

**Analisis Alur Layanan & Pemetaan Perbaikan ke ITIL V4
pada Layanan Publik Telkom University**



**Universitas
Telkom**

Oleh:

Zazkia Maharrani Adzulvi

103032400007

Manajemen Layanan Teknologi Informasi

Pratama Azmi Atmajaya S.Kom, M.Kom.

Sabtu, 18 Oktober 2025

BAGIAN DEKLARASI PENGGUNAAN AI – LEVEL 4

Saya bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tugas ini disusun dengan bantuan kecerdasan buatan (AI), terutama Chat GPT pada level empat.

Namun demikian, saya tidak menggunakan hasil AI mentah-mentah. Sebaliknya, saya mengedit, mengubah, dan mengkurasi seluruh konten. Oleh karena itu, saya bertanggung jawab sepenuhnya atas isi tugas ini dan memastikan bahwa itu memenuhi standar akurasi, keaslian, dan integritas akademik.

BAGIAN PENDAHULUAN

Portal Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK) adalah platform digital penting yang berfungsi untuk merekam, mengevaluasi, dan menyajikan skor partisipasi non-akademik mahasiswa. Aktivitas yang dicakup meliputi keterlibatan dalam organisasi, kehadiran di seminar, partisipasi lomba, dan kontribusi sosial. Kehadiran portal ini sangat krusial dalam membentuk profil lulusan yang unggul dan aktif, tidak hanya dalam bidang akademik.

Meskipun demikian, sejumlah pengguna telah menyampaikan keluhan signifikan, di antaranya: kesulitan saat mengunggah dokumen pendukung kegiatan, proses verifikasi skor yang memakan waktu lama, serta adanya ketidaksesuaian antara data aktivitas yang dimasukkan dengan yang tercetak di transkrip akhir. Isu-isu ini mengindikasikan bahwa proses layanan saat ini memerlukan tinjauan mendalam serta perbaikan sistem, idealnya dengan mengadopsi prinsip dan praktik terbaik dari kerangka kerja ITIL 4, demi meningkatkan efisiensi operasional dan akuntabilitas data.

Tujuan Proyek:

1. Menganalisis dan memetakan alur layanan portal TAK yang berlaku saat ini (kondisi As-Is).
2. Mengidentifikasi sumber masalah dan mencari akar penyebab dari setiap kendala yang dilaporkan
3. Merumuskan usulan ide perbaikan yang mengaitkan dengan praktik-praktik spesifik dalam ITIL 4

A. Studi Kasus dan Problem Statement

Objek Studi Kasus : Portal Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK) Universitas Telkom

Pokok Masalah : Mahasiswa secara rutin menghadapi hambatan teknis ketika mencoba mengunggah dokumen pendukung kegiatan mereka dan juga mengalami penundaan yang signifikan dalam proses verifikasi poin. Akibatnya, data aktivitas non-akademik yang tercatat pada transkrip akhir sering kali tidak merefleksikan partisipasi dan pencapaian aktual mereka

B. Analisis Alur Layanan Saat ini (As-Is)

Alur kerja layanan portal Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK) saat ini dapat diuraikan melalui langkah langkah berikut :

1. Akses Sistem : Mahasiswa memulai proses dengan masuk (*login*) ke dalam platform TAK.
2. Input Data : Pengguna kemudian memasukkan rincian lengkap kegiatan yang diikuti dan melampirkan file pendukung yang relevan, seperti sertifikat, dokumentasi foto atau bukti partisipasi lainnya.
3. Penerusan Data : Informasi yang diunggah secara otomatis diteruskan ke panel kendali (*dashbord*) milih staf administrasi di tingkat fakultas.
4. Validasi Manual : Staf admin bertugas meninjau dan memastikan keabsahan dari setiap bukti kegiatan yang diserahkan oleh mahasiswa.
5. Persetujuan dan Pencatatan : Jika bukti dinyatakan valid dan disetujui skor poin TAK akan tercatat secara otomatis dan diperbarui pada transkrip akademik mahasiswa.
6. Tindakan Korektif : Apabila terdapat ketidak cocokan atau bukti dianggap tidak valid, admin akan memberikan notifikasi agar mahasiswa melakukan perbaikan (*revisi*) atau mengunggah ulang dokumen yang benar.

C. Analisis Masalah Kondisi Saat Ini

1. Mengapa staf admin kewalahan?
2. Mengapa verifikasi harus manual?
3. Mengapa server upload sering gagal?
4. Mengapa tidak ada batas waktu penyelesaian yang jelas?
5. Mengapa terjadi lonjakan traffic mendadak?

D. Rujukan Sintesis

Berdasarkan tinjauan literatur dan sintesis ilmiah dari studi terdahulu, didapatkan beberapa bukti empiris yang mendukung rekomendasi perbaikan :

- Peningkatan Efisiensi : Implementasi otomatisasi pada alur validasi memiliki potensi untuk memangkas durasi verifikasi hingga (40%).
- Kepuasan Pengguna : Penerapan sistem pemberitahuan yang beroperasi secara waktu nyata (*real-time*) terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sebesar seperempat (25%).
- Keandalan Sistem : Solusi penyeimbangan beban (*load balancing*) pada server sangat efektif dalam mengurangi insiden kegagalan pengunggahan berkas hingga setengahnya (50%).

E. Rancangan Ide Perbaikan

No	Masalah Utama	Tindakan Perbaikan	Tujuan	Praktik/Kerangka Rujukan (ITIL 4)	Enabler (People, Process, Technology, Information)
1	Kegagalan unggah bukti pada waktu puncak	Terapkan penyeimbangan beban (<i>load balancing</i>) dan optimalkan kapasitas server penyimpanan	Memastikan keandalan dan kestabilan sistem saat pengunggahan berkas	<i>Capacity and Availability Management</i>	Manusia: Tim <i>IT Infrastructure</i> Proses : Jadwal maintenance preventif Teknologi: Solusi Load Balancer Informasi: Log analisis traffic unggah.
2	Verifikasi sangat bergantung	Kembangkan fitur pemeriksaan	Mereduksi waktu yang diperlukan	<i>Service Request Management</i>	Manusia: Administrator yang kompeten

	pada proses manual	dokumen otomatis (auto-check) untuk validasi format dan kejelasan bukti.	untuk validasi data kegiatan mahasiswa.		<p>Proses: SOP validasi auto-check</p> <p>Teknologi: AI Document Scanner</p> <p>Informasi: Basis kriteria validasi kegiatan</p>
3	Kurangnya transparansi progres	Integrasikan notifikasi (melalui email atau pemberitahuan portal) pada setiap tahapan.	Meningkatkan komunikasi dan memberikan kejelasan mengenai status permintaan layanan	<i>Incident and Request Management</i>	<p>Manusia: Tim Developer sistem</p> <p>Proses: Desain skenario pemicu notifikasi</p> <p>Teknologi: Layanan push/email service yang stabil</p> <p>Informasi: Data perubahan status tiket pengajuan</p>
4	Ketiadaan batasan waktu verifikasi	Tetapkan dan sosialisasikan Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) internal (misalnya maksimal 3 hari kerja).	Menjamin ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan dan menumbuhkan akuntabilitas	<i>Service Level Management</i>	<p>Manusia: Pimpinan/manajer fakultas</p> <p>Proses: Pengesahan kebijakan SLA resmi</p> <p>Teknologi: ITSM</p>

					<i>tools</i> (pencatat timer) Informasi: Catatan waktu penyelesaian transaksi
5	Mahasiswa tidak dapat melacak status pengajuan	Tambahkan fitur pelacakan (tracking) status rinci untuk setiap pengajuan Transkrip Aktivitas	Memberi visibilitas penuh dan rasa tanggung jawab (akuntabilitas) terhadap seluruh alur layanan.	<i>Monitoring and Event Management</i>	Manusia: Tim Developmant Proses: Desain antar muka dashboard pelacakan Teknologi: Fronted portal tracking Informasi: Log status pemrosesan real-time

F. Penutup

Inti Masalah Hasil analisis komprehensif terhadap Portal Transkrip Aktivitas Kemahasiswaan (TAK) mengindikasikan bahwa kendala signifikan layanan bersumber dari dua pilar utama: kapasitas infrastruktur teknologi yang terbatas dan inefisiensi yang berasal dari proses validasi yang masih dilakukan secara manual.

Arah Solusi Disarankan untuk segera menerapkan praktik-praktik kunci dari kerangka kerja ITIL 4, antara lain Manajemen Permintaan Layanan (*Service Request Management*), Manajemen Tingkat Layanan (*Service Level Management*), dan Manajemen Kapasitas (*Capacity Management*). Tindakan ini diprediksi akan meningkatkan kecepatan pemrosesan, menjamin transparansi operasional, dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Visi Jangka Panjang Melalui perbaikan ini, Portal TAK diyakini akan menjadi lebih andal dan efisien, yang pada akhirnya akan memperkuat dan mendukung terbentuknya

budaya administrasi kemahasiswaan yang sepenuhnya berbasis data dan mengadopsi layanan digital modern.

G. Daftar Pustaka

- [1] A. Rahmawati, D. Saputra, dan N. H. Arsyad, “Sistem layanan online akademik dan kemahasiswaan – Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Bengkulu,” *Jurnal Teknosia*, vol. 16, no. 1, pp. 45–52, Jun. 2022. [Online]. Available: <https://ejournal.unib.ac.id/teknosia/article/download/21729/10594>
- [2] E. Arribe, Y. Azura, N. A. Putri Muslim, N. Nurfadhilah, dan F. Wulandari, “Analisis Kualitas Layanan Teknologi Informasi pada Domain Service Operation dengan Pendekatan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Website Kampus Merdeka),” *Jurnal Indonesia: Manajemen Informatika dan Komunikasi (JIMIK)*, vol. 5, no. 1, pp. 12–20, Jan. 2024. [Online]. Available: <https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jimik/article/view/469>
- [3] R. Pratama dan A. Nurhadi, “Analisis IT Service Management (ITSM) pada Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3,” *International Journal of Management Science and Technology (IJMST)*, vol. 3, no. 2, pp. 101–110, 2023. [Online]. Available: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/view/149>
- [4] A. Pratama dan D. Susanto, “Sistem Informasi Organisasi Kemahasiswaan Berbasis Web pada Lembaga Kemahasiswaan Universitas Tarumanagara,” *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKSI)*, vol. 10, no. 2, pp. 55–64, 2024. [Online]. Available: <https://journal.untar.ac.id/index.php/jiksi/article/view/28271>
- [5] I. B. Suban, “Peran Framework ITIL V3 Mengukur Kualitas Layanan TI – Studi Kasus: Perpustakaan UAJY,” *Jurnal Informatika dan Komputer Harber*, vol. 6, no. 2, pp. 88–97, 2020. [Online]. Available: <https://ejournal.poltekharber.ac.id/index.php/informatika/article/view/1844>