

## ABSTRAK

Universitas Kristen Maranatha mempunyai Direktorat Layanan Teknologi Informasi, yang bertugas menyediakan layanan berbasis teknologi informasi. Layanan ini membantu para pengguna yaitu warga Universitas Kristen Maranatha dalam melakukan aktivitas saat berada di dalam kampus. Hal ini membuat DLTi harus melakukan peningkatan kualitas layanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan pada saat ini. Berdasarkan hal tersebut, maka pengukuran kualitas layanan teknologi informasi yang akurat sangat penting dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih baik dan menjadi pedoman dalam melakukan suatu perbaikan.

Jenis-jenis layanan ini terdapat pada Direktorat Layanan Teknologi Informasi. Standar pengukuran layanan dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara dengan staff IT Maranatha. Teknik pengukuran dilakukan dengan menganalisis tata cara dan proses bisnis dari setiap layanan. Standar layanan akan diukur dengan menggunakan survey, yang mendefinisikan standar dalam hal perbedaan yang muncul antara harapan pengguna dan persepsi layanan yang sebenarnya. Hasil penilaian menunjukkan masing-masing jenis layanan sudah atau belum dapat memenuhi harapan pengguna.

Kata kunci: DLTi, pedoman, standar, Teknologi Informasi

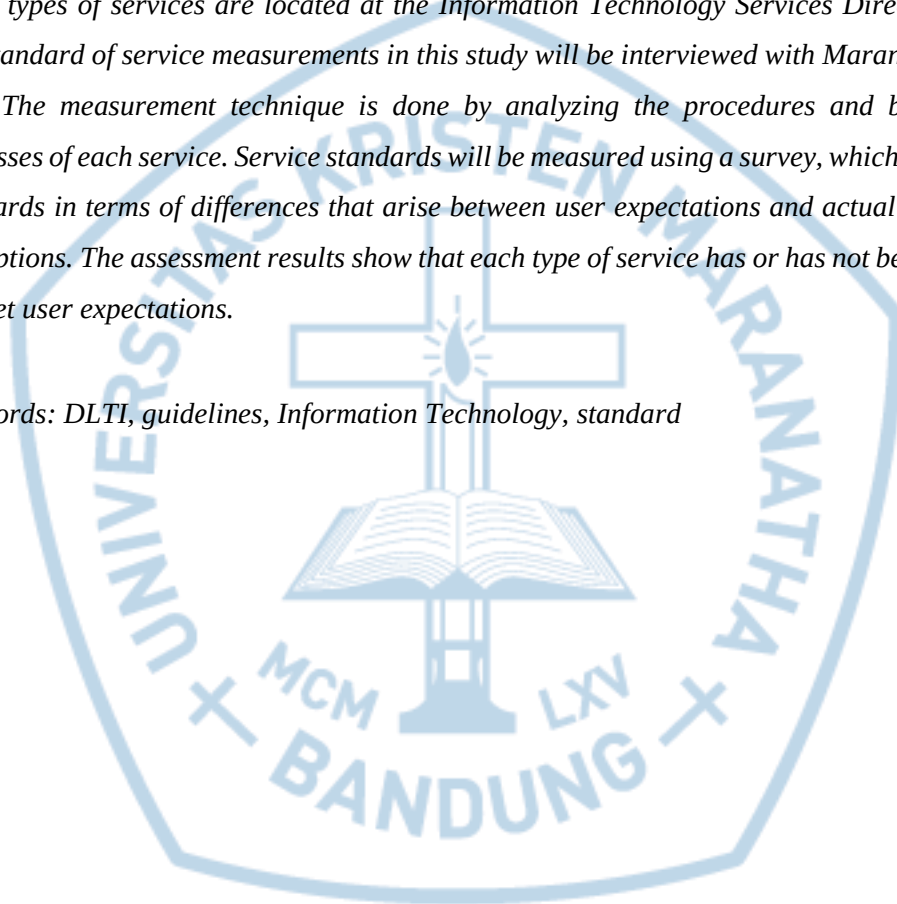


## ABSTRACT

*Maranatha Christian University has a Directorate of Information Technology Services, which is in charge of providing information technology-based services. This service helps users who are members of Maranatha Christian University in doing activities while on campus. This makes DLTI must increase quality of service along with the increasing requirement at this time. Based on this, accurate measurement of the quality of information technology services is essential to get a better picture and guide the improvement.*

*These types of services are located at the Information Technology Services Directorate. The standard of service measurements in this study will be interviewed with Maranatha IT staff. The measurement technique is done by analyzing the procedures and business processes of each service. Service standards will be measured using a survey, which defines standards in terms of differences that arise between user expectations and actual service perceptions. The assessment results show that each type of service has or has not been able to meet user expectations.*

*Keywords: DLTI, guidelines, Information Technology, standard*



## DAFTAR ISI

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                         | i   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN..... | ii  |
| PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....    | iii |
| PRAKATA.....                                    | iv  |
| ABSTRAK .....                                   | v   |
| ABSTRACT .....                                  | vi  |
| DAFTAR ISI.....                                 | vii |
| DAFTAR GAMBAR .....                             | xi  |
| DAFTAR TABEL .....                              | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN .....                          | xv  |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                         | 1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                        | 1   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                       | 2   |
| 1.3 Tujuan Pembahasan .....                     | 2   |
| 1.4 Ruang Lingkup.....                          | 2   |
| 1.5 Sumber Data.....                            | 3   |
| 1.6 Sistematika Penyajian .....                 | 4   |
| BAB 2 KAJIAN TEORI .....                        | 5   |
| 2.1 Pedoman.....                                | 5   |
| 2.2 Teknologi Informasi.....                    | 5   |
| 2.3 Standar .....                               | 7   |
| 2.4 Pengukuran.....                             | 7   |
| 2.5 Metode Pengukuran .....                     | 8   |
| 2.6 Monitoring .....                            | 11  |

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.7 Layanan.....                                                             | 11 |
| 2.8 Standar Layanan.....                                                     | 13 |
| 2.9 <i>Service Level Agreement (SLA)</i> .....                               | 16 |
| BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN PENELITIAN.....                                 | 22 |
| 3.1 Analisis Studi Kasus .....                                               | 22 |
| 3.2 Analisis Layanan Teknologi Informasi .....                               | 23 |
| 3.3 Rancangan Penelitian .....                                               | 24 |
| 3.3.1 Rancangan Format Standar Pengukuran dan Monitoring Layanan .....       | 24 |
| 3.3.2 Implementasi Format Standar Pengukuran dan Monitoring Layanan .        | 27 |
| 3.3.2.1 <i>Local Area Network</i> .....                                      | 27 |
| 3.3.2.2 Layanan <i>Local Wifi</i> .....                                      | 28 |
| 3.3.2.3 Layanan Pembuatan & <i>Reset User Domain</i> .....                   | 29 |
| 3.3.2.4 Layanan <i>Email</i> .....                                           | 30 |
| 3.3.2.5 Layanan Konsultasi .....                                             | 32 |
| 3.3.2.6 Layanan Instalasi ( <i>OS &amp; basic application package</i> )..... | 34 |
| 3.3.2.7 Layanan Konfigurasi.....                                             | 35 |
| 3.3.2.8 Layanan Permintaan <i>Join Domain</i> .....                          | 37 |
| 3.3.2.9 Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat.....                           | 38 |
| 3.3.2.10 Layanan SAT .....                                                   | 40 |
| 3.3.2.11 Layanan Instalasi Anti Virus.....                                   | 41 |
| 3.3.2.12 Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi.....                         | 42 |
| 3.3.2.13 Layanan Permintaan Stiker Barcode Mtrack .....                      | 44 |
| 3.3.2.14 Layanan Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i> .....             | 45 |
| 3.3.2.15 Layanan Pengunduhan <i>File</i> .....                               | 47 |
| 3.3.2.16 Layanan Peminjaman Alat dan Barang.....                             | 49 |
| 3.3.2.17 Layanan Pengisian Tinta Printer .....                               | 51 |

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3.2.18 Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi .....                                | 57        |
| 3.3.2.19 Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur.....                                | 58        |
| 3.3.2.20 Layanan Permohonan CLS .....                                               | 60        |
| 3.3.2.21 Layanan Permohonan Subdomain .....                                         | 61        |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                  | <b>64</b> |
| 4.1 Pengukuran <i>LAN</i> .....                                                     | 64        |
| 4.2 Pengukuran <i>Local Wifi</i> .....                                              | 67        |
| 4.3 Pengukuran Layanan Pembuatan & <i>Reset User Domain</i> .....                   | 70        |
| 4.4 Pengukuran Layanan <i>Email</i> .....                                           | 72        |
| 4.5 Pengukuran Layanan Konsultasi.....                                              | 74        |
| 4.6 Pengukuran Layanan Instalasi ( <i>OS &amp; basic application package</i> )..... | 75        |
| 4.7 Pengukuran Layanan Konfigurasi.....                                             | 80        |
| 4.8 Pengukuran Layanan Permintaan <i>Join Domain</i> .....                          | 82        |
| 4.9 Pengukuran Layanan Lab Komputer Pusat.....                                      | 85        |
| 4.10 Pengukuran Layanan SAT .....                                                   | 87        |
| 4.11 Pengukuran Layanan Instalasi Anti Virus .....                                  | 89        |
| 4.12 Pengukuran Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi .....                        | 90        |
| 4.13 Pengukuran Layanan Permintaan Stiker Barcode Mtrack .....                      | 92        |
| 4.14 Pengukuran Layanan Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i> .....             | 93        |
| 4.15 Pengukuran Layanan Pengunduhan <i>File</i> .....                               | 96        |
| 4.16 Pengukuran Layanan Peminjaman Alat & Barang .....                              | 98        |
| 4.17 Pengukuran Layanan Pengisian Tinta Printer .....                               | 104       |
| 4.18 Pengukuran Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi.....                          | 106       |
| 4.19 Pengukuran Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur .....                        | 107       |
| 4.20 Pengukuran Layanan Permohonan CLS .....                                        | 111       |
| 4.21 Pengukuran Layanan Permohonan Subdomain .....                                  | 113       |

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| 4.22 Hasil Rekap Kepuasan Pengguna Layanan DLTI..... | 113 |
| 4.22.1 Survey Melalui Aplikasi Smile .....           | 113 |
| 4.22.2 Survey <i>Email</i> ITCare .....              | 118 |
| BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....                        | 119 |
| 5.1 Simpulan .....                                   | 119 |
| 5.2 Saran.....                                       | 121 |
| Daftar pustaka .....                                 | 123 |
| LAMPIRAN.....                                        | 124 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                              |     |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 1 Contoh <i>Ping Test</i> .....                                    | 64  |
| Gambar 4. 2 Contoh <i>Speed Test</i> .....                                   | 68  |
| Gambar 4. 3 Form pembuatan & <i>reset user domain</i> .....                  | 70  |
| Gambar 4. 4 Contoh layanan <i>email</i> .....                                | 73  |
| Gambar 4. 5 Contoh instalasi .....                                           | 75  |
| Gambar 4. 6 Contoh layanan konfigurasi .....                                 | 80  |
| Gambar 4. 7 <i>Email layanan join domain</i> .....                           | 83  |
| Gambar 4. 8 Form layanan <i>join domain</i> baru .....                       | 84  |
| Gambar 4. 9 Surat peminjaman lab komputer pusat .....                        | 85  |
| Gambar 4. 10 Contoh permohonan layanan SAT .....                             | 87  |
| Gambar 4. 11 Contoh data instalasi antivirus .....                           | 89  |
| Gambar 4. 12 Permohonan pembuatan aplikasi.....                              | 91  |
| Gambar 4. 13 Contoh permohonan manajemen akun & <i>permission role</i> ..... | 94  |
| Gambar 4. 14 Contoh permohonan <i>download file</i> .....                    | 97  |
| Gambar 4. 15 Contoh form peminjaman alat & barang.....                       | 99  |
| Gambar 4. 16 Form pengisian tinta printer .....                              | 104 |
| Gambar 4. 17 Lembar evaluasi pelatihan penggunaan aplikasi.....              | 106 |
| Gambar 4. 18 Form pengajuan barang infrastruktur.....                        | 108 |
| Gambar 4. 19 <i>Email permohonan CLS</i> .....                               | 112 |
| Gambar 4. 20 Smile bulan januari.....                                        | 114 |
| Gambar 4. 21 Smile bulan Februari.....                                       | 115 |
| Gambar 4. 22 Smile bulan Maret .....                                         | 115 |
| Gambar 4. 23 Smile bulan April .....                                         | 116 |
| Gambar 4. 24 Smile bulan Mei .....                                           | 117 |
| Gambar 4. 25 Smile Bulan Juni .....                                          | 117 |
| Gambar 4. 26 Smile Bulan Juli .....                                          | 118 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 1 Format Pengukuran .....                                              | 25 |
| Tabel 3. 2 Layanan <i>Local Area Network</i> .....                              | 27 |
| Tabel 3. 3 Layanan <i>Local Wifi</i> .....                                      | 28 |
| Tabel 3. 4 Layanan Pembuatan & <i>Reset user domain</i> .....                   | 29 |
| Tabel 3. 5 Layanan <i>Email</i> .....                                           | 30 |
| Tabel 3. 6 Layanan Konsultasi.....                                              | 32 |
| Tabel 3. 7 Layanan Instalasi ( <i>OS &amp; basic application package</i> )..... | 34 |
| Tabel 3. 8 Layanan Konfigurasi.....                                             | 35 |
| Tabel 3. 9 Layanan Permintaan <i>Join Domain</i> .....                          | 37 |
| Tabel 3. 10 Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat.....                          | 38 |
| Tabel 3. 11 Layanan SAT .....                                                   | 40 |
| Tabel 3. 12 Layanan Instalasi Anti Virus.....                                   | 41 |
| Tabel 3. 13 Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi.....                         | 42 |
| Tabel 3. 14 Layanan Permintaan Stiker Barcode Mtrack .....                      | 44 |
| Tabel 3. 15 Layanan Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i> .....             | 45 |
| Tabel 3. 16 Layanan Pengunduhan <i>File</i> .....                               | 47 |
| Tabel 3. 17 Layanan Peminjaman Alat & Barang .....                              | 49 |
| Tabel 3. 18 Layanan Pengisian Tinta Printer Cartridge.....                      | 51 |
| Tabel 3. 19 Layanan Pengisian Tinta Printer Infus.....                          | 52 |
| Tabel 3. 20 Layanan Pengisian Tinta Printer Khusus.....                         | 54 |
| Tabel 3. 21 Layanan Pengisian Tinta Printer Laserjet .....                      | 55 |
| Tabel 3. 22 Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi.....                          | 57 |
| Tabel 3. 23 Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur .....                        | 58 |
| Tabel 3. 24 Layanan Permohonan CLS .....                                        | 60 |
| Tabel 3. 25 Layanan Permohonan Subdomain .....                                  | 62 |
| Tabel 4. 1 Pengukuran LAN .....                                                 | 65 |
| Tabel 4. 2 Pengukuran Wifi .....                                                | 68 |
| Tabel 4. 3 Pengukuran pembuatan & <i>reset user domain</i> .....                | 71 |
| Tabel 4. 4 Pengukuran <i>email</i> .....                                        | 73 |
| Tabel 4. 5 Pengukuran instalasi .....                                           | 75 |
| Tabel 4. 6 Pengukuran konfigurasi .....                                         | 80 |



|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4. 7 Hasil pengukuran <i>join domain</i> .....                 | 84  |
| Tabel 4. 8 Data pengukuran lab komputer pusat.....                   | 85  |
| Tabel 4. 9 Pengukuran SAT .....                                      | 88  |
| Tabel 4. 10 Pengukuran instalasi antivirus .....                     | 89  |
| Tabel 4. 11 Data permintaan pembuatan dan perubahan aplikasi.....    | 91  |
| Tabel 4. 12 Pengukuran permintaan stiker barcode mtrack.....         | 92  |
| Tabel 4. 13 Pengukuran manajemen akun & <i>permission role</i> ..... | 94  |
| Tabel 4. 14 Pengukuran pengunduhan <i>file</i> .....                 | 97  |
| Tabel 4. 15 Pengukuran peminjaman alat dan barang .....              | 99  |
| Tabel 4. 16 Pengukuran pengisian tinta printer .....                 | 105 |
| Tabel 4. 17 Pengukuran pengajuan barang infrastruktur .....          | 108 |
| Tabel 4. 18 Data CLS.....                                            | 112 |
| Tabel 4. 19 Data subdomain.....                                      | 113 |
| Tabel 4. 20 Rekap smile.....                                         | 113 |
| Tabel 4. 21 Smile januari .....                                      | 114 |
| Tabel 4. 22 Survey Februari.....                                     | 114 |
| Tabel 4. 23 Smile Maret.....                                         | 115 |
| Tabel 4. 24 Smile April.....                                         | 116 |
| Tabel 4. 25 Smile Mei.....                                           | 116 |
| Tabel 4. 26 Smile Juni.....                                          | 117 |
| Tabel 4. 27 Smile Juli .....                                         | 118 |
| Tabel 4. 28 Rekap survey <i>email</i> .....                          | 118 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Layanan <i>Local Area Network</i> .....                               | 124 |
| Lampiran 2. Layanan <i>Local Wifi</i> .....                                       | 125 |
| Lampiran 3. Layanan Pembuatan dan <i>Reset User Domain</i> .....                  | 126 |
| Lampiran 4. Layanan <i>Email</i> .....                                            | 130 |
| Lampiran 5. Layanan Instalasi ( <i>OS &amp; basic application package</i> ) ..... | 131 |
| Lampiran 6. Layanan Konsultasi .....                                              | 132 |
| Lampiran 7. Layanan Konfigurasi .....                                             | 133 |
| Lampiran 8. Layanan Permintaan <i>Join Domain</i> .....                           | 135 |
| Lampiran 9. Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat .....                           | 137 |
| Lampiran 10. Layanan SAT .....                                                    | 140 |
| Lampiran 11. Layanan Instalasi Anti Virus .....                                   | 141 |
| Lampiran 12. Layanan Pembuatan / Perubahan Aplikasi .....                         | 142 |
| Lampiran 13. Permintaan Stiker Barcode Mtrack.....                                | 143 |
| Lampiran 14. Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i> .....                      | 144 |
| Lampiran 15. Layanan Pengunduhan <i>File</i> .....                                | 145 |
| Lampiran 16. Layanan Peminjaman Alat & Barang .....                               | 146 |
| Lampiran 17. Layanan Pengisian Tinta Printer.....                                 | 147 |
| Lampiran 18. Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi .....                          | 148 |
| Lampiran 19. Layanan Pengajuan Barang Infrastruktur .....                         | 149 |
| Lampiran 20. Layanan Permohonan CLS .....                                         | 150 |
| Lampiran 21. Layanan Permohonan Subdomain .....                                   | 151 |
| Lampiran 22. Survey <i>Email</i> .....                                            | 152 |
| Lampiran 23. Lampiran Survey Kertas .....                                         | 154 |
| Lampiran 24. Survey Smile.....                                                    | 155 |