

## A. Pembentukan Kelompok

Membentuk tim yang solid dan menetapkan peran, aturan kerja, serta mekanisme kolaborasi.

Nama Kelompok: Regu Tulip

1. Muhammad Atha Aryasuta Hans - QA/Editor, Liaison/Dokumentasi
2. Gadi Rafa Shaquile – Desainer Laporan/Dashboard (BI)
3. Dedy Setia Wibowo - Ketua/Koordinator
4. Rafif Naufal Pratama – Analisis

## B. Tetapkan Layanan dan Ruang Lingkup

Menentukan objek studi kasus yang jelas dan realistis.

No	Komponen	Isi
1	Nama Layanan	Learning Management System (LMS) Kampus
2	Deskripsi Singkat	LMS adalah platform pembelajaran daring yang digunakan oleh dosen dan mahasiswa untuk mengelola materi kuliah, tugas, diskusi, serta penilaian. Layanan ini menjadi tulang punggung aktivitas belajar mengajar berbasis teknologi di kampus.
3	Pengguna Utama	Dosen, Mahasiswa, dan Admin Akademik
4	Nilai yang Dijanjikan	Menyediakan pengalaman belajar daring yang mudah diakses, efisien, dan mendukung keterlibatan aktif antara dosen dan mahasiswa.
5	In-Scope (Termasuk dalam Ruang Lingkup)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Akses pengguna (login, reset password)</li><li>- Pengunggahan dan pengunduhan materi kuliah</li><li>- Pengumpulan tugas dan kuis</li><li>- Forum diskusi dan notifikasi</li><li>- Laporan aktivitas mahasiswa dan nilai</li></ul>
6	Out-of-Scope (Di luar Ruang Lingkup)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kebijakan akademik (penilaian akhir, kehadiran manual)</li><li>- Perangkat keras mahasiswa (laptop/gadget pribadi)</li><li>- Jaringan internet di luar kampus</li></ul>
7	Asumsi Kerja	<ul style="list-style-type: none"><li>- Semua pengguna memiliki akun kampus aktif</li><li>- Server dan infrastruktur dikelola oleh tim IT kampus</li><li>- Dosen dan mahasiswa telah mendapat pelatihan dasar penggunaan LMS</li></ul>
8	Risiko Utama	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gangguan sistem (server down atau lambat)</li><li>- Kesalahan input data atau nilai</li><li>- Pengguna kesulitan akses karena masalah teknis atau jaringan</li><li>- Rendahnya partisipasi mahasiswa dalam platform</li></ul>
9	Owner (Penanggung Jawab Layanan)	Pusat Teknologi Informasi (PuTI)
10	Sumber Data Awal (Observasi/Wawancara)	Wawancara dengan staf IT, observasi penggunaan LMS saat perkuliahan online, serta umpan balik dari dosen dan mahasiswa.

## C. Rumuskan Objectives (SMART) dan Practice Success Factors (PSF)

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat responden pengguna LMS (dosen dan mahasiswa), diperoleh beberapa temuan utama mengenai stabilitas sistem, bug fitur, dan pentingnya LMS dalam

proses belajar. Berdasarkan data tersebut, berikut disusun sasaran (Objectives) yang bersifat SMART dan faktor keberhasilan praktik (PSF) yang menjadi dasar pengukuran kinerja layanan LMS.

Tabel Objectives (SMART)

No	Objective (SMART)	Penjelasan
1	Meningkatkan stabilitas dan kecepatan akses LMS agar server uptime mencapai minimal 99% selama semester berjalan.	Karena banyak keluhan server lambat/down.
2	Mengurangi jumlah bug dan error pada fitur kuis dan timeline hingga <5 laporan per bulan.	Didasarkan pada keluhan “bug tidak bisa buka kuis” dan “tugas tidak muncul”.
3	Meningkatkan kepuasan pengguna (mahasiswa & dosen) terhadap LMS hingga $\geq 85\%$ berdasarkan survei akhir semester.	Karena pengguna merasa LMS penting dan bermanfaat, tapi masih ada kendala teknis.
4	Mempercepat waktu tanggapan tim PuTI terhadap laporan gangguan LMS menjadi $\leq 1$ jam setelah laporan masuk.	Karena sebagian responden mengandalkan PuTI untuk bantuan.
5	Meningkatkan penggunaan fitur interaktif (kuis & forum) oleh dosen dan mahasiswa sebesar 20% dibanding semester sebelumnya.	Karena fitur kuis disebut paling berguna dan sering dipakai.

Tabel Practice Success Factors (PSF)

No	Practice Success Factor (PSF)	Penjelasan
1	Infrastruktur server dan jaringan LMS selalu dimonitor untuk menjaga performa sistem.	Menjamin stabilitas dan mencegah downtime.
2	Proses pemeliharaan sistem (maintenance) rutin dan respons insiden cepat oleh tim PuTI.	Menjamin bug cepat diatasi dan sistem tetap stabil.
3	Umpan balik pengguna dikumpulkan secara berkala untuk peningkatan fitur dan pengalaman pengguna.	Agar keluhan (bug, keterlambatan, tampilan) bisa segera diperbaiki.
4	Tersedia dokumentasi dan panduan penggunaan LMS yang mudah dipahami oleh pengguna baru.	Mengurangi kesalahan penggunaan dan laporan yang tidak perlu.
5	Komunikasi efektif antara tim IT, dosen, dan mahasiswa terkait status layanan dan perbaikan LMS.	Meningkatkan transparansi dan kepercayaan pengguna.