

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hallo UT Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Operation

**Iora ersitha¹, Muhammad Nuril Yunus², Tata Sutabri³
Universitas Bina Darma**

E-mail: louraersitha@gmail.com¹, mnurilyunus@gmail.com², tata.sutabri@gmail.com³

Abstrak

Hallo UT adalah Layanan Contact Center Universitas Terbuka yang melayani keluhan ataupun kendala yang dihadapi mahasiswa universitas terbuka, selain itu halo UT juga menyediakan layanan surat administrasi yang dibutuhkan mahasiswa sebagai salah satu administrasi yang sering dibutuhkan mahasiswa seperti surat keterangan aktif, surat keterangan alumni dan sebagainya. Analisa kepuasan mahasiswa pengguna dalam penggunaan website Hallo UT, hingga saat ini belum dilakukan suatu penilaian terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut. Penilaian kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut merupakan suatu hasil dan penilaian keberhasilan dari website tersebut. Hal inilah yang membuat penelitian tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna Hallo UT terutama bagi mahasiswa. Sebuah web dikatakan baik apa bila user (pemakai) merasa puas dengan penggunaan web tersebut baik dari sisi tampilan maupun isi. Oleh karena itu perlu adanya analisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap website Hallo UT, untuk mengetahui kinerja ataupun kualitas layanan teknologi informasi Hallo UT yang digunakan dengan cara membandingkan tingkat kematangan layanan Hallo UT. Penelitian ini menggunakan framework ITIL V3 domain service operation dengan tujuan mengukur tingkat kematangan pada kondisi Hallo UT. Hasil penelitian ini variabel event management tingkat kematangan yang didapat sebesar 4.19, variabel incident management tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.6, variabel problem management tingkat kematangan didapat sebesar 3.11, variabel request fulfillment tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.06, variabel access management tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.61 secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil kuisioner yang didapat sebesar 3.51, yang berada di skala 4 dari 5 tingkat kematangan yaitu Managed. dapat dijelaskan bahwa Universitas terbuka telah memiliki sejumlah indikator yang berfungsi sebagai target masing-masing aplikasi dan proses-proses yang terkait telah direncanakan dan dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses dan telah memenuhi keluhan ataupun masalah yang dihadapi oleh mahasiswa..

Kata Kunci: : Hallo UT, ITIL V3, , Service Operation

PENDAHULUAN

Universitas Terbuka adalah salah satu perguruan tinggi negeri ke 45 yang menerapkan sistem belajar jauh, sistem belajar ini terbukti efektif untuk meningkatkan daya jangkauan dan pemerataan kesempatan pendidikan tinggi yang berkualitas bagi semua warga negara Indonesia, termasuk mereka yang tinggal di daerah-daerah terpencil, baik di seluruh nusantara maupun di berbagai belahan dunia.

Layanan Contact Center sangat dibutuhkan dunia pendidikan untuk mendapatkan informasi dan menjawab segala keluhan ataupun pertanyaan yang berhubungan dengan dunia pendidikan khususnya di Universitas Terbuka, apalagi universitas terbuka merupakan salah satu universitas yang menerapkan sistem pembelajaran jauh jauh dan menjangkau

seluruh lapisan masyarakat baik tanpa melihat batas usia, jarak dan tempat, Apalagi sampai saat ini mahasiswa universitas terbuka sampai tahun 2023 menacapai 500 juta lebih mahasiswa yang yang harus dilayani dengan berbagai macam prodi dan jurusan, tentunya universitas terbuka mempunyai komitmen untuk tetap melayani dan memberikan pelayanan terbaik untuk seluruh mahasiswa.

Kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan suatu kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam hal

ini kualitas dan kepuasan pengguna berkaitan erat. Kualitas web akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Technology Infrastrucrture Library (ITIL) versi 3. ITIL merupakan best practice yang berstandar internasional yang dapat membantu dalam melakukan penerapan teknologi informasi pada organisasi atau perusahaan menjadi nilai tambah bagi perusahaan atau organisasi. Tata kelola teknologi informasi menjadi sangat penting untuk dapat mengelola setiap aktivitas perusahaan, diantaranya strategi dan kebijakan terhadap infrastruktur perusahaan atau organisai, juga bisa mengelola layanan teknologi informasi dengan lebih baik.

Penelitian sebelumnya yang sama pernah dilakukan dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap E-Learning Politeknik Negeri Sriwijaya Menggunakan Framework ITIL V3 objek penelitian perguruan tinggi yaitu Politeknik Negeri Sriwijaya. Tujuan penelitian untuk kualitas layanan teknologi informasi e-learning yang digunakan dengan cara membandingkan tingkat kematangan teknologi informasi saat ini (Current Maturity) dan kondisi yang akan datang (Expected Maturity). Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner, data hasil kuisisioner di Analisa dengan tujuan untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan. Penelitian ini menggunakan framework ITIL V3 domain Service Operation dengan tujuan mengukur tingkat kematangan pada kondisi e-learning. Domain service operation memiliki sub-domain yaitu event management, incident management, reques fulfillment, problem management, dan access management. Hasil penelitian pada variabel event management tingkat kematangan 2.90, variabel incident management tingkat kematangan 2.45, variabel problem managementtingkat kematangan 2.13, variabel reques fulfillmenttingkat kematangan 2.24, variabel access managementtingkat kematangan 3.18. secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil kuisisioner yang didapat sebesar 2.58, yang berada di skala 3 dari 5 tingkat kematangan yaitu defined dengan sumber yang terdapat pada link journal <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst>.

Pada penelitian ini penulis menggunakan framework ITIL V3 dan berfokus pada domain Service Operation dengan tujuan memberikan layanan yang efisien pada mahasiswa berdasarkan dari pengukuran manajemen layanan Hallo UT, sejauh mana pengelolaan layanan TI terhadap Hallo UT Universitas Terbuka serta mengukur tingkat kematangan Maturity Level layanan TI terhadap Hallo UT. Adapun level yang digunakan mulai dari level 1 hingga sampai level 5 yakni initial, repeatable, defined, managed, dan optimize. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuisisioner yang akan disebarkan kepada mahasiswa dan mahasiswi sebagai pengguna Hallo UT (user) untuk memperoleh data dan informasi lebih banyak dengan waktu yang relavan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan mahasiswa Terhadap Hallo UT Menggunakan Framework ITIL V3 dengan membatasi domain service operation”..

METODE PENELITIAN

Adapun tahap-tahap penelitian yang digunakan agar penelitian ini dapat berjalan dengan langkah-langkah dan prosedur yang ada, maka penulis merancang alur tahapan penelitian sebagai berikut :

a) Tahapan perencanaan

Pada tahapan ini penulis mendefinisikan suatu masalah, menentukan tujuan penelitian dan melakukan perbandingan penelitian yang sudah ada.

b) Tahapan studi literature

Tahap ini merupakan teknik yang digunakan untuk mencari ide atau referensi dari buku-buku, karya ilmiah, dan laporan-laporan berdasarkan sumber penelitian.

c) Tahapan pengujian

Teknik pengujian data dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas.

d) Analisis data

Pada tahap ini merupakan hasil dari analisis data Domain Service, Maturity Level dan rekomendasi perbaikan untuk kendala yang terjadi.

e) Tahapan penarikan kesimpulan

Langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dari hasil data yang telah dianalisis. (Yusuf, 2016) Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

a. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

b. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan.

c. Studi kepustakaan

Studi Pustaka adalah kegiatan mencari kajian teoritis dari berbagai sumber berkaitan dengan hal-hal yang sedang diteliti oleh seorang peneliti.

2.1 ITIL

ITIL (ITIL V3) terdiri dari lima bagian yang lebih menekankan pengelolaan siklus hidup layanan disediakan oleh teknologi informasi, adapun kelima domain tersebut diantaranya Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement (Pratama, Y., & Sutabri, 2023). Pada penelitian ini berfokus pada domain Service Operation yang memiliki lima subdomain yaitu:

a. Event Management

Bertujuan memonitor suatu peristiwa pada infrastruktur TI, untuk mendeteksi dan memahami serta menentukan tindakan kontrol.

b. Incident Management

Bertujuan untuk mengembalikan operasi layanan agar normal Kembali dengan cepat, meminimalkan dampak buruk pada operasi bisnis yang berjalan.

c. Request Fulfillment

Memperbolehkan pengguna untuk meminta dan menerima layanan yang standar, sebelum memenuhi permintaan pengguna proses tersebut harus sesuai dengan ketentuan.

d. Problem Management

Penyebab manajemen masalah melibatkan analisis akar penyebab tersebut, guna dapat mendeteksi dan mencegah masalah atau kejadian di masa yang akan datang.

e. Access Management

Hak pemerian akses resmi untuk pengguna dalam menggunakan layanan dan membatasi pengguna yang tidak punya wewenang, manajemen ini merupakan manajemen identitas dan hak dari beberapa organisasi.(Herlinudinkhaji, 2018)

2.2 Maturity Level

Maturity model merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengatur tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi (TI) dalam suatu organisasi. Maturity memiliki 5 level yaitu, tingkat 1 (initial), tingkat 2 (repeateable), tingkat 3 (defined), tingkat 4 (managed), tingkat 5 (optimized) (Axelos, 2021) Berikut ini adalah penjelasan dari 5 level tersebut:

a. Level 1 Initial

Pekerjaan telah selesai, tetapi maksud dan tujuan dari sistem layanan dalam suatu ruang lingkup tidak selalu tercapai.

b. Level 2 Repeatable

Perencanaan dan pengukuran kinerja telah dilakukan serta maksud dan tujuan sistem layanan.

c. Level 3 Defined

Proses-proses yang telah direncanakan dan telah dilaksanakan secara rutin, dan didokumentasikan dengan standar tertentu.

d. Level 4 Managed

Proses-proses yang terkait telah direncanakan dan dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses.

e. Level 5 Optimized

Sistem layanan sudah optimal dan telah difokuskan pada peningkatan berkelanjutan.

Maturity Level atau indeks kematangan yang diperoleh menggunakan rumus berikut ini.

$$\text{Indeks} = \frac{\sum \text{Total Jawaban}}{\sum \text{Jawaban Kuisisioner}}$$

Setiap tingkatan maturity level atau tingkat kematangan yang dijelaskan di atas memiliki nilai kriteria masing- masing. Lihat tabel dibawah ini yang merupakan tingkatan kematangan tata Kelola TI. (Setyawan, 2014).

Level	Index	Deskripsi
Level 0: <i>Incomplete process.</i>	0.00– 0.49	Perusahaan sama sekali tidak peduli tentang pentingnya teknologi informasi untuk dikelola dengan baik oleh manajemen.
Level 1: <i>Initial / Ad-Hoc process.</i>	0.50– 1.50	Perusahaan secara reaktif melakukan penerapan teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan mendesak, tanpa didahului dengan perencanaan sebelumnya.
Level 2: <i>Repeatable process.</i>	1.50– 2.49	Perusahaan sudah memiliki pola yang berulang kali dilakukan dalam melakukan manajemen kegiatan yang berkaitan dengan tata kelola teknologi informasi, tetapi keberadaannya belum terdefinisi dengan baik sehingga secara formal masih tidak konsisten.
Level 3: <i>Defined process.</i>	2.50– 3.49	Perusahaan telah memiliki prosedur standar komunikasi formal dan tertulis kepada semua pemangku kepentingan untuk dipatuhi dan dilakukan dalam kegiatan sehari-hari.
Level 4: <i>Managed process.</i>	3.50– 4.49	Perusahaan telah memiliki sejumlah indikator yang berfungsi sebagai target masing-masing aplikasi teknologi informasi.
Level 5: <i>Optimized process.</i>	4.50– 5.00	Perusahaan telah menerapkan tata kelola mengelola Teknologi Informasi yang mengacu pada "praktik terbaik".

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelatihan Model

Hasil penelitian dari 70 kuisisioner yang disebarkan kepada pengguna Hallo UT khususnya mahasiswa UT Palembang yaitu mahasiswa dan mahasiswi, maka perhitungan maturity level yang berdasarkan subdomain event management, incident management, problem management, request fulfillment, dan access management yang merupakan subdomain dari domain service operation pada kerangka kerja ITIL V3 yang bisa dilihat pada tabel 1:

Tabel 2. Hasil Kuisisioner persubdomain

<i>Sub Domain</i>	<i>Nilai</i>
<i>Event Management</i>	4,19
<i>Incident Management</i>	3,6
<i>Request Fulfillmen</i>	3,06
<i>Problem Management</i>	3,11
<i>Access Management</i>	3,61
Total Rata-rata Nilai	17,57
Jumlah Sub Domain	5
Tingkat Kematangan	3,514

3.1 Hasil analisis Maturity Level

Pada variabel event management tingkat kematangan yang didapat sebesar 4.19, variabel incident management tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.6, variabel problem management tingkat kematangan didapat sebesar 3.11, variabel reques fulfillment tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.06, variabel access management tingkat kematangan yang didapat sebesar 3.61 secara keseluruhan indeks rata-rata dari seluruh variabel hasil kuisisioner yang didapat sebesar 3.51, yang berada di skala 4 dari 5 tingkat kematangan yaitu Managed. Dapat dijelaskan bahwa Universitas terbuka telah memiliki sejumlah indikator yang berfungsi sebagai target masing-masing aplikasi dan roses-proses yang terkait telah direncanakan dan dilaksanakan secara rutin dan didokumentasikan menggunakan standart dan telah dilaksanakan pengukuran kinerja proses, hal tersebut disajikan dalam tabel 3 dibawah ini :

Tabel 3. Hasil pengukuran tingkat kematangan

<i>Sub Domain</i>	<i>Nilai</i>	<i>Level</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Event Management</i>	4,19	5	<i>Managed.</i>
<i>Incident Management</i>	3,6	5	<i>Managed.</i>
<i>Request Fulfillmen</i>	3,06	5	<i>Defined</i>
<i>Problem Management</i>	3,11	5	<i>Defined.</i>
<i>Access Management</i>	3,61	4	<i>Managed.</i>
Total Rata-rata Nilai		17,57	
Jumlah Sub Domain		5	
Tingkat Kematangan		3,514	

KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan tingkat kepuasan mahasiswa berdasarkan perhitungan tingkat kematangan menggunakan ITIL V3 dengan fokus service operation menghasilkan nilai rata-rata 3.51 yang artinya layanan Hallo UT sudah mencapai tingkat Managed Process dan bisa dikatakan Univeritas terbuka telah memiliki sejumlah indikator yang berfungsi sebagai target aplikasi teknologi informasi yang artinya layanan Hallo UT telah memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh mahasiswa baik baaik dari segi subdoiman event management, incident management dan access management, sedangkan dari hasil

perhitungan tingkat kematangan problem management dan request fulfillment hasilnya masih berada di level tiga yang artinya universitas terbuka telah memiliki prosedur standar komunikasi formal dan tertulis kepada semua pemangku kepentingan untuk dipatuhi dan dilakukan dalam kegiatan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Axelos. (2021). Maturity Model An Overview Of The ITIL.
- Bora, M. A. (2017). "Analisa Kepuasan Penggunaan e- learning Cloud Sekolah Tinggi Teknik (stt) Ibnu Sina Batam." Program Studi, Teknik Industri, Dan Model Pembelajaran., 55–62.
- Hastini, W. C. S. (2021). "Analisa Komponen ITSM Pada - learning Perguruan Tinggi Di Kota Palembang Menggunakan ITIL V.3,." *TEKNOKOMPAK*, 15, 79–91.
- Herlinudinkhaji, A. F. D. D. (2018). "Audit Layanan Teknologi Informasi Berbasis Information Technology Infrastructure Library (ITIL),." *Jurnal Informatika Upgris*, 1.
- Indah, P. (2018). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (euc) Satisfaction Studi Kasus: Akademi Bina Sarana Informatika." *Seminar Nasional Inovasi Dan Tren (Snit)*: 112–17.
- Payadnya, Putu Ade Andre, dan G. A. N. T. J. (2018). *Panduan Penelitian Eksperimen Beserta Analisis Statistik dengan Spss*. CV Budi Utama.
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). *Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi Informasi*. NUANSA INFORMATIKA.
- Setyawan, D. A. (2014). *Modul Statistika Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian*. Poltekkes Kemenkes Surakarta.
- Sudjana. (2002). *Metoda Statistika*. Tarsito.
- Ersitha, L., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Maturity Level Tata Kelola It Menggunakan Framework Itil V3 Domain Service Operation Pada Universitas Terbuka Palembang*. *Journal Of Sciencetech Research And Development*, 5(2)
- Yusuf, A. M. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Kencana Prenadamedia Group.
- Padel, P. M. A., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Standard Operating Procedure (SOP) Manajemen Insiden Menggunakan Framework ITIL V3 dengan Metode Analisis Gap Layanan Pada PT Lingkaran Sistem Intelektual*. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 61–68.
- <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.121> Rachmatullah, N., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3*. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 69–73. <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.119>
- Fiqri, A. M., & Sutabri, T. (2023). *Analisis Manajemen Layanan E - Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang*. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social*
- Damayanti, Nita Rosa, and Nazlena Mohamad Ali. "Evaluating Game Application Interfaces for Older Adults with Mild Cognitive Impairment." *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* 14.6 (2023).