

Pengukuran Layanan Sistem Informasi Akademik menggunakan *Service Intelligence* dan *Control the Processing of Information*.

<http://dx.doi.org/10.28932/jutisi.v8i3.5579>

Riwayat Artikel

Received: 14 Oktober 2022 | Final Revision: 02 November 2022 | Accepted: 03 November 2022

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)



Adelia^{✉#1}, Diana Trivena Yulianti^{*2}, Tiur Gantini^{#3}, Remaydo Timothy Gultom^{*4}

[#]Program Studi Sistem Informasi, Universitas Kristen Maranatha
Jl. Prof. Drg. Surya Sumantri No.65, Sukawarna, Bandung 40164, Indonesia

¹adelia@it.maranatha.edu

²diana.trivena@it.maranatha.edu

³tiur.gantini@it.maranatha.edu

⁴gultom017@gmail.com

✉Corresponding author: adelia@it.maranatha.edu

Abstrak — Perkembangan dan penggunaan teknologi informasi saat ini tidak dapat dihindari oleh sebagian besar organisasi, termasuk salah satu perguruan tinggi di Bandung. Perguruan tinggi telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses dan kegiatan yang terjadi di dalam perguruan tinggi, khususnya proses akademik. Proses yang berkaitan dengan akademik didukung oleh sebuah sistem informasi akademik baru yang baru diimplementasikan, guna melengkapi sistem informasi akademik sebelumnya. Selain pemanfaatan teknologi informasi pada perguruan tinggi tersebut, layanan teknologi informasi juga menjadi bagian penting agar teknologi informasi dapat disediakan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Analisis terhadap pengelolaan layanan sistem informasi akademik perlu dilakukan untuk mengetahui layanan yang berkaitan dengan sistem informasi akademik dan sistem informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dapat memberikan kepuasan kepada pengguna khususnya dalam bidang akademik. Analisis dilakukan dengan menggunakan kriteria pada *service intelligence* dan COBIT 5.0 DSS06.02 *control the processing of information*.

Kata kunci— *control the processing of information*; layanan sistem informasi akademik; *service intelligence*.

Measurement of Academic Information System Services using Service Intelligence and Management Business Processes Control

Abstract — The development and use of information technology today cannot be avoided by most organizations, including one of the universities in Bandung. Universities have utilized information technology to support processes and activities that occur within universities, especially academic processes. Processes related to academics are supported by a new academic information system that has just been implemented, to complement the previous academic information system. In addition to the use of information technology at the university, information technology services are also an important part so that information technology can be provided according to user needs and affect user satisfaction. Analysis of the management of academic information system services needs to be done to find out services related to academic information systems and information systems according to user needs and

can provide satisfaction to users, especially in the academic field. The analysis was carried out using the criteria on service intelligence and COBIT 5.0 DSS06.02 control the processing of information.

Keywords — Control the processing of information; Information Technology service; Service Intelligence.

I. PENDAHULUAN

Organisasi saat ini memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu berjalannya proses bisnis organisasi tersebut. Teknologi informasi yang digunakan harus diperhatikan oleh organisasi, sama halnya dengan layanan teknologi informasi yang diberikan kepada pengguna layanan teknologi informasi dalam organisasi tersebut. Layanan teknologi informasi yang akan disebutkan kemudian sebagai layanan TI, berkaitan dengan pemberian nilai atau value kepada pengguna layanan teknologi informasi dan layanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan kebutuhan. Pengelolaan layanan yang baik akan berdampak pada pemberian layanan yang berkualitas pada pengguna layanan [1]. Layanan juga dapat didefinisikan sebagai suatu cara yang dapat memberikan nilai bagi seseorang atau organisasi dengan cara memberikan fasilitas sesuai fungsi yang dibutuhkan sehingga seseorang atau organisasi dapat mencapai tujuannya [2]. Bagian teknologi informasi memiliki fokus untuk memberikan layanan teknologi informasi yang dibutuhkan oleh setiap bagian lain dalam perguruan tinggi atau organisasi [3]. Contoh layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan layanan teknologi informasi adalah: “orang bagian penjualan menghabiskan waktu lebih banyak berinteraksi dengan pelanggan“. Interaksi dengan pelanggan tersebut dapat difasilitasi dengan layanan remote access. Layanan remote access membantu bagian penjualan untuk berinteraksi dengan pelanggan menggunakan laptop-laptop yang dimiliki [4]. Manfaat pengelolaan layanan TI bagi proses yang terdapat dalam suatu organisasi adalah adanya efisiensi yang tinggi pada pekerjaan yang berkaitan dengan teknologi informasi, proses bisnis yang tersistematis, dan adanya penanganan yang cepat pada kesalahan proses [5]. Penggunaan pengelolaan layanan TI, membantu organisasi untuk mengetahui layanan yang diinginkan oleh pengguna layanan, layanan yang dipikirkan oleh pengguna serta memahami layanan yang disediakan oleh organisasi [1].

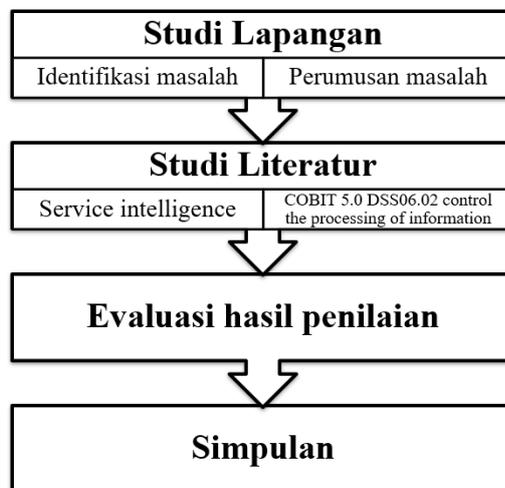
Salah satu organisasi yang telah memanfaatkan teknologi informasi adalah perguruan tinggi swasta di Bandung. Perguruan tinggi swasta di Bandung tersebut telah mengimplementasikan penggunaan teknologi informasi pada bagian akademik. Sistem informasi akademik telah dijalankan dengan bantuan teknologi informasi, sehingga diharapkan dapat membantu seluruh civitas akademika perguruan tinggi tersebut, terutama mahasiswa. Pengukuran layanan teknologi informasi telah dilakukan sebelumnya untuk mengukur layanan teknologi informasi pada perguruan tinggi dan memiliki hasil yang baik [6]. Pengukuran kembali dilakukan untuk menilai layanan teknologi informasi khususnya sistem informasi akademik baru yang diimplementasikan oleh perguruan tinggi mulai tahun 2019. Pengukuran layanan sistem informasi akademik juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan dan produk layanan itu sendiri. Kepuasan pelanggan adalah sebuah perasaan yang didapat oleh pelanggan dari pengalaman penggunaan suatu produk atau layanan. Pengalaman yang membuat seorang pelanggan merasa puas adalah terpenuhinya ekspektasi pelanggan dan bahkan melebihi ekspektasi pelanggan saat menggunakan produk atau layanan yang diberikan. Dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, produk atau layanan yang diberikan harus dapat beradaptasi dan berkembang sesuai dengan keinginan pelanggan [7]. Kepuasan pengguna berhubungan dengan kualitas layanan. Kualitas layanan memiliki pengertian, segala sesuatu yang memiliki fokus pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, yang dibarengi dengan ketepatan dalam proses penyampaian, sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan pelanggan [8].

Sistem informasi akademik telah dijalankan dan dimanfaatkan dengan baik oleh mahasiswa, namun diperlukan pengukuran layanan TI, khususnya pada sistem informasi akademik, untuk mengetahui kualitas layanan TI yang diberikan kepada pengguna layanan atau mahasiswa. Kualitas layanan TI yang akan dianalisis adalah kualitas layanan TI yang berhubungan dengan perspektif penyedia layanan TI dan optimalisasi proses informasi pada sistem informasi akademik. Perspektif penyedia layanan TI bertujuan untuk menilai kemampuan komunikasi dan kompetensi penyedia layanan. Perspektif optimalisasi proses sistem informasi akademik bertujuan untuk menilai kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik, kelengkapan informasi serta fitur didalamnya, keamanan serta integritas informasi. Analisis dilakukan dengan harapan akan menghasilkan layanan teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, khususnya pada sistem informasi akademik yang mendukung proses akademik.

II. METODE PENELITIAN

Analisis pengelolaan layanan teknologi informasi dimulai dari studi penelitian yang dilakukan untuk menentukan teori yang digunakan dan studi kasus yang akan digunakan. Setelah melakukan studi penelitian, dilakukan perumusan rumusan dan tujuan penelitian. Dilanjutkan dengan studi pustaka yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mendapatkan instrumen yang dapat dijadikan instrumen untuk analisis.

Analisis adalah analisis kualitatif yang akan digunakan untuk mengukur pengelolaan layanan teknologi informasi pada salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung. Setelah dilakukan analisis maka akan dapat dilakukan evaluasi dan akan didapatkan kesimpulan dan saran. Prosedur penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, yang dapat dilihat pada gambar 1 prosedur penelitian, disertai dengan penjelasan.



Gambar 1. Prosedur Penelitian

Pada studi lapangan, menjelaskan mengenai identifikasi masalah dan perumusan masalah dalam penelitian, yang menjelaskan mengenai layanan teknologi informasi yang disediakan organisasi dan dijadikan studi kasus penelitian yaitu sistem informasi akademik salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung. Sistem informasi akademik yang akan dianalisa merupakan sistem informasi akademik yang baru, yang diimplementasikan oleh perguruan tinggi. Perumusan masalah, menjabarkan rumusan masalah penelitian yang dilakukan. Analisa dilakukan untuk mengetahui apakah layanan sistem informasi akademik sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Studi pustaka menjelaskan mengenai pustaka yang digunakan dalam penelitian. Pustaka yang digunakan menjelaskan mengenai kriteria pengelolaan layanan teknologi informasi yang terdapat pada *Service Intelligence* [1] dan *DSS06.02 Control the processing of information* [9]. Pemetaan pustaka dilakukan untuk menghasilkan instrumen yang dapat digunakan dalam penelitian, guna mengukur layanan teknologi informasi, khususnya sistem informasi akademik. *Service Intelligence* berkaitan dengan pengelolaan layanan TI dalam organisasi. Pengelolaan layanan yang baik, dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Fungsi lain dari pengelolaan layanan yang baik adalah memberikan layanan yang efektif dan efisien, serta mengusahakan agar layanan yang diberikan tidak mengalami gangguan [1]. Pengelolaan layanan berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh proses layanan yang diimplementasikan berjalan dengan lancar tanpa adanya gangguan yang berarti. Pengelolaan layanan dapat juga memiliki arti berbagai keahlian khusus dalam suatu organisasi yang dapat memastikan layanan yang diberikan memberikan nilai untuk pengguna layanan [10].

COBIT 5.0 DSS06 ini memiliki tujuan yaitu memberi dukungan pada pelaksanaan proses TI agar efektif dan efisien [11]. COBIT merupakan kumpulan panduan dari tata kelola TI yang telah terdokumentasi terkumpul untuk membantu pengguna, manajemen, dan auditor untuk keperluan dari penilaian atau audit sistem informasi [12]. COBIT merupakan metodologi yang memberikan kerangka dasar dalam menciptakan sebuah Teknologi Informasi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi [13]. COBIT 5.0 DSS06.02 mempunyai tujuan yaitu memastikan proses dilakukan oleh pihak yang berwenang, terdapat verifikasi data, serta menjaga integritas data [9].

Analisis pengelolaan layanan teknologi informasi menjelaskan mengenai hasil pengisian kuesioner yang berisi instrumen kriteria pengelolaan layanan teknologi informasi yang terdapat pada *Service Intelligence* dan *COBIT 5.0 DSS06.02 Control the processing of information*. Hasil dari pengisian kuesioner akan dianalisis, evaluasi dan disajikan dalam bentuk diagram. Kesimpulan dan saran merupakan bagian yang akan menjelaskan mengenai simpulan dari hasil penelitian dan saran pengembangan penelitian selanjutnya yang akan dilakukan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan dan pemetaan dua teori yaitu *Service Intelligence* dan COBIT 5.0 DSS06.02 *Control the processing of information*, menghasilkan 19 instrumen pernyataan yang dijadikan instrumen dalam kuesioner yang dibagikan pada responden. Pembagian kuesioner dilakukan untuk dapat mengetahui penilaian pengguna layanan sistem informasi akademik. Instrumen pernyataan yang dihasilkan, dapat dilihat pada tabel 1. Instrumen yang dihasilkan terbagi dalam 2 kelompok perspektif yaitu penyedia layanan sistem informasi akademik dan optimalisasi proses informasi sistem informasi akademik.

Perspektif penyedia layanan sistem informasi akademik, memiliki tujuan untuk menilai kemampuan komunikasi dan kompetensi penyedia layanan. Perspektif optimalisasi proses sistem informasi akademik memiliki tujuan untuk menilai kemudahan dalam mengakses sistem informasi akademik, kelengkapan informasi serta fitur didalamnya, keamanan serta integritas informasi. Perspektif dan tujuan yang lengkap ditunjukkan pada tabel 1.

TABEL 1
PERSPEKTIF DAN TUJUAN

Perspektif	Tujuan
Penyedia layanan teknologi informasi	Digunakan untuk menilai kemampuan komunikasi dari penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik
	Digunakan untuk menilai kesesuaian kompetensi penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik dalam memberikan informasi dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna sistem informasi akademik
Optimalisasi proses informasi pada sistem informasi akademik	Digunakan untuk menilai kemudahan mengakses sistem informasi akademik oleh pengguna
	Digunakan untuk menilai kelengkapan informasi yang diberikan dan fitur yang dimiliki oleh sistem informasi akademik
	Digunakan untuk memastikan keamanan data yang terdapat dalam sistem informasi akademik

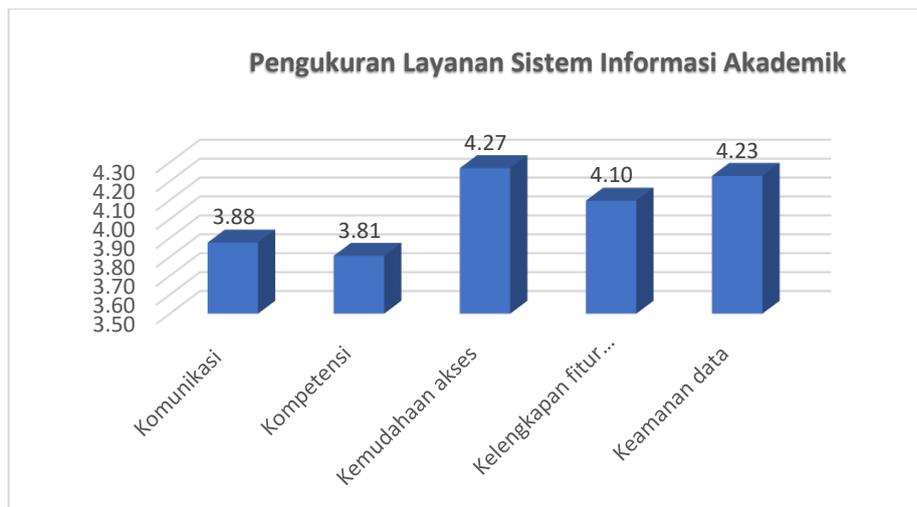
Kuesioner disebarakan dengan, menggunakan Google Form, yang berisikan 19 instrumen pernyataan *close questions*, pernyataan yang dihasilkan dan digunakan dalam kuesioner ditunjukkan pada tabel 2. Kuesioner yang disebarakan mendapatkan responden sebanyak 129 responden, dengan responden adalah pengguna layanan TI yaitu mahasiswa perguruan tinggi. Pada penelitian ini, responden penelitian, yang merupakan mahasiswa perguruan tinggi, dibagi kedalam beberapa kelompok, yaitu STEM (Science, Technology, Engineering, and Math), Medicine, dan Arts & Humanities/ Social Science. Responden pada kelompok STEM memiliki persentase jumlah yang terbanyak, posisi kedua adalah kelompok Arts & Humanities/ Social Science dan kelompok terakhir adalah Medicine.

TABEL 2
INSTRUMEN PERNYATAAN

Tujuan	Pernyataan
Digunakan untuk menilai kemampuan komunikasi dari penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik	Staf sistem informasi akademik dapat berkomunikasi dengan baik kepada mahasiswa
	Staf sistem informasi akademik dapat memberikan penjelasan mengenai sistem Informasi akademik dengan baik dan ramah
Digunakan untuk menilai kesesuaian kompetensi penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik dalam memberikan informasi dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna sistem informasi akademik	Staf sistem informasi akademik dapat dengan cepat membantu permasalahan seputar sistem informasi akademik
	Staf sistem informasi akademik dapat memberikan janji temu pada mahasiswa dengan mudah, jika terjadi kendala penggunaan sistem informasi akademik
	Staf sistem informasi akademik dapat membantu mahasiswa terkait perbaikan password, jika terjadi kendala lupa <i>password</i> atau <i>reset password</i>
	Staf sistem informasi akademik memberikan username dan password kepada setiap mahasiswa

Tujuan	Pernyataan
Digunakan untuk menilai kemudahan mengakses sistem informasi akademik oleh pengguna	Staf sistem informasi akademik dapat memberikan penjelasan lengkap kepada mahasiswa seputar sistem informasi akademik Sistem informasi akademik dapat diunduh dengan mudah menggunakan smartphone Sistem informasi akademik dapat diakses dengan mudah melalui website Sistem informasi akademik dapat digunakan dimanapun dan kapanpun dengan baik Sistem informasi akademik menampilkan fitur yang dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh mahasiswa Sistem informasi akademik menampilkan fitur yang memudahkan mahasiswa dalam menampilkan data yang diperoleh selama perkuliahan
Digunakan untuk menilai kelengkapan informasi yang diberikan dan fitur yang dimiliki oleh sistem informasi akademik	Sistem informasi akademik menampilkan data secara akurat, misalnya nilai ujian dan nilai IPK Sistem informasi akademik dapat membantu mahasiswa dalam penyediaan layanan informasi kegiatan akademik, misalnya jadwal kuliah dengan jelas dan lengkap Sistem informasi akademik telah memberikan layanan informasi kegiatan akademik sesuai kebutuhan Sistem informasi akademik menampilkan fitur yang mudah dan jelas saat pertama kali digunakan oleh mahasiswa Sistem informasi akademik menampilkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan kegiatan akademik mahasiswa
Digunakan untuk memastikan keamanan data yang terdapat dalam sistem informasi akademik	Sistem informasi akademik dapat menampilkan data sesuai dengan hak akses pengguna Sistem informasi akademik dapat menyimpan data yang berkaitan dengan proses akademik

Hasil pengisian kuesioner secara detail ditunjukkan pada gambar 2 hasil pengolahan kuesioner pengukuran layanan sistem informasi akademik berdasarkan tujuan dari pernyataan kuesioner. Dari hasil pengolahan kuesioner dihasilkan untuk setiap tujuan menghasilkan hasil yang baik. Pada tujuan yang berkaitan dengan kompetensi, terdapat nilai yang rendah diantara seluruh pertanyaan yaitu pernyataan yang berkaitan dengan janji temu dan kecepatan staf penyedia layanan dalam membantu permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik. Nilai yang didapatkan pada pernyataan yang berkaitan dengan janji temu adalah 3.69. Nilai yang didapatkan pada pernyataan yang berkaitan dengan kecepatan staf penyedia layanan dalam membantu permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik adalah 3.71. Kedua nilai yang didapatkan pada pernyataan-pernyataan tersebut masih dalam range yang cukup baik, namun perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak perguruan tinggi.



Gambar 2. Hasil Pengelolaan Kuesioner Pengukuran Layanan Sistem Informasi Akademik berdasarkan Tujuan

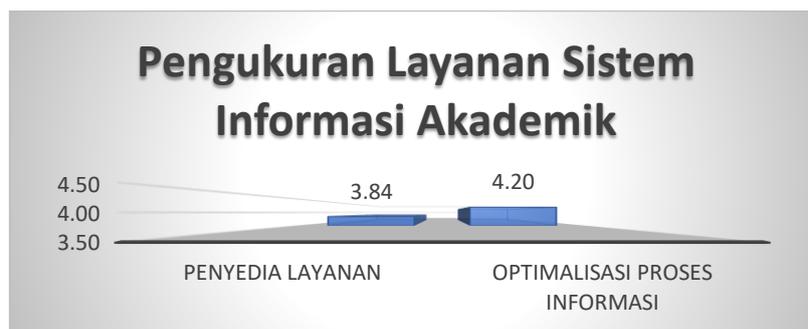
Keterangan:

1. Komunikasi
Digunakan untuk menilai kemampuan komunikasi dari penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik
2. Kompetensi
Digunakan untuk menilai kesesuaian kompetensi penyedia layanan teknologi informasi atau staf sistem informasi akademik dalam memberikan informasi dan menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna sistem informasi akademik
3. Kemudahan akses
Digunakan untuk menilai kemudahan mengakses sistem informasi akademik oleh pengguna
4. Kelengkapan fitur dan informasi
Digunakan untuk menilai kelengkapan informasi yang diberikan dan fitur yang dimiliki oleh sistem informasi akademik
5. Keamanan data
Digunakan untuk memastikan keamanan data yang terdapat dalam sistem informasi akademik

Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner, digunakan untuk menghasilkan data-data kualitatif. Skala Likert adalah suatu skala penilaian yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian dalam sebuah kuesioner. Dalam penggunaannya, kuesioner yang diberikan tidak dalam bentuk pertanyaan melainkan pernyataan. Pada setiap pernyataan yang ada, disediakan lima pilihan, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju. Dengan menggunakan skala likert, dapat diketahui tingkat persetujuan responden terhadap sebuah pernyataan [14]. Skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, pandangan seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena yang terjadi menggunakan, dengan keterangan sebagai berikut [15]:

1. Nilai angka 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Nilai angka 2 menunjukkan Tidak Setuju (TS)
3. Nilai angka 3 menunjukkan Cukup Setuju (CS)
4. Nilai angka 4 menunjukkan Setuju (S)
5. Nilai angka 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS)

Hasil pengolahan kuesioner pengukuran layanan sistem informasi akademik yang ditampilkan berdasarkan perspektif, ditunjukkan pada Gambar 3. Hasil pengisian kuesioner dari perspektif penyedia layanan dan optimalisasi proses pada sistem informasi akademik, menunjukkan nilai yang baik, dengan rata-rata nilai keseluruhan adalah 4.02. Rata-rata tersebut menunjukkan hasil yang baik dimana nilai maksimal dari setiap pernyataan adalah 5 sesuai dengan penggunaan skala penilaian metode Likert.



Gambar 3. Hasil Pengolahan Kuesioner Pengukuran Layanan Sistem Informasi Akademik berdasarkan Perspektif

Layanan sistem informasi akademik dapat dinilai telah memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memberikan kepuasan pelanggan yang baik, dilihat dari hasil pengisian kuesioner. Pada perspektif penyedia layanan dengan instrumen pernyataan yang berkaitan dengan janji temu dan kecepatan staf penyedia layanan dalam membantu permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik memiliki nilai yang rendah diantara seluruh pernyataan yang ada, namun masih dalam range nilai yang cukup baik. Pihak perguruan tinggi, dapat memberikan perhatian pada kedua point pernyataan tersebut, dikarenakan perlu adanya peningkatan atau perbaikan yang dilakukan agar layanan yang diberikan dapat terus ditingkatkan dan bermanfaat seluruh pihak. Rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk pernyataan yang berkaitan dengan janji temu adalah dengan cara memberikan fasilitas janji temu melalui email atau memberikan fasilitas online chat pada sistem informasi akademik. Rekomendasi perbaikan untuk pernyataan yang berkaitan dengan kecepatan staf penyedia layanan dalam membantu permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik, yaitu perguruan tinggi dapat memberikan pelatihan kepada staf yang berkaitan dengan sistem informasi akademik tersebut.

IV. SIMPULAN

Pengukuran layanan teknologi informasi pada salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung, khususnya pada layanan sistem informasi akademik yang mendukung proses akademik, telah dilakukan dengan menggunakan dua pendekatan dari teori *Service Intelligence* dan *COBIT 5.0 DSS0602 Control the processing of information*. Penggunaan teori tersebut menghasilkan 19 pernyataan yang menjadi instrumen dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur layanan sistem informasi aplikasi akademik. Pernyataan-pernyataan yang dihasilkan dikelompokkan dalam dua perspektif yang memiliki beberapa tujuan.

Pengukuran layanan teknologi informasi pada salah satu perguruan tinggi swasta di Bandung, telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 19 pernyataan dan mendapatkan responden 129 responden dalam kurun waktu tiga bulan penyebaran kuesioner. Penilaian hasil kuesioner mendapatkan hasil yang baik untuk setiap pernyataan, namun perguruan tinggi perlu memperhatikan perspektif penyedia layanan yang berkaitan dengan janji temu staff akademik, jika pengguna layanan mengalami kendala. Hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar pengguna layanan mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan pada masa yang akan datang. Rekomendasi perbaikan dapat dilakukan dengan cara memberikan fasilitas janji temu melalui email atau memberikan fasilitas online chat pada sistem informasi akademik. Rekomendasi perbaikan untuk pernyataan yang berkaitan dengan kecepatan staf penyedia layanan dalam membantu permasalahan yang terjadi pada sistem informasi akademik, yaitu perguruan tinggi dapat memberikan pelatihan kepada staf yang berkaitan dengan sistem informasi akademik tersebut, agar staf penyedia layanan dapat memahami isi dari sistem informasi akademik secara keseluruhan. Analisis untuk pengukuran layanan TI khususnya pada layanan sistem informasi akademik dapat dikembangkan dengan menggunakan *framework* atau standar penilaian yang lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Institusi Universitas Kristen Maranatha yang telah berkontribusi dalam penelitian ini dan kepada lembaga yang telah mendanai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Taylor, *Service Intelligence*, Boston, 2012.
- [2] International Organization for Standardization, *ISO/IEC 20000-1:2018, Third Edition: Information technology - Service management - Part 1: Service management system requirements*, Switzerland: International Organization for Standardization, 2018.

- [3] D. Strite, "ITSM Maturity Assessment," Virginia, 2012.
- [4] A. Cartlidge, A. Hanna, C. Rudd, I. Macfarlane, J. Windebank and S. Rance, "An Introductory Overview of ITIL V 3," The UK Chapter of the itSMF, 2007.
- [5] H. Woo, S.-J. Jeong and J.-H. Huh, "Improvement of ITSM IT Service Efficiency in," *Journal of Infomation Processing Systems*, vol. 16, no. 2, p. 15, 2020.
- [6] Adelia and K. Surendro, "Perancangan Model Pengukuran Layanan Teknologi Informasi pada Perguruan Tinggi (Studi Kasus: Perguruan Tinggi X)," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 1, no. 2, p. 142, 2015.
- [7] A. A. Hamzah and M. F. Shamsudin, "Why Customer Satisfaction Is Important To Business?," *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, vol. 1, no. 1, p. 2, 2020.
- [8] Wiwik Sulistiyowati, *Buku Ajar Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*, Sidoarjo: UMSIDA PRESS, 2018.
- [9] ISACA, *Deliver, Service and Support DSS06 Manage Business Process Controls Audit/Assurance Program*, Rolling Meadows: ISACA, 2014.
- [10] AXELOS, *ITIL Foundation: ITIL 4 Edition*, London: The Stationery Office, 2019.
- [11] A. Nuratmojo, E. Darwiyanto and G. A. A. Wisudiawan, "Penerapan COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service Support) untuk Audit Infrastruktural Teknologi Informasi FMS PT Grand Indonesia," *e-Proceeding of Engineering*, vol. 2, no. 2, p. 6500, Agustus 2015.
- [12] M. Chandra, A. I. Suroso and I. Hermadi, "Evaluasi Cobit dan Perancangan IT Balanced Scorecard untuk Perbaikan Penerapan System Development," *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 14, no. 3, p. 234, 2015.
- [13] S. Wardani and M. Puspitasari, "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit dengan Model Maturity Level (Studi Kasus Fakultas ABC)," *Jurnal Teknologi*, vol. 7, no. 1, pp. 38-46, 2014.
- [14] R. Likert, "A Technique for the Measurement of Attitudes," *Archives of Psychology*, vol. 22, no. 140, pp. 1 - 55, 1932.
- [15] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.