

ANALISIS TATA KELOLA LAYANAN OPENBIBLIO PERPUSTAKAAN UIN SUSKA RIAU DENGAN PENDEKATAN *ITIL V3*

¹Idria Maita, ²Devi Mendasari

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau

Jl. HR. Soebrantas KM.15 Panam, Pekanbaru-Riau

e-Mail : idria79@yahoo.com

ABSTRAK

Best practice Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 merupakan sebuah konsep pengelolaan infrastruktur, pengembangan serta operasi teknologi informasi. Untuk menjalankan proses bisnisnya, perpustakaan UIN Suska Riau telah menggunakan sistem informasi perpustakaan, yaitu OpenBiblio (OB). Aplikasi ini terdiri dari beberapa fitur layanan, salah satunya adalah proses sirkulasi yang memproses peminjaman dan pengembalian buku. Untuk fungsi optimal, OB juga didukung oleh ELiMS yang berbasis *RFID*. Meskipun aplikasi ini dilengkapi dengan *supporting system*, namun tidak serta merta layanan OpenBiblio menjamin adanya ketersediaan informasi yang akurat dan konsisten. Pada penelitian ini, rekomendasi *service design ITIL V3*, khususnya *service catalog management* dijadikan sebagai acuan dalam pengelolaan infrastruktur dan pengembangan proses layanan teknologi OpenBiblio. Hasil yang dicapai pada penelitian ini adalah membangun *business service catalog* dan *service level agreements* OpenBiblio untuk proses sirkulasi. SOP dan dokumentasi layanan OpenBiblio merupakan sumber data utama dalam penelitian ini. Sehingga hasil yang didapat nantinya dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi manajemen perpustakaan UIN Suska Riau dalam memberikan informasi dan prosedur yang akurat dan konsisten kepada pengguna.

Kata Kunci: ITIL V3, OpenBiblio, Sirkulasi, BSC, SLA

ABSTRACT

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 is a best practice infrastructure management concept, development and operation of information technology. To run the business, library of UIN Suska Riau have been using the library information system, it is OpenBiblio (OB). This application consists of several service features, one of which is the process of circulation process of borrowing and returning books. For optimal function, OB is also supported by the RFID-based ELiMS. Although the application is equipped with supporting system, but does not necessarily guarantee the availability of services OpenBiblio accurate and consistent. In this study, ITIL V3 service design recommended, service catalog management specifically used as a reference in the management of infrastructure and process development services OpenBiblio technology. The results achieved in this research is to build a business service catalog and service level agreements OpenBiblio to the circulation process. SOP and documentation OpenBiblio service is the main data source in this study. So the results obtained can then be used as a recommendation for library management Suska UIN Riau in providing information and procedures are accurate and consistent to users.

Keyword: ITIL V3, OpenBiblio, circulation, BSC, SLA

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di awal tahun 2009, Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau telah menggunakan aplikasi komputer dalam melayani mahasiswa untuk proses peminjaman dan pengembalian buku. Sebelumnya, lembaga ini juga telah menggunakan SIMPus (sistem informasi manajemen perpustakaan), namun tidak bertahan lama. Hal ini disebabkan karena

pada aplikasi ini tidak memiliki fitur akses cepat dalam layanan teknologi informasi (TI)-nya. Seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan jumlah mahasiswa UIN Suska Riau yang semakin meningkat, perpustakaan merupakan tempat utama bagi mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuannya. Dimana, semua referensi tentang perkuliahan dapat diperoleh melalui ketersediaan buku di lembaga ini. Artinya bahwa dalam setiap hari, manajemen perpustakaan terutama petugas sibuk dalam memberikan layanan kepada

mahasiswa dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Untuk alasan tujuan bisnis dari perpustakaan ini, maka perlu campur tangan TI dalam menjalankan proses bisnisnya.

Oleh sebab itu, seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini banyak perusahaan atau organisasi menerapkan fungsi TI tersebut dalam membantu mempercepat *service* yang diberikan kepada pelanggan dalam hal ini mahasiswa. Namun penerapan TI ini tidak serta merta membuahkan hasil yang memuaskan jika tidak didukung oleh peran manajemen dalam mengembangkan infrastruktur TI dan proses layanan TI itu sendiri. *ITIL v3* telah dirancang dan dikembangkan oleh OGC (*Official of Government Commerce*) untuk mengelola infrastruktur dan proses teknologi informasi. Bagaimana layanan TI yang digunakan oleh sebuah organisasi dapat dikelola dengan baik sesuai dengan *business strategy* yang dimiliki oleh organisasi tersebut untuk mencapai *business objective*-nya [OGC]. Selain itu, untuk mencapai apakah *business objective* UIN Suska Riau sudah mengarah pada visi dan misinya, maka *key performance indicators (KPIs)* dapat dideskripsikan dengan jelas, sehingga salah satu tujuan UIN Suska Riau menjadikan teknologi informasi sebagai indikator keberhasilan proses bisnisnya, layanan perpustakaannya perlu dioptimalkan.

OpenBiblio yang digunakan oleh perpustakaan UIN Suska Riau saat ini memiliki fitur layanan yang cukup bagus karena didukung oleh *EliMS (electronic library management system)*. *EliMS* ini merupakan sistem perpustakaan yang berbasis *RFID (radio frequency identificatio)* yang dirancang untuk pelacakan, distribusi, sirkulasi dan aliran dari data perpustakaan. Sehingga pengamanan terhadap kemungkinan buku yang dipinjam tanpa rekam data dapat terdeteksi dengan cepat. Meskipun *OpenBiblio* telah memiliki *supporting system*, namun dalam penggunaannya layanan *OpenBiblio* ini belum berjalan dengan maksimal. Hal ini disebabkan oleh penataan terhadap infrastruktur dan proses layanan *OpenBiblio* belum mendapat

dukungan yang maksimal oleh manajemen, antara lain:

1. Dokumentasi *OpenBiblio* belum dipahami dengan baik oleh petugas, sehingga lambat dalam menangani kesalahan terhadap proses sirkulasi.
2. *Standard Operational Procedure (SOP)* belum dipelajari dan dipahami dengan baik, sehingga jika ada pergantian petugas memperlambat dalam memberikan keputusan layanan.
3. *Technical support OpenBiblio* belum memiliki skill terhadap fitur layanan OB sesungguhnya, sehingga troubleshooting masih melibatkan pihak luar.

Berdasarkan tiga (3) faktor permasalahan diatas, maka perlu adanya sebuah acuan layanan *OpenBiblio* yang mendukung jalannya proses sirkulasi OB dengan baik. Sesuai dengan siklus pengelolaan layanan TI yang terdapat pada *ITIL v3*, salah satunya adalah *service catalog management* yang merupakan bagian dari *service design*. *Service catalog management* menyediakan sumber informasi yang konsisten dan akurat sesuai dengan kesepakatan yang terdapat pada *service level agreement (SLA)* pada setiap fitur layanan OB tersebut.

Pada penelitian ini, rancangan *business service catalog* dan *service level agreement* dapat dijadikan sebagai acuan pendukung dalam menjalankan proses bisnis layanan *OpenBiblio* perpustakaan UIN Suska Riau.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk lebih fokus dan terarah penelitian ini, maka ruang lingkup yang akan dibahas adalah:

1. Analisis *service catalog Management OpenBiblio* UIN Suska Riau..
2. Rancangan *Business Service Catalog OpenBiblio*.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengelolaan *OpenBiblio* diperpustakaan UIN Suska Riau sesuai dengan *business service catalog ITIL v3*.
2. Untuk memberikan rekomendasi BSC dan SLA *OpenBiblio* menurut *service design ITIL v3*.

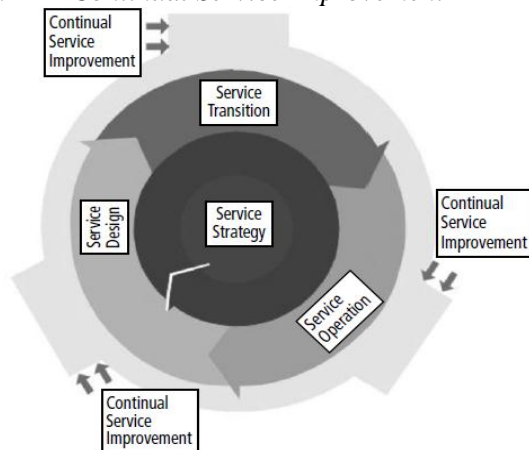
2. Tinjauan Teoritis

2.1 Pengertian *ITIL*

ITIL adalah kerangka kerja *best practice* yang dapat digunakan untuk membantu organisasi dalam mengembangkan proses ITSM (*IT Service Management*), yang berupa panduan untuk menetapkan proses-proses umum, peran, dan aktivitas dengan referensi yang tepat satu sama lain dan bagaimana jalur komunikasi harus ada [Aradea, 2007]. Istilah *best practice* didefinisikan sebagai kegiatan yang telah terbukti atau proses yang telah berhasil digunakan oleh banyak organisasi, dan ITIL adalah salah satu contoh *best practice* (OGC, 2007).

[iTSM, 2007] ITIL v3 terdiri dari lima (5) siklus hidup layanan, yaitu:

1. *Service Strategy*
2. *Service Design*
3. *Service Transition*
4. *Service Operation*
5. *Continual Service Improvement*



Gambar 1. Siklus Layanan ITIL (Sumber : itSMF, 2007)

2.2 Service Design

Pada umumnya organisasi atau perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya mengacu pada visi, misi serta tujuan organisasinya. Salah satunya adalah dengan mengandalkan peran teknologi informasi. Agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan. *Service Design* memberikan panduan kepada organisasi TI untuk dapat secara sistematis dan *best practice* mendesain dan membangun layanan TI maupun implementasi ITSM itu sendiri. *Service Design* berisi prinsip-prinsip dan metode-

metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI serta aset-aset layanan, seperti *server*, *storage* dan sebagainya.

Ruang lingkup *service design* tidak melulu hanya untuk mendesain layanan TI baru, namun juga proses-proses perubahan maupun peningkatan kualitas layanan, kontinuitas layanan maupun kinerja dari layanan.

Proses-proses yang dicakup dalam *service design* yaitu (OGC, 2007):

- 📖 Service Catalogue Management
- 📊 Service Level Management
- 🏢 Supplier Management
- 📏 Capacity Management
- 🕒 Availability Management
- 🔄 IT Service Continuity Management
- 🔒 Information Security Management

Service design ITIL v3 memberikan contoh template *service catalogue* yang berisi elemen-elemen seperti berikut ini :

- a. *Name service* (nama layanan)
- b. *Service description* (deskripsi layanan)
- c. *Service type* (tipe layanan / status)
- d. *Supporting services* (dukungan layanan)
- e. *Business owner* (s) (pemilik bisnis)
- f. *Business unit* (s) (unit bisnis / unit usaha)
- g. *Service manager* (s) (manajer layanan)
- h. *Business impact* (dampak bisnis / dampak usaha)
- i. *Business priority* (prioritas bisnis)
- j. *SLA* (kesepakatan tingkat layanan)
- k. *Service hours* (jam layanan)
- l. *Business contact* (kontak bisnis)
- m. *Escalation contact* (eskalasi laporan)
- n. *Service reports* (laporan layanan)
- o. *Service reviews* (tinjauan layanan)
- p. *Security rating* (peringkat keamanan)

1. Service Catalogue

Addy (2007) menjelaskan, banyak orang di dalam organisasi besar mempelajari apa yang mereka ingin ketahui tentang TI dari rekan kerja mereka. Hal ini tidak jarang untuk seluruh departemen yang menggunakan infrastruktur TI, karena itu adalah cara yang semua orang di departemen dapat lakukan.

Sebuah katalog layanan yang jelas memungkinkan semua pengguna dapat melihat beragam produk dan layanan yang tersedia untuk mereka dari fungsi TI.

Tujuan dari katalog layanan dapat digambarkan sebagai berikut (Addy, 2007) :

- Memungkinkan individu dalam sebuah perusahaan untuk memahami layanan apa saja yang tersedia bagi mereka.
- Untuk memfasilitasi pemilihan layanan oleh individu atau kelompok.
- Memungkinkan penyampaian layanan agar dipahami orang atau kelompok yang benar-benar berhak mengakses, menggunakan dan menerima layanan.

Berdasarkan *lifecycle service design* ITIL v3, Katalog layanan memiliki dua aspek (OGC, 2007) :

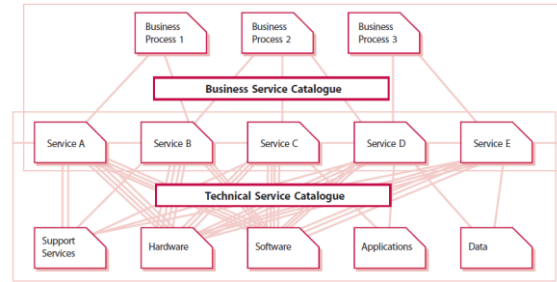
1. Business Service Catalogue (BSC)

BSC merupakan rincian dari seluruh layanan yang ditawarkan pada pelanggan bersama dengan relasi/hubungan dengan unit bisnis serta proses bisnis yang memerlukan layanan TI tersebut. Ini adalah pandangan pelanggan dari katalog layanan.

2. Technical Service Catalogue

Berisi rincian dari seluruh layanan yang ditawarkan pada pelanggan. Menampilkan detail teknis tiap layanan termasuk layanan penunjang IT, layanan yang di-share, komponen-komponen yang diperlukan untuk mendukung penyedia layanan. Ini merupakan *underpin* katalog layanan bisnis dan bukan merupakan bagian dari pandangan pelanggan (tidak tampak di sisi pelanggan).

Menurut Peasley, J dan Fletcher, J. (2005), Pada perpustakaan, pengembangan sebuah katalog layanan TI telah diidentifikasi bahwa layanan yang disetujui TI akan tersedia untuk staf dan mahasiswa, dan layanan sekunder yang mendasari dan mendukung masing-masing. Sebuah katalog layanan untuk layanan perpustakaan akan menentukan layanan yang disediakan perpustakaan untuk universitas dan masyarakat, dan bagaimana layanan tersebut menghubungkan dan didukung secara internal.



Gambar 2. Elemen-elemen Service Catalogue (Sumber : OGC, 2007)

2. KPIs Service Level Management

Tabel Key Performance Indicators untuk rancangan SLA.

Key Performance Indicator (KPI)	Definition
Services covered by SLAs	Number of services covered by SLAs
Services covered by OLAs/ UCs	Number of Services where SLAs are backed up by corresponding OLAs/ UCs
Monitored SLAs	Number of monitored Services/ SLAs, where weak-spots and counter-measures are reported
SLAs under Review	Number of Services/ SLAs which are regularly reviewed
Fulfilment of Service Levels	Number of Services/ SLAs where the agreed service levels are fulfilled
Number of Service Issues	Number of issues in the service provision, which are identified and addressed in an improvement plan

Sumber : KPIs service design ITIL V3

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Perencanaan

Pada tahapan ini dilakukan proses awal penelitian mulai dari menentukan topik penelitian hingga pengumpulan data, baik data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi atau pengamatan langsung ke lokasi penelitian serta data skunder yang diperoleh dengan studi pustaka serta jurnal.

3.2. Dokumen Analisis

Pada penelitian ini, sumber data dan informasi tidak hanya dilakukan melalui wawancara dan observasi, namun menganalisis dokumen yang terkait dengan pengelolaan OpenBiblio, seperti SOP, dokumentasi OB serta peraturan atau

kebijakan yang dikeluarkan oleh UIN Suska Riau.

3.3 Analisis rekomendasi *service design ITIL V3*.

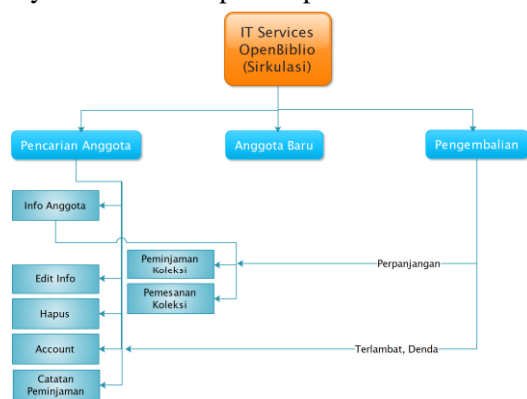
Penelitian ini menggunakan acuan *best practice ITIL v3*. Pada tahapan ini dilakukan analisis terhadap pengelolaan layanan OpenBiblio pada *service design* untuk perancangan *business service catalog* dan *service level agreements*. Hal ini dilakukan untuk menggambarkan katalog layanan manajemen terhadap OpenBiblio.

4. ANALISA DAN HASIL

4.1 Analisis Layanan OpenBiblio

Layanan Sirkulasi OpenBiblio

Berikut adalah gambar dari fitur layanan layanan Sirkulasi pada OpenBiblio.



Gambar 3. Fitur layanan Sirkulasi OpenBiblio

Berdasarkan fitur layanan OB pada gambar diatas, maka dapat diidentifikasi indikator performa OB sebagai berikut:

1. Pada proses sirkulasi terdapat dua layanan utama yaitu proses peminjaman dan pengembalian.
2. Pada proses peminjaman, kesepakatan yang sudah dibangun adalah durasi/lama peminjaman.
3. Proses Pengembalian, layanan ini mengacu pada peraturan atau kebijakan UIN Suska Riau, namun pada fitur layanannya belum adanya kesepakatan yang akurat dan konsisten terhadap kegagalan dalam layanan ini. Seperti proses pengembalian yang melebihi waktu kesepakatan.

4.2 Hasil Dokumen Analisis

Dokumen analisis yang dilakukan adalah terhadap SOP yang ada pada proses sirkulasi OpenBiblio, yaitu SOP Peminjaman dan Pengembalian. Dari hasil

analisis diperoleh bahwa proses scan kartu anggota dan scan barcode buku, informasinya belum terkelola dengan baik.

Begitu juga untuk proses-proses yang terdapat pada proses pengembalian, seperti:

1. Proses scan barcode buku.
2. Proses keterlambatan pengembalian
3. Proses denda
4. Proses perpanjangan buku

Agar kedua fitur layanan utama Openbiblio ini dapat terkelola dengan baik, maka *business service catalog (BSC)* memberikan rekomendasi acuan dalam mengelola informasi pada layanan ini sehingga antara manajemen perpustakaan dengan *customer* dapat memahami informasi secara konsisten.

4.3. Rancangan BSC OpenBiblio

Proses bisnis yang terdapat pada perpustakaan adalah pada proses sirkulasi, oleh karena itu, BSC yang dibuat adalah untuk seluruh layanan yang terdapat pada proses sirkulasi. Langkah-langkah dalam membuat BSC untuk proses sirkulasi adalah :

- a. Mendefinisikan layanan yang terdapat pada OpenBiblio.
- b. Menyusun template untuk BSC sirkulasi.
- c. Menyusun BSC berdasarkan template yang ada.
- d. Menyusun standar pengoperasian layanan-layanan dalam BSC.
- e. Menyusun target layanan yang ada dalam BSC untuk referensi menyusun SLA.
- f. Inisiasi *service catalogue*.

Berdasarkan elemen-elemen yang dicontohkan pada *Service design ITIL v3*, tahapan selanjutnya adalah membuat *Business Service Catalogue* untuk proses sirkulasi sistem informasi perpustakaan UIN Suska Riau yang mengacu pada *service design ITIL v3*, berikut elemen-elemen yang digunakan :

- a. *Name service* (nama layanan)
- b. *Service description* (deskripsi layanan)
- c. *Service type* (tipe layanan / status)
- d. *Supporting services* (dukungan layanan)
- e. *Business owner (s)* (pemilik bisnis)
- f. *Business unit (s)* (unit bisnis / unit usaha)
- g. *Service manager (s)* (manajer layanan)
- h. *Business impact* (dampak bisnis / dampak usaha)
- i. SLA (kesepakatan tingkat layanan)

j. *Service hours* (jam layanan)

k. *Business contact* (kontak bisnis)

5. Hasil Analisa.

5.1 Business Service Catalog

Dengan mengacu pada model rancangan BSC diatas, berikut hasil rancangan BSC *Openbiblio* Perpustakaan UIN Suska Riau,

LAYANAN : PENCARIAN ANGGOTA	
<i>Service description</i> (deskripsi layanan)	Digunakan untuk melakukan proses manajemen anggota. Pada layanan pencarian anggota yang bisa dilakukan adalah melakukan transaksi peminjaman, melakukan perubahan data anggota, menghapus data anggota, mengetahui sejarah peminjaman anggota serta manajemen denda keterlambatan anggota. Untuk proses bisnis yang berjalan dapat dilihat pada gambar prosedur layanan pencarian, info, dan peminjaman
<i>Service type</i> (tipe layanan / status)	Dalam Produksi
<i>Supporting services</i> (dukungan layanan)	Staff Sirkulasi, Teknisi
<i>Business owner</i> (s) (pemilik bisnis)	GNU General Public Lisence
<i>Business unit</i> (s) (unit bisnis / unit usaha)	Unit Sirkulasi
<i>Service manager</i> (s) (manajer layanan)	Kaur Sirkulasi Koord Bid. Layanan Umum
<i>Business impact</i> (dampak bisnis / dampak usaha)	Tersajinya data bagi pihak yang membutuhkan dan menjadikan pelayanan prima terhadap anggota perpustakaan
SLA (kesepakatan tingkat layanan)	<ul style="list-style-type: none"> Lakukan pencarian anggota dengan scan kartu Jika kartu tidak bisa di scan maka ketikkan nomor anggota Jika nomor anggota juga tidak ditemukan, lakukan pencarian berdasarkan

	nama (kemungkinan nomor anggota di kartu berbeda dengan di database)
<i>Service hours</i> (jam layanan)	Senin-Rabu (08.00-15.30) Kamis (09.00-16.00) Jum'at (09.00-16.00) Sabtu (09.00-15.00)
<i>Business contact</i> (kontak bisnis)	Jl. HR. Soebrantas Km. 15 Tampan - Pekanbaru Telp. 0761-26976 Fax. 0761-562052 Staff IT : Ari Eka Wahyudi, S.Kom

Service Level Agreements (SLA) *OpenBiblio*

<p>Service Level Agreement (SLA) Untuk : Anggota Oleh : Manajemen Perpustakaan</p> <p>Tanggal : - -</p>

Pemilik Dokumen :	Perpustakaan UIN Suska Riau
--------------------------	--------------------------------

Persetujuan :

(dengan menandatangani dibawah ini, semua pihak terkait menyetujui seluruh syarat dan ketentuan dari kesepakatan yang telah tertulis.)

Menyetujui	Tugas	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
Perpustakaan UIN Suska Riau	Unit Sirkulasi		
Pengguna Perpustakaan	Anggota		

Versi	Tanggal	Deskripsi	Author
1.0		SLA Pendaftaran	

1. TINJAUAN KESEPAKATAN

Kesepakatan ini merupakan SLA antara Perpustakaan UIN Suska Riau sebagai penyedia layanan dan pengguna perpustakaan. Kesepakatan ini dibutuhkan untuk mendukung dan

mempertahankan pelayanan terhadap pengguna. Kesepakatan ini tetap berlaku sampai digantikan oleh kesepakatan yang telah direvisi atau disesuaikan dan disahkan oleh stakeholder.
2. SASARAN DAN TUJUAN
Tujuan dari kesepakatan ini adalah untuk memastikan bahwa elemen-elemen berkepentingan dan komitmen-komitmen disepakati dalam memberikan dukungan kepada layanan TI peminjaman antara pengguna pustaka dan penyedia layanan (pihak perpustakaan).
3. STAKEHOLDERS
Pihak-pihak yang menjadi dasar dalam kesepakatan SLA ini adalah : Penyedia Layanan: Perpustakaan UIN Suska Riau (Unit Sirkulasi) Pelanggan: Anggota Perpustakaan
4. REVIEW BERKALA
Kesepakatan ini valid mulai dari tanggal dikeluarkannya publikasi ini sampai pemberitahuan berikutnya. Kesepakatan ini harus diterima setiap pendaftaran anggota baru dan setiap terjadi revisi. Pemilik dokumen bertanggung jawab melakukan review terhadap dokumen ini. Periode Review : 1 Semester (6 bulan) Tanggal Review Sebelumnya : Tanggal Review Berikutnya :
5. KESEPAKATAN LAYANAN
Rincian dibawah ini menjelaskan tanggungjawab dari penyedia layanan dan pelanggan. α. LINGKUP LAYANAN Kesepakatan ini meliputi layanan-layanan berikut: <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran anggota baru • Syarat pendaftaran β. PERSYARATAN PENGGUNA LAYANAN Tanggung jawab atau persyaratan anggota sebagai pengguna layanan diantaranya : <ul style="list-style-type: none"> • Menandatangani dokumen SLA. • Menyerahkan syarat pendaftaran yang telah ditentukan (buku panduan perpustakaan). γ. PERSYARATAN PENYEDIA LAYANAN Perpustakaan UIN Suska Riau sebagai penyedia layanan mempunyai tanggung jawab dan persyaratan sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan kepada anggota 2) Mengatasi keluhan dari anggota 3) Mampu berkomunikasi baik dengan anggota 4) Mengisi lengkap semua field yang ada pada sistem pendaftaran OpenBiblio sesuai dengan klasifikasi anggota dan data lengkapnya.
6. KETERSEDIAAN LAYANAN
Layanan yang ada pada kesepakatan ini mengikuti waktu yang telah disepakati. Layanan

tersedia dari hari senin s/d sabtu dengan waktu layanan sebagai berikut :
Senin-Rabu (08.00-15.30)
Kamis (09.00-16.00)
Jum'at (09.00-16.00)
Sabtu (09.00-15.00)
7. PROSEDUR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota datang untuk melakukan pendaftaran keanggotaan ke perpustakaan. 2. Penyedia layanan menerima pendaftaran dan persyaratan. 3. Penyedia layanan mengisi data lengkap calon anggota baru sesuai dengan persyaratan dan klasifikasi anggota pada sistem pendaftaran OpenBiblio. 4. Penyedia layanan dilarang mengosongkan field yang ada pada sistem pendaftaran OpenBiblio. Ini dilakukan untuk mengantisipasi terjadi kehilangan / anggota tidak mengembalikan buku.

Berdasarkan rancangan Service Level Agreements (SLA) diatas terdapat sebuah kesepakatan yang harus sama-sama dipahami oleh pengguna layanan OpenBiblio. SLA tersebut menggambarkan bahwa semua pihak pengguna layanan OpenBiblio, baik manajemen perpustakaan maupun pengguna (mahasiswa) sudah memahami apa yang sudah disepakati dari rancangan SLA yang dibuat. Maka SLA perlu disosialisasikan dan didokumentasi untuk dapat dipahami oleh pihak internal maupun eksternal melalui kebijakan yang dibuat oleh pimpinan perpustakaan.

6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil yang diperoleh, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tatakelola layanan OpenBiblio UIN Suska Riau belum menyediakan layanan informasi yang akurat dan konsisten.
2. SOP dan dokumentasi OpenBiblio belum sepenuhnya menjadi standar acuan kerja layanan TI di UIN Suska Riau.
3. Rancangan *business service catalog* yang dihasilkan dapat dijadikan rekomendasi pendukung layanan Openbiblio.
4. *Service Level Agreement (SLA) OpenBiblio* dapat dijadikan dokumen rekomendasi pengembangan TI di perpustakaan UIN Suska Riau.

Saran

1. BSC yang dihasilkan masih terbatas pada proses sirkulasi untuk peminjaman dan pengembalian, dan dapat dikembangkan secara rinci untuk semua fitur layanan OpenBiblio.
2. Analisis Openbiblio untuk menghasilkan rancangan BSC masih bersifat tahap *fundamental* pada service design ITIL v3, diharapkan dapat dikembangkan untuk *information security management*.
3. *Operational Level Agreements (OLAs) OpenBiblio* dapat dirancang untuk fungsi optimal layanan OpenBiblio.

DAFTAR PUSTAKA

Addy, Rob. 2007. *Effective IT Service Management*. ISBN 978-3-540-73197-9. Springer, Heidelberg.

itSMF. 2007. *An Introductory Overview of ITIL® v3: A High-Level Overview of the IT*

Infrastructure Library". Best Management Practice. ISBN 0-9551245-8-1.

OGC (Office of Government Commerce). 2007. *ITIL – Service Design*". The Stationery Office. ISBN 9780113310470.

OGC (Office of Government Commerce). 2007. *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*". The Stationery Office. ISBN 9780113310616.

Peasley, J dan Fletcher, J. 2005. "IT service management – and beyond". *Macquarie University Research Online*. Sydney, Australia.

Safitri, Herlina. 2011. "Pembuatan Service Catalog Penerimaan Mahasiswa Baru di Lingkungan Univeristas Pasundan". *Skripsi* pada Universitas Pasundan, Bandung : tidak diterbitkan. Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau. 2011.