

**IMPLEMENTASI IT-IL *SERVICE OPERATION* PADA TATA KELOLA
REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Sains Informasi pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi*



Oleh:

Eva Rufaida Rahman

1701525

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
DEPARTEMEN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2021

Eva Rufaida Rahman, 2022

**IMPLEMENTASI IT-IL *SERVICE OPERATION* PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**IMPLEMENTASI IT-IL *SERVICE OPERATION* PADA TATA KELOLA
REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

Oleh:

Eva Rufaida Rahman

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana
Sains Informasi di Fakultas Ilmu Pendidikan

© Eva Rufaida Rahman

Universitas Pendidikan Indonesia

2021

Hak Cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin penulis.

Eva Rufaida Rahman, 2022

**IMPLEMENTASI IT-IL *SERVICE OPERATION* PADA TATA KELOLA REPOSITORI INSTITUSI UNIVERSITAS
PENDIDIKAN INDONESIA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

Eva Rufaida Rahman

1701525

**Implementasi IT-IL *Service Operation* pada Tata Kelola Repositori Institusi
Universitas Pendidikan Indonesia**

Disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Riche Cynthia Johan, M.Si.

NIP. 197611152001122001

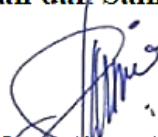
Pembimbing II



Santi Santika, S. Sos., M.P.

NIP. 197808092001122001

**Ketua Program Studi,
Perpustakaan dan Sains Informasi**



Dr. Linda Setiawati, M.Pd.

NIP. 196908021994122001

ABSTRAK

Eva Rufaida Rahman (1701525). Implementasi IT-IL *Service Operation* pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, 2021

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh hadirnya teknologi informasi di perpustakaan. Teknologi informasi perlu memiliki tata kelola yang baik agar dalam pengelolaannya tidak terjadi kesalahan yang fatal. IT-IL menjadi kerangka kerja yang ideal untuk manajemen layanan. Dengan digunakannya komponen *service operation* dari kerangka kerja IT-IL pada layanan repositori institusi, maka perpustakaan dapat mengetahui seperti apa tata kelola teknologi informasi seharusnya berjalan, serta dapat memprediksi hal-hal apa saja yang bisa saja terjadi saat menggunakan teknologi informasi pada layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Information Technology Infrastructure Library Service Operation* Pada Tata Kelola Repositori Institusi Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan proses yang terjadi pada kegiatan tata kelola teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dengan menggunakan kerangka kerja *Information Technology Infrastructure Library*. Partisipan dari penelitian ini dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yang menghasilkan empat orang partisipan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kegiatan tata kelola Repository UPI dapat dikatakan telah menggunakan atau mengacu pada Kerangka Kerja IT-IL. Hal ini dibuktikan dengan adanya aktivitas-aktivitas pada tata kelola Repository UPI yang dapat dikategorikan ke dalam dimensi-dimensi dari komponen *service operation* Kerangka Kerja IT-IL, meskipun dalam implementasinya, tidak seluruh aktivitas yang ada dalam Kerangka Kerja IT-IL dilakukan pada tata kelola Repository UPI.

Kata Kunci: Repository, Kerangka Kerja IT-IL, Tata Kelola Teknologi Informasi

ABSTRACT

Eva Rufaida Rahman (1701525). Implementation of IT-IL Service Operation on Repository Governance of Indonesian University of Education. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Education, Indonesia University of Eductaion, 2021.

This research is motivated by the presence of information technology in the library. Information technology needs to have good governance so that in its management there are no fatal errors. IT-IL becomes the ideal framework for service management. By using the service operation component of the IT-IL framework in institutional repository services, libraries can find out what information technology governance should look like, and can predict what things might happen when using information technology in services. The purpose of this study was to determine the Implementation of Information Technology Infrastructure Library Service Operation in Repository Governance at the Indonesian University of Education. This study uses a descriptive qualitative approach because this research is intended to describe the processes that occur in information technology governance activities at the Indonesian Education University Library using the Information Technology Infrastructure Library framework. The participants of this study were selected through purposive sampling technique, which resulted in four participants. The data collection techniques used in this study were interviews, observation, and documentation studies. The results obtained from this study are that the UPI Repository governance activities can be said to have used or referred to the IT-IL Framework. This is evidenced by the existence of activities in the UPI Repository governance which can be categorized into dimensions of service operation components of the IT-IL Framework, although in its implementation, not all activities in the IT-IL Framework are carried out on UPI repository governance.

Keywords: Repository, IT-IL Framework, Information Technology Governance

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
2.1 Teknologi Informasi.....	11
2.2 Perpustakaan	12
2.2.1 Definisi Perpustakaan	12
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan.....	14
2.3 <i>Digital Asset Management</i>	16
2.4 Repositori Institusi	21
2.5 Tata Kelola Teknologi Informasi.....	27
2.6 <i>Information Technology Infrastructure Library</i>	29
2.6.1 Sejarah IT-IL.....	29
2.6.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (IT-IL)</i>	30
2.7 Penelitian Terdahulu	41

2.8	Kerangka Konseptual	44
BAB III METODE PENELITIAN		46
3.1	Desain Penelitian	46
3.2	Partisipan dan Tempat Penelitian	47
3.2.1	Partisipan Penelitian	47
3.2.2	Tempat Penelitian	49
3.3	Instrumen Penelitian.....	49
3.3.1	Pengembangan Instrumen Penelitian.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4.1	Wawancara	57
3.4.2	Observasi	64
3.4.3	Studi Dokumentasi.....	67
3.5	Analisis Data	69
3.6	Validasi Data	70
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....		72
4.1	Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia	72
4.1.1	Profil Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.....	72
4.1.2	Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia	73
4.1.3	Layanan Repository Universitas Pendidikan Indonesia	73
4.1.4	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia	75
4.2	Gambaran Karakteristik Partisipan	77
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	78
4.3.1	<i>Event Management</i>	78
4.3.2	<i>Incident Management</i>	94
4.3.3	<i>Problem Management</i>	105
4.3.4	<i>Request Fulfillment</i>	114
4.3.5	<i>Access Management</i>	121
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	128
4.4.1	<i>Event Management</i>	131
4.4.2	<i>Incident Management</i>	145

4.4.3	<i>Problem Management</i>	152
4.4.4	<i>Request Fulfillment</i>	156
4.4.5	<i>Access Management</i>	160
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI		166
5.1	Simpulan	166
5.1.1	Simpulan Umum.....	166
5.1.2	Simpulan Khusus.....	166
5.2	Implikasi	168
5.3	Rekomendasi	168
DAFTAR PUSTAKA		170
LAMPIRAN.....		174

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Repository yang Terdaftar pada Rama Repository	3
Tabel 3.1 Pemilihan Partisipan.....	48
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	49
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Pertanyaan Instrumen.....	51
Tabel 3.4 Format Pedoman Wawancara.....	59
Tabel 3.5 Format Pedoman Observasi	65
Tabel 3.6 Format Pedoman Studi Dokumentasi.....	68
Tabel 4.1 Data Informan	77
Tabel 6.1 Reduksi Data Indikator <i>Event Management</i>	218
Tabel 6.2 Reduksi Data Indikator <i>Incident Management</i>	220
Tabel 6.3 Reduksi Data Indikator <i>Problem Management</i>	221
Tabel 6.4 Reduksi Data Indikator <i>Request Fulfillment</i>	222
Tabel 6.5 Reduksi Data Indikator <i>Access Management</i>	223

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Statistic Report</i> Repository UPI.....	6
Gambar 2.1 <i>Digital Asset Life Cycle</i>	20
Gambar 2.2 Siklus Hidup IT-IL	31
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UPI.....	76
Gambar 6.1 <i>Command line</i> salah satu aktivitas di Repository UPI.....	214
Gambar 6.2 <i>Statistic Report</i> pada laman http://repository.upi.edu/	214
Gambar 6.3 <i>Command line</i> pada saat ada masalah dalam pembuatan akun.....	215
Gambar 6.4 Contoh tampilan masalah yang terjadi.....	215
Gambar 6.5 Perbedaan tampilan pada laman http://repository.upi.edu/ dan tampilan RepoVos	216
Gambar 6.6 Perbedaan tampilan laman https://unggah.repository.upi.edu/ untuk mahasiswa dan untuk staf.....	216

DAFTAR PUSTAKA

- Adiputra, N. P. (2020). *Dasar-Dasar Teknik Informatika*. Deepublish.
- Andayani, U. (2014). Manajemen Sumber-Sumber Informasi Elektronik (E-Resources) di Perpustakaan Akademik. *Al-Maktabah*, 13(1), 8–19.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asmad, C. C., Mathar, T., Akbar, A. K., Arifin, N., Hijrana., Haruddin., Irmawati., Irawati., & Satriani. (2018). Tren Perkembangan Open Access Institutional Repository pada Perguruan Tinggi di Indonesia. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 6(2), 168–180.
- Barton, M., & Waters, M. (2004). *Creating an Institutional Repository: LEADIRS Workbook*. MIT Libraries.
http://dspace.mit.edu/bitstream/handle/1721.1/26698/Barton_2004_Creating.pdf?sequence=1
- Basuki, S. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Cahyo, A. N. (2016). *Digital Asset Management untuk Menunjang Digital Advertising di PT. Fortune Indonesia Tbk*. Universitas Padjajaran.
- Darmayanti. (2019). *Kebijakan Pengelolaan Institutional Repository Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Ernaningsih, D. N. (2017). Kebijakan Akses Institutional Repository: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. *Record and Library Journal*, 3(25–25).
- Filecamp. (n.d.). *What is the Digital Asset Lifecycle?* <https://filecamp.com/lp/digital-asset-lifecycle/>
- Fridayanti, K. (2020). *Pemanfaatan Layanan Digital Asset Management dalam Meningkatkan Kompetensi Digital Pemustaka (Studi Kuantitatif Deskriptif di Perpustakaan UNPAD)*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Furau'ki, N. A. F., & Sukmana, E. (2018). Implementasi Digital Asset Management UPT Perpustakaan ITB. *EduLib*, 8(2), 121–134.
- Harliansyah, F. (2016). Institutional Repository Sebagai Sarana Komunikasi Ilmiah Yang Sustainable Dan Reliable. *Pustakaloka*, 8(1), 1–12.

- Hasanah, N. I. (2019). *Implementasi Digital Asset Management di Telkom University Open Library (Studi Kasus Mengenai Digital Asset Management di Telkom University Open Library)*. Universitas Padjajaran.
- Herlinudinkhaji, D., & Daru, A. F. (2015). Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL). *Jurnal Informatika UPGRIS*, 1(2), 110–121.
- Herwatin, A., Purwaningrum, A., Suwarti, A. D., Alfianne, D. M., Aprilia, F., Azizah, L. R., Ahyanoor, M. H., Zawawi, M., Ishmah, N., & Sulistyaningsih. (2019). *Antologi Pustawakan*. UMMPress.
- ITIL. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. TSO (The Stationery Office).
- Johnson, S., Evensen, O. G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, N. (2012). *Key Issues for e-Resource Collection Development: A Guide for Libraries*. IFLA: Acquisition and Collection Development Section.
- Kasemin, K. (2015). *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi: Sebuah Bunga Rampai Hasil Pengkajian dan Pengembangan Penelitian tentang Perkembangan Teknologi Informasi*. Prenadamedia Group.
- Kovacevic, S., & Orucevic, F. (2010). Using ITILv3 Methodology for Implementing New E-mail Services in Operator for Producing and Distributing Electrical Energy. *ITI 2010 32nd Int. Conf. on Information Technology Interfaces*, 147–154.
- Maghfiroh, L. N. (2018). E-Resources sebagai Penyedia Informasi Murah dan Berkualitas (Studi Kasus Perpustakaan Nasional Republik Indonesia). *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 4(1), 566–574.
- Maita, I., & Akmal, S. (2016). Analisis Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Best Practice ITIL V3 Service Operation (Studi Kasus: Pustaka Dan Arsip Kampar). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 60–65.
- Maliki, I. (2010). Manajemen Resiko Teknologi Informasi untuk Keberlangsungan Layanan Publik Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL Versi 3). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*, C-34-C–39.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moon, M. (2007). Activity Lifecycle of Digital Assets. *Journal of Digital Asset Management*, 3(3), 112–115.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1057/palgrave.dam.3650082>

- Muharto, & Ambarita. (2016). *Metode Penelitian Sistem Informasi: Mengatasi Kesulitan Mahasiswa dalam Menyusun Proposal Penelitian*. Deepublish.
- Muri, Y. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana.
- Nurhasanah. (2017). *Pengelolaan Institutional Repository di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Presiden Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Presiden Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*.
- Putra, G. J. S. (2019). *Implementasi Digital Asset Management dalam Pengelolaan Koleksi E-Book pada Perpustakaan Universitas Teknokrat Indonesia*. Universitas Teknokrat Indonesia.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach*. Deepublish.
- Santika, S. (2019). Perancangan Sistem Unggah Mandiri Repository Universitas Pendidikan Indonesia Sebagai Upaya Meningkatkan Scholarly Communication dalam Era Big Data. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(2), 56–66.
- Saraswati, T. (2018). *Desain Tata Kelola Teknologi Informasi Ramah Lingkungan Berbasis ITIL Versi 3 (Studi Kasus: PUSTIPD UIN Sunan Ampel Surabaya)*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Sari, D. P. H. (2017). *Analisis Bentuk Repositori Institusi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Ma Chung Malang)*. Universitas Brawijaya.
- Sawakar, A. (2001). Digital Asset Management. *Cognizant Technology Solutions*, 3–19.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Soumeru, L., Rahardja, Y., & Wijaya, A. F. (2016). *Analisis Manajemen Layanan*

Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V.3 Domain Service Operation (Studi Kasus : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Semarang). Universitas Kristen Satya Wacana.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D).* Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.

Suryana, D. (2012a). *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi.* CreateSpace Independent Publishing Platform.

Suryana, D. (2012b). *Mengenal Teknologi: Teknologi Informasi.* CreateSpace Independent Publishing Platform.

Suwanto, S. A. (2017). Manajemen Layanan Repository Perguruan Tinggi. *Lentera Pustaka*, 3(2), 165–176.

Swastika, I. P. A., & Putra, I. G. L. A. R. (2016). *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi: Implementasi dan Studi Kasus.* Andi.

Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian.* Anak Hebat Indonesia.

Weill, & Ross. (2004). *IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results.* Harvard Business School Press.

Westell, M. (2006). Institutional Repositories: proposed measures of success. *Library Hi Tech*, 24(2), 211–226.
<https://prism.ucalgary.ca/discover?query=Institutional+Repositories%3A+proposed+measures+of+success>

Yusuf, M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan.* Kencana.