

ABSTRAK

Universitas Terbuka merupakan perguruan tinggi negeri yang mengedepankan pembelajaran jarak jauh dalam visinya. E-learning merupakan salah satu bentuk perwujudan dari visi Universitas Terbuka untuk melaksanakan sistem pembelajaran jarak jauh melalui Teknologi Informasi (TI). Saat ini Universitas Terbuka sudah mendapatkan standar dalam pengelolaan organisasi (*Quality Management System*) melalui *International Organization of Standardization 9001* (ISO9001) dan standar persiapan dalam melakukan sistem pembelajaran jarak jauh melalui *International Council for Open and Education*(ICDE), namun di sisi lain, E-learning Universitas Terbuka dipandang membutuhkan standar yang bisa memberi panduan dalam pengelolaan layanan (*service*) TI melalui E-learning setiap harinya. Jumlah mahasiswa Universitas Terbuka yang mencapai enam ratus ribu makin menuntut pelayanan yang setiap hari semakin baik. Dengan alasan diatas, maka *Information Technology Infrastructure Library version 3* (ITIL v.3) dapat menjadi panduan yang tepat karena memiliki kumpulan *best practice* dalam mengelola layanan melalui TI.

Penelitian dilakukan untuk menghasilkan saran perbaikan untuk organisasi dari tingkat kematangan yang ditunjukkan oleh pelayanan melalui E-learning dan dokumen petunjuk pelaksanaan audit tata kelola pada domain Operasi Pelayanan (*service operation*) berdasarkan *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) v.3. Sedangkan dalam penelitian kali ini, yang diaudit adalah E-learning Universitas Terbuka. Alasan pemilihan standar ITIL v.3 adalah karena merupakan standar berbasis pelayanan, sehingga lebih cocok diterapkan dibandingkan standar yang lain. Domain yang dipilih yaitu Operasi Pelayanan (*Service Operation*) dari 5 domain yang dimiliki ITIL karena Operasi Pelayanan adalah domain yang paling intim menyentuh hubungan penyedia layanan dengan user. Selain itu domain *service strategy*, *service design*, dan *service transition* sebagian besar sudah tercakup dalam standar sebelumnya yang dimiliki oleh Universitas Terbuka yaitu ISO9001 dan ICDE.

Analisis dimulai dengan pengumpulan data melalui interview, observasi, dan kuesioner berupa form self-assessment yang ditujukan kepada manajemen E-learning Universitas Terbuka dengan fokus penelitian pada domain Operasi Pelayanan ITIL v.3. Melalui pengumpulan data tersebut kemudian akan dipetakan tingkat kematangan dari pelayanan melalui e-learning pada Universitas Terbuka, dan dihasilkan dokumen petunjuk pelaksanaan audit tata kelola pada domain Operasi Pelayanan.

Hasil dari tugas akhir ini adalah E-learning universitas Terbuka memiliki tingkat kematangan implementasi ITIL v.3 pada domain Operasi Pelayanan sebesar 2.91, kemudian ITIL diberikan saran perbaikan bagi pelayanan rutin harian yang dimiliki dan dokumen petunjuk pelaksanaan audit tata kelola pada domain Operasi Pelayanan untuk digunakan manajemen Universitas Terbuka di masa mendatang.

Kata Kunci: itil v.3, operasi pelayanan, tata kelola e-learning, Universitas Terbuka