
INTEGRASI APQC *EDUCATION PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK* DAN ITIL 4 UNTUK MENINGKATKAN MANAJEMEN LAYANAN TI DI PERGURUAN TINGGI

Ari Cahyono¹, Bayu Hartono², Agung Priyanto³

^{1,2} Prodi Teknik Informatika, Universitas Safin Pati

³ Prodi Informatika, Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, Yogyakarta

Email: ¹ari_cahyono@usp.ac.id, ²bayuhartono2020@gmail.com, ³agungprie@ustjogja.ac.id

Naskah masuk: 31 Desember 2024,
diterima untuk diterbitkan: 6 Januari 2025

Abstrak

Dalam era digital, perguruan tinggi menghadapi tantangan besar dalam mengelola Layanan TI yang efisien dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi integrasi APQC *Education Process Classification Framework* dengan ITIL 4 untuk meningkatkan manajemen Layanan TI di perguruan tinggi. Melalui tinjauan literatur, penelitian ini mengidentifikasi sinergi antara kedua kerangka kerja tersebut dan mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi APQC dan ITIL 4 dapat memberikan struktur yang lebih baik dalam manajemen Layanan TI, meningkatkan kualitas layanan, dan efisiensi operasional. APQC menyediakan kerangka proses yang komprehensif untuk pendidikan, sementara ITIL 4 menawarkan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI. Studi kasus dan analisis literatur mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa penerapan kedua kerangka kerja ini dapat membantu perguruan tinggi dalam mengelola Layanan TI mereka secara lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi APQC *Education Process Classification Framework* dan ITIL 4 dapat memberikan manfaat signifikan bagi perguruan tinggi, termasuk peningkatan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna. Temuan ini memberikan panduan bagi perguruan tinggi dalam mengadopsi pendekatan holistik untuk manajemen Layanan TI mereka.

Kata kunci: APQC *Education Process Classification Framework*, ITIL 4, Manajemen Layanan TI, Perguruan Tinggi, Efisiensi Operasional, Kualitas Layanan TI, Kepuasan Pengguna, Integrasi Kerangka Kerja, Proses Pendidikan, Praktik Terbaik TI

INTEGRATION OF APQC *EDUCATION PROCESS CLASSIFICATION FRAMEWORK* AND ITIL 4 TO ENHANCE IT SERVICE MANAGEMENT IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

Abstract

In the digital era, higher education institutions face significant challenges in managing efficient and effective IT services. This study aims to explore the integration of the APQC Education Process Classification Framework with ITIL 4 to enhance IT service management in higher education institutions. Through a literature review, this research identifies the synergies between these two frameworks and evaluates their impact on service quality, operational efficiency, and user satisfaction.

The findings indicate that integrating APQC and ITIL 4 can provide a better structure for IT service management, improving service quality and operational efficiency. APQC offers a comprehensive process framework for education, while ITIL 4 provides best practices in IT service management. Case studies and literature analysis support these findings, demonstrating that the implementation of these frameworks can help higher education institutions manage their IT services more effectively and responsively to user needs.

This study concludes that the integration of the APQC Education Process Classification Framework and ITIL 4 can offer significant benefits to higher education institutions, including improved service quality, operational efficiency, and user satisfaction. These findings provide guidance for higher education institutions in adopting a holistic approach to their IT service management.

Keywords: *APQC Education Process Classification Framework, ITIL 4, IT Service Management, Higher Education Institutions, Operational Efficiency, IT Service Quality, User Satisfaction, Framework Integration, Educational Processes, IT Best Practices.*

1. PENDAHULUAN

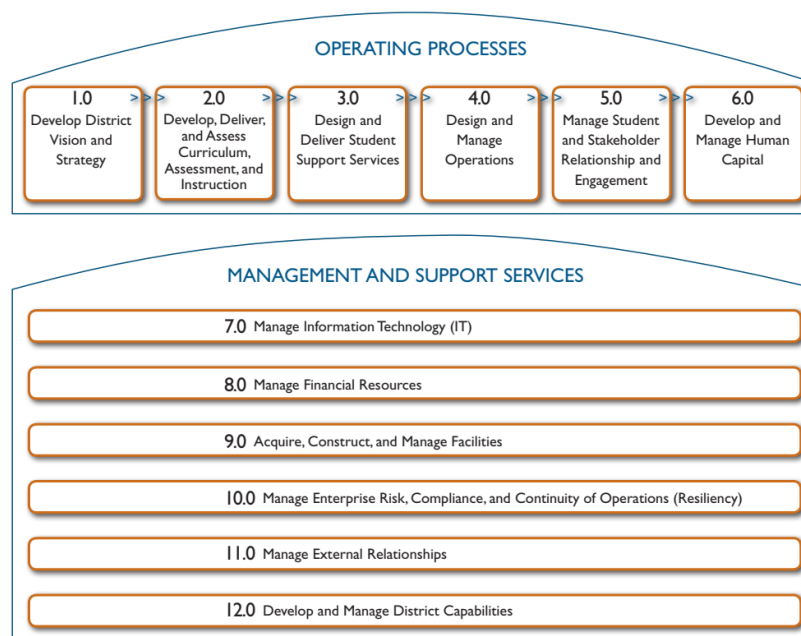
1.1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, perguruan tinggi menghadapi tantangan besar dalam mengelola Layanan TI yang efisien dan efektif. Dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi digital, penting bagi institusi pendidikan untuk mengadopsi kerangka kerja yang dapat membantu mereka mengelola dan meningkatkan kualitas Layanan TI. APQC *Education Process Classification Framework* (PCF) dan ITIL 4 adalah dua kerangka kerja yang dapat digunakan untuk tujuan ini. APQC menyediakan struktur proses yang komprehensif untuk pendidikan, sementara ITIL 4 menawarkan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI.

1.1.1. APQC Education Process Classification Framework

Pengalaman menunjukkan bahwa potensi *benchmarking* untuk mendorong terjadinya peningkatan dramatis terletak pada membuat perbandingan yang tidak biasa (*out-of-the-box*) dan mencari wawasan yang biasanya tidak ditemukan dalam paradigma intra-industri. Untuk memungkinkan *benchmarking* yang membawa manfaat ini, APQC *Process Classification Framework* (PCF)®, sebuah kerangka kerja yang dikembangkan oleh *American Productivity & Quality Center* (APQC) berfungsi sebagai model proses perusahaan tingkat tinggi yang netral industri, yang memungkinkan organisasi untuk melihat proses bisnis mereka dari sudut pandang lintas industri.

Secara lebih spesifik, **APQC Education PCF** dikembangkan untuk membantu institusi pendidikan dalam mengidentifikasi, mengelola, dan meningkatkan proses mereka. Kerangka ini menyediakan struktur yang komprehensif untuk berbagai aspek operasional dan manajemen pendidikan, memungkinkan perguruan tinggi untuk mengadopsi praktik terbaik dan mencapai efisiensi operasional yang lebih tinggi. Model kerangka kerja klasifikasi proses pendidikan APQC disajikan dalam Gambar 1.



Gambar 1 Struktur Utama APQC Education PCF

Struktur PCF

APQC PCF terdiri dari beberapa level yang menguraikan proses dari tingkat yang paling umum hingga yang paling spesifik. Berikut adalah penjelasan mengenai level-level dalam PCF (APQC, 2019):

1. Level 1: Kategori (*Category*)

Level ini mencakup kategori proses utama yang mencerminkan fungsi-fungsi inti dalam institusi pendidikan, seperti pengembangan kurikulum, pengajaran, layanan dukungan siswa, dan manajemen sumber daya.

2. **Level 2: Proses Utama (*Process Group*)**

Pada level ini, kategori proses utama dipecah menjadi proses-proses utama yang lebih spesifik. Misalnya, dalam kategori "*Deliver, Deliver, and Assess Curriculum, Assessment, and Instruction*" terdapat proses utama seperti perencanaan pengajaran, pelaksanaan pengajaran, dan evaluasi pembelajaran.

3. **Level 3: Sub-Proses (*Process*)**

Level ini menguraikan sub-proses yang lebih rinci dari proses utama. Misalnya, dalam proses utama "Perencanaan Pengajaran," terdapat sub-proses seperti pengembangan silabus, penjadwalan kelas, dan persiapan bahan ajar.

4. **Level 4: Aktivitas (*Activity*)**

Level ini mencakup aktivitas-aktivitas spesifik yang dilakukan dalam sub-proses. Misalnya, dalam sub-proses "Pengembangan Silabus," terdapat aktivitas seperti penentuan tujuan pembelajaran, pemilihan materi ajar, dan penyusunan jadwal evaluasi.

6. **Level 5: Tugas (*Task*)**

Level ini adalah tingkat paling rinci yang mencakup tugas-tugas spesifik yang dilakukan dalam setiap aktivitas. Misalnya, dalam aktivitas "Penyusunan Jadwal Evaluasi," terdapat tugas-tugas seperti menentukan tanggal ujian, mengatur ruang ujian, dan menginformasikan jadwal kepada siswa.

Manfaat PCF

Dengan menggunakan APQC PCF, perguruan tinggi dapat:

- **Standarisasi Proses:** Menciptakan standar proses yang konsisten di seluruh institusi.
- **Benchmarking:** Membandingkan kinerja proses dengan institusi lain untuk mengidentifikasi area perbaikan.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Mengidentifikasi dan mengimplementasikan peluang peningkatan proses secara berkelanjutan.

APQC *Education* PCF menyediakan panduan yang jelas dan terstruktur untuk mengelola berbagai aspek operasional dan manajemen pendidikan, yang dapat diintegrasikan dengan kerangka kerja manajemen Layanan TI seperti ITIL 4 untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam Layanan TI di perguruan tinggi.

1.1.2. ITIL 4 (*Information Technology Infrastructure Library 4*)

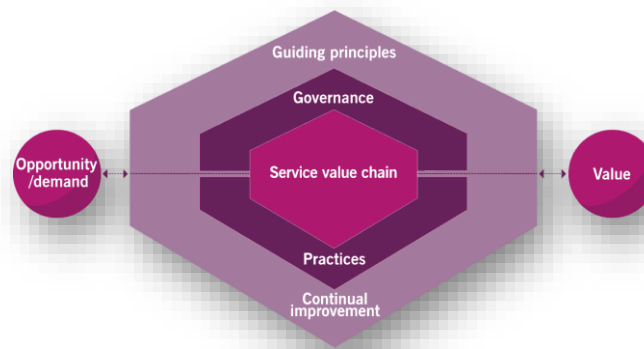
ITIL 4 adalah kerangka kerja yang diakui secara global untuk manajemen Layanan TI. Dikembangkan oleh AXELOS, ITIL 4 memperkenalkan pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif dibandingkan versi sebelumnya, dengan fokus pada penciptaan nilai layanan, kolaborasi, dan peningkatan berkelanjutan. ITIL 4 dirancang untuk membantu organisasi dalam mengelola Layanan TI mereka secara lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan bisnis yang terus berkembang (Axelos Ltd., 2019).

Struktur ITIL 4

ITIL 4 terdiri dari beberapa komponen utama yang membentuk kerangka kerja manajemen Layanan TI:

1. **ITIL Service Value System (SVS)**

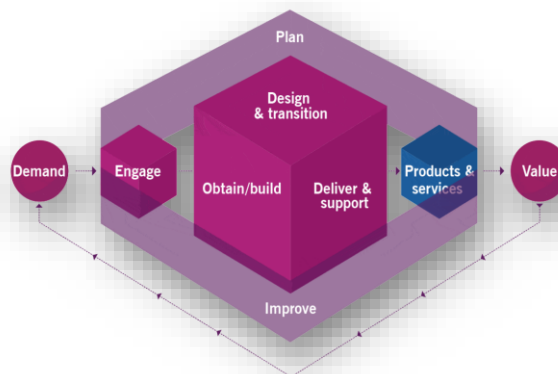
SVS menggambarkan bagaimana semua komponen dan aktivitas organisasi bekerja bersama untuk menciptakan nilai melalui Layanan TI (Gambar 2). Ini mencakup prinsip-prinsip panduan ITIL, tata kelola, rantai nilai layanan, praktik manajemen, dan peningkatan berkelanjutan.



Gambar 2 ITIL 4 Service Value System

2. **ITIL Service Value Chain (SVC)**

Rantai nilai layanan adalah model operasional yang fleksibel untuk penciptaan, pengiriman, dan peningkatan layanan (Gambar 3). Ini terdiri dari enam aktivitas utama: *Engage, Plan, Design and Transition, Obtain/Build, Deliver and Support*, dan *Improve*.



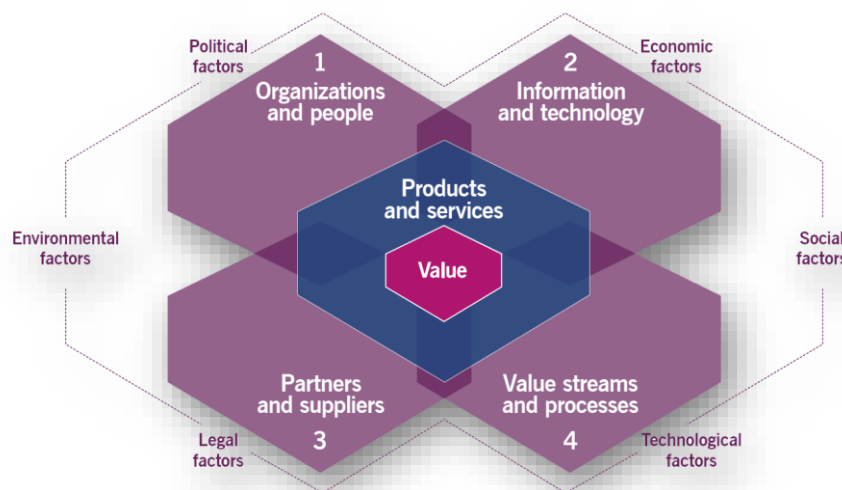
Gambar 3 ITIL 4 Service Value Chain

3. **ITIL Practices**

ITIL 4 memperkenalkan 34 praktik manajemen yang menggantikan proses dalam versi sebelumnya. Praktik-praktik ini dibagi menjadi tiga kategori: *General Management Practices*, *Service Management Practices*, dan *Technical Management Practices*. Contoh praktik termasuk *Incident Management*, *Change Enablement*, dan *Continual Improvement*.

4. **ITIL Four Dimensions**

ITIL 4 memperkenalkan konsep empat dimensi manajemen layanan yang merupakan pendekatan holistik dalam manajemen layanan serta penting untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Keempat dimensi diperlihatkan pada Gambar 4.

Gambar 4 ITIL 4 *Four Dimensions*

- i. **Organisasi dan Orang (*Organizations and People*):**
Dimensi ini menekankan pentingnya struktur organisasi, budaya, dan kemampuan individu dalam mendukung manajemen Layanan TI. Ini mencakup peran, tanggung jawab, dan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola Layanan TI secara efektif.
- ii. **Informasi dan Teknologi (*Information and Technology*):**
Dimensi ini mencakup teknologi dan sistem informasi yang digunakan untuk mendukung Layanan TI. Ini termasuk infrastruktur IT, aplikasi, dan data yang diperlukan untuk menyediakan layanan yang andal dan aman.
- iii. **Mitra dan Pemasok (*Partners and Suppliers*):**
Dimensi ini menyoroti pentingnya hubungan dengan mitra dan pemasok eksternal yang menyediakan layanan atau produk yang mendukung Layanan TI. Ini mencakup manajemen kontrak, kolaborasi, dan integrasi dengan pihak ketiga.
- iv. **Aliran Nilai dan Proses (*Value Streams and Processes*):**
Dimensi ini berfokus pada aliran nilai dan proses yang diperlukan untuk menciptakan, mengirimkan, dan meningkatkan Layanan TI. Ini mencakup desain proses, manajemen aliran kerja, dan peningkatan berkelanjutan untuk memastikan Layanan TI memberikan nilai maksimal kepada pengguna.

Manfaat ITIL 4

Dengan menggunakan ITIL 4, perguruan tinggi dapat:

- **Meningkatkan Kualitas Layanan:** Mengadopsi praktik terbaik untuk memastikan Layanan TI yang konsisten dan berkualitas tinggi.
- **Efisiensi Operasional:** Mengoptimalkan proses dan sumber daya untuk meningkatkan efisiensi operasional.
- **Peningkatan Berkelanjutan:** Menerapkan pendekatan peningkatan berkelanjutan untuk terus meningkatkan Layanan TI dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna.
- **Kolaborasi dan Integrasi:** Mendorong kolaborasi antara tim IT dan unit bisnis lainnya untuk mencapai tujuan bersama.

ITIL 4 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif dan adaptif untuk manajemen Layanan TI, yang dapat diintegrasikan dengan APQC *Education Process Classification Framework* untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam Layanan TI di perguruan tinggi.

1.2. Tujuan atau Ruang Lingkup Tulisan

Tulisan ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana integrasi dan pemetaan proses antara APQC *Education Process Classification Framework* dengan ITIL 4 dapat meningkatkan manajemen Layanan TI di perguruan tinggi. Fokus utama adalah pada identifikasi sinergi antara kedua kerangka kerja ini dan bagaimana mereka dapat diterapkan untuk mencapai efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

1.3. Tinjauan Pustaka

1. **APQC Education Process Classification Framework:** APQC menyediakan kerangka klasifikasi proses yang membantu organisasi pendidikan dalam mengidentifikasi, mengelola, dan meningkatkan proses mereka. Kerangka ini mencakup berbagai kategori proses yang relevan dengan pendidikan, seperti pengelolaan kurikulum, administrasi akademik, dan layanan dukungan siswa (APQC, 2019).
2. **Identification of e-learning services in higher education:** Penelitian oleh Tomasz Komorowski (Komorowski, 2022) membahas identifikasi layanan e-learning di perguruan tinggi dan bagaimana pendekatan proses dapat digunakan untuk mengukur efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Artikel ini menggunakan APQC *Process Classification Framework* (PCF) untuk mengklasifikasikan proses *e-learning* menjadi dua kelompok utama: proses operasional dan proses manajemen serta dukungan. Komorowski menyoroti pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pendidikan dan bagaimana e-learning dapat meningkatkan efektivitas pembelajaran dibandingkan metode tradisional. Penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai proses utama dalam e-learning, seperti pengembangan kursus, proses pengajaran, dan layanan dukungan siswa. Selain itu, artikel ini menyajikan model bisnis layanan *e-exam* sebagai contoh penerapan pendekatan proses dalam e-learning, serta hasil simulasi waktu untuk mengukur efisiensi layanan tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan proses dapat membantu perguruan tinggi dalam mengelola dan mengoptimalkan layanan e-learning mereka, serta memberikan arah untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.
3. **Improve Quality of Smart Universities through Information Technology Infrastructure Library Methodology:** Penelitian oleh Ehab Gamal El-Dien abd EL-Halim, Khaled El-Bahnasy, dan Riham Mohamed Younis Haggag (El-Halim, et al., 2023) membahas bagaimana penerapan metodologi ITIL dapat meningkatkan kualitas layanan di universitas pintar. Artikel ini menyoroti pentingnya manajemen Layanan TI yang efektif dalam mencapai tujuan pendidikan yang canggih dan memberikan pengalaman belajar yang unggul bagi mahasiswa. ITIL, sebagai kerangka kerja praktik terbaik yang diakui secara global, menawarkan panduan untuk mengoptimalkan proses, meningkatkan kualitas layanan, dan memastikan pemanfaatan sumber daya yang efisien. Penelitian ini mengeksplorasi peran vital ITIL dalam meningkatkan manajemen Layanan TI di universitas pintar dan bagaimana prinsip-prinsip serta praktik ITIL dapat diintegrasikan secara strategis ke dalam operasional institusi pendidikan tinggi. Dengan menerapkan ITIL, universitas dapat memperkuat manajemen Layanan TI mereka dan memperkaya pengalaman pendidikan secara keseluruhan, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang benar-benar pintar dan maju secara teknologi.
4. **ITIL 4:** ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah kerangka kerja yang diakui secara global untuk manajemen Layanan TI. ITIL 4 memperkenalkan pendekatan yang lebih fleksibel dan adaptif, dengan fokus pada nilai layanan, kolaborasi, dan peningkatan berkelanjutan. ITIL 4 mencakup berbagai praktik terbaik yang dapat membantu perguruan tinggi dalam mengelola Layanan TI mereka secara lebih efektif (Axelos Ltd., 2019) (Andersen & Team, 2024) (Adade, 2024).
5. **Four Dimensions of IT Service Management in ITIL 4** - Artikel ini membahas empat dimensi manajemen Layanan TI dalam ITIL 4 yang dapat membantu perguruan tinggi dalam mengelola Layanan TI mereka secara lebih efektif (Shahi, 2024).
6. **Integrasi APQC dan ITIL 4:** Beberapa studi menunjukkan bahwa integrasi kerangka kerja proses dengan praktik manajemen Layanan TI dapat menghasilkan manfaat signifikan. Misalnya, penerapan ITIL dalam konteks pendidikan telah terbukti meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna (ITIL®, 2011) (Andersen & Team, 2024) (Axelos Ltd., 2020). Integrasi ini memungkinkan perguruan tinggi untuk mengadopsi pendekatan holistik dalam mengelola proses dan Layanan TI mereka.

Dengan menggabungkan APQC *Education Process Classification Framework* dan ITIL 4, Perguruan Tinggi dapat menciptakan lingkungan yang lebih terstruktur dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan teknologi masa depan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Berikut adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

2.1. Pendekatan dan Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi dan menganalisis integrasi APQC *Education Process Classification Framework* dan ITIL 4 dalam manajemen Layanan TI di perguruan tinggi.

Penelitian ini dirancang sebagai studi literatur sistematis yang melibatkan pengumpulan, evaluasi, dan sintesis dari berbagai sumber akademik dan praktis yang relevan dengan topik.

2.2. Pengumpulan Data

- **Sumber Data:** Mengumpulkan artikel jurnal, buku, laporan penelitian, dan studi kasus yang membahas APQC *Education Process Classification Framework*, ITIL 4, dan manajemen Layanan TI di perguruan tinggi.
- **Kriteria Inklusi:** Memilih literatur yang relevan berdasarkan kriteria inklusi seperti relevansi topik, kualitas publikasi, dan kontribusi terhadap pemahaman integrasi kedua kerangka kerja.
- **Database:** Menggunakan database akademik seperti Google Scholar, IEEE Xplore, JSTOR, dan ProQuest untuk mencari literatur yang relevan.

2.3. Analisis dan Validasi Data

- **Analisis Tematik:** Menggunakan metode analisis tematik untuk mengidentifikasi tema dan pola utama dari literatur yang dikumpulkan. Tema-tema ini mencakup struktur dan standarisasi proses, manajemen insiden dan masalah, serta manajemen perubahan dan peningkatan berkelanjutan.
- **Sintesis Naratif:** Mengintegrasikan temuan dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana integrasi APQC dan ITIL 4 dapat meningkatkan manajemen Layanan TI di perguruan tinggi.
- **Validasi Data Triangulasi:** Menggunakan berbagai sumber data untuk memvalidasi temuan penelitian dan memastikan keandalan hasil.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah bagian Hasil dan Pembahasan untuk penelitian literatur review mengenai integrasi APQC *Education Process Classification Framework* dan ITIL 4 dalam manajemen Layanan TI di perguruan tinggi.

Berikut adalah kajian integrasi APQC *Education Process Classification Framework* ITIL 4:

3.1. Analisis Integrasi APQC dan ITIL 4

Hasil: Penelitian literatur menunjukkan bahwa integrasi APQC *Education Process Classification Framework* dengan ITIL 4 dapat memberikan struktur yang lebih baik dalam manajemen Layanan TI di perguruan tinggi. APQC menyediakan kerangka proses yang komprehensif yang mencakup berbagai aspek pendidikan, sementara ITIL 4 menawarkan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI yang dapat diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan spesifik institusi pendidikan.

Pembahasan: Integrasi ini memungkinkan perguruan tinggi untuk mengadopsi pendekatan holistik dalam mengelola proses dan Layanan TI mereka. Dengan menggunakan APQC sebagai panduan untuk mengidentifikasi dan mengelola proses pendidikan, dan ITIL 4 untuk memastikan Layanan TI yang efisien dan efektif, perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Studi oleh Scheruhn dan Nath (2024) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa integrasi kerangka kerja proses dan arsitektur enterprise dapat meningkatkan efisiensi operasional.

3.2. Peningkatan Kualitas Layanan TI

Hasil: Studi literatur menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 dalam konteks pendidikan dapat meningkatkan kualitas Layanan TI. ITIL 4 menyediakan kerangka kerja yang fleksibel dan adaptif yang memungkinkan perguruan tinggi untuk mengelola Layanan TI mereka dengan lebih baik, meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna, dan memastikan kontinuitas layanan.

Pembahasan: Penerapan ITIL 4 memungkinkan perguruan tinggi untuk mengadopsi praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI, seperti manajemen insiden, manajemen perubahan, dan manajemen layanan. Hal ini dapat membantu perguruan tinggi dalam mengurangi downtime, meningkatkan efisiensi operasional, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Studi kasus pada University of Oxford (Axelos Ltd., 2020) menyoroti pentingnya kerangka klasifikasi proses dalam pendidikan untuk *benchmarking* dan peningkatan proses, yang mendukung temuan ini.

3.3. Efisiensi Operasional

Hasil: Integrasi APQC dan ITIL 4 juga dapat meningkatkan efisiensi operasional di perguruan tinggi. APQC menyediakan panduan untuk mengelola proses pendidikan secara efektif, sementara ITIL 4 menawarkan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI yang dapat membantu perguruan tinggi dalam mengoptimalkan sumber daya mereka.

Pembahasan: Dengan mengadopsi kerangka kerja ini, perguruan tinggi dapat mengidentifikasi dan mengelola proses yang tidak efisien, serta mengimplementasikan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI

untuk meningkatkan efisiensi operasional. Studi terbaru menunjukkan bahwa penerapan ITIL 4 dalam konteks pendidikan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, yang mendukung temuan ini.

3.4. Identifikasi Sinergi antara APQC *Education PCF* dan ITIL 4

3.4.1. Struktur dan Standarisasi Proses

Sinergi: APQC *Education Process Classification Framework* menyediakan struktur yang komprehensif untuk mengelola berbagai proses pendidikan, termasuk administrasi akademik, pengelolaan kurikulum, dan layanan dukungan siswa. ITIL 4, di sisi lain, menawarkan praktik terbaik dalam manajemen Layanan TI yang dapat diadaptasi untuk mendukung proses-proses ini. Dengan mengintegrasikan kedua kerangka kerja ini, perguruan tinggi dapat menciptakan standar proses yang lebih baik dan lebih terstruktur.

Evaluasi Dampak:

- **Kualitas Layanan:** Standarisasi proses melalui APQC dan penerapan praktik terbaik ITIL 4 dapat meningkatkan konsistensi dan kualitas Layanan TI yang diberikan kepada pengguna (FreeHtmlDesigns, 2023).
- **Efisiensi Operasional:** Struktur yang jelas dan standar proses yang diterapkan dapat mengurangi redundansi dan meningkatkan efisiensi operasional (Shahi, 2024).
- **Kepuasan Pengguna:** Pengguna akan merasakan peningkatan kualitas layanan dan responsivitas yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka (Advised Skills Group, 2023).

3.4.2. Manajemen Insiden dan Masalah

Sinergi: ITIL 4 menyediakan kerangka kerja yang kuat untuk manajemen insiden dan masalah, yang dapat diintegrasikan dengan proses pendidikan yang diidentifikasi oleh APQC. Ini memungkinkan perguruan tinggi untuk merespons insiden IT dengan cepat dan efektif, serta mengidentifikasi dan mengatasi akar penyebab masalah.

Evaluasi Dampak:

- **Kualitas Layanan:** Manajemen insiden yang efektif dapat mengurangi downtime dan meningkatkan ketersediaan Layanan TI, yang berdampak positif pada kualitas layanan (FreeHtmlDesigns, 2023).
- **Efisiensi Operasional:** Dengan mengurangi waktu yang dihabiskan untuk menangani insiden dan masalah, perguruan tinggi dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka (Shahi, 2024).
- **Kepuasan Pengguna:** Pengguna akan lebih puas dengan Layanan TI yang cepat dan andal, yang mengurangi gangguan pada aktivitas akademik mereka (Advised Skills Group, 2023).

3.4.3. Manajemen Perubahan dan Peningkatan Berkelanjutan

Sinergi: ITIL 4 menekankan pentingnya manajemen perubahan dan peningkatan berkelanjutan, yang dapat diintegrasikan dengan proses peningkatan kualitas yang diidentifikasi oleh APQC. Ini memungkinkan perguruan tinggi untuk mengelola perubahan IT dengan lebih baik dan terus meningkatkan layanan mereka.

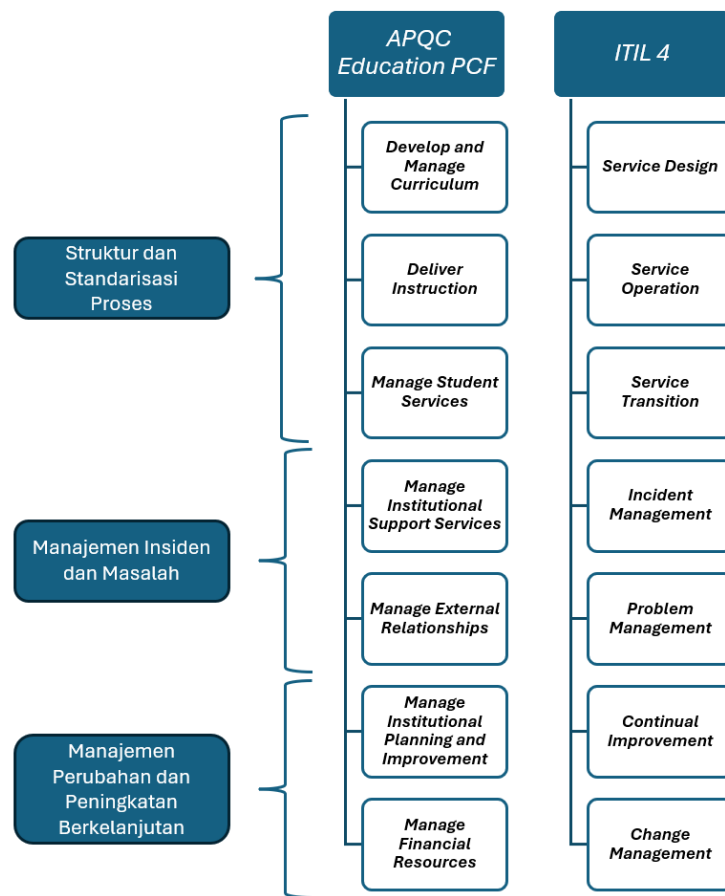
Evaluasi Dampak:

- **Kualitas Layanan:** Manajemen perubahan yang efektif memastikan bahwa perubahan pada Layanan TI dilakukan dengan cara yang terkontrol dan minim risiko, yang meningkatkan kualitas layanan (FreeHtmlDesigns, 2023).
- **Efisiensi Operasional:** Peningkatan berkelanjutan membantu perguruan tinggi untuk terus mengoptimalkan proses dan layanan mereka, yang meningkatkan efisiensi operasional (Shahi, 2024).
- **Kepuasan Pengguna:** Pengguna akan merasakan manfaat dari Layanan TI yang terus ditingkatkan dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka (Advised Skills Group, 2023).

Dengan mengintegrasikan APQC *Education Process Classification Framework* dan ITIL 4, perguruan tinggi dapat mencapai peningkatan signifikan dalam kualitas Layanan TI, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna.

3.5. Pemetaan Proses antara APQC *Education PCF* dan ITIL 4

Berdasarkan analisis atas struktur proses pada APQC *Education PCF* dan praktik pada ITIL 4, dapat dipetakan hubungannya yang dikelompokkan dan tiga bagian utama, yaitu: struktur dan standarisasi proses, manajemen insiden dan masalah, serta manajemen perubahan dan peningkatan berkelanjutan (Gambar 5).



Gambar 5 Pemetaan Kategori APQC PCF dan ITIL 4

3.5.1. Struktur dan Standarisasi Proses

APQC Education PCF:

- **Category 1 - Develop and Manage Curriculum:** Meliputi proses pengembangan kurikulum, evaluasi, dan perbaikan.
- **Category 2 - Deliver Instruction:** Meliputi proses pengajaran, evaluasi pembelajaran, dan pengembangan profesional.
- **Category 3 - Manage Student Services:** Meliputi proses pendaftaran, layanan dukungan siswa, dan manajemen keuangan siswa.

ITIL 4:

- **Service Design:** Fokus pada perancangan Layanan TI yang mendukung proses pendidikan, seperti sistem manajemen pembelajaran (LMS) dan portal siswa.
- **Service Transition:** Mengelola perubahan dalam Layanan TI untuk memastikan transisi yang mulus dari pengembangan ke operasional.
- **Service Operation:** Memastikan Layanan TI berjalan dengan lancar dan mendukung proses pendidikan sehari-hari.

Pemetaan:

- **Develop and Manage Curriculum ↔ Service Design:** Proses pengembangan kurikulum dapat didukung oleh Layanan TI yang dirancang dengan baik, seperti sistem manajemen konten pendidikan.
- **Deliver Instruction ↔ Service Operation:** Proses pengajaran dan evaluasi pembelajaran dapat didukung oleh Layanan TI yang stabil dan andal, seperti *platform e-learning*.
- **Manage Student Services ↔ Service Transition:** Layanan dukungan siswa dan manajemen keuangan siswa dapat didukung oleh perubahan layanan TI yang terkelola dengan baik, seperti pembaruan sistem informasi siswa.

3.5.2. Manajemen Insiden dan Masalah

APQC Education PCF:

- **Category 4 - Manage Institutional Support Services:** Meliputi proses manajemen fasilitas, keamanan, dan Layanan TI.
- **Category 5 - Manage External Relationships:** Meliputi proses manajemen hubungan dengan alumni, mitra industri, dan komunitas.

ITIL 4:

- **Incident Management:** Menangani insiden IT untuk memulihkan layanan secepat mungkin.
- **Problem Management:** Mengidentifikasi dan mengatasi akar penyebab masalah untuk mencegah terulangnya insiden.

Mapping:

- **Manage Institutional Support Services ↔ Incident Management:** Proses manajemen Layanan TI di perguruan tinggi dapat diintegrasikan dengan manajemen insiden ITIL 4 untuk memastikan respons cepat terhadap gangguan layanan.
- **Manage External Relationships ↔ Problem Management:** Proses manajemen hubungan eksternal dapat didukung oleh manajemen masalah ITIL 4 untuk memastikan Layanan TI yang mendukung hubungan eksternal berjalan dengan lancar dan tanpa gangguan.

3.5.3. Manajemen Perubahan dan Peningkatan Berkelanjutan

APQC Education PCF:

- **Category 6 - Manage Institutional Planning and Improvement:** Meliputi proses perencanaan strategis, evaluasi kinerja, dan peningkatan berkelanjutan.
- **Category 7 - Manage Financial Resources:** Meliputi proses perencanaan anggaran, manajemen keuangan, dan audit.

ITIL 4:

- **Change Management:** Mengelola perubahan dalam Layanan TI untuk meminimalkan risiko dan dampak negatif.
- **Continual Improvement:** Mendorong peningkatan berkelanjutan dalam Layanan TI untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berkembang.

Pemetaan:

- **Manage Institutional Planning and Improvement ↔ Continual Improvement:** Proses perencanaan strategis dan peningkatan berkelanjutan di perguruan tinggi dapat didukung oleh praktik peningkatan berkelanjutan ITIL 4.
- **Manage Financial Resources ↔ Change Management:** Proses manajemen keuangan dan anggaran dapat didukung oleh manajemen perubahan ITIL 4 untuk memastikan bahwa perubahan dalam sistem keuangan TI dilakukan dengan cara yang terkontrol dan minim risiko.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Integrasi APQC Education Process Classification Framework (PCF) dan ITIL 4 dalam manajemen layanan TI perguruan tinggi menawarkan pendekatan holistik yang dapat meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan pengguna. APQC Education PCF menyediakan struktur proses yang komprehensif untuk berbagai aspek pendidikan, sementara ITIL 4 menawarkan praktik terbaik dalam manajemen layanan TI. Dengan menggabungkan kedua kerangka kerja ini, perguruan tinggi dapat menciptakan standar proses yang lebih baik, mengelola insiden dan masalah dengan lebih efektif, serta memastikan perubahan dan peningkatan berkelanjutan dilakukan dengan cara yang terkontrol dan minim risiko.

4.2. Saran

Untuk mendukung keberhasilan implementasi kedua kerangka kerja tersebut, terdapat sejumlah saran yang perlu dikaji dan dilakukan:

1. Pelatihan dan Pengembangan

Perguruan tinggi harus menyediakan pelatihan dan pengembangan bagi staf IT dan manajemen untuk memastikan pemahaman yang mendalam tentang APQC Education PCF dan ITIL 4. Ini akan membantu dalam implementasi yang efektif dan berkelanjutan.

2. Evaluasi dan Penyesuaian

Melakukan evaluasi berkala terhadap integrasi kedua kerangka kerja ini untuk mengidentifikasi area perbaikan dan menyesuaikan strategi sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

3. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

Bekerja sama dengan konsultan atau ahli dalam bidang APQC dan ITIL untuk mendapatkan panduan dan dukungan dalam implementasi dan peningkatan berkelanjutan.

4. Penggunaan Teknologi yang Tepat

Memastikan bahwa teknologi yang digunakan mendukung integrasi APQC *Education PCF* dan ITIL 4, serta memungkinkan pengelolaan proses dan Layanan TI yang efektif dan efisien.

Dengan mengadopsi integrasi APQC *Education PCF* dan ITIL 4, perguruan tinggi dapat mencapai peningkatan signifikan dalam manajemen layanan TI, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan pendidikan dan operasional yang lebih tinggi

DAFTAR PUSTAKA

- Adade, A., 2024. *What is ITIL: Is it Applicable to IT in Higher Education*. [Online]
Available at: <https://student-engagement-europe.educationtechnologyinsights.com/cioviewpoint/what-is-til-is-it-applicable-to-it-in-higher-education-nid-124.html>
[Diakses 12 12 2024].
- Advised Skills Group, 2023. *The Role of ITIL 4 in Efficient IT Service Management*. [Online]
Available at: <https://www.advisedskills.com/blog/it-service-management/the-role-of-til-4-in-efficient-it-service-management>
[Diakses 5 12 2024].
- Andersen, G. & Team, M. R., 2024. *Strategies for Implementing ITIL Frameworks in Higher Education*. [Online]
Available at: <https://moldstud.com/articles/p-strategies-for-implementing-til-frameworks-in-higher-education>
[Diakses 12 12 2024].
- APQC, 2019. *APQC Process Classification Framework (PCF) - Education - PDF Version 7.2.1*. Houston: APQC.
- Axelos Ltd., 2019. *ITIL®4 Foundation Revision Guide*. London, England: TSO (The Stationary Office).
- Axelos Ltd., 2020. *The University of Oxford and ITIL Case Study*. [Online]
Available at: <https://www.axelos.com/resource-hub/case-study/university-of-oxford-and-til-case-study>
[Diakses 10 12 2024].
- El-Halim, E. G. E.-D., El-Bhanasy, K. & Haggag, R. M. Y., 2023. Improve Quality of Smart Universities through Information Technology Infrastructure Library Methodology. *International Journal on Recent and Innovation Trends in Computing and Communication (IJRITCC)*, 25 7, 11(9), pp. 852-860.
- FreeHtmlDesigns, 2023. *Understanding the Impact of ITIL on Service Quality and Efficiency*. [Online]
Available at: <https://freehtmldesigns.com/impact-of-til-on-service-quality-and-efficiency/>
[Diakses 6 12 2024].
- ITIL®, 2011. *ITIL® Service Design*. London: TSO (The Stationary Office).
- Komorowski, T., 2022. *Identification of e-learning services in higher education*. Lublin-Polonia, Institute of Information, Technology in Management, University of Szczecin Mickiewicza, Poland, pp. 103-113.
- Scheruhn, H. & Nath, P., 2024. *Concept Integration of APQC's Process Classification Framework (PCF)® and Enterprise Architecture Frameworks with Signavio*. Cham, Switzerland, Springer.
- Shahi, M., 2024. *Four Dimensions of IT Service Management in ITIL4*. [Online]
Available at: <https://www.spoclearn.com/blog/four-dimensions-of-service-management/>
[Diakses 06 12 2024].