

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Pengumpulan Data

Berikut mengenai hasil pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa metode:

4.1.1. Hasil Wawancara

Dalam rangka tata kelola ITSM, dilakukan wawancara mengenai layanan iGracias. Wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data, dilakukan dengan Direktur dari Direktorat Sisfo. Mengenai pengembangan iGracias, strategi yang digunakan adalah strategi pengembangan perangkat lunak SDLC (*System Development Life Cycle*). Sumber daya dalam pengerjaan iGracias tidak melibatkan pihak ketiga (*in-house*), artinya iGracias dikembangkan secara internal oleh Divisi Risbangsi Direktorat Sisfo. Dalam pengembangannya, persyaratan kebutuhan dari layanan iGracias, Direktorat Sisfo membuat dokumen Spesifikasi Kebutuhan Perangkat Lunak (SKPL) yang dikomunikasikan dengan pengguna, dalam hal ini pengguna diwakilkan dengan pimpinan Tel-U. Setelah dokumen SKPL selesai dibuat, dilakukan *User Acceptance Testing* (UAT) *Switch*. Apabila *checklist* dari kebutuhan pengguna telah terpenuhi dan persentase yang *close* dari UAT juga terpenuhi, maka dokumen SKPL dapat disepakati. Dokumen SKPL yang telah disepakati antara Direktorat Sisfo dan pengguna maka dibuat dokumen Berita Acara Penerimaan UAT (BAP UAT). Dalam pelaksanaan BAP UAT Divisi yang bertanggung jawab adalah Divisi Risbangsi selaku pengembang dari aplikasi dan Divisi Opsi selaku operasional Direktorat Sisfo.

Untuk ke depannya pengembangan iGracias direncanakan akan masih terus berjalan, guna pencapaian target yang disesuaikan dengan sasaran mutu Direktorat Sisfo. Parameter pengukuran pencapaian target dari iGracias dengan menggunakan laporan triwulan dan laporan tahunan yang pelaporannya langsung ke institusi Tel-U. Pelaporan ke institusi Tel-U sendiri masuk dalam rencana kerja

tahunan Direktorat Sisfo. Dengan demikian, dalam pengembangan iGracias secara langsung melibatkan pengguna dan akan diawasi oleh institusi. Sejauh ini belum ada perubahan yang signifikan terhadap layanan iGracias.

Terkait dokumentasi pengembangan, untuk layanan iGracias dapat dikatakan lengkap, persentase untuk kelengkapan dokumen dalam pengembangan iGracias sebesar 99% dokumen telah terpenuhi. Termasuk dokumen-dokumen yang digunakan apabila ada perubahan dalam pengembangan iGracias. Dokumen pengembangan iGracias dibuat oleh Divisi Risbangsi sendiri, mengingat pengembangan aplikasinya juga dilakukan secara internal. iGracias sendiri telah di audit menggunakan ISO 9001 mengenai standarisasi manajemen kualitas. Detail hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 1 Hasil Wawancara.

4.1.2. Hasil Observasi

Pengamatan atau observasi juga dilakukan untuk pengumpulan data. Dalam hal ini pengamatan dilakukan dengan melihat layanan iGracias dan aplikasi apa saja yang terdapat di dalamnya. Selain itu, juga dilakukan kajian ulang terhadap kelengkapan dokumen-dokumen pendukung terkait pengelolaan layanan iGracias. Dalam pelaksanaannya, dokumen pendukung (manual prosedur, instruksi kerja, form, dan laporan) untuk mencapai standar ISO 20000 belum terpenuhi dengan baik.

Berikut daftar beberapa dokumen pengembangan dan dokumen pendukung yang berada di Direktorat Sisfo:

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
1	Rencana Strategis	Sistem Informasi <i>Telkom University</i>	Dir. Sistem Informasi
2	Profil dan Struktur Organisasi	Direktorat Sistem Informasi	Dir. Sistem Informasi
3	SLA	iGracias	Risbangsi
		iCaring	Risbangsi
		TUNE (<i>Telkom university Network Engine</i>)	Komlac
		TUBE	Komlac
		iWonderful	Komlac
		Mail Tel-U	Komlac
4	Lisensi	Microsoft	Dir. Sistem Informasi
5	Strategi	Pengguna Jaringan di <i>Telkom University</i>	Komlac
6	Dokumen Pendukung Cetak Biru TIK	Pengembangan entitas dan aplikasi	Risbangsi
7	Transformasi Integrasi	Sistem Informasi Akademik dan Non Akademik	Risbangsi
8	Statistik	Materi Kuliah dan atau Mata Kuliah <i>eLearning</i>	Komlac
		Konten dan Pemanfaatan Perpustakaan Digital	Komlac
		<i>eMail</i> Dosen dan Mahasiswa	Komlac

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
		Kunjungan <i>Website</i>	Komlac
9	Rekapitulasi	Server di <i>Telkom University</i>	Komlac
		Distribusi PC dan Laptop	Komlac
		Pegawai Direktorat Sistem Informasi	Dir. Sistem Informasi
10	Perencanaan, Deskripsi, dan Hasil Uji Perangkat Lunak	Aplikasi Manajemen <i>Dashboard</i>	Risbangsi
11	BAP UAT	Aplikasi Manajemen Struktur Organisasi	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Nilai	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Perawatan Fasilitas	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Registrasi	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Perwalian	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi TA/PA	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi iCaring	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Borang Akreditasi Institusi	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi <i>General Reporting</i>	Risbangsi dan Opsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
	BAP UAT	Aplikasi Beasiswa	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Registrasi Mahasiswa Baru	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Ekuivalensi	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi PDPT (Pangkalan Data Perguruan Tinggi)	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Cuti Pegawai	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Penggajian	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Penelitian Ilmiah dan Pengabdian Masyarakat	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Peminjaman Fasilitas	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Manajemen Pengajuan Proposal	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Manajemen Survei	Risbangsi dan Opsi
		Sistem Manajemen Kepegawaian	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Manajemen Perjalanan Dinas	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Pembayaran	Risbangsi dan Opsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
	BAP UAT	Sistem Manajemen Dokumen Elektronik	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Manajemen Rekrutasi Pegawai	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Wisuda	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Presensi Perkuliahan berbasis RFID	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Geladi	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Kurikulum	Risbangsi dan Opsi
		Aplikasi Penjadwalan	Risbangsi dan Opsi
12	SKPL	Aplikasi Manajemen <i>Dashboard</i>	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Struktur Organisasi	Risbangsi
		Aplikasi Nilai	Risbangsi
		Aplikasi Perawatan Fasilitas	Risbangsi
		Aplikasi Registrasi	Risbangsi
		Aplikasi Perwalian	Risbangsi
		Aplikasi TA/PA	Risbangsi
		Aplikasi iCaring	Risbangsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
	SKPL	Aplikasi Borang Akreditasi Institusi	Risbangsi
		Aplikasi <i>General Reporting</i>	Risbangsi
		Aplikasi Beasiswa	Risbangsi
		Aplikasi Registrasi Mahasiswa Baru	Risbangsi
		Aplikasi Ekuivalensi	Risbangsi
		Aplikasi PDPT (Pangkalan Data Perguruan Tinggi)	Risbangsi
		Aplikasi Cuti Pegawai	Risbangsi
		Aplikasi Penggajian	Risbangsi
		Aplikasi Penelitian Ilmiah dan Pengabdian Masyarakat	Risbangsi
		Aplikasi Peminjaman Fasilitas	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Pengajuan Proposal	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Survei	Risbangsi
		Sistem Manajemen Kepegawaian	Risbangsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
	SKPL	Aplikasi Manajemen Perjalanan Dinas	Risbangsi
		Aplikasi Pembayaran	Risbangsi
		Sistem Manajemen Dokumen Elektronik	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Rekrutasi Pegawai	Risbangsi
		Aplikasi Wisuda	Risbangsi
		Aplikasi Presensi Perkuliahan berbasis RFID	Risbangsi
		Aplikasi Geladi	Risbangsi
		Aplikasi Kurikulum	Risbangsi
		Aplikasi Penjadwalan	Risbangsi
		Aplikasi <i>Website</i> Utama <i>Telkom University</i>	Risbangsi
		Aplikasi BKD – BKND	Risbangsi
		Aplikasi Pusat Bahasa	Risbangsi
13	Dokumentasi Teknis	Aplikasi Manajemen Dashboard	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Struktur Organisasi	Risbangsi
		Aplikasi Nilai	Risbangsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
		Aplikasi General Reporting	Risbangsi
		Aplikasi Beasiswa	Risbangsi
		Aplikasi Ekuivalensi	Risbangsi
		Aplikasi Cuti Pegawai	Risbangsi
		Aplikasi Penggajian	Risbangsi
		Aplikasi Penelitian Ilmiah dan Pengabdian Masyarakat	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Survei	Risbangsi
		Aplikasi Pembayaran	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Rekrutasi Pegawai	Risbangsi
14	Panduan Pengguna (User Manual)	Aplikasi Manajemen <i>Dashboard</i>	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Struktur Organisasi	Risbangsi
		Aplikasi Nilai	Risbangsi
		Aplikasi Perawatan Fasilitas	Risbangsi
		Aplikasi Borang Akreditasi Institusi	Risbangsi

Tabel 4. 1. Daftar Dokumen-Dokumen Pendukung (lanjutan)

No.	Jenis Dokumen	Dokumen Layanan	Unit Penanggung Jawab
		Aplikasi Beasiswa	Risbangsi
		Aplikasi Cuti Pegawai	Risbangsi
		Aplikasi Peminjaman Fasilitas	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Perjalanan Dinas	Risbangsi
		Aplikasi Manajemen Rekrutasi Pegawai	Risbangsi
		Aplikasi Geladi	Risbangsi

4.1.3. Hasil Kuisioner

Kuisioner yang digunakan adalah *Gap Analysis Questionnaire* berdasarkan format pada *Public IT Limited*. Dalam kuisioner terdapat beberapa klausul yang mencakup *framework* dalam ISO 20000 seperti yang telah dijelaskan pada landasan teori. Identifikasi analisis gap yang dilakukan dengan memadukan ketersediaan dokumen pengembangan iGracias dengan kuisioner, sudah terpenuhi atau belum. Berikut adalah hasil berdasarkan hasil kuisioner:

Tabel 4. 2. Hasil Kuisioner

ISO/IEC 20000	Jumlah persyaratan yang ada	Jumlah persyaratan yang harus dipenuhi	% Persentase pemenuhan
4 Persyaratan Umum SMS	85	131	65%
5 Rancangan dan transisi layanan baru atau diubah	23	45	51%
6 Proses Penyampaian Layanan	33	87	38%
7 Proses Hubungan	11	35	31%
8 Proses Resolusi	8	37	22%
9 Proses Pengendalian	3	67	4%

Tabel hasil kuisioner diatas menunjukkan seberapa banyak pemenuhan kebutuhan yang telah dilakukan oleh Direktorat Sisfo dalam mengelola layanan iGracias. Total keseluruhan jumlah yang baru dipenuhi sebesar 163 persyaratan, dari total keseluruhan yang harus dipenuhi sebesar 402. Persentase keseluruhan dari persyaratan yang baru terpenuhi dengan keseluruhan persyaratan adalah sebesar 41%. Detail mengenai hasil kuisioner, dapat dilihat pada lampiran 2.