Repeatable

Perencanaan dan pengukuran kinerja serta tujuan dan tujuan sistem layanan telah dilakukan.

c. *Level 3 Defined*

Proses-proses yang telah direncanakan, dilaksanakan, dan dicatat sesuai dengan protokol tertentu

d. *Level 4 Managed*

Proses-proses yang terkait telah direncanakan, dilaksanakan, dan didokumentasikan secara teratur, dan pengukuran kinerja proses telah dilakukan.

e. *Level 5 Optimized*

Sistem layanan telah dioptimalkan untuk peningkatan berkelanjutan.

Maturity Level atau *indeks* kematangan yang diperoleh menggunakan rumus berikut ini.

$$\text{Indeks} = \frac{\sum \text{Total Jawaban}}{\sum \text{Pertanyaan Kuesioner}} \quad (3.1)$$

Setiap tingkat kematangan atau tingkat kematangan yang disebutkan di atas memiliki nilai kriteria tersendiri. Tabel berikut menunjukkan tingkat kematangan manajemen TI (Salim & Sutabri, 2023).

Tabel 2 Maturity Level

<i>Interval</i>	<i>Maturity Level</i>
0.51-1.50	<i>Initial</i>
1.51-2.50	<i>Repeatable</i>
2.51-3.50	<i>Defined</i>
3.51-4.50	<i>Managed</i>
4.51-5.00	<i>Optimized</i>

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian terdiri dari 60 kuisisioner yang dibagikan kepada mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto sebagai pengguna *web student*. Uji validitas dan reliabilitas, serta perhitungan *maturity level*, dilakukan berdasarkan subdomain *event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management* dalam kerangka kerja ITIL V3 domain *service operation*.

Uji Validitas

Uji *validitas* dilakukan untuk mengetahui apakah responden telah menjawab 15 pertanyaan kuisisioner. Hasilnya dapat dilihat di Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 3 Uji Validitas

Variabel	Indikator	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	1	0.368	0.244	<i>Valid</i>
	2	0.624	0.244	<i>Valid</i>
	3	0.502	0.244	<i>Valid</i>
<i>Incident Management</i>	1	0.477	0.244	<i>Valid</i>
	2	0.695	0.244	<i>Valid</i>
	3	0.741	0.244	<i>Valid</i>
<i>Request Management</i>	1	0.605	0.244	<i>Valid</i>
	2	0.763	0.244	<i>Valid</i>
	3	0.646	0.244	<i>Valid</i>
<i>Problem Management</i>	1	0.288	0.244	<i>Valid</i>
	2	0.871	0.244	<i>Valid</i>
	3	0.911	0.244	<i>Valid</i>
<i>Acces Mnagamenet</i>	1	0.734	0.244	<i>Valid</i>
	2	0.697	0.244	<i>Valid</i>
	3	0.601	0.244	<i>Valid</i>

Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan taraf signifikansi 0.05, maka uji *validitas* dinyatakan valid, seperti yang ditunjukkan di mana $r_{tabel} = 0.244$, jadi tidak ada korelasi antara item dengan skor total kurang dari 0.244. Hasilnya menunjukkan bahwa tabel di atas, yang berisi total lima belas butir pertanyaan, valid (Iqbal & Salsabila, 2023).

Uji *Reliabilitas*

Selanjutnya uji *reliabilitas* juga dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten responden menanggapi pernyataan dalam kuisiner. Metode pengukuran yang digunakan adalah *Alpha Cronbach*. Jika nilainya lebih besar dari 0.6, kuisiner dianggap reliabel. Hasil uji *reliabilitas* ditunjukkan dalam Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 4 Uji *Reliabilitas*

Variabel	Rhitung	Kesimpulan
<i>Event Management</i>	0.670	<i>Reliabel</i>
<i>Incident Management</i>	0.669	<i>Reliabel</i>
<i>Request Management</i>	0.682	<i>Reliabel</i>
<i>Problem Management</i>	0.671	<i>Reliabel</i>
<i>Acces Mnagamenet</i>	0.680	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan uji *reliabilitas* di atas, kuisiner dinyatakan reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* > 0.6. Maka dari itu instrument penelitian masih bisa dilanjutkan menggunakan ITIL V3 (Ikhtiarti & Sutabri, 2023).

Maturity Level

Pada variabel *event management*, *maturity level* yang didapat sebesar 2.90, variabel *incident management*, *maturity level* yang didapat sebesar 2.45, variabel *problem management*, *maturity level* didapat sebesar 2.13, variabel *request fulfillment*, *maturity level* yang didapat sebesar 2.24, variabel *access management*, *maturity level* yang didapat sebesar 3.18. secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil kuisioner yang didapat sebesar 2.58, yang berada di skala 3 dari 5 tingkat kematangan yaitu *defined*. Dapat dijelaskan bahwa Sukses pada level ini bergantung pada definisi, dokumentasi, dan pengukuran kinerja proses sesuai dengan standar yang sudah terintegrasi secara teratur.

Rekomendasi

Tabel 5 Rekomendasi

Variabel	Rekomendasi
<i>Event Management</i>	Setiap bulan akan dilakukan maintenance dan pemberitahuan kepada mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto bahwa <i>Web Student</i> akan terus ditingkatkan menggunakan. Langkah ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan lebih bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai layanan akademik yang tersedia, serta memastikan kualitas layanan <i>Web Student</i> sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.
<i>Incident Management</i>	Staf yang bertugas dapat dengan cepat menangani insiden yang terjadi pada <i>Web Student</i> Universitas Amikom Purwokerto, serta memberikan pemberitahuan kepada pengguna mengenai status perbaikan yang sedang berlangsung. Mereka juga akan membuat catatan atau dokumentasi kerja yang meliputi panduan atau pedoman operasional yang dapat digunakan untuk mencatat dan menyimpan riwayat insiden yang pernah terjadi. Dengan demikian, solusi untuk masalah serupa dapat ditemukan lebih mudah di masa mendatang, serta memastikan bahwa insiden serupa dapat diatasi dengan lebih efisien.
<i>Request Management</i>	Menambahkan fitur permintaan dari pengguna pada <i>Web Student</i> Universitas Amikom

	<p>Purwokerto, sehingga mahasiswa dapat melaporkan masalah yang dihadapi saat menggunakan layanan tersebut. Selain itu, akan dibentuk kelompok atau tim khusus yang bertugas memantau serta menangani permintaan atau keluhan dari pengguna dengan cepat dan tepat. Tim ini akan bekerja dengan persetujuan dari atasan untuk memastikan bahwa setiap masalah yang dihadapi mahasiswa segera ditangani, sehingga kualitas layanan <i>Web Student</i> dapat terus ditingkatkan dan memenuhi kebutuhan pengguna.</p>
<i>Problem Management</i>	<p>Perlu dibentuk tim khusus sebagai sistem pendukung bagi staf yang bertugas menyelesaikan masalah dan perbaikan pada <i>Web Student</i> Universitas Amikom Purwokerto. Tim ini akan berfokus pada identifikasi masalah yang lebih mendalam, sehingga masalah yang sama tidak terulang di kemudian hari. Selain itu, akan disediakan notifikasi atau pemberitahuan kepada pengguna agar mereka tetap mendapatkan informasi terkini dan tidak khawatir mengenai masalah yang terjadi, sekaligus memberi jaminan bahwa perbaikan sedang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.</p>
<i>Acces Mnagamenet</i>	<p>Diperlukan adanya fitur verifikasi wajah saat login ke <i>Web Student</i> Universitas Amikom Purwokerto. Fitur ini akan memastikan bahwa akses hanya diberikan kepada pengguna yang berwenang, dengan mengidentifikasi wajah pengguna secara akurat. Dengan implementasi verifikasi wajah ini, sistem dapat mendeteksi jika ada orang lain yang mencoba menggunakan hak akses pengguna, sehingga potensi gangguan terhadap keamanan sistem dapat diminimalisir dan perlindungan data mahasiswa tetap terjaga.</p>

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Event Management* menunjukkan nilai rata-rata *maturity level* sebesar 2.90, yang termasuk dalam kategori *maturity level* 3

(defined). Sementara itu, variabel *Incident Management* memiliki nilai rata-rata 2.45, yang berada pada *maturity level 2 (repeatable)*. Variabel *Problem Management* mencatat nilai rata-rata *maturity level 2.13*, juga tergolong dalam *maturity level 2 (repeatable)*. Pada variabel *Request Fulfillment*, nilai rata-rata *maturity level-nya* adalah 2.24, yang termasuk dalam *maturity level 2 (repeatable)*. Sedangkan variabel *Access Management* memperoleh nilai 3.18, yang berada pada *maturity level 3 (defined)*. Secara keseluruhan, nilai rata-rata dari kelima variabel tersebut adalah 2.58, yang berada dalam *maturity level 3 (defined)* (Istiqomah Rahmawati et al., 2021).

6. DAFTAR REFERENSI

- Angga Wahyudi, A., Thoifurqoni, M. B., Al Aluf, W., Fadhillah, M. R., Yolanda, S., & Anshori, M. I. (2023). Dampak transformasi era digital terhadap manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Bintang Manajemen*, 1(4), 99–111. <https://doi.org/10.55606/jubima.v1i4.2222>
- Daffa Azura Nurrafina, P., Puspasari, D., Akmal, D., & Sumarni, T. (2024). Analysis of the implementation of E-ATAN in improving academic performance at STAIN Bengkalis. *Interkoneksi: Journal of Computer Science and Digital Business*, 2(1), 26–44. <https://doi.org/10.61166/interkoneksi.v2i1.23>
- Husna Nashihin, H., Baroroh, A., & Ali, A. (2020). Mempersiapkan generasi khalifah: Tinjauan terhadap kekhalifahan Adam AS dalam surat Al Baqarah ayat 30-37. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.51468/jpi.v3i1.56>
- Ikhtiarti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT service management (ITSM) layanan e-learning Universitas Bina Darma menggunakan framework ITIL V3.
- Iqbal, M., & Salsabila, S. (2023). Validitas dan reliabilitas kuesioner kebiasaan menonton mukbang. *Muhammadiyah Journal of Nutrition and Food Science (MJNF)*, 4(2), 102. <https://doi.org/10.24853/mjnf.4.2.102-109>
- Istiqomah Rahmawati, I., Iqramullah, M. A., & Zulkarnain. (2021). Mempersiapkan generasi khalifah: Tinjauan terhadap kekhalifahan Adam AS dalam surat Al Baqarah ayat 30-37. *At Turots: Jurnal Pendidikan Islam*, 3(1), 1–11. <https://doi.org/10.51468/jpi.v3i1.56>
- Khalida, R., Wisnu, R., & Pamungkas, P. (2023). Indonesian Scientific Index (SINTA) journal-level of S3. 11(2), 373. <https://doi.org/10.33558/piksel>
- Marwati, E., & Krisbiantoro, D. (2023). Analisis tingkat kepuasan pengguna web students Universitas Amikom Purwokerto menggunakan metode EUCS. *Journal of Information System Management*, 4(2).
- Nafisah, N. T., & Sutabri, T. (2023). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap e-learning Politeknik Negeri Sriwijaya menggunakan framework ITIL V3.

- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service operation ITIL V3 pada analisis dan evaluasi layanan teknologi informasi. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 17, 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT service management (ITSM) pada layanan marketplace Shopee menggunakan framework ITIL V3. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 17(1), 2614–5405. <https://doi.org/10.25134/nuansa>
- Wisnu, R., Pamungkas, P., Najib, A., Dwimas Nuansyah, B., Sukaesih, F., Setiawan, J., & Syafriadi, W. (2020). Maturity level framework ITIL V3 dalam mengukur kepuasan mahasiswa terhadap sistem informasi akademik. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 1. <https://journal.banjaresepacific.com/index.php/jimr>