

Analisis Manajemen Layanan Penerimaan Siswa Baru Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada Domain Service Design di SMA Negeri 22 Palembang

Marutha Berlianti Akbar*¹, Tata Sutabri²

¹Universitas Bina Darma Palembang

^{2,3}Program Studi Magister Teknik Informatika

E-mail: ¹tata281293@gmail.com, ²tata.sutabri@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi manajemen layanan penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang menggunakan Framework ITIL Versi 3 pada domain Service Design. Permasalahan dari penelitian ini belum terkoneksinya antara website sekolah dengan aplikasi PPDB Online milik pemerintah, serta terdapat penurunan bandwidth ketika penggunaan aplikasi secara bersama-sama ketika pendaftaran dilaksanakan penerimaan siswa baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ITIL dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan memastikan pemenuhan kebutuhan calon siswa dan orang tua, serta memperkuat hubungan antara sekolah dan masyarakat sekitar Talang Kelapa, Palembang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa penggunaan ITIL dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang dapat memberikan manfaat bagi SMA Negeri 22 Palembang guna meningkatkan pelayanan terhadap penerimaan siswa baru, serta guna memberikan dampak positif terhadap pandangan masyarakat terhadap SMA Negeri 22 Palembang.

Kata Kunci— ITSM, ITIL, Sercive Design, Manajemen Siswa Baru

Abstract

This research aims to analyze and evaluate the management of new student admission services at SMA Negeri 22 Palembang using the ITIL Version 3 Framework in the Service Design domain. The problems of this research are that there is no connection between the school website and the PPDB Online application owned by the government, and there is a decrease in bandwidth when using the application together when registration is carried out for new students. This research uses a qualitative method by collecting data techniques through interviews, observation, and analysis. The results showed that the application of ITIL in the management of new student admission services can improve the efficiency and quality of services ensuring the fulfillment of the needs of prospective students and parents, as well as strengthening the relationship between schools and communities around Talang Kelapa Palembang. The conclusion of this research is that the use of ITIL in the management of new student admission services at SMA Negeri 22 Palembang can provide benefits for SMA Negeri 22 Palembang to improve services for new student admissions, and it has a positive impact on the community's view of SMA Negeri 22 Palembang.

Keywords— ITSM, ITIL, Service Design, New Student Management.

Diajukan: 1 Desember 2023

Disetujui: 21 Januari 2024

Dipublikasi: 26 Januari 2024

1. PENDAHULUAN

Pendidikan adalah salah satu sistem yang kompleks, sebagaimana menunjukkan bahwa pendidikan di dalamnya memiliki pelbagai perangkat yang dapat mempengaruhi masalah internal. Hal ini terangkai dalam suatu sistem input-proses-output pendidikan, oleh karena perangkat yang telah dipengaruhi perlu mendapatkan suatu jaminan kualitas dan kuantitas terhadap *stakeholder* yang terkait. Berdasarkan penetapan UUD 1945 Pasal 31 menyebutkan “Seluruh warga negara memiliki

hak untuk memperoleh pendidikan”. Satuan pendidikan tidak hanya terkonsentrasi di kota-kota tertentu, melainkan pemerataan pendidikan harus tersedia di seluruh wilayah NKRI, sebagaimana juga untuk mempermudah warga negara dalam mengaksesnya.

Proses masuk siswa ke jenjang pendidikan sebagai bentuk kuantitas terhadap input yang diselenggarakan oleh sekolah. Kuantitas lulusan siswa dilihat dari output dari setiap proses penyelenggaraan pendidikan, sedangkan kegiatan pembelajaran merupakan suatu proses untuk menghasilkan kuantitas keluaran siswa yang dipastikan memiliki jaminan kualitas

kemampuannya [1]. Untuk mengakses setiap input siswa dari sekolah maka diperlukan sebuah teknologi dalam memanajemen perkembangan setiap individu. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas sekolah dalam melayani setiap masuknya siswa dalam menunjang proses pembelajaran di sekolah.

Teknologi merupakan sebuah aset yang memiliki nilai berharga pada lembaga atau instansi. Kesuksesan suatu instansi dapat diketahui melalui proses penggunaan teknologi informasi serta dapat meningkatkan instansi tersebut. Namun perlu digarisbawahi oleh setiap instansi yang menggunakan teknologi ini adalah pemahaman dan risiko yang terkait, seperti peningkatan pemenuhan akan peraturan dari bentuk ketergantungan sistem bisnis yang terlibat dalam teknologi informasi [2]. Perkembangan teknologi yang semakin canggih dalam penerapannya sangat cepat namun memberikan dampak yang besar terhadap penggunaan sistem informasi serta pelayanan dari pemanfaatan teknologi tersebut. Hal inilah yang dirasakan berbagai perusahaan untuk memanfaatkannya dalam mendukung proses kinerja secara operasional, sehingga perusahaan membutuhkan strategi untuk mengelola teknologi informasi dengan baik berdasarkan tujuan dari instansi dalam meminimalisir permasalahan yang dihadapi, baik secara peningkatan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan instansi, tak terkecuali sekolah [3].

SMA Negeri 22 Palembang adalah salah satu sekolah yang terdapat di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. SMAN 22 Palembang telah menyediakan berbagai teknologi informasi yang canggih guna menunjang kebutuhan siswa, tak terkecuali dalam penerimaan siswa baru. Dalam menerapkan teknologi informasi sebagai sarana untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan terhadap kinerja seluruh pegawai serta membantu terlaksananya aktivitas. Hal ini juga adanya teknologi informasi dapat membantu memperingatkan pekerjaan setiap pegawai, khususnya di sekolah. Perlu disadari bahwa keberadaannya pun menuai suatu problematika, sehingga perlu dianalisa untuk mengetahui letak permasalahan yang dihadapi.

Ketersediaan sarana dan prasarana di SMAN 22 Palembang telah terpenuhi dalam Unit Pelaksana Teknis (UPT), sebagaimana Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan sistem informasi, pengembangan dan pemeliharaan jaringan dan aplikasi, pengelolaan basis data serta pengembangan teknologi lainnya. Maka dari itu, SMAN 22 Palembang diharapkan memiliki bentuk penyediaan informasi yang

akurat dan cepat tanggap dalam pengambilan keputusan, selain itu juga mengikuti perubahan setiap perkembangan zaman. Hal ini untuk menunjang peningkatan kualitas dari sekolah.

Merujuk pada permasalahan penerapan aplikasi pada setiap sekolah telah banyak dilakukan kajian dari peneliti lain. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Prihadi (2021) mengemukakan bahwa penggunaan pada sistem kelola keamanan informasi yang berfokus pada *system design* telah memberikan bantuan dalam mengevaluasi sistem yang telah berjalan dan mengantisipasi kendala dikemudian hari serta mencegah terjadinya serangan terhadap aset TI. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ikhtiarti, Sari, dan Sutabri (2023) mengemukakan bahwa penggunaan aplikasi *Framework ITIL V3* domain *service design* telah mewujudkan dalam peningkatan kualitas layanan teknologi informasi dan dapat mengevaluasi sistem layanan untuk memperbarui sistem aplikasi yang digunakan. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Krismayanti dan Sutabri (2023) mengemukakan bahwa analisis layanan menggunakan *Framework ITIL V3* dapat meningkatkan pengelolaan layanan TI dan meningkatkan kepuasan para peserta. Sebagaimana penerapannya melakukan mengidentifikasi dan menerapkan praktik-praktik terbaik dalam manajemen administrasi peserta mereka.

Untuk melihat kualitas dari sekolah yang ditujukan, maka sistem informasi ditujukan mengarah kepada penerimaan siswa baru dengan menggunakan aplikasi *Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*. Proses ini dilakukan untuk memperoleh kemampuan siswa yang berkompeten, selain itu menunjang reputasi sekolah serta memastikan pemenuhan kuota dari calon siswa dan orang tua. *Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* telah dikenal sebagai kerangka kerja terbaik dalam manajemen layanan TI, dan versi 3 dari *Framework* ini memiliki domain "*Service Design*" yang relevan dengan manajemen layanan penerimaan siswa baru.

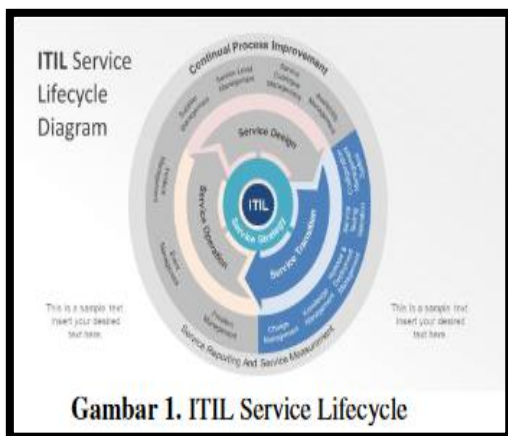
Sistem aplikasi yang dianalisis memiliki tujuan yang beragam, sehingga perlu dilakukan suatu kajian analisis. Fokus yang dianalisis adalah memberikan masukan, mempertimbangkan, dan melakukan kajian apakah program yang dibuat telah layak diteruskan atau dihentikan. Oleh karena, sistem manajemen dari pihak sekolah membutuhkan *stakeholder* yang berkaitan dengan pengelolaan teknologi informasi dalam penerapan manajemen layanan di bidang teknologi informasi SMAN 22 Palembang.

Keadaan ini juga melihat pelayanan yang dilakukan apakah sudah mengikuti standar yang berlaku atau sebaliknya.

Berdasarkan uraian permasalahan yang diungkap di atas, maka penelitian ini melakukan suatu analisis manajemen layanan penerimaan siswa baru menggunakan *Framework ITIL* Versi 3 pada *Domain Service Design* di SMA Negeri 22 Palembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi manajemen layanan penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang menggunakan *Framework ITIL* Versi 3 pada domain *Service Design*.

ITIL merupakan suatu pelatihan terbaik dari layanan manajemen IT yang sangat populer di era saat ini, sebagaimana kegunaan bisnis analisis *framefork* bagi seseorang klien untuk mengartikan tentang bisnis *roadmap* serta infrastruktur IT yang komprehensif berdasarkan kekonsistenan. Proses ini juga untuk mendukung rencana bisnis perusahaan agar sejalan dengan TI dan Infrastruktur, selain itu perusahaan juga diharapkan agar mencapai suatu kualitas layanan yang unggul sebagaimana telah disediakan IT *Service Management Forum* [7]. Manfaat yang diperoleh dari ITIL, meliputi peningkatan kepuasan bagi pengguna dan pelanggan dengan layanan TI, ketersediaan peningkatan layanan baik diperoleh melalui peningkatan pendapatan dan keuntungan bisnisnya, meminimalisir terjadinya pengulangan kinerja dan menghemat waktu, meningkatkan manajemen sumber daya yang digunakan, meningkatkan waktu dalam dunia pasar bagi tersedianya produk dan jasa baru, mengoptimalkan terjadinya risiko dan pengambilan keputusan.

Terdapat lima komponen dalam membangun ITIL guna menciptakan ITIL *Service Lifecycle* sebagaimana proses ini dirancang pada gambar 1 yang tertera di bawah ini.



Gambar 1. ITIL Service Lifecycle

Berikut ini dijelaskan lebih lanjut mengenai lima komponen gambar di atas:

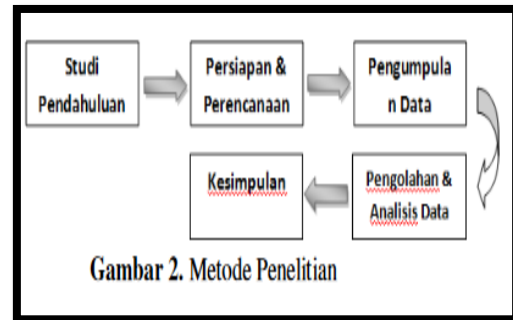
1. **Service Strategy**, suatu panduan penerapan ITSM yang memberikan suatu pandangan konsep ITSM sebagaimana bukan hanya sebagai penunjang kemampuan organisasi, seperti memberikan, mengelola, dan mengoperasikan layanan TI, melainkan juga sebagai aset strategis perusahaan. Bentuk panduan yang disajikan memiliki prinsip-prinsip dasar konsep ITSM, acuan-acuan, dan proses inti yang berproses inti dalam mengoperasikan keseluruhan tahapan ITIL *Service Lifecycle*.
2. **Service Design**, suatu panduan merujuk pada organisasi TI secara sistematis. Menurut Hanief dan Jepriana (2019) mengemukakan *Framework ITIL V3 Domain Service Operation* dalam menganalisis pengelolaan dan melatih terbaik mendesain, serta membangun layanan TI ataupun penerapan ITSM terhadap diri sendiri. *Service design* memuat suatu prinsip-prinsip dan metode desain dalam mengkonversi tujuan secara strategis terhadap organisasi TI dan bisnis menjadi portopolio layanan TI, serta berbagai aset layanan, seperti *server*, *storage* dan lain-lain. Ruang lingkup yang dimiliki *service design* bukan hanya mendesain layanan TI baru, namun juga meningkatkan proses perubahan dan kualitas layanan, keberlanjutan layanan, serta kinerja dari layanan.
3. **Service Transition**, suatu panduan yang telah menyediakan pada organisasi TI untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam mengubah hasil desain layanan TI, baik secara baru atau diubah berdasarkan spesifikasi yang masuk ke lingkungan baru ataupun layanan TI diubah ke dalam bentuk lingkungan operasional. Tahapan *lifecycle* sebagaimana telah memberikan gambaran bagaimana kebutuhan yang didefinisikan dalam *service strategy*, selanjutnya dibentuk dalam *service design* agar lebih efektif dapat direalisasikan dalam *service operation* [9].
4. **Service Operation**, suatu tahapan *lifecycle* yang melakukan seluruh kegiatan operasional dalam menjalankan keseharian pengelolaan layanan TI. Pada panduan terdapat berbagai cara mengelola layanan TI secara efektif dan efisien. Selain itu menjamin tingkat kerja terhadap perjanjian apabila melakukan suatu pelanggaran. Panduan ini juga mencakup bagaimana menjaga kestabilan operasional layanan TI, serta melakukan suatu perubahan yang meliputi desain, ruang lingkup, skala, dan target kinerja layanan TI.

5. **Continual Service**, suatu perbaikan yang berisi mengenai panduan penting untuk menyusun dan memelihara kualitas layanan mulai dari proses pengoperasian, transisi, dan desain. *Continual service* melakukan kinerja dalam mengkombinasikan berbagai prinsip dan metode dari manajemen kualitas. Panduan ini mencakup segala kinerja dalam bentuk pemeliharaan yang lebih baik terhadap untuk meningkatkan kualitas dari perusahaan.

Mengenai penelitian yang berkaitan dengan ITIL telah dilakukan oleh beberapa peneliti lainnya. Pertama, penelitian membahas “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan menggunakan *Framework Information Technology Infrastructure Library V.3* (ITIL V.3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada *Costumer Service Area Telkom Salatiga*)” yang mengemukakan latar belakang permasalahan dikarenakan terdapat suatu sistem baru atau pembentukn sistem modifikasi. Hal ini dapat mempengaruhi pelayanan yang didapatkan dari pelanggan, sehingga mempengaruhi di dalam suatu sistem manajemen. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa CSA Salatiga sadar terhadap pentingnya masa peralihan sebelum melepaskan suatu sistem berjalan, seperti pergantian sistek SISKKA ke I-SISKKA. Sebagaimana juga berguna apabila melakukan sistem baru dapat diterima oleh para pegawai, pada akhirnya segala keluhan dari para pelanggan atau konsumen dapat ditanggapi dengan terkumpulnya beberapa laporan dokumen. Setelahnya perusahaan mengambil alih untuk melengkapi dari keluhan tersebut sebagai peningkatan performa perusahaan dalam melayani pelanggan [10]. Kedua, penelitian membahas “Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SliMs menggunakan *Framework ITIL V.3* Domain Service Operation (Studi Kasus: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga)” yang mengemukakan latar belakang permasalahan dari layanan TI seringkali muncul proses transaksi berlangsung pada sistem SliMs. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *output* yang diperoleh berupa rekomendasi, sesuai dengan *Framework ITIL V3* Domain Service Operation. Namun terdapat suatu kelemahan yang dimiliki Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga adalah layanan yang tersedia seringkali muncul *human error* dan kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) [11, 12].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan staf terkait, observasi proses penerimaan siswa, dan analisis dokumen terkait manajemen layanan. Proses analisis data melibatkan kategorisasi temuan, perbandingan dengan prinsip-prinsip ITIL Versi 3, dan evaluasi dampaknya terhadap efisiensi dan kualitas terhadap layanan penerimaan siswa baru. Adapun gambar metode penelitian yang digunakan:



Gambar 2. Metode Penelitian

Tahapan penelitian Kualitatif, sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama peneliti melakukan kajian studi literatur dan melakukan observasi awal. Studi literatur yang dimaksudkan ialah mempelajari permasalahan penelitian sebelumnya mengenai ITIL V3, sebagaimana untuk memperdalam hasil penelitian yang akan dilakukan. Sedangkan, observasi awal dilakukan untuk menjawab hasil temuan di lapangan dan mengimplementasikan masalah-masalah yang terjadi dalam kajian Analisis Sistem Manajemen Layanan Penerimaan Siswa di SMA Negeri 22 Palembang yang digunakan untuk proses penerimaan siswa baru dengan pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan ITIL V3.
2. Persiapan dan Perencanaan ialah suatu analisis untuk menyesuaikan *domain service operation* sebagai salah satu tahapan untuk merancang berbagai pertanyaan. Selain itu penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui implementasi penelitian kualitatif. Pertanyaan yang dibuat oleh peneliti menyesuaikan dengan kebutuhan hasil temuan di lapangan dan menjawab dari analisis *domain service operation*.
3. Pengumpulan data adalah suatu tahapan yang dilakukan dengan menerapkan berbagai metode penelitian, seperti wawancara dengan para operator sekolah dan siswa, observasi langsung pada lokus penelitian sebagaimana untuk melihat permasalahan yang terjadi

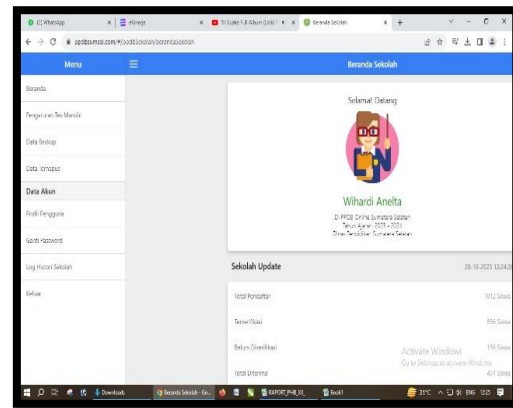
pada objek yang telah ditentukan, dan dokumen-dokumen yang tersedia sesuai dengan keperluan yang dibutuhkan oleh peneliti.

4. Analisis data merupakan suatu penelitian yang dilakukan dengan cara menganalisis temuan-temuan yang didapatkan, baik dari hasil observasi, bukti pernyataan dari narasumber saat diwawancara, serta dokumen-dokumen penting dalam penelitian. Proses ini dilakukan sebagai alat ukur dalam proses penelitian ini. Selain itu dari hasil analisis untuk melihat kualitas layanan dari setiap proses ITIL V3.
5. Kesimpulan merupakan suatu proses tahap akhir untuk menyimpulkan dari berbagai temuan, kemudian peneliti menyusun suatu tulisan dalam bentuk sintesa dan dapat merekomendasikan sesuai hasil pengolahan dan analisis data yang diproses dari tahap sebelumnya. Bentuk temuan penelitian ini disusun berdasarkan standar dari penggunaan ITIL V3 *domain service operation*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

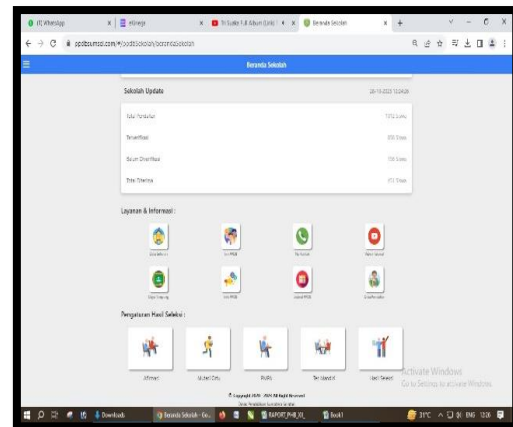
Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Framework ITIL Versi 3* pada domain *Service Design* dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang dapat mengoptimalkan proses-proses terkait. Dalam hal ini, perancangan layanan yang memerhatikan aspek-aspek seperti kebutuhan calon siswa dan orang tua, manajemen prosedur operasional sesuai standar, dan pemantauan kinerja, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Manajemen layanan yang lebih terstruktur dan terukur juga memungkinkan sekolah untuk lebih responsif terhadap perubahan dan perbaikan yang diperlukan.

Pada saat melakukan rekrutmen penerimaan siswa baru diperlukan sistem untuk proses penerimaan tersebut sebagai salah satu layanan SMA Negeri 22 untuk mempermudah siswa baru dalam proses pendaftaran sebuah di sebuah aplikasi PPDB sekolah secara online, Aplikasi ini dibuat dinas pendidikan bekerjasama dengan sekolah Negeri di kota Palembang guna untuk mempermudah dalam proses penerimaan siswa baru di SMA Negeri di kota Palembang dan terintegrasi dengan sekolah. Berikut tampilan aplikasi PPDB sekolah sebagai media yang digunakan untuk penerimaan siswa baru.



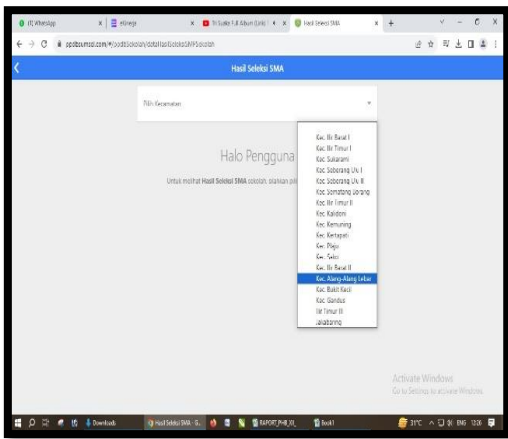
Gambar 1. Aplikasi PPDB sekolah

Dalam mekanisme tampilan aplikasi beranda PPDB sekolah dapat mengetahui jumlah daya tampung siswa, jumlah calon siswa yang mendaftar dan jumlah siswa yang dinyatakan lulus ujian. Siswa juga dapat mengetahui tanggal jadwal ujian PPDB sekolah serta siswa dapat melihat mekanisme tahapan seleksi ujian PPDB sekolah.



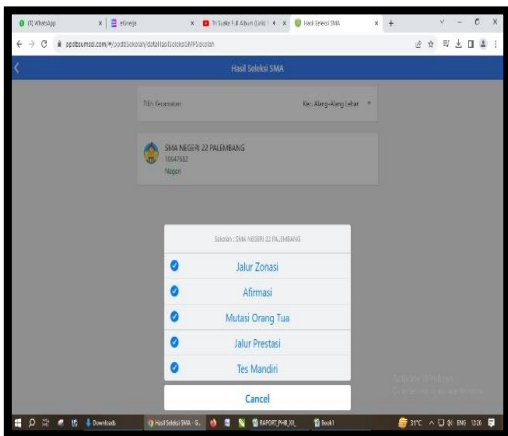
Gambar 2. Aplikasi PPDB Beranda

Setelah siswa melalui tahapan mekanisme seleksi penerimaan siswa baru maka operator sekolah akan mengumumkan hasil seleksi siswa secara online di aplikasi PPDB sekolah dengan ketentuan hasil seleksi yaitu memenuhi kriteria sesuai standar sekolah dan hasil seleksi terbaik PPDB sekolah SMA Negeri 22 Palembang.



Gambar 3. Aplikasi PPDB Hasil Seleksi

Seleksi penerimaan siswa baru menggunakan Aplikasi PPDB sekolah dengan beberapa jalur yaitu: Jalur Zonasi adalah siswa diseleksi berdasarkan zonasi letak rumah terdekat dari sekolah SMA Negeri 22 Palembang, Jalur Prestasi adalah siswa terbaik yang dikirimkan dari setiap SMP nya dan di seleksi kembali memenuhi kriteri SMA Negeri 22 Palembang dan Jalur Mandiri adalah jalur umum setiap siswa berhak mengikuti ujian tersebut sesuai dengan kriteri SMA Negeri 22 Palembang.



Gambar 4. Aplikasi PPDB Hasil Seleksi

4.1 Analisa dengan Framework ITIL V3

Proses yang dilakukan pada penelitian ini mengacu pada *Framework ITIL V3*, sebagaimana untuk melihat sejauh mana pengelolaan aplikasi yang digunakan dalam penerimaan siswa baru dengan *domain service operation*. Tujuannya untuk memberikan suatu arahan pada manajemen layanan TI.

4.2 Domain Service Operation Event Management

Event management merupakan suatu perubahan kondisi yang mempunyai sebuah makna dalam pengelolaan item konfigurasi pada layanan TI [3]. Proses yang dirancang untuk mendeteksi pemberitahuan, di samping dilakukan pemantauan pada saat pemeriksaan status komponen bahkan ketika tidak ada peristiwa yang berlangsung. Tujuan *event management* adalah untuk mendeteksi suatu *event* dan memutuskan pendekatan apa saja yang dibutuhkan pada saat *event* tersebut [13]. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada SMA Negeri 22 Palembang menunjukkan kebutuhan koneksi internet yang digunakan aplikasi penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang yang digunakan dari hasil wawancara dengan operator sekolah bahwa terdapat penggunaan aplikasi tersebut namun belum dapat digunakan secara maksimal untuk memonitor *bandwidth*. Untuk menghindari agar proses berjalan dengan lancar maka diperlukan *incident management*. *Incident management* adalah suatu gangguan yang bukan direncanakan oleh layanan TI atau penurunan kualitas TI. Pengelolaan suatu aplikasi yang dirancang agar terhindar dari insiden yang datang secara tiba-tiba, maka diperlukan suatu *incident management* sebagaimana juga segala pelaporan insiden dan bagaimana menanggulangi permasalahan untuk meminimalisir efek dari kejadian. Tujuannya untuk mengembalikan operasional *fast respon* supaya tidak terganggu pada saat penerimaan siswa baru.

4.3 Domain Service Operation Request Fulfilment

Request fulfilment adalah suatu kondisi yang diselenggarakan dari berbagai permintaan pengguna, sebagaimana mereka dapat *request* mulai dari penerimaan informasi, pengembangan layanan, saran untuk perubahan standar, dan akses layanan TI yang perlu ditata [14]. Tujuan *request fulfilment* untuk menstandarisasi pengguna dalam melakukan penerimaan dan menerima layanan terkait dengan penerimaan siswa baru menggunakan aplikasi PPDB secara online. Hasil yang didapatkan setelah melakukan *request* penerimaan siswa baru, pihak sekolah dapat memutuskan dalam melakukan *request* dari hasil penerimaan siswa sesuai dengan jumlah standar daya tampung sekolah. Upaya ini juga dilakukan untuk mengontrol penerimaan siswa baru yang tidak memenuhi kriteria atau standar yang ditetapkan dari SMA Negeri 22 Palembang.

4.4 Domain Service Operation Problem Management

Problem management adalah suatu kondisi yang menyebabkan beberapa permasalahan yang terjadi akibat penggunaan *user* berlebihan. Tujuan *problem management* untuk mencegah terjadi suatu insiden yang mengakibatkan beberapa timbulnya permasalahan, sehingga munculnya insiden yang terjadi secara berulang-ulang dapat dikontrol atau ditangani dengan baik [15]. Contohnya insiden yang sering terjadi menggunakan aplikasi PPDB online ketika jumlah siswa yang mendaftar secara bersamaan terkadang server dari aplikasi tersebut menyebabkan lambat dan *error* sehingga para calon siswa baru harus menunggu hingga jaringan normal kembali. Masalah tersebut sudah diketahui oleh pengelola aplikasi, akan tetapi permasalahan tersebut belum dapat diselesaikan dengan baik.

4.5 Domain Service Operation Access Management

Access management adalah suatu pemberian kewenangan kepada para pengguna agar sistem layanan dapat digunakan [14]. Tujuannya untuk penggunaan akses aplikasi tersebut dilakukan secara teratur oleh layanan atau kelompok layanan serta mencegah terjadinya penggunaan aplikasi terhadap orang-orang yang tidak berwenang. Sebagai contoh pada aplikasi PPDB online tersebut apabila siswa belum mengupload persyaratan dengan benar maka operator aplikasi tidak dapat memverifikasi berkas calon peserta didik tersebut dan tidak dapat melanjutkan ketahap selanjutnya seperti mencetak no ujian. Hasil analisis menggunakan *Framework* ITIL V3 *domain service management*, terdapat beberapa hal yang memiliki keterkaitan dengan subdomain setelah dilakukan sebuah analisis. Hasilnya menunjukkan bahwa penilaian yang didapatkan cukup baik, namun terdapat rekomendasi yang perlu digarisbawahi ialah peningkatan layanan harus ditingkatkan lebih baik lagi agar penggunaan aplikasi lancar oleh para *user*. Berikut ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti pada tabel 1, sebagai berikut.

Tabel 1. Rekomendasi Analisis

No	Sudomain	Masalah	Rekomendasi
1.	Problem management	Insiden yang sering terjadi ketika pendaftaran secara serentak dan proses pengumuman kelulusan penerimaan siswa baru. Masalah tersebut dapat menyebabkan proses informasi bagi siswa baru dapat menjadi lama dan menjadi server down.	Tersedianya alokasi khusus bandwidth untuk penerimaan siswa baru sesuai dengan jadwal penerimaan tersebut, dan pengumuman Sehingga tidak terjadi kepadatan penggunaan dan aplikasi lancar digunakan oleh user

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan Framework ITIL Versi 3 pada domain Service Design dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru di SMA Negeri 22 Palembang dapat memberikan manfaat yang jauh lebih baik. Hal ini mencakup peningkatan efisiensi proses, pemenuhan kebutuhan calon siswa dan orang tua siswa. Oleh karena itu SMA Negeri 22 Palembang disarankan untuk mempertimbangkan penerapan prinsip-prinsip ITIL dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru.

5. SARAN

Untuk pengembangan lebih lanjut, SMA Negeri 22 Palembang disarankan untuk:

1. Melakukan pelatihan dan peningkatan kompetensi staf yang terlibat dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru.
2. Terus memantau dan mengevaluasi proses-proses penerimaan siswa baru berdasarkan prinsip-prinsip ITIL.
3. Mengintegrasikan aplikasi PPDB online dengan sistem yang ada di sekolah saat ini, agar aplikasi dapat termonejemen lebih baik.
4. Melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengukur dampak dan efektivitas penerapan ITIL dalam manajemen layanan penerimaan siswa baru.

REFERENSI

- [1] Nizarman, "Manajemen Penerimaan Siswa Baru," *Manajer Pendidik. J. Ilm. Manaj. Pendidik. Progr. Pascasarj.*, vol. 9, no. 2, pp. 224–234, 2015, doi: 10.33369/mapen.v9i2.1116.
- [2] D. Triyunsari, "Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Layanan Pegawai

- Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework COBIT 5 Pada SMA Negeri 19 Palembang,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 146–153, 2023.
- [3] S. Hanief and I. W. Jefriana, “Framework Itil V3 Domain Service Operation Dalam Analisis Pengelolaan Teknologi Blended Learning,” *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 4, no. 1, pp. 59–65, 2018, doi: 10.36002/jutik.v4i1.395.
- [4] R. R. Rahmawati and Y. Prihadi, “Tata Kelola Keamanan Informasi Layanan TI menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Design di Lingkungan SMKN 4 Padalarang,” *Sci. Regendi*, vol. 2, no. 2, pp. 116–131, 2021, [Online]. Available: <http://journal.unla.ac.id/index.php/scientiarregendi/article/view/1664>
- [5] D. Ikhtiarti, D. N. Sari, and T. Sutabri, “Penerapan Aplikasi 5G Untuk Mengevaluasi Layanan Penggunaan Aplikasi Gojek Menggunakan ITIL V3 Domain Service Design,” *J. Teknol. Inf.*, vol. 9, no. 1, pp. 12–18, 2023, doi: 10.52643/jti.v9i1.3139.
- [6] D. Krismayanti and T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framework ITIL V3,” *Indones. J. Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 3, pp. 190–195, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i3.149>
- [7] A. N. Salim and T. Sutabri, “Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3,” *J. Nuansa Inform.*, vol. 17, no. 1, pp. 144–153, 2023, doi: 10.25134/nuansa.
- [8] S. Hanief and I. W. Jefriana, “Analisis Maturity Level Dalam Blended Learning Pada Domain Service Operation Framework ITIL V3,” *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 1, pp. 68–75, 2019, doi: 10.36002/jutik.v5i1.639.
- [9] A. A. Cahyaningtyas, Y. Rahardja, and A. F. W, “Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain Service Desk, Incident Management, dan Problem Management di Bidang Keuangan,” *J. Teknol. Informasi-Aiti*, vol. 9, no. 2, pp. 173–184, 2012.
- [10] R. Kurniawati and A. D. Manuputty, “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi dengan Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library V.3 (ITIL V.3) Domain Service Transition (Studi Kasus pada: Kantor Costumer Service Area (CSA) Telkom Salatiga),” Universitas Kristen Satya Wacana, 2012.
- [11] L. Priyadi, R. Fauzi, F. R. Industri, U. Telkom, and S. Design, “Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Domain Service Design Application of Information Technology Services Management in Pt Albasia Nusa Karya Using Itil Framework Version,” vol. 6, no. 1, pp. 1935–1942, 2019.
- [12] A. Junginger, “Analisis Kualitas Layanan TI pada Aplikasi SliMs Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus: Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga),” Universitas Kristen Satya Wacana, 2016.
- [13] A. Cartlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank, and S. Rance, *An Introductory Overview of ITIL V3*. United States: Association with the Best Management Practice Partnership, 2007.
- [14] E. Retnawiyati, D. Antoni, and M. I. Herdiansyah, “Model Manajemen Layanan Teknologi Informasi Berbasis Itil Versi 3 Di Lldikti Wilayah Ii,” *J. Siskomti*, vol. 4, p. 1, 2021, [Online]. Available: <https://www.ejournal.lembahdempo.ac.id/index.php/STMIK-SISKOMTI>
- [15] H. Retnawati, H. Djidu, K. Kartianom, and E. Apino, “Teachers’ Knowledge about Higher-Order Thingking Skills and its Learning Strategy,” *Cent. East. Eur. Online Libr.*, vol. 76, no. 2, pp. 215–230, 2018, [Online]. Available: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=942236>