

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Sebagai penutup bab ini akan membahas kesimpulan berdasarkan penelitian dan rekomendasi yang diberikan sehingga nantinya dapat digunakan dalam hal keterkaitan dengan pengelolaan layanan sistem informasi akademik di ISI Yogyakarta.

5.1. Kesimpulan

Analisis layanan teknologi informasi menggunakan ITIL v3 dan ISO 21001:2018 pada Sistem Informasi Akademik menggunakan pengukuran tingkat kematangan yang dilakukan dengan melihat dua sudut pandang yang berbeda, yaitu:

5.1.1. Sudut pandang eksternal

Sudut pandang eksternal meliputi pengukuran kualitas layanan yang dapat dilihat dari tingkat kepuasan dan pengetahuan pengguna terhadap sistem informasi akademik yang telah digunakan. Dengan mengetahui hal tersebut, penyedia layanan dapat melakukan evaluasi serta meningkatkan kualitas layanan tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner *online* kepada para pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa. Hasil yang didapatkan dari pengukuran tingkat kematangan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sistem informasi akademik sudah sesuai dengan target yang diharapkan, yaitu para pengguna merasa **Puas** dengan layanan yang telah diberikan dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diberikan.

5.1.2. Sudut pandang internal

Sudut pandang internal meliputi pengukuran tingkat kematangan menggunakan *maturity level self assessment* dengan cara melakukan wawancara kepada jajaran

manajemen/petugas yang bertanggungjawab terhadap pengelolaan sistem informasi akademik, baik di tingkat pusat maupun fakultas. Narasumber wawancara didapatkan dari hasil pemetaan menggunakan model RACI, yaitu Kepala UPT Pusat Komputer terkait Manajemen Rilis dan Penerapan (Transisi Layanan), Subkoordinator Pendidikan dan Evaluasi terkait Manajemen Tingkat Layanan (Desain Layanan), dan Pengelola Data Akademik/Operator *Back Office* SIAK di Fakultas terkait Manajemen Insiden (Operasi Layanan), dimana ketiga layanan tersebut merupakan hasil dari pemetaan elemen kunci yang terdapat pada ITIL v3 dan ISO 21001:2018. Pertanyaan wawancara yang diajukan berdasarkan pertanyaan pada ITIL *high-level self-assessment* dengan memperoleh hasil penghitungan tingkat kematangan pada tingkat *Not Comply*, yang berarti hanya memenuhi minimum persyaratan yang tersedia untuk mendukung proses bisnis dan tidak memenuhi ketentuan kebijakan organisasi, tujuan bisnis, dan bimbingan dalam transformasi penggunaan *tools*. Selain itu kegiatan yang sedang dilakukan tidak teridentifikasi dan tidak berlangsung dengan maksimal.

Berdasarkan dua sudut pandang tersebut maka dapat disimpulkan bahwa meskipun tingkat kepuasan penggunaan sistem informasi akademik baik, akan tetapi secara pengelolaannya masih membutuhkan perbaikan dan peningkatan, terutama terkait dengan faktor tingkat layanan, rilis dan penerapan aplikasi, serta pengelolaan insiden apabila ada gangguan atau kendala terhadap aplikasi.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis penghitungan tingkat kematangan dan analisis kesenjangan yang telah dilakukan, ditemukan beberapa temuan yang dapat dijadikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan pengelolaan sistem informasi akademik kedepannya. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan ITIL *maturity level self assessment* dan ISO 21001:2018 sebagai berikut.

5.2.1. Manajemen Tingkat Layanan

Berikut rekomendasi yang diberikan terkait manajemen tingkat layanan.

1. Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) perlu direvisi secara berkala
2. Semua permintaan layanan pelanggan harus diverifikasi
3. Perlu adanya SOP baku untuk penetapan SLA
4. Perlu adanya SOP mekanisme peningkatan layanan
5. Perlu dilakukan perbandingan tingkat layanan
6. Adanya SOP Katalog Layanan
7. Identifikasi setiap komponen layanan menjadi dokumen baku
8. Adanya SOP penerapan ITSC
9. Adanya *tools* atau alat bantu untuk mendukung SLM
10. Adanya alat atau metode untuk melakukan penilaian resiko
11. Adanya pengelolaan informasi untuk penawaran layanan standar
12. Tren permintaan tingkat layanan perlu dilakukan secara berkala
13. Tren kepuasan pelanggan harus dilakukan dan dipantau secara berkala
14. Survei tingkat kepuasan pengguna dilakukan secara berkala dan terus menerus
15. Pemantauan persepsi nilai pengguna harus dilakukan secara berkala untuk meningkatkan layanan

5.2.2. Manajemen Rilis dan Penerapan

Berikut rekomendasi yang diberikan terkait manajemen rilis dan penerapan.

1. Adanya dokumentasi item konfigurasi lampau dan terkini
2. Adanya pemantauan dan pengendalian media fisik terkait perangkat lunak item konfigurasi secara berkala
3. Adanya SOP Pendaftaran perangkat lunak item konfigurasi

4. Adanya SOP pengaktifan perangkat lunak
5. Adanya SOP pemantauan/monev distribusi produk
6. Usulan anggaran khusus untuk pembelian lisensi dan prosedur pemanfaatannya
7. Prosedur perekaman dan pemeriksaan catatan item konfigurasi perangkat lunak
8. Laporan dibuat secara teratur dan terdokumentasi dengan baik
9. Penerapan standar dan kriteria kualitas untuk manajemen rilis
10. Penetapan dan peninjauan target atau tujuan untuk manajemen rilis harus terdokumentasi dan dilakukan secara berkala
11. Mempunyai alat atau aplikasi khusus untuk mendukung proses distribusi dan kontrol perangkat lunak
12. Adanya manajemen rilis untuk lisensi perangkat lunak
13. Adanya pengelolaan dan prosedur rilis perangkat lunak yang gagal
14. Adanya informasi/dokumentasi mengenai pelanggaran lisensi dan tindak lanjutnya
15. Dokumentasi dan prosedur penghapusan item konfigurasi yang berlebihan
16. Adanya koordinasi dengan pihak lain terkait catatan perubahan untuk item konfigurasi yang baru/diubah
17. Perlu keterlibatan pihak lain dalam melakukan verifikasi untuk kontrol dan distribusi perangkat lunak
18. Perlu keterlibatan pihak lain dalam membahas pemadaman yang diperlukan untuk memfasilitasi distribusi item konfigurasi
19. Pemantauan tren kepuasan pengguna harus dilakukan secara berkala
20. Monev persepsi nilai pengguna terhadap layanan yang diberikan harus dilakukan secara berkala

5.2.3. Manajemen Insiden

Berikut rekomendasi yang diberikan terkait manajemen insiden.

1. Penguatan fungsi *service desk* untuk penilaian dan klasifikasi insiden
2. Program edukasi dan pelatihan manajemen insiden harus dilakukan secara menyeluruh dan kepada semua pihak terkait
3. Adanya prosedur untuk mengklasifikasikan insiden secara detil dan rinci beserta penentuan prioritas dan dampak
4. Adanya SOP penetapan, pemantauan, dan penyelesaian tindak lanjut dari insiden
5. Adanya SOP *closure insiden*
6. Perlu adanya *study of workload mix*
7. Perlu dibentuk tim khusus resolusi penanganan insiden
8. Resolusi insiden harus dilaksanakan secara menyeluruh
9. Laporan insiden harus dibuat secara rutin dan berkala
10. Penambahan analisis *workload* dalam penentuan tingkatan staf
11. Perlu adanya review secara menyeluruh terkait eskalasi penanganan insiden dari manajemen
12. Perlu adanya standar dan kualitas lainnya berbasis aplikasi untuk melakukan registrasi insiden
13. Perlu adanya pelatihan kegiatan manajemen insiden secara profesional
14. Target manajemen insiden perlu ditelaah secara menyeluruh
15. Mempunyai alat atau aplikasi untuk mendukung fungsi manajemen insiden
16. Insiden yang ditangani perlu dipresentasikan kepada manajemen dan di tingkat pimpinan

17. Insiden yang ditangani perlu dipresentasikan kepada manajemen dan di tingkat pimpinan
18. Memiliki antar muka untuk komunikasi antara *service desk* dan manajemen insiden
19. Perlu dilakukan survei kepuasan pengguna terkait insiden yang terjadi
20. Monev persepsi nilai pengguna terhadap layanan yang diberikan harus dilakukan secara berkala



Tabel 69. Hasil Temuan dan Rekomendasi Manajemen Tingkat Layanan

Level	Temuan	Rekomendasi
<i>Level 1.5: Management Intent</i>	Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) selama ini belum pernah direvisi	Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) perlu direvisi secara berkala
<i>Level 2: Process Capability</i>	Belum semua permintaan layanan pelanggan diverifikasi	Semua permintaan layanan pelanggan harus diverifikasi
	Belum adanya SOP baku untuk penetapan SLA	Adanya SOP baku untuk penetapan SLA
	Belum ada mekanisme baku, hanya sebatas dokumen kustomisasi	Adanya SOP mekanisme peningkatan layanan
<i>Level 2.5: Internal Integration</i>	Tidak pernah dilakukan perbandingan	Perlu dilakukan perbandingan tingkat layanan
	Katalog layanan belum terdokumentasi dengan baik	Adanya SOP Katalog Layanan
<i>Level 3: Products</i>	Komponen layanan belum diidentifikasi sebagai item konfigurasi (CI)	Identifikasi setiap komponen layanan menjadi dokumen baku
<i>Level 3.5: Quality Control</i>	Belum ada standar baku untuk penerapan ITSC	Adanya SOP penerapan ITSC
	Belum mempunyai alat khusus untuk mendukung SLM	Adanya <i>tools</i> atau alat bantu untuk mendukung SLM
	Penilaian resiko belum pernah dilakukan	Adanya alat atau metode untuk melakukan penilaian resiko
<i>Level 4: Management Information</i>	Dokumen penawaran layanan standar belum dikelola dengan baik	Adanya pengelolaan informasi untuk penawaran layanan standar
	Tren permintaan tingkat layanan belum dilakukan secara berkala	Tren permintaan tingkat layanan perlu dilakukan secara berkala

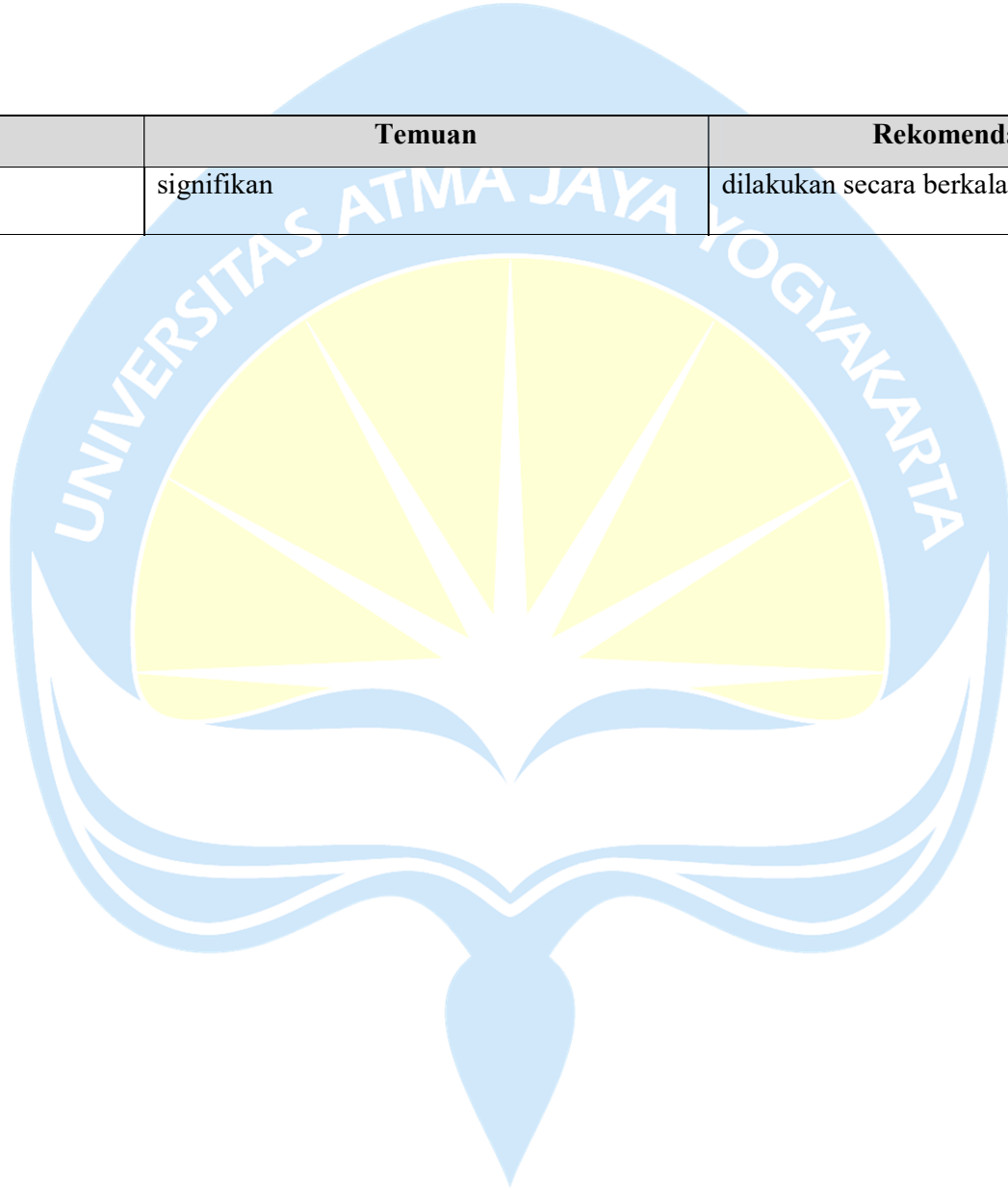
Level	Temuan	Rekomendasi
<i>Level 5: Pengguna Interface</i>	Tren kepuasan pelanggan belum dipantau secara berkala	Tren kepuasan pelanggan harus dilakukan dan dipantau secara berkala
	Survei tingkat kepuasan pengguna dilakukan apabila ada kebutuhan	Survei tingkat kepuasan pengguna dilakukan secara berkala dan terus menerus
	Pemantauan persepsi nilai pengguna jarang dilakukan	Pemantauan persepsi nilai pengguna harus dilakukan secara berkala untuk meningkatkan layanan

Tabel 70. Hasil Temuan dan Rekomendasi Manajemen Rilis dan Penerapan

Level	Temuan	Rekomendasi
<i>Level 1: Pre-requisites</i>	Item konfigurasi belum terdokumentasi	Dokumen item konfigurasi lampau dan terkini
	Media fisik sebatas untuk proses dan <i>backup</i>	Adanya pemantauan dan pengendalian media fisik terkait perangkat lunak item konfigurasi secara berkala
<i>Level 1.5: Management Intent</i>	Belum memiliki SOP pendaftaran perangkat lunak item konfigurasi	Adanya SOP Pendaftaran perangkat lunak item konfigurasi
<i>Level 2: Process Capability</i>	Pengaktifan perangkat lunak masih sebatas dokumen disposisi	Adanya SOP pengaktifan perangkat lunak
	Pemantauan masih dilakukan apabila ada kebutuhan	Adanya SOP pemantauan/monev distribusi produk
	Perangkat lunak belum sepenuhnya menggunakan lisensi, masih bersifat <i>open source</i>	Usulan anggaran khusus untuk pembelian lisensi dan prosedur pemanfaatannya
<i>Level 2.5: Internal Integration</i>	Informasi lisensi belum terekam dan diperiksa	Prosedur perekaman dan pemeriksaan catatan item konfigurasi perangkat lunak
<i>Level 3: Products</i>	Laporan belum dibuat secara teratur	Laporan dibuat secara teratur dan terdokumentasi dengan baik
<i>Level 3.5: Quality Control</i>	Standar dan kriteria baru terdokumentasikan, belum diterapkan secara menyeluruh	Penerapan standar dan kriteria kualitas untuk manajemen rilis
	Target dan tujuan manajemen rilis belum ditetapkan dan ditinjau secara berkala	Penetapan dan peninjauan target atau tujuan untuk manajemen rilis harus terdokumentasi dan dilakukan secara berkala

Level	Temuan	Rekomendasi
	Belum mempunyai alat atau aplikasi khusus untuk mendukung proses distribusi dan kontrol perangkat lunak	Mempunyai alat atau aplikasi khusus untuk mendukung proses distribusi dan kontrol perangkat lunak
<i>Level 4: Management Information</i>	Kebanyakan aplikasi masih berbasis <i>open source</i>	Adanya manajemen rilis untuk lisensi perangkat lunak
	Distribusi perangkat lunak yang gagal hanya sebatas terdokumentasi, belum dikelola secara baik	Adanya pengelolaan dan prosedur rilis perangkat lunak yang gagal
	Tidak ada tindak lanjut untuk pelanggaran lisensi	Adanya informasi/dokumentasi mengenai pelanggaran lisensi dan tindak lanjutnya
	Identifikasi dan penghapusan CI yang berlebihan belum dilakukan	Dokumentasi dan prosedur penghapusan CI yang berlebihan
<i>Level 4.5: External Integration</i>	Catatan perubahan untuk CI yang baru/diubah masih bersifat terpusat, belum ada koordinasi dengan pihak lain	Adanya koordinasi dengan pihak lain terkait catatan perubahan untuk CI yang baru/diubah
	Kontrol dan distribusi perangkat lunak masih bersifat terpusat dan belum ada verifikasi dari pihak lain	Perlu keterlibatan pihak lain dalam melakukan verifikasi untuk kontrol dan distribusi perangkat lunak
	Proses pemadaman distribusi CI masih dilakukan secara terpusat, belum ada koordinasi dengan pihak lain	Perlu keterlibatan pihak lain dalam membahas pemadaman yang diperlukan untuk memfasilitasi distribusi CI
<i>Level 5: Pengguna Interface</i>	Tren kepuasan pengguna belum dilakukan secara berkala	Pemantauan tren kepuasan pengguna harus dilakukan secara berkala
	Persepsi nilai pelanggan terhadap layanan yang diberikan belum dilakukan secara	Monev persepsi nilai pengguna terhadap layanan yang diberikan harus

Level	Temuan	Rekomendasi
	signifikan	dilakukan secara berkala

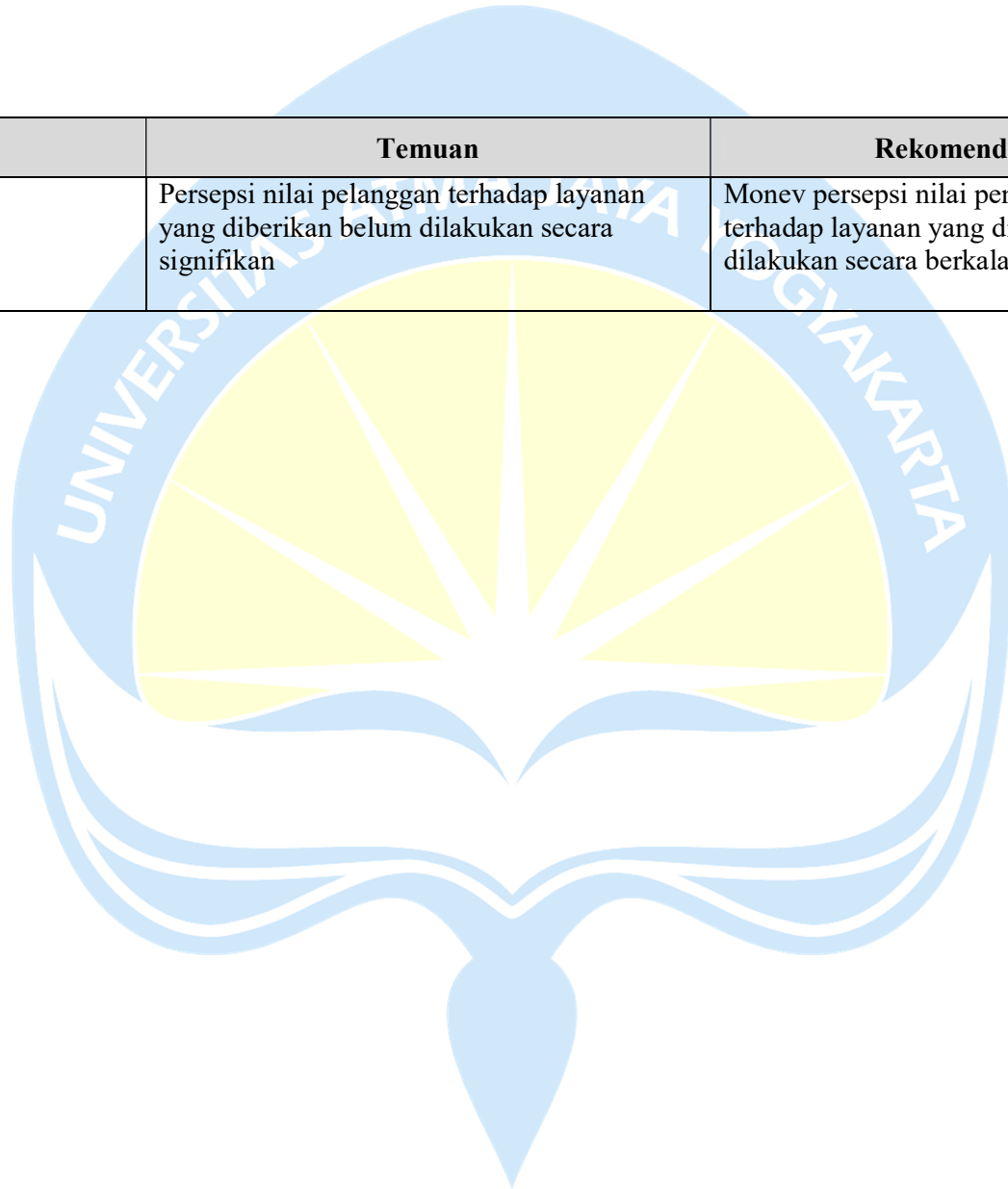


Tabel 71. Hasil Temuan dan Rekomendasi Manajemen Insiden

Level	Temuan	Rekomendasi
<i>Level 1: Pre-requisites</i>	Penilaian awal dan klasifikasi dilakukan langsung oleh operator	Penguatan fungsi <i>service desk</i> untuk penilaian dan klasifikasi insiden
<i>Level 1.5: Management Intent</i>	Program edukasi dan pelatihan baru dilakukan di dalam internal manajemen insiden	Program edukasi dan pelatihan manajemen insiden harus dilakukan secara menyeluruh dan kepada semua pihak terkait
<i>Level 2: Process Capability</i>	Insiden belum diklasifikasikan secara detail dan rinci, baru sebatas penentuan tingkat prioritas	Adanya prosedur untuk mengklasifikasikan insiden secara detail dan rinci beserta penentuan prioritas dan dampak
	Belum ada SOP baku untuk pemantauan insiden, baru sebatas penetapan dan tindak lanjut	Adanya SOP penetapan, pemantauan, dan penyelesaian tindak lanjut dari insiden
	Belum ada prosedur baku untuk <i>closure insiden</i>	Adanya SOP <i>closure insiden</i>
	Belum ada <i>study of workload mix</i>	Perlu adanya <i>study of workload mix</i>
<i>Level 2.5: Internal Integration</i>	Resolusi insiden hanya dilakukan oleh UPT Pusat Komputer, belum ada tim khusus resolusi insiden	Perlu dibentuk tim khusus resolusi penanganan insiden
<i>Level 3: Products</i>	Resolusi insiden belum dilaksanakan secara menyeluruh	Resolusi insiden harus dilaksanakan secara menyeluruh
	Laporan insiden belum dibuat secara rutin, masih bersifat sporadic	Laporan insiden harus dibuat secara rutin dan berkala

Level	Temuan	Rekomendasi
	Penentuan tingkatan staf masih dilakukan sesuai beban kerja	Penambahan analisis <i>workload</i> dalam penentuan tingkatan staf
	<i>Review</i> dari manajemen masih bersifat global	Perlu adanya <i>review</i> secara menyeluruh terkait eskalasi penanganan insiden dari manajemen
<i>Level 3.5: Quality Control</i>	Belum ada standar dan kualitas lainnya berbasis aplikasi untuk melakukan registrasi insiden	Perlu adanya standar dan kualitas lainnya berbasis aplikasi untuk melakukan registrasi insiden
	Personil yang bertanggung jawab untuk kegiatan manajemen insiden belum terlatih secara profesional	Perlu adanya pelatihan kegiatan manajemen insiden secara profesional
	Target manajemen insiden belum pernah ditelaah secara menyeluruh	Target manajemen insiden perlu ditelaah secara menyeluruh
	Fungsi manajemen insiden masih dilakukan secara manual	Mempunyai alat atau aplikasi untuk mendukung fungsi manajemen insiden
<i>Level 4: Management Information</i>	Insiden yang ditangani hanya dipresentasikan sesuai kebutuhan manajemen atau di tingkat pimpinan	Insiden yang ditangani perlu dipresentasikan kepada manajemen dan di tingkat pimpinan
	Insiden yang ditangani hanya dipresentasikan sesuai kebutuhan manajemen atau di tingkat pimpinan	Insiden yang ditangani perlu dipresentasikan kepada manajemen dan di tingkat pimpinan
<i>Level 4.5: External Integration</i>	Komunikasi hanya dilakukan sesuai kebutuhan	Memiliki antar muka untuk komunikasi antara <i>service desk</i> dan manajemen insiden
<i>Level 5: Pengguna Interface</i>	Insiden masih dikelola secara internal	Perlu dilakukan survei kepuasan pengguna terkait insiden yang terjadi

Level	Temuan	Rekomendasi
	Persepsi nilai pelanggan terhadap layanan yang diberikan belum dilakukan secara signifikan	Monev persepsi nilai pengguna terhadap layanan yang diberikan harus dilakukan secara berkala



DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. de S. Mussa, R. G. Cordeiro, and H. Da Hora, "Attributes of IT certifications aligned to organizations' needs," vol. 16, no. 2, pp. 506 – 526, 2021, doi: 10.1108/JM2-02-2019-0031.
- [2] A. Limanto *et al.*, "A study of Information Technology Infrastructure Library (ITIL) framework implementation at the various business field in Indonesia," *2017 5th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2017*, pp. 1–4, 2017, doi: 10.1109/CITSM.2017.8089244.
- [3] S. L. L. Correa and M. P. Mexas, "Implementation of the Service Center according to best practices recommended by ITIL (the case of HU-UFJF)," *IEEE Lat. Am. Trans.*, vol. 16, no. 6, pp. 1809–1816, 2018, doi: 10.1109/tla.2018.8444403.
- [4] A. D. Suryawan and Veronica, "Information Technology Service Performance Management Using COBIT and ITIL Frameworks : A Case Study," *Proc. 2018 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2018*, no. September, pp. 223–228, 2018, doi: 10.1109/ICIMTech.2018.8528197.
- [5] itSMF, *An Introductory Overview of ITIL® V3 Version 1.0*. The UK Chapter of the itSMF, 2007. doi: 10.1080/13642818708208530.
- [6] ISI Yogyakarta, "Renstra Institut Seni Indonesia Yogyakarta." <https://pandu.isi.ac.id/renstra/>
- [7] S. Umaroh and M. M. Barmawi, "Delone and mclean model of academic information system success," *EEA - Electroteh. Electron. Autom.*, vol. 69, no. 2, pp. 92 – 101, 2021, [Online]. Available: <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85108287587&doi=10.46904%2Feea.21.69.2.11080011&partnerID=40&md5=75cdfa45fa12492d090d9d7f49c653ec>
- [8] R. Pereira and M. Mira Da Silva, "Designing a new integrated IT Governance and IT Management framework based on both scientific and practitioner viewpoint," *Int. J. Enterp. Inf. Syst.*, vol. 8, no. 4, pp. 1–43, 2012, doi: 10.4018/jeis.2012100101.
- [9] M. Marrone, F. Gacenga, A. Cater-Steel, and L. Kolbe, "IT service management: A cross-national study of ITIL adoption," *Commun. Assoc. Inf. Syst.*, vol. 34, no. 1, pp. 865–892, 2014, doi: 10.17705/1cais.03449.
- [10] S. Rouhani and A. Z. Ravasan, "A Fuzzy TOPSIS based Approach for ITSM Software Selection," *Int. J. It/bus. Alignment Gov.*, vol. 5, no. 2, pp. 1–26, 2014, doi: 10.4018/ijitbag.2014070101.
- [11] TSO, *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*, no. United Kingdom: 2007.
- [12] N. J. Cruz-Hinojosa and J. A. Gutiérrez-De-Mesa, "Literature review of the situation research faces in the application of ITIL in Small and Medium Enterprises," *Comput. Stand. Interfaces*, vol. 48, pp. 124–138, 2016, doi: 10.1016/j.csi.2016.05.001.
- [13] M. A. Lohana Lema1, José-Antonio Calvo-Manzano1, Ricardo Colomo-Palacios2,* , "ITIL in small to medium-sized enterprises software companies: towards an implementation sequence," *J. Softw. Evol. Process*, vol. 27, no. 8, pp. 528–538, 2015, doi: 10.1002/smr.
- [14] J. Wulf, T. J. Winkler, and W. Brenner, "Measuring IT Service Management Capability : Scale Development and Empirical Validation," *12th Onternational Conf. Wirtschaftsinformatok*, pp. 630–644, 2015.
- [15] B. McNaughton, P. Ray, and L. Lewis, "Designing an evaluation framework for IT service management," *Inf. Manag.*, vol. 47, no. 4, pp. 219–225, 2010, doi: 10.1016/j.im.2010.02.003.
- [16] J. Iden and T. R. Eikebrokk, "Implementing IT Service Management: A systematic

- literature review,” *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 33, no. 3, pp. 512–523, 2013, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2013.01.004.
- [17] R. A. I. Yudi Syahrullah, April Yanti, Tigar Putri Adhiana, “GAP analysis of Higher Education Quality Assurance System Implementation against Educational Organization Management Standards ISO 21001:2018,” *Oper. Excell. Appl. Ind. Eng.*, vol. 14(1), no. May, pp. 67–77, 2022.
- [18] E. Wibisono, “The new management system ISO 21001:2018: What and why educational organizations should adopt it,” *Proceeding 11th Int. Semin. Ind. Eng. Manag.*, no. July, pp. 60–73, 2018.
- [19] ISO, “ISO 21001 Briefing Notes,” *Iso.org*, 2018, [Online]. Available: <https://www.iso.org/standard/66266.html>
- [20] V. V. Silaeva and V. P. Semenov, “Internal Education Quality Assurance through Standardization of Educational Organization Management System,” *Proc. 2018 Int. Conf. 'Quality Manag. Transp. Inf. Secur. Inf. Technol. IT QM IS 2018*, pp. 70–73, 2018, doi: 10.1109/ITMQIS.2018.8525083.
- [21] M. A. Pratiwi and A. R. Tanaamah, “Analysis of IT Service Management in the Salatigaku Application Using the Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3,” *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no. 1, pp. 33–43, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.38.
- [22] A. B. Febriant, Y. T. Mursityo, and A. Rachmadi, “Evaluasi Maturity Level Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada 24Slides Corporation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5608–5615, 2019.
- [23] I. B. Suban and A. W. R. Emanuel, “Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus: Perpustakaan UAJY),” *J. Inform.*, no. August 2021, 2020, doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- [24] R. Setyadi and E. Priyatiningsih, “Maturity Level of ITSM Analysis Using ITIL V3 Framework in State Electricity Enterprise Purwokerto,” *JUITA J. Inform.*, vol. 9, no. 1, p. 77, 2021, doi: 10.30595/juita.v9i1.9594.
- [25] Y. Handoko, “Pemanfaatan ITIL v3 untuk Mengatasi Masalah Layanan TI pada Sistem Terintegrasi di Perguruan Tinggi Using ITIL v3 to Solve IT Service Problem in Integration System at Universities,” *Pros. SAINTIKS FTIK UNIKOM*, vol. 2, 2017.
- [26] M. K. Anam, N. Lizarti, and A. N. Ulfah, “Analisa Tingkat Kematangan Sistem Informasi Akademik STMIK Amik Riau Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation,” *Fountain Informatics J.*, vol. 4, no. 1, p. 8, 2019, doi: 10.21111/fij.v4i1.2810.
- [27] R. Rahmadii and A. Iskandar, “Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 21001:2018 dengan Metode Gap Analysis (Studi Kasus pada Akademi Telkom Jakarta),” *J. Informatics Commun. Technol.*, vol. 2, no. 1, pp. 49–58, 2020, doi: 10.52661/j_ict.v2i1.49.
- [28] U. Islam, N. Alauddin, and B. S. Nasional, “Eksistensi penerapan sistem manajemen pendidikan tinggi berdasarkan sni iso 21001:2018,” vol. VI, no. 2, pp. 390–405, 2022.
- [29] B. Al Faruq, “Integration of ITIL V3, ISO 20000 & ISO 27001:2013 for IT Services and Security Management System,” *Int. J. Adv. Trends Comput. Sci. Eng.*, vol. 9, no. 3, pp. 3514–3531, 2020, doi: 10.30534/ijatcse/2020/157932020.
- [30] Y. T. Wiranti *et al.*, “Managing Service Level for Academic Information System Help Desk for XYZ University Based on ITIL V3 Framework,” *2020 5th Int. Conf. Informatics Comput. ICIC 2020*, 2020, doi: 10.1109/ICIC50835.2020.9288592.

- [31] L. W. Santoso, "ITIL Service Management Model for E-learning," *J. Adv. Res. Dyn. Control Syst. Res. Dyn. Control Syst.*, vol. 11, no. 6, 2019.
- [32] V. R. Palilingan and J. R. Batmetan, "Incident Management in Academic Information System using ITIL Framework," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 306, no. 1, 2018, doi: 10.1088/1757-899X/306/1/012110.
- [33] J. Vilchez-Sandoval, J. Vasquez-Paragulla, L. Andrade-Arenas, and W. Cortez-Maldonado, "Appraisal of the provision of educational products and services according to the ISO-21001 standard in the faculty of sciences and engineering from the Sciences and Humanities University," *EDUNINE 2020 - 4th IEEE World Eng. Educ. Conf. Challenges Educ. Eng. Comput. Technol. without Exclusions Innov. Era Ind. Revolut. 4.0, Proc.*, pp. 3–6, 2020, doi: 10.1109/EDUNINE48860.2020.9149520.
- [34] T. M. Sitorus, "Penyelarasan ISO 21001:2018 Dengan Peraturan Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 3 Tahun 2020," *JAS-PT (Jurnal Anal. Sist. Pendidik. Tinggi Indones.*, vol. 5, no. 2, p. 41, 2021, doi: 10.36339/jaspt.v5i2.524.
- [35] M. Benz-Camino, M. T. Ramírez-Valdivia, M. Morales-Casetti, and D. Sirias, "Lessons learned designing and implementing a quality assurance system in an industrial engineering school," *Qual. Assur. Educ.*, 2022, doi: 10.1108/QAE-06-2022-0119.
- [36] D. D. Gilbert, "ISO Alongside, Instead, or Inside? The potential of ISO 21001:2018 to change and challenge higher education accreditation," *Int. J. Bus. Appl. Soc. Sci.*, pp. 45–52, 2020, doi: 10.33642/ijbass.v6n10p5.
- [37] S. De Haes, W. Van Grembergen, and R. S. Debreceeny, "COBIT 5 and enterprise governance of information technology: Building blocks and research opportunities," *J. Inf. Syst.*, vol. 27, no. 1, pp. 307–324, 2013, doi: 10.2308/isys-50422.
- [38] International Organization for Standardization/International Electrotechnical Commission (ISO/IEC), "ISO/IEC 38500 Corporate Governance of Information Technology," 2008
- [39] L. Conger, Sue; Winniford, MaryAnne; and Erickson-Harris, "Service Management in Operations," *AMCIS 2008 Proceedings*. 362, 2008.
- [40] H. T. Sukmana, L. K. Wardhani, R. Argantone, and K. Lee, "The Evaluation of ITSM Open Source Software for Small Medium Organizations Based on ITIL v.3 Criteria using AHP Method," *Int. J. Control Autom.*, vol. 10, no. 7, pp. 203–216, 2017, doi: 10.14257/ijca.2017.10.7.17.
- [41] J. L. Rubio-Sánchez, M. Arcilla-Cobián, and T. San Feliu, "Analysis about the implementation level of ITIL in SMEs," *Adv. Intell. Syst. Comput.*, vol. 537, pp. 13–22, 2017, doi: 10.1007/978-3-319-48523-2_2.
- [42] A. Hochstein, R. Zarnekow, and W. Brenner, "Evaluation of service-oriented IT management in practice," in *Proceedings of ICSSSM '05. 2005 International Conference on Services Systems and Services Management, 2005.*, 2005, vol. 1, pp. 80-84 Vol. 1. doi: 10.1109/ICSSSM.2005.1499439.
- [43] H. Gunawan, "Strategic Management for IT Services Using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework," *Proc. 2019 Int. Conf. Inf. Manag. Technol. ICIMTech 2019*, vol. 1, no. August, pp. 362–366, 2019, doi: 10.1109/ICIMTech.2019.8843711.
- [44] J. S. Rudd, C., "ITIL® maturity model and self-assessment service: User guide," *AXELOS Limited, Norwich, UK*, no. October, pp. 1–11, 2013.
- [45] ISO, "ISO 21001 Briefing Notes," *Iso.org*, 2018.
- [46] N. Hidayati, T. E. Pragita, and W. S. Sar, *PANDUAN PENERAPAN SNI ISO 21001:2018*

- SISTEM MANAJEMEN ORGANISASI PENDIDIKAN*. Badan Standarisasi Nasional, 2020.
- [47] Rendi Mahendra, “Pengertian Annex SL dalam Sistem Manajemen ISO,” *ISO Center Indonesia*, 2017. <https://isoindonesiacenter.com/pengertian-annex-sl-dalam-sistem-manajemen-iso/>
- [48] Bayu Sukmaangara, “Kode Dokumen ISO 21001:2018,” *Kumpulan Artikel Website LPM*, 2022.
- [49] ISO, “ISO 21001:2018(en) Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use,” *Iso.org*. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:21001:ed-1:v1:en>
- [50] ISO, “ISO 21001:2018(en) Educational organizations — Management systems for educational organizations — Requirements with guidance for use,” *Iso.org*.
- [51] S. Kent, “OGC Self-Assessment Questionnaire,” *Hendershott Consulting Inc.* https://hci-til.com/options_assessment.html
- [52] I. Wilson, “Service Support Assessment,” *OGC, Res. \& Guid. (WFD), Norwich*, 2001.
- [53] A. Herdiyanti, “Penilaian Service Desk Layanan Teknologi Informasi Menggunakan OGC Self-Assessment Berbasis ITIL,” *Semin. Nas. Sist. Inf. Indones.*, no. November, pp. 1–8, 2018, [Online]. Available: <https://docplayer.info/110669467-Penilaian-service-desk-layanan-teknologi-informasi-menggunakan-ogc-self-assessment-berbasis-til.html>
- [54] O. G. C.-O. of Government Commerce, *ITIL service lifecycle publication suite*. Stationery Office, 2007.
- [55] Institut Seni Indonesia Yogyakarta, “Panduan dan Peraturan Akademik,” 2020.
- [56] P. Sugiyono, *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017.
- [57] I. A. Noeraini and Sugiyono, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya,” *Ilmu dan Ris. Manajemen, ISSN 2461-0593*, vol. 5, no. 5, pp. 1–17, 2016.
- [58] I. B. Suban, A. Wahyu, and R. Emanuel, “Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI (Studi Kasus : Perpustakaan UAJY),” *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 5, no. 2, pp. 59–63, 2020, doi: 10.30591/jpit.v5i2.1844.
- [59] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [60] M. T. Puth, M. Neuhäuser, and G. D. Ruxton, “Effective use of Pearson’s product-moment correlation coefficient,” *Anim. Behav.*, vol. 93, pp. 183–189, 2014, doi: 10.1016/j.anbehav.2014.05.003.
- [61] I. Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate denngan Program IBM SPSS 23.” Badan Penerbit UNDIP, 2019.
- [62] W. W. A. Paramesti *et al.*, “Evaluasi Incident Management Dan Problem Management Pada Bank Mandiri Unit Electronic Channel Operations (Eco) Region Ix Kalimantan Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 9, pp. 8487–8495, 2019.
- [63] J. J. Tejada, J. Raymond, and B. Punzalan, “On the Misuse of Slovin’s Formula,” *Philipp. Stat.*, vol. 61, no. 1, p. 8, 2012.
- [64] William H. DeLone; Ephraim R. McLean, “Information systems success: The quest for the dependent variable,” *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 68–95, 1992.
- [65] and E. R. M. DeLone, William H., “The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi:

- 10.1016/0012-1606(78)90250-6.
- [66] SPSS Indonesia, “Distribusi Nilai r tabel,” 2010. <https://www.spssindonesia.com/2014/02/download-distribusi-nilai-tabel.html>
- [67] A. F. Wijaya, M. N. N. Sitokdana, and P. Hapsari, “Analysis of Information Technology Services Management using the ITIL V3 Domain Service Operation Framework on SIMDA (Case Study: Boyolali Regency Inspectorate),” vol. 100, no. 41, pp. 126–131, 2019, doi: 10.2991/icoi-19.2019.23.



LAMPIRAN

- A. Berita Acara Kegiatan Wawancara Manajemen Tingkat Layanan
- B. Berita Acara Kegiatan Wawancara Manajemen Rilis dan Penerapan
- C. Berita Acara Kegiatan Wawancara Manajemen Insiden
- D. Daftar Katalog Layanan
- E. SOP Heregistrasi
- F. Form RFC Kustomisasi



BERITA ACARA KEGIATAN

PELAKSANAAN WAWANCARA MANAJEMEN TINGKAT LAYANAN


Nama : Tri Purnomo, S.Sn
Jabatan : Subkoordinator Pendidikan dan Evaluasi
Hari, Tanggal : Rabu, 21 Juni 2023
Waktu : 09.00 s.d 11.30 WIB
Tempat : Ruang Pendidikan BAAKPSI Rektorat ISI Yogyakarta

Kegiatan diawali dengan penjelasan tentang maksud dan tujuan dilakukan wawancara kepada narasumber mengenai asesmen manajemen tingkat layanan pengelolaan sistem informasi akademik, Selanjutnya sekilas gambaran mengenai kerangka kerja ITIL v3 dan ISO 21001. Narasumber diminta untuk memberikan informasi dan prosedur untuk pengelolaan sistem informasi akademik yang sedang berjalan terkait dengan tingkat pelayanan kepada pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa. Kemudian dilakukan proses wawancara berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan standar pertanyaan ITIL v3 *maturity level self-assessment* pada proses manajemen tingkat layanan. Narasumber menjawab semua pertanyaan dan menyerahkan bukti pendukung sebagai verifikasi pertanggungjawaban (*terlampir*).


Yogyakarta, 21 Juni 2023

Mengetahui,

Narasumber,


Tri Purnomo, S.Sn
NIP. 197802212005011003

Pewawancara,


Nugroho

BERITA ACARA KEGIATAN

PELAKSANAAN WAWANCARA MANAJEMEN RILIS DAN PENERAPAN

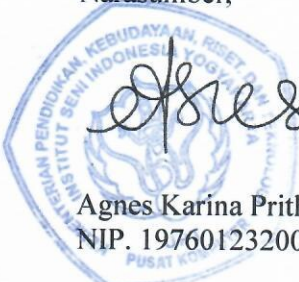

Nama : Agnes Karina Pritha Atmani, M.T.I
Jabatan : Kepala UPT Pusat Komputer
Hari, Tanggal : Kamis, 22 Juni 2023
Waktu : 09.00 s.d 11.30 WIB
Tempat : Ruang Administrasi UPT Pusat Komputer ISI Yogyakarta

Kegiatan diawali dengan penjelasan tentang maksud dan tujuan dilakukan wawancara kepada narasumber mengenai asesmen manajemen rilis dan penerapan pengelolaan sistem informasi akademik, Selanjutnya sekilas gambaran mengenai kerangka kerja ITIL v3 dan ISO 21001. Narasumber diminta untuk memberikan informasi dan prosedur untuk pengelolaan sistem informasi akademik yang sedang berjalan terkait dengan tingkat pelayanan kepada pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa. Kemudian dilakukan proses wawancara berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan standar pertanyaan ITIL v3 *maturity level self-assessment* pada proses manajemen rilis dan penerapan. Narasumber menjawab semua pertanyaan dan menyerahkan bukti pendukung sebagai verifikasi pertanggungjawaban (*terlampir*).

Yogyakarta, 23 Juni 2023

Mengetahui,

Narasumber,



Agnes Karina Pritha Atmani, M.T.I
NIP. 197601232009122003

Pewawancara,

Nugroho

BERITA ACARA KEGIATAN
PELAKSANAAN WAWANCARA MANAJEMEN INSIDEN

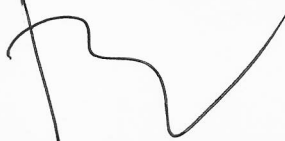
Nama : Indra Gunawan, S.ST
Jabatan : Pengelola Data Akademik / Operator *Back Office* SIAK
Hari, Tanggal : Jumat, 23 Juni 2023
Waktu : 09.00 s.d 11.30 WIB
Tempat : Ruang Akademik Dekanat FSR ISI Yogyakarta

Kegiatan diawali dengan penjelasan tentang maksud dan tujuan dilakukan wawancara kepada narasumber mengenai asesmen tingkat pelayanan pengelolaan sistem informasi akademik, Selanjutnya sekilas gambaran mengenai kerangka kerja ITIL v3 dan ISO 21001. Narasumber diminta untuk memberikan informasi dan prosedur untuk pengelolaan insiden terhadap sistem informasi akademik yang telah terjadi terkait dengan pencatatan, penanganan, dan penyelesaian insiden. Kemudian dilakukan proses wawancara berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan standar pertanyaan ITIL v3 *maturity level self-assessment* pada proses manajemen insiden. Narasumber menjawab semua pertanyaan dan menyerahkan bukti pendukung sebagai verifikasi pertanggungjawaban.

Yogyakarta, 23 Juni 2023

Mengetahui,

Narasumber



Indra Gunawan, S.ST
NIP. 198204182005011002

Pewawancara,



Nugroho

DAFTAR KATALOG LAYANAN ISI YOGYAKARTA [IT4]

1. BAKPSI

1.1 BAGIAN PENDIDIKAN

- 1.1.1 Evaluasi Masa Studi
- 1.1.2 Ujian Tugas Akhir
- 1.1.3 Heregistrasi
- 1.1.4 Penyusunan Jadwal Kuliah
- 1.1.5 Legalisir Ijazah dan Transkrip P
- 1.1.6 Ijin Penelitian Tugas Akhir
- 1.1.7 Penerimaan Mahasiswa Baru P
- 1.1.8 Pameran dan Penayangan Karya
- 1.1.9 Penandatanganan MoU
- 1.1.10 Surat Keterangan Mahasiswa Aktif Kuliah
- 1.1.11 Pembuat Surat Keterangan Pendamping Ijazah
- 1.1.12 Surat Keterangan Lulus Sementara
- 1.1.13 Pelaksanaan Wisuda
- 1.1.14 Laporan Data PD Dikti
- 1.1.15 Pembuatan Kalender Akademik
- 1.1.16 Pembuatan Kartu Mahasiswa
- 1.1.17 Pelayanan KRS

1.2 BAGIAN KEMAHASISWAAN & ALUMNI

- 1.2.1 Pemilihan Mahasiswa Berprestasi
- 1.2.2 Pengelolaan Beasiswa
- 1.2.3 Pembentukan Unit Kegiatan Mahasiswa
- 1.2.4 Pendataan Alumni
- 1.2.5 Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru

1.3 BAGIAN PERENCANAAN

- 1.3.1 Penyusunan RKA-KL Revisi POK
- 1.3.2 Penyusunan RKA-KL Revisi DIPA
- 1.3.3 Penyusunan Target PNBPN
- 1.3.4 Penyusunan RKA-KL Pagu Indikatif
- 1.3.5 Penyusunan RKA-KL Pagu Anggaran
- 1.3.6 Penyusunan RKA-KL Pagu Alokasi
- 1.3.7 Penyusunan Laporan Kinerja
- 1.3.8 Penyusunan Dokumen Monev Penggunaan Anggaran
- 1.3.9 Penyusunan Perjanjian Kerja dan Rencana Aksi
- 1.3.10 Capaian Kinerja Triwulan Aplikasi SIMONEV
- 1.3.11 Reviu RKAKL dan Data Dukung
- 1.3.12 Penelaah Dokumen RKAKL dan Data Dukung

1.4 Kerjasama

- 1.4.1 Pembuatan Siaran Pers
- 1.4.2 Penyusunan Dokumen Kerja Sama
- 1.4.3 Pengajuan Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri
Sistem Pelaporan Kerja Sama Perguruan Tinggi
Penerbitan Izin Belajar Mahasiswa Asing
Beasiswa Pendidikan Pascasarjana Luar Negeri (BPP-LN)

2. BAUK

2.1 BAGIAN TATA USAHA

- 2.1.1 Tata Usaha
 - 2.1.1.1 Pengelolaan Surat Masuk
 - 2.1.1.2 Pengelolaan Surat Keluar
 - 2.1.1.3 Pengiriman Surat Masuk & Surat Keluar
- 2.1.2 Sekretaris Pimpinan

2.2 BAGIAN TATA LAKSANA

- 2.2.1 Penyusunan Peraturan
 - 2.2.1.1 Pembuatan Surat Keputusan Rektor
 - 2.2.1.2 Pembuatan Peraturan Rektor
 - 2.2.1.3 Pembuatan SOP
 - 2.2.1.4 Telaah Peraturan Perundang-undangan
 - 2.2.1.5 Pembuatan Usulan OTK
 - 2.2.1.6 Pembuatanaan Usulan Statuta
- 2.2.2 Bantuan Hukum
 - 2.2.2.3 Pelayanan Bantuan Hukum
- 2.2.3 Hubungan Masyarakat
 - 2.2.3.1 Pelaksanaan Upacara Bendera
 - 2.2.3.2 Pelaksanaan Kegiatan Keprotokolan
 - 2.2.3.3 Pelayanan Kunjungan Tamu
 - 2.2.3.4 Fasilitas Keberatan Informasi Publik
 - 2.2.3.5 Akurasi Penyamaian Informasi Publik
 - 2.2.3.6 Permintaan Informasi Publik
 - Pelayanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi
 - Pelayanan Informasi Umum

2.3 BAGIAN RUMAH TANGGA

- 2.3.1 Peminjaman Gedung/Ruangan Pada Jam Kerja
- 2.3.2 Peminjaman Kendaraan Dinas
- 2.3.3 Peminjaman Lingkungan dan Fasilitas Pada Jam Kerja
- 2.3.4 Peminjaman Alat Perlengkapan Beserta Teknisi
- 2.3.5 Peminjaman Alat Perlengkapan Tanpa Teknisi
- 2.3.6 Peminjaman Gedung/Ruang Di Luar Jam Kerja
- 2.3.7 Peminjaman Lingkungan daan Fasilitasnya Di Luar Jam Kerja

2.4 BAGIAN PERLENGKAPAN

- 2.4.1 Pengaduan PBJP Dengan Cara Seleksi
- 2.4.2 Pengaduan PBJP Dengan Cara Swakelola
- 2.4.3 Pengaduan PBJP Dengan Cara E-Catalog
- 2.4.4 Pengaduan PBJP Dengan Cara Langsung
- 2.4.5 Pengaduan PBJP Dengan Cara Lelang

2.5 BAGIAN KEUANGAN

- 2.5.1 Pembayaran Uang Muka Kerja
- 2.5.2 Pembayaran LS Pihak Ke-3
- 2.5.3 Pembayaran LS Bendahara Pengeluaran
- 2.5.4 Pembayaran dengan KKP
- 2.5.5 Pencairan Gaji Pegawai
- 2.5.6 Pembayaran Dana Kegiatan
- 2.5.7 Penyusunan dan Pelaporan Keuangan

2.6 BAGIAN KEPEGAWAIAN

- 2.6.1 Layanan Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.1 Pengadaan Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.2 Pemrosesan Karpeg/Karsu/Karis
 - 2.6.1.3 Pemrosesan BPJS, Taspen
 - 2.6.1.4 Pelayanan Sertifikikasi Dosen
 - 2.6.1.5 Pemrosesan Mutasi Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.6 Pemrosesan Cuti Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.7 Pemrosesan Tugas Belajar
 - 2.6.1.8 Pemrosesan Pensiun Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.9 Pembinaan Pegawai Tenaga Pendidik
 - 2.6.1.10 **Pengusulan Diklatsar**
 - 2.6.1.11 Pemilihan Dosen Teladan
 - 2.6.1.12 Pemrosesan Satya Lencana

- 2.6.1.13 **Pemrosesan Usulan Angka Kredit**
- 2.6.1.14 **Pemrosesan Usulan Kenaikan Pangkat**
- 2.6.1.15 Pengusulan Kenaikan Jabatan
- 2.6.2 Layanan Tenaga Administratif
 - 2.6.2.1 **Pengusulan Pengadaan CPNS**
 - 2.6.2.2 **Pemrosesan Diklatsar**
 - 2.6.2.3 Pemrosesan Pengangkatan PNS
 - 2.6.2.4 Pemrosesan Tugas Belajar
 - 2.6.2.5 **Pemrosesan Kenaikan Gaji Berkala**
 - 2.6.2.6 **Pemrosesan Satya Lencana**
 - 2.6.2.7 **Pemrosesan Usul Pensiun**
 - 2.6.2.8 Pemrosesan Diklat
 - 2.6.2.9 Pemrosesan Karpeg/Karsu/Karis
 - 2.6.2.10 **Pemrosesan Cuti Pegawai**
 - 2.6.2.11 Pengembangan Karir/Baperjakat
 - 2.6.2.12 Pemrosesan Ujian Dinas
 - 2.6.2.13 Pemrosesan Mutasi Pegawai
 - 2.6.2.14 Pemrosesan Penyesuaian Ijazah
 - 2.6.2.15 Pemrosesan Uji Kompetensi
 - 2.6.2.16 Pemrosesan BPJS, Taspen
 - 2.6.2.17 Pemrosesan Usul Angka Kredit

3. PERPUSTAKAAN

- 3,1 Penyeleksi Bahan Perpustakaan
 - 3.1.1 Pemesanan Bahan Perpustakaan
 - 3.1.2 Penerimaan Bahan Perpustakaan
 - 3.1.3 Pembelian Penerbitan berkala.
 - 3.1.4 Pengolahan Buku
 - 3.1.5 Pengolahan Terbitan Berkala
 - 3.1.6 Promosi Workshop, Seminar, Sosialisasi, Bimtek, Wisata Perpustakaan
 - 3.1.7 Pameran
 - 3.1.8 Promosi Media
 - 3.1.9 Pendidikan Pemakai
 - 3.1.10 Layanan Kunjung Perpustakaan Bagi Anggota
 - 3.1.11 Layanan Kunjung Perpustakaan Non Anggota
 - 3.1.12 Layanan Loker
 - 3.1.13 Peminjaman Koleksi Perpustakaan
 - 3.1.14 Peminjaman Koleksi Sepatu Jolifa
 - 3.1.15 Layanan Pengembalian Koleksi Perpustakaan
 - 3.1.16 Layanan Perpanjangan Peminjaman koleksi
 - 3.1.17 Layanan Bebas Pustaka Untuk Calon Wisudawan
 - 3.1.18 Layanan Bebas Pustaka Untuk Mahasiswa Asing
 - 3.1.19 Layanan Bebas Pustaka Untuk Purna Tugas
 - 3.1.20 Layanan Penyediaan Koleksi Setempat
 - 3.1.21 Layanan Penyediaan Koleksi Setempat
 - 3.1.22 Layanan Cek Turnitin
 - 3.1.23 Weeding
 - 3.1.24 Fumigasi
 - 3.1.25 Stock Opname
 - 3.1.26 Penjilidan buku (Ver. Pustakawan)
 - 3.1.27 Kehilangan Barang di Perpustakaan
 - 3.1.28 Persiapan dan Pemeliharaan Kondisi Perpustakaan

4. LPPM

- 4,1 Pengajuan Proposal Penelitian
- 4,2 Pengajuan Proposal Pengabdian
- 4,3 Kontrak Penelitian
- 4,4 Kontrak Pengabdian

- 4,5 Pameran Hasil Pengabdian
- 4,6 Pelaporan Hasil Pengabdian
- 4,7 Pelaporan Hasil Penelitian

5. PASCASARJANA

- 5,1 Pendaftaran dan Seleksi Calon Mahasiswa Baru
- 5,2 Pengisian KRS
- 5,3 Pembuatan Kartu Mahasiswa
- 5,4 Permohonan Cuti Akademik
- 5,5 Pengajuan Pembimbing Tesis
- 5,6 Pengajuan Judul Disertasi dan Promotor & Kopromotor
- 5,7 Pendaftaran dan Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir
- 5,8 Ujian Penilaian Kelayakan Disertasi
- 5,9 Ujian Tertutup
- 5,10 Ujian Terbuka
- 5,11 Pendaftaran Wisuda
- 5,12 Legalisir Ijazah
- 5,13 Peminjaman Ruang Dan Alat Di dalam Kampus
- 5,14 Peminjaman Gedung dan Alat kepada Lembaga Lain
- 5,15 Pengelolaan Surat Keluar
- 5,16 Pengelolaan Surat Masuk
- 5,17 Pembayaran Honorarium TPLB / Dosen
- 5,18 Pembayaran Honorarium Pembimbing & Penguji Ujian TA Program Magister
- 5,19 Pembayaran Honorarium Penguji Ujian Kualifikasi, Seminar Progres, Kelayakan
- 5,20 Pembayaran Honorarium Penguji Ujian Tertutup / Terbuka Promotor & Kopromotor
- 5,21 Pembayaran Honorarium & Transport Bagi Dosen Terbang/Tamu
- 5,22 Pengajuan Dana Kegiatan
- 5,23 Permohonan Surat Bebas Administrasi Keuangan



REQUEST FOR CHANGE

PIC :	<input type="text"/>	<u>Ty</u> :	Perbaikan Bug
Tanggal Req. :	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Fitur ada perlu perbaikan
SIM :	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Fitur Belum ada perlu ditambahkan
Modul / Versi :	<input type="text"/>	<u>Urg</u> :	Sangat Mendesak
Produk :	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Mendesak
		<input type="checkbox"/>	Tidak Mendesak

No	Deskripsi Request	Catatan
	Modul, Versi : <input type="text"/> Form / Relasi Form : <input type="text"/> <input type="text"/> <u>Deskripsi</u> :	Lampiran File :
	Modul, Versi : <input type="text"/> Form / Relasi Form : <input type="text"/> <input type="text"/> <u>Deskripsi</u> :	Lampiran File :
	Modul, Versi : <input type="text"/> Form / Relasi Form : <input type="text"/> <input type="text"/> <u>Deskripsi</u> :	Lampiran File :


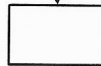

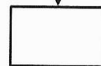
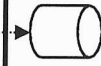



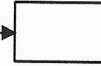



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA**
BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN PERENCANAAN DAN
SISTEM INFORMASI

Jl. Parangtritis Km. 6,5 Kotak Pos 210 Yogyakarta 55001,
Telepon: (0274) 379133, 373659, Fax (0274) 371233
E-mail: arts@isi.ac.id Laman: www.isi.ac.id

	Nomor SOP	30/B/BAAKPSI/P/2019
	Tanggal Pembuatan	31 Maret 2019
	Tanggal Revisi	--
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	 Kepala BAAKPSI Dra. Esti Hapsasi Saptiasih NIP. 19650703 199303 2 003
Nama SOP	Pelayanan KRS	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;4. Peraturan Rektor ISI Yogyakarta Nomor : 5 tahun 2018.	<ol style="list-style-type: none">1. Pendidikan SMA/D-III/S-1/S-22. Memahami komputer dan aplikasi sistem informasi akademik3. Memiliki kemampuan memahami peraturan perundang-undangan.4. Sikap kerja (teliti, tekun, ramah, dan cekatan)	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penerimaan Mahasiswa Baru2. SOP Evaluasi Masa Studi Mahasiswa3. Portal Sistem Informasi Akademik	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer/Laptop2. Printer, ATK;3. Dokumen Peraturan perundang-undangan.	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Jika tidak dilaksanakan SOP ini mengakibatkan pelaksanaan KRS tidak berjalan lancar	Dokumen <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i> Subbag. Pendidikan	

PROSEDUR PELAYANAN KRS

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	Bank	Dosen Wali	Pengadm. Akademik	Aplikasi SIAK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Melakukan pembayaran UKT di Bank						Dana	15 menit	Slip	
2.	Menerima pembayaran UKT lalu melakukan pelunasan pada sistem						Sistem Komputer	10 menit	Slip	
3.	Verifikasi pelunasan pembayaran pada sistem informasi akademik						Sistem SIAK	20 menit	Status lunas	Valid?
4.	Pengisian KRS melalui portal SIAK						Sistem SIAK Komputer/ Laptop Internet	15 menit	KRS online	
5.	Memeriksa KRS mahasiswa untuk disetujui						Komputer/ Laptop Internet	15 menit	KRS online	
6.	Validasi Pengambilan matakuliah						Komputer/ Laptop Internet	10 menit		Sesuai?
7.	Mencetak KRS						Komputer/ Laptop Internet Kertas	5 menit	Lembar KRS	
8.	Tanda tangan KRS						Kertas Alat tulis	5 menit	Lembar KRS	
9.	Mengumpulkan KRS cetak						ATK	5 menit	Lembar KRS	