

LAPORAN AUDIT BIRO AKADEMIK DAN ADMISI



Disusun Oleh :

TAUFAN ALI (2215016135)

AYYUB ABDURRAHMAN (2200016092)

ERNANDIYA BADRIATUL KHUSNIYAH (2200016127)

ADELLA CAESAR DINIARTIKA (2200016115)

ICCA FIRSTIKA WIBOWO (2200016125)

MUHAMMAD ABDUL JABBAR (2200016088)

Kelas : C

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS & TEKNOLOGI TERAPAN
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

BAB I : PENDAHULUAN

1. LATAR BELAKANG

Biro Administrasi Akademik (BAA) memiliki peran sentral dalam mendukung keberlangsungan kegiatan pendidikan melalui penyediaan layanan akademik yang handal. Sebagai bagian yang tak terpisahkan dari institusi pendidikan, BAA bertanggung jawab memastikan berbagai proses administratif, seperti pendaftaran mahasiswa baru, pengelolaan jadwal perkuliahan, hingga penerbitan ijazah, berjalan dengan lancar dan efisien. Namun, kompleksitas proses bisnis dan kebutuhan akan akurasi, kecepatan, serta kepuasan pengguna menuntut adanya sistem layanan yang efektif dan terintegrasi.

Dalam era transformasi digital, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu kunci utama untuk mendukung efektivitas operasional. Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) hadir sebagai panduan strategis dalam pengelolaan layanan teknologi informasi (TI). ITIL menitikberatkan pada pengelolaan siklus hidup layanan TI yang terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penerapan ITIL memungkinkan organisasi untuk meningkatkan tata kelola TI melalui pendekatan yang proaktif, terukur, dan berfokus pada peningkatan nilai layanan bagi pengguna.

Melalui adopsi framework ITIL, BAA dapat menciptakan sistem layanan TI yang efisien dan responsif, memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan selaras dengan kebutuhan akademik pengguna. Dengan demikian, penerapan ITIL tidak hanya mendukung pengelolaan layanan TI yang optimal, tetapi juga memperkuat kontribusi BAA dalam mewujudkan visi akademik institusi secara keseluruhan. Framework ITIL memberikan pendekatan sistematis untuk pengelolaan layanan TI yang berorientasi pada kepuasan pengguna, meningkatkan kemampuan organisasi untuk merespons kebutuhan pengguna secara proaktif (Setiawan, 2013).

2. TUJUAN DAN RUANG LINGKUP

Tujuan dari audit ini adalah untuk mengevaluasi dan menilai efektivitas pengelolaan layanan teknologi informasi (TI) yang diterapkan di Biro Administrasi Akademik (BAA) dengan menggunakan framework ITIL. Audit ini bertujuan untuk :

- a. Menganalisis penerapan ITIL dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan layanan akademik, seperti pendaftaran mahasiswa baru, pengelolaan jadwal perkuliahan, dan penerbitan ijazah.
- b. Menganalisis bagaimana ITIL dapat meningkatkan kualitas layanan BAA dengan fokus pada kepuasan pengguna, termasuk mahasiswa juga staf

pengajar.

- c. Mendeteksi area-area yang masih perlu perbaikan dalam sistem layanan TI BAA, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan berkelanjutan guna mencapai kinerja yang lebih baik.
- d. Menilai seberapa efektif BAA dalam merespons kebutuhan pengguna dengan cara yang proaktif dan tepat waktu.

Ruang lingkup audit mencakup beberapa bagian atau objek yang relevan dengan pengelolaan TIK di Biro Akademik dan Admisi UAD, meliputi :

- a. Aplikasi, Aplikasi merujuk pada perangkat lunak yang digunakan oleh BAA untuk mendukung berbagai proses administratif dan layanan akademik, seperti pendaftaran mahasiswa baru, pengelolaan jadwal perkuliahan, pengelolaan data mahasiswa, hingga penerbitan ijazah. Hal ini menilai bagaimana BAA mengelola aplikasi, mengukur kinerja aplikasi dalam mendukung proses bisnis.
- b. Jaringan, Jaringan adalah infrastruktur yang memungkinkan komunikasi dan transfer data antara berbagai komponen TI di BAA, termasuk antara aplikasi, pengguna, dan perangkat keras lainnya. Hal ini menilai bagaimana BAA mengelola jaringan TI untuk memastikan kelancaran operasional, memeriksa kebijakan, menganalisis seberapa baik BAA mengelola kapasitas jaringan, dan mengidentifikasi bagaimana BAA memantau jaringan.
- c. Infrastruktur, Infrastruktur TI adalah perangkat keras dan sistem fisik yang mendukung aplikasi dan jaringan di BAA, termasuk server, perangkat penyimpanan, sistem pendinginan, dan pusat data. Hal ini menilai bagaimana BAA mengelola dan merawat infrastruktur fisik yang mendukung operasional TI, menganalisis apakah infrastruktur yang digunakan dapat mendukung ketersediaan tinggi, dan menilai bagaimana BAA mengelola kapasitas infratsruktur untuk memastikan SDA mencukupi kebutuhan layanan TI.

BAB II : FRAMEWORK YANG DIGUNAKAN

1. DESKRIPSI FRAMEWORK

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) adalah framework terbaik yang digunakan untuk mengelola dan memberikan layanan Teknologi Informasi (TI) dengan pendekatan berbasis proses. Framework ini memberikan pedoman sistematis yang membantu organisasi memastikan bahwa layanan TI yang mereka kelola dan berikan dapat memenuhi kebutuhan bisnis, menjaga kualitas, dan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang. Dalam ITIL, terdapat lima domain utama yang berperan dalam membentuk struktur dan pengelolaan layanan TI. Masing-masing domain memiliki tujuan dan fokus yang saling melengkapi, dengan tujuan untuk meningkatkan nilai layanan TI bagi pengguna dan organisasi secara keseluruhan. Berikut adalah penjelasan mengenai kelima domain ITIL, antara lain Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, dan Continual Service Improvement (CSI).

2. MENGAPA, APA, DAN BAGAIMANA PENGGUNAAN FRAMEWORK

- a. Mengapa (*why*): Alasan mengapa dalam audit BAA menggunakan framework ITIL.

Pada Framework ITIL, dapat membantu memastikan bahwa layanan TI yang digunakan BAA yaitu termasuk sistem penerimaan mahasiswa baru dan sistem informasi akademik, apakah sistem yang diterapkan telah mendukung kebutuhan utama organisasi yang mana sangat berkaitan dengan perihal akademik. Framework ITIL juga memiliki kerangka yang terstruktur untuk memudahkan auditor agar dapat melakukan audit pada seluruh siklus hidup layanan TI secara sistematis. Layanan BAA berfokus pada mahasiswa, dosen, dan pihak terkait lainnya, ITIL memberikan panduan tentang bagaimana memastikan layanan TI yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pengguna. Serta banyak institusi pendidikan yang juga telah menerapkan framework ITIL dalam proses audit, karena framework ini dianggap fleksibel dan dapat disesuaikan dengan keperluan pelayanan akademik.

- b. Apa (*what*): Apa yang dapat diterapkan pada proses audit BAA menggunakan framework ITIL serta fungsi utamanya.

Dalam proses audit menggunakan framework ITIL, hal yang dapat diterapkan adalah mengidentifikasi kebutuhan layanan TI, pemetaan Proses bisnis dan TI, pengukuran kinerja layanan TI, serta evaluasi layanan TI.

Penerapan-penerapan tersebut juga didasari oleh beberapa domain yang ada pada framework ITIL yaitu Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, serta Continual Service Improvement. Fungsi utama dari penerapan framework ITIL mencakup membantu mengidentifikasi bagaimana layanan TI di BAA, memastikan bahwa layanan TI terus dievaluasi dan ditingkatkan berdasarkan analisis data dan kebutuhan pengguna, ITIL menyoroti pentingnya optimalisasi proses untuk memastikan layanan TI berjalan dengan sumber daya minimum tetapi tetap memberikan hasil yang maksimal.

- c. Bagaimana (*how*): Bagaimana framework ITIL dapat diterapkan pada proses audit sistem BAA, termasuk cara kerja utamanya.

Framework ITIL dapat diterapkan pada proses audit sistem pada Biro Akademik dan Admisi UAD menggunakan *approach* yang terstruktur agar dapat mengevaluasi layanan TI yang mendukung operasional, strategis, dan kebutuhan pengguna. ITIL dapat menganalisis bagaimana layanan TI dapat mendukung tujuan proses bisnis BAA serta mengevaluasi kejelasan tujuan setiap layanannya. Framework ITIL juga memastikan adanya proses tanggap darurat untuk menyelesaikan masalah yang muncul.

3. CARA KERJA FRAMEWORK

ITIL terdiri dari 5 tahapan utama yang dikenal sebagai ITIL Service Lifecycle. Kelima tahapan tersebut mencakup :

- a. Service strategy

Domain Service Strategy adalah fondasi dari pengelolaan layanan TI. Pada tahap ini, organisasi menetapkan visi dan arah strategis yang akan digunakan untuk merancang dan mengelola layanan TI yang akan diterapkan. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa layanan TI yang diberikan mendukung tujuan bisnis dan memberi nilai tambah yang signifikan kepada organisasi serta pelanggannya.

- b. Service Design

Service Design bertujuan untuk merancang layanan TI yang tidak hanya efektif dan efisien, tetapi juga dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Proses desain ini memastikan bahwa layanan TI yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat dioperasikan secara berkelanjutan.

- c. Service Transition

Service Transition berfokus pada manajemen perubahan yang terjadi saat

layanan baru diterapkan dalam lingkungan operasional. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa transisi dari desain ke operasional dapat dilakukan dengan lancar tanpa mengganggu kualitas layanan yang ada.

d. Service Operation

Service Operation berfokus pada pengelolaan dan pemeliharaan layanan TI secara harian. Tujuan dari domain ini adalah untuk memastikan bahwa layanan TI tetap berjalan dengan lancar, dapat diakses, dan memenuhi ekspektasi pengguna.

e. Continual Service Improvement

CSI mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan melalui evaluasi kinerja dan implementasi rekomendasi untuk peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, hal ini bertujuan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara terus-menerus.

BAB III : TOPOLOGI SISTEM DAN PERENCANAAN

1. DESKRIPSI TOPOLOGI SISTEM

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, pengelolaan jaringan yang ada pada BAA UAD dilakukan sepenuhnya oleh Biro Sistem Informasi Universitas Ahmad Dahlan yang merupakan organisasi yang dalam kesehariannya bertanggungjawab dalam mengelola infrastruktur jaringan kampus secara menyeluruh. Namun dalam hal ini kami belum bisa mendapatkan izin untuk wawancara dengan Biro Sistem Informasi UAD oleh karena itu tidak mengetahui secara lebih lanjut mengenai sistem yang ada pada Biro Akademik dan Admisi UAD.

- **Aplikasi yang Digunakan**

Website BAA UAD menggunakan WordPress sebagai Content Management System (CMS), yang didukung oleh MySQL sebagai basis data. Untuk meningkatkan fungsionalitas dan user experience, situs ini mengintegrasikan berbagai Javascript Libraries seperti jQuery, Select2, jQuery UI, serta framework GSAP untuk animasi. Selain itu, Google Analytics dan Google Tag Manager membantu dalam pemantauan lalu lintas dan pengelolaan tag. Sistem ini juga memanfaatkan NGINX sebagai server web sekaligus reverse proxy, dan ditulis menggunakan bahasa pemrograman TypeScript dan PHP. Dari segi tampilan, Bootstrap digunakan sebagai UI Framework, sementara plugin seperti Yoast SEO dan Smash Balloon Instagram Feed diimplementasikan untuk optimalisasi SEO dan integrasi media sosial. Selain itu aplikasi yang digunakan oleh BAA antara lain adalah Web Portal UAD,

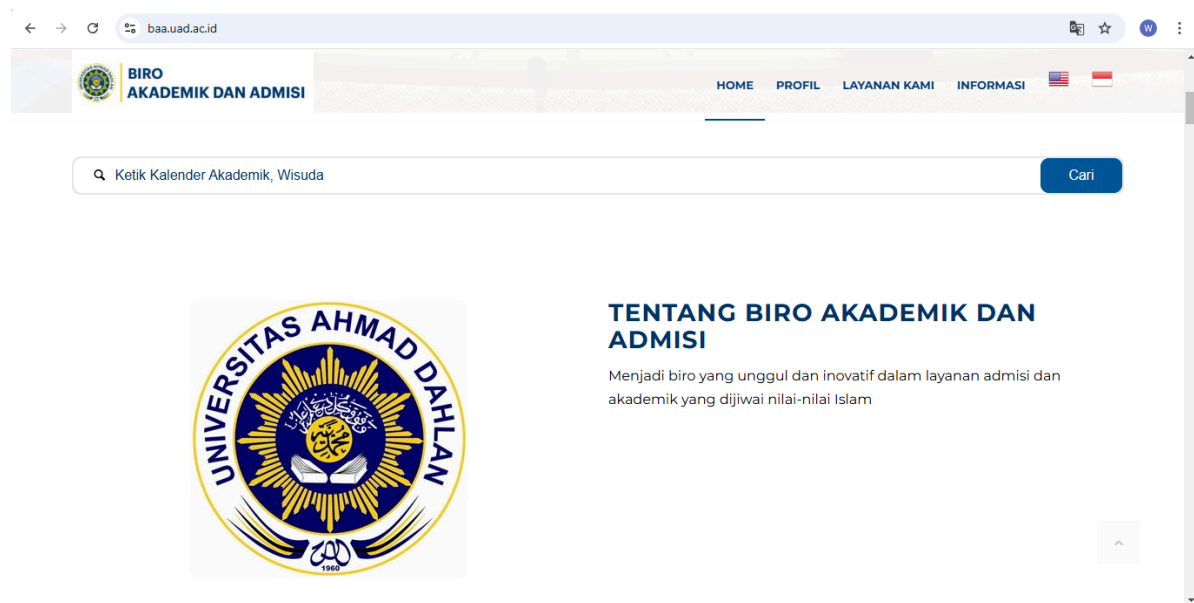
Web Simeru UAD, Web PMB UAD, serta pemanfaatan google tools seperti google form maupun google drive.

- **Koneksi Jaringan**

Koneksi jaringan utama pada BAA UAD terhubung pada infrastruktur jaringan utama kampus yang dikelola oleh BSI UAD. Dengan koneksi jaringan tersebut, perangkat pada BSI dapat mengakses seluruh sumber daya jaringan kampus serta layanan yang ada pada BAA seperti website BAA, website PMB, simeru, maupun portal.

- **Pemisah Akses**

Website BAA dapat diakses oleh siapa saja melalui jaringan internet publik.



Website PMB dapat diakses oleh siapa saja melalui jaringan internet publik.



2. EVIDENCE PERENCANAAN (VISI, MISI, TUJUAN)

VISI

Visi Biro Akademik & Admisi

Menjadi biro yang unggul dan inovatif dalam layanan admisi dan akademik yang dijiwai nilai-nilai Islam

MISI

Misi Biro Akademik & Admisi

Mengelola dan mengembangkan sistem promosi penerimaan mahasiswa baru yang efektif dan efisien.

Mengelola dan mengembangkan sistem informasi akademik yang bermutu dan akurat.

Mengelola evaluasi studi mahasiswa sesuai jadwal.

Mengelola pelaporan data akademik mahasiswa pada PDDIKTI.

Mengelola dan mendokumentasikan ijazah, transkrip dan SKPI.

Menyediakan pedoman akademik dan kalender akademik yang lengkap dan tepat waktu.

Menyediakan dan mengelola Sistem Informasi ruang yang akurat dan tepat waktu.

TUJUAN

Tujuan Biro Akademik & Admisi

Terlaksananya promosi penerimaan mahasiswa baru yang efektif dan efisien.

Terlaksananya penerimaan mahasiswa baru yang bermutu dan profesional.

Tersedianya Sistem Informasi Akademik yang bermutu dan akurat.

Terlaksananya Evaluasi Studi mahasiswa sesuai jadwal.

Terlaksananya pelaporan data akademik mahasiswa pada PDDIKTI.

Tersedianya dokumen ijazah, transkrip dan SKPI.

Tersedianya Pedoman Akademik dan Kalender Akademik tepat waktu.

Tersedianya sistem informasi manajemen ruang yang akurat dan tepat waktu.

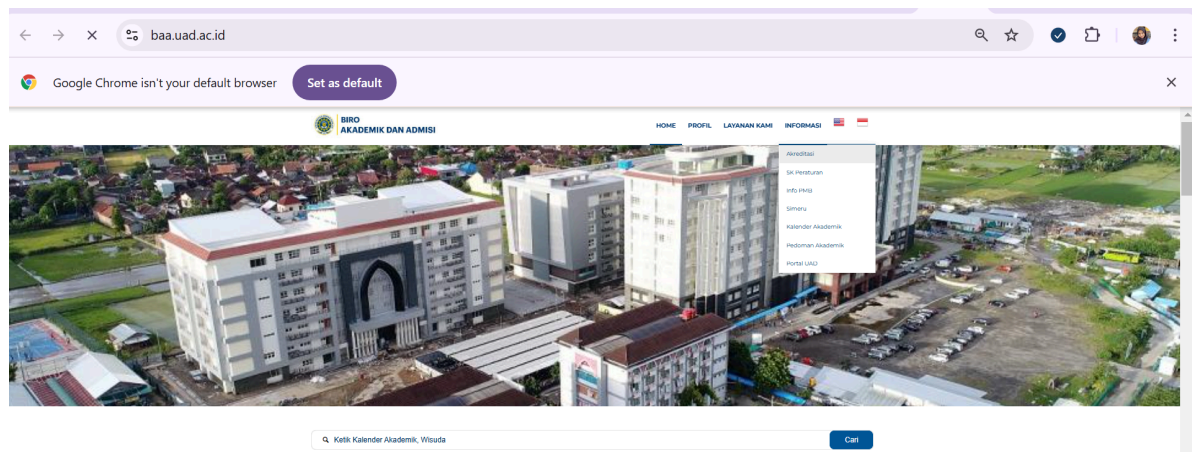
BAB IV : TEMUAN MASALAH

1. IDENTIFIKASI MASALAH

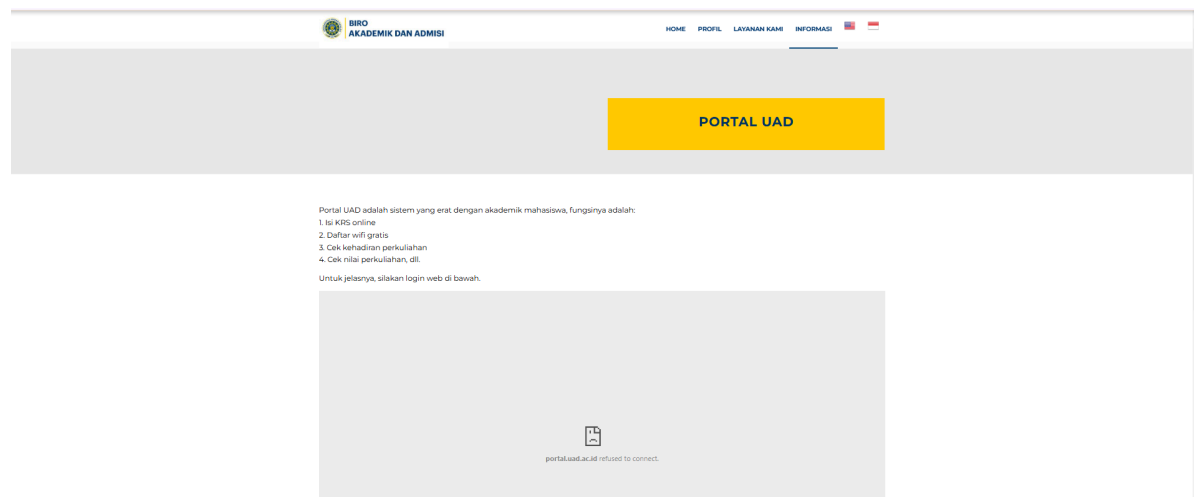
- Response time yang lama pada halaman informasi akreditasi pada web BAA. Pengguna mengalami waktu muat yang sangat lama saat mencoba mengakses halaman informasi akreditasi. Hal ini menyebabkan berpotensi menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kredibilitas situs.
- Halaman portal UAD refuse to connect pada web BAA. Pengguna tidak dapat mengakses portal UAD dengan munculnya pesan error "Refuse to Connect." Hal ini menunjukkan bahwa koneksi dari klien (pengguna) ke server tidak terjalin. Kemungkinan penyebabnya antara lain adalah server down, server portal mungkin mengalami gangguan atau tidak aktif. masalah pada DNS (Domain Name System) yaitu alamat domain portal tidak diarahkan dengan benar ke server hosting.
- Load time yang lama pada website informasi PMB UAD. Pengguna membutuhkan waktu lama untuk memuat halaman pada website Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) UAD, terutama pada periode pendaftaran atau promosi.
- Response time antar halaman informasi PMB UAD termasuk lama. Saat pengguna berpindah dari satu halaman ke halaman lain di situs PMB UAD, waktu yang dibutuhkan untuk memuat halaman cukup lama, menimbulkan pengalaman pengguna yang buruk.

2. EVIDENCE TEMUAN MASALAH

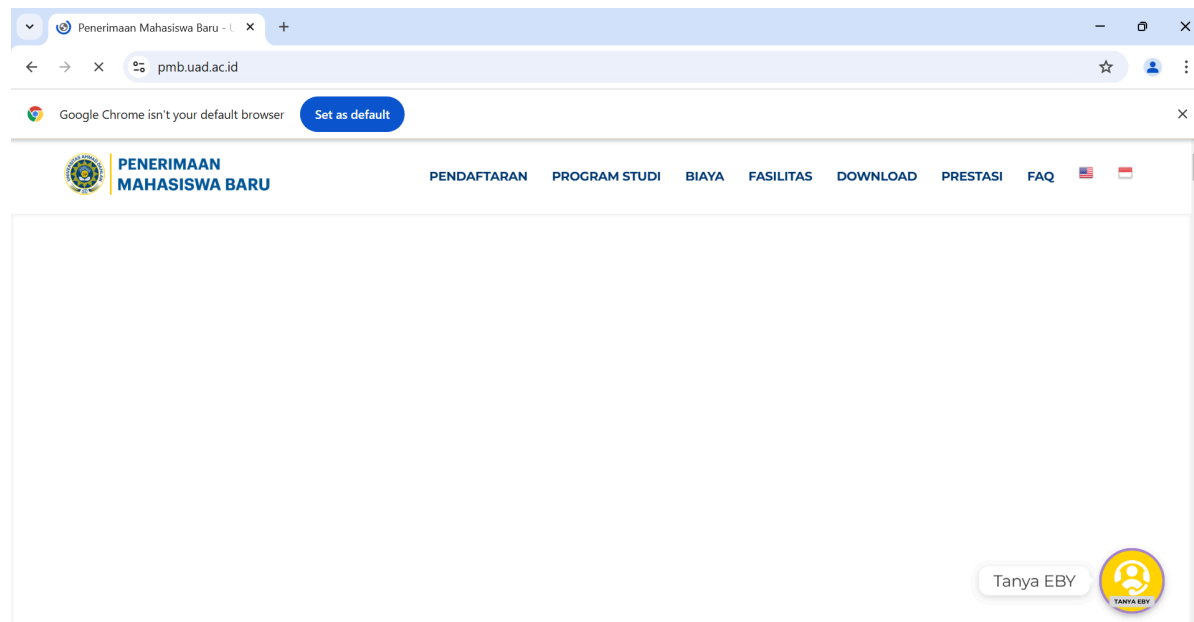
- Response Time pada web BAA



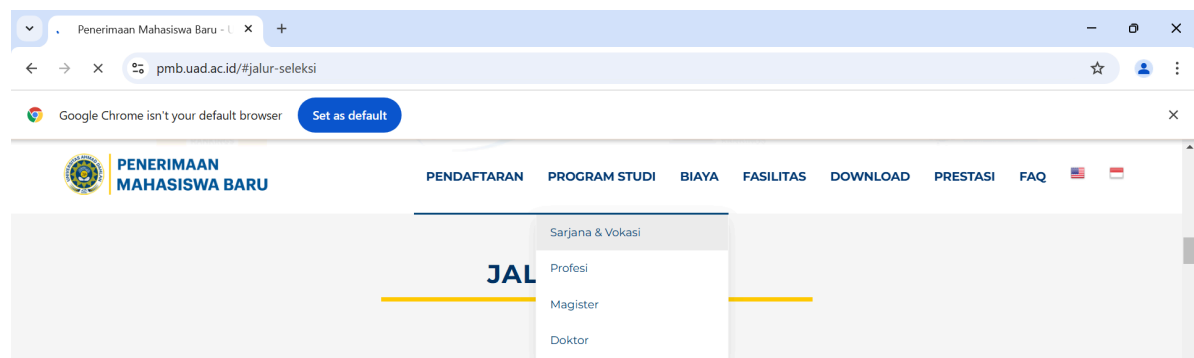
- Halaman tidak dapat diakses (refuse to connect) pada web BAA



- Load time pada website informasi PMB UAD



- Response time pada halaman web informasi PMB UAD.



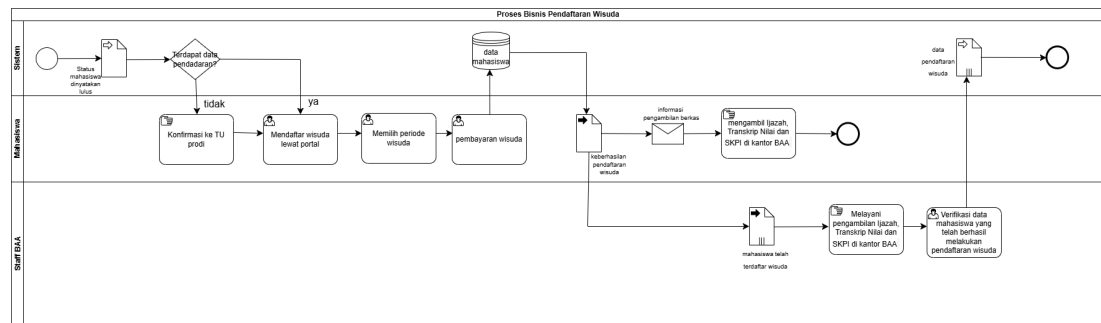
BAB V : PROSES BISNIS

1. ANALISIS PROSES BISNIS

Proses bisnis yang ada pada Biro Akademik dan Admisi UAD terbagi menjadi 2 yaitu layanan akademik dan admisi, berikut adalah layanan yang ada pada BAA :

1. Layanan Wisuda

a. Pendaftaran Wisuda



PENJELASAN BPMN:

1. Aktor yang Terlibat:

- **Sistem:** Mengatur status mahasiswa, memproses data pendaftaran, dan memberikan konfirmasi kelulusan.
- **Mahasiswa:** Berperan dalam proses pendaftaran wisuda melalui portal atau TU.
- **Staff BAA (Biro Administrasi Akademik):** Mengelola verifikasi data, pendaftaran, serta layanan administrasi terkait ijazah, transkrip nilai, dan SKPI.

2. Alur Proses:

- **Inisiasi oleh Sistem:** Sistem memastikan bahwa status mahasiswa dinyatakan lulus.
- **Sistem mengecek apakah data pendaftaran wisuda sudah tersedia.**
- **Proses oleh Mahasiswa:** Jika data tidak tersedia, mahasiswa diinstruksikan untuk mengkonfirmasi ke TU prodi terkait kelengkapan data.
- **Jika data tersedia, mahasiswa dapat:** Mendaftar wisuda melalui portal.
- **Memilih periode wisuda yang diinginkan.**
- **Melakukan pembayaran wisuda (proses ini dicatat ke dalam database).**
- **Konfirmasi Pendaftaran:**
- **Setelah pendaftaran berhasil, sistem akan memberikan**

informasi terkait pengambilan berkas.

- Mahasiswa diarahkan untuk mengambil ijazah, transkrip nilai, dan SKPI di kantor BAA.
- Proses oleh Staff BAA: Melakukan verifikasi data mahasiswa yang berhasil melakukan pendaftaran wisuda.
- Melayani pengambilan dokumen (ijazah, transkrip nilai, dan SKPI).
- Output: Data mahasiswa yang telah berhasil mendaftar wisuda diarsipkan sebagai data pendaftaran wisuda.

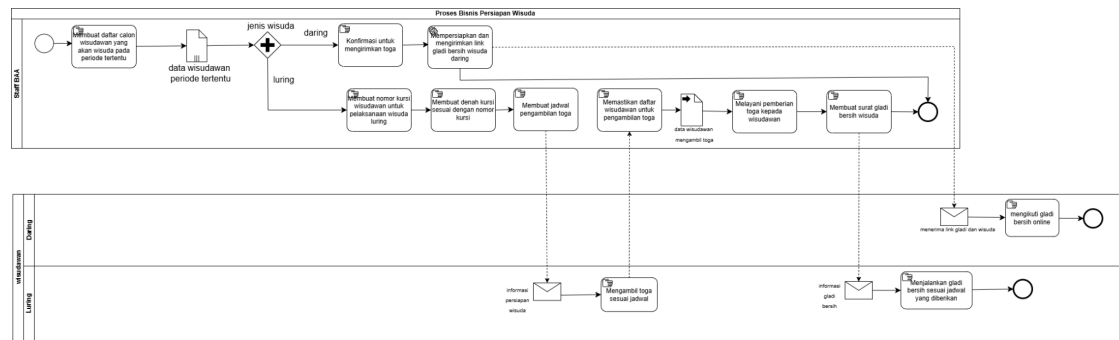
POTENSI MASALAH :

- Data Mahasiswa Tidak Tersedia atau Tidak Lengkap: Sistem gagal memperbarui data kelulusan mahasiswa secara otomatis. Serta data kelulusan dari TU prodi belum dimasukkan atau diverifikasi di sistem.
- Kesalahan pada Sistem Pendaftaran Wisuda: Error pada sistem portal, seperti gangguan jaringan atau bug pada aplikasi. Serta overload pada sistem ketika banyak mahasiswa mendaftar secara bersamaan.
- Kesalahan atau Keterlambatan Verifikasi Data: Staf BAA tidak melakukan pengecekan data dengan cermat. Data pada sistem berbeda dengan dokumen fisik mahasiswa.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Mahasiswa tidak dapat melanjutkan ke proses pendaftaran wisuda.
- Memerlukan konfirmasi manual ke TU prodi, yang memperlambat proses.
- Mahasiswa tidak dapat mendaftar wisuda secara online.
- Proses menjadi terhambat karena harus dilakukan manual.
- Dokumen seperti ijazah, transkrip, atau SKPI tidak dapat disiapkan tepat waktu.
- Mahasiswa kehilangan kepercayaan pada sistem pelayanan.

b. Persiapan Wisuda



PENJELASAN BPMN:

1. Aktor yang Terlibat:

- **Staff BAA:** Bertanggung jawab atas persiapan administrasi dan teknis wisuda, baik daring maupun luring.
- **Wisudawan:** Mahasiswa yang mengikuti prosesi wisuda, baik daring maupun luring.
- **Wisudawan Daring:** Aktivitas yang terkait dengan pelaksanaan wisuda secara online.
- **Wisudawan Luring:** Aktivitas yang terkait dengan pelaksanaan wisuda secara langsung (offline).

2. Alur Proses:

- **Pembuatan Data Wisudawan:** Staff BAA membuat daftar calon wisudawan berdasarkan periode tertentu. Data wisudawan ini kemudian digunakan untuk mempersiapkan jenis wisuda (daring atau luring).
- **Persiapan untuk Wisuda Daring:** Staff BAA mengkonfirmasi dan mengirimkan link gladi bersih daring kepada wisudawan yang memilih wisuda daring. Wisudawan menerima link tersebut, kemudian mengikuti gladi bersih online sesuai jadwal yang ditentukan.
- **Persiapan untuk Wisuda Luring:** Staff BAA membuat nomor kursi wisudawan untuk keperluan pelaksanaan wisuda secara luring. Setelah itu, dibuat denah kursi sesuai dengan nomor kursi masing-masing wisudawan. Jadwal pengambilan toga disusun dan diumumkan kepada wisudawan. Staff BAA memastikan bahwa daftar wisudawan yang akan

mengambil toga sudah lengkap.

- **Pengambilan Toga:** Wisudawan mengikuti jadwal yang telah ditentukan untuk mengambil toga. Staff BAA melayani pemberian toga kepada wisudawan dan memastikan semua data telah sesuai.
- **Surat Gladi dan Gladi Bersih:** Staff BAA membuat surat gladi bersih untuk para wisudawan. Wisudawan menjalankan gladi bersih sesuai dengan jadwal yang diberikan untuk persiapan pelaksanaan wisuda.

POTENSI MASALAH :

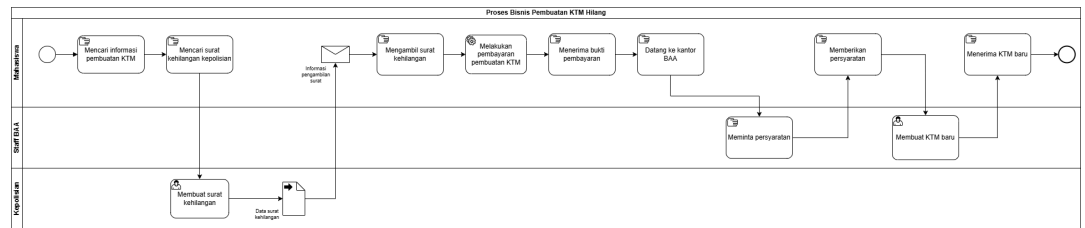
- Data wisudawan yang tidak lengkap atau tidak akurat, kemungkinan penyebabnya adalah kesalahan input data oleh staf BAA atau data belum diperbarui di sistem.
- Gangguan teknis pada pengiriman link gladi bersih daring. Kemungkinan penyebabnya email atau sistem komunikasi tidak terkonfigurasi dengan baik.
- Kendala operasional seperti pengelolaan kursi, toga, dan gladi yang tidak optimal.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Wisudawan tertentu mungkin tidak terdaftar untuk periode wisuda yang sesuai.
- Ketidaksesuaian data antara sistem BAA dengan informasi dari prodi. Dampaknya meliputi menghambat proses selanjutnya, seperti pembagian toga atau penjadwalan gladi.
- Wisudawan tidak menerima informasi tepat waktu, serta wisudawan tidak siap untuk wisuda daring, menimbulkan ketidakpuasan.
- Wisudawan tidak memahami prosedur, sehingga menimbulkan masalah pada hari pelaksanaan.

2. Layanan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa)

a. Pembuatan KTM Hilang



PENJELASAN BPMN :

Mahasiswa :

- Langkah 1 : Mahasiswa mencari tahu informasi terkait prosedur pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) baru akibat kehilangan.
- Langkah 2 : Mahasiswa mencari surat kehilangan kepolisian.
- Langkah 3 : Mahasiswa mengambil surat kehilangan dari kepolisian.
- Langkah 4 : Mahasiswa melakukan pembayaran biaya pembuatan KTM baru melalui mekanisme yang telah ditentukan.
- Langkah 5 : Setelah membayar, mahasiswa menerima bukti pembayaran yang nantinya digunakan sebagai salah satu syarat pengajuan KTM baru.
- Langkah 6 : Mahasiswa mendatangi kantor BAA untuk menyerahkan syarat administrasi pembuatan KTM baru.
- Langkah 7 : Setelah seluruh proses selesai dan KTM baru dibuat oleh staf BAA, mahasiswa menerima KTM baru.

Staff BAA :

- Langkah 1 : Staf meminta mahasiswa untuk menyerahkan persyaratan, seperti surat kehilangan dari kepolisian dan bukti pembayaran.
- Langkah 2 : Staf yang bertugas memproses dan mencetak KTM baru berdasarkan data yang diberikan oleh mahasiswa.
- Langkah 3 : Setelah selesai dibuat, staf menyerahkan KTM baru kepada mahasiswa.

Kepolisian :

- Langkah 1 : Setelah mahasiswa melaporkan kehilangan KTM dan memberikan data yang diperlukan, pihak kepolisian membuat surat keterangan kehilangan.

- Langkah 2 : Surat kehilangan yang telah selesai dibuat diserahkan kepada mahasiswa untuk digunakan dalam proses pembuatan KTM baru.

POTENSI MASALAH :

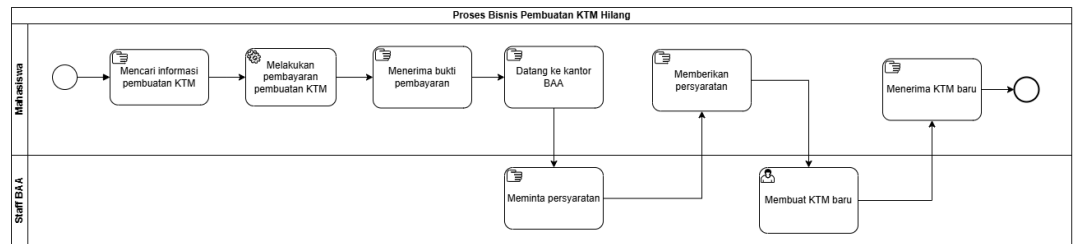
- Mahasiswa tidak mengetahui atau tidak mendapatkan informasi lengkap terkait syarat, alur, atau lokasi untuk mengurus KTM yang hilang.
- Pembuatan surat kehilangan di kepolisian memerlukan waktu lama karena antrean atau proses administrasi yang rumit.
- Mahasiswa menyerahkan dokumen yang tidak lengkap, salah, atau tidak sesuai dengan ketentuan, seperti nama berbeda antara surat kehilangan dan data kampus.
- Pembayaran biaya pembuatan KTM tidak terverifikasi dengan cepat akibat kesalahan sistem atau mahasiswa salah memasukkan nominal/kode pembayaran.
- Sistem yang digunakan untuk mencetak KTM mengalami gangguan teknis, seperti kerusakan perangkat atau error pada perangkat lunak.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Mahasiswa melakukan langkah yang salah atau datang ke kantor BAA tanpa persyaratan lengkap, yang memperpanjang proses. Proses bisnis menjadi tidak efisien karena harus menjelaskan ulang kepada mahasiswa yang kurang paham.
- Penundaan pada langkah-langkah berikutnya karena surat kehilangan adalah syarat utama untuk pembuatan KTM baru. Mahasiswa merasa tidak puas dan frustrasi karena harus menghabiskan waktu lama di kepolisian.
- Proses bisnis menjadi tertunda karena mahasiswa harus memperbaiki dokumen terlebih dahulu. Meningkatkan beban kerja staf BAA untuk melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen yang salah.
- Mahasiswa harus mengulang proses pembayaran, yang menghambat langkah berikutnya. Proses verifikasi manual meningkatkan waktu layanan di BAA.
- Proses pembuatan KTM baru tertunda hingga sistem diperbaiki. Meningkatkan beban kerja staf untuk mencari

solusi alternatif, seperti pembuatan manual.

b. Pembuatan KTM Rusak



PENJELASAN BPMN :

Mahasiswa :

- Langkah 1 : Mahasiswa mencari tahu informasi terkait prosedur pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) baru akibat kerusakan.
- Langkah 2 : Mahasiswa melakukan pembayaran biaya pembuatan KTM baru melalui mekanisme yang telah ditentukan.
- Langkah 3 : Setelah membayar, mahasiswa menerima bukti pembayaran yang nantinya digunakan sebagai salah satu syarat pengajuan KTM baru.
- Langkah 4 : Mahasiswa mendatangi kantor BAA untuk menyerahkan syarat administrasi pembuatan KTM baru.
- Langkah 5 : Setelah seluruh proses selesai dan KTM baru dibuat oleh staf BAA, mahasiswa menerima KTM baru.

Staff BAA :

- Langkah 1 : Staf meminta mahasiswa untuk menyerahkan persyaratan.
- Langkah 2 : Staf yang bertugas memproses dan mencetak KTM baru berdasarkan data yang diberikan oleh mahasiswa.
- Langkah 3 : Setelah selesai dibuat, staf menyerahkan KTM baru kepada mahasiswa.

POTENSI MASALAH :

- Mahasiswa tidak mengetahui atau tidak mendapatkan informasi lengkap terkait syarat, alur, atau lokasi untuk mengurus KTM yang rusak.
- Mahasiswa menyerahkan dokumen yang tidak lengkap, salah, atau tidak sesuai dengan ketentuan.
- Pembayaran biaya pembuatan KTM tidak terverifikasi dengan cepat akibat kesalahan sistem atau mahasiswa salah

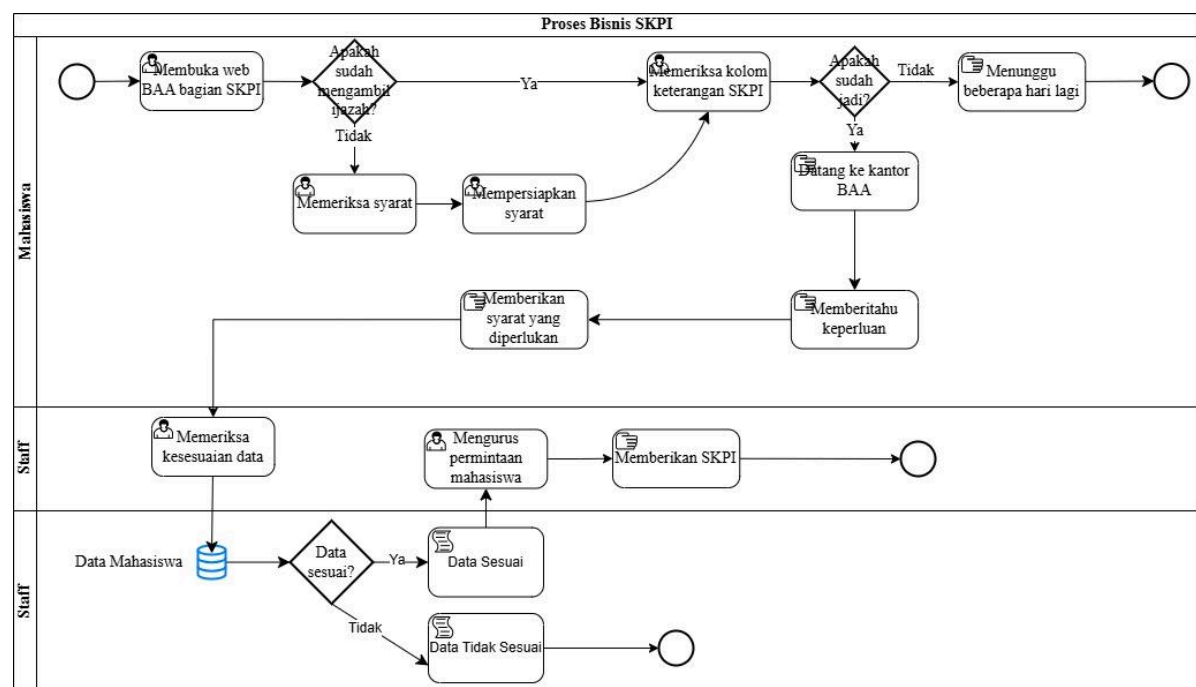
memasukkan nominal/kode pembayaran.

- Sistem yang digunakan untuk mencetak KTM mengalami gangguan teknis, seperti kerusakan perangkat atau error pada perangkat lunak.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Mahasiswa melakukan langkah yang salah atau datang ke kantor BAA tanpa persyaratan lengkap, yang memperpanjang proses. Proses bisnis menjadi tidak efisien karena harus menjelaskan ulang kepada mahasiswa yang kurang paham.
- Proses bisnis menjadi tertunda karena mahasiswa harus memperbaiki dokumen terlebih dahulu. Meningkatkan beban kerja staf BAA untuk melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen yang salah.
- Mahasiswa harus mengulang proses pembayaran, yang menghambat langkah berikutnya. Proses verifikasi manual meningkatkan waktu layanan di BAA.
- Proses pembuatan KTM baru tertunda hingga sistem diperbaiki. Meningkatkan beban kerja staf untuk mencari solusi alternatif, seperti pembuatan manual.

3. Layanan SKPI (Surat Keterangan Pendamping Ijazah)



PENJELASAN BPMN :

Mahasiswa:

- Langkah 1: Mahasiswa membuka situs web bagian BAA (Biro Administrasi Akademik) terkait SKPI.

- Langkah 2: Mahasiswa memeriksa apakah sudah mengambil ijazah:
Jika belum: Mahasiswa mempersiapkan dokumen atau persyaratan yang dibutuhkan.
Jika sudah: Mahasiswa memeriksa kolom keterangan SKPI.
- Jika SKPI belum siap, mahasiswa harus menunggu beberapa hari lagi. Sebaliknya, jika SKPI sudah siap, mahasiswa datang ke kantor BAA dan menyampaikan keperluan.
- Langkah 3: Mahasiswa menyerahkan dokumen persyaratan kepada staf.

Staf:

- Langkah 1: Staf memeriksa kesesuaian data mahasiswa berdasarkan dokumen yang diserahkan.
Jika data tidak sesuai: Proses dihentikan, dan mahasiswa diberitahu.
Jika data sesuai: Staf melanjutkan proses.
- Langkah 2: Staf mengurus permintaan mahasiswa berdasarkan persyaratan yang sudah diverifikasi.
- Langkah 3: Setelah selesai, staf memberikan SKPI kepada mahasiswa.

POTENSI MASALAH :

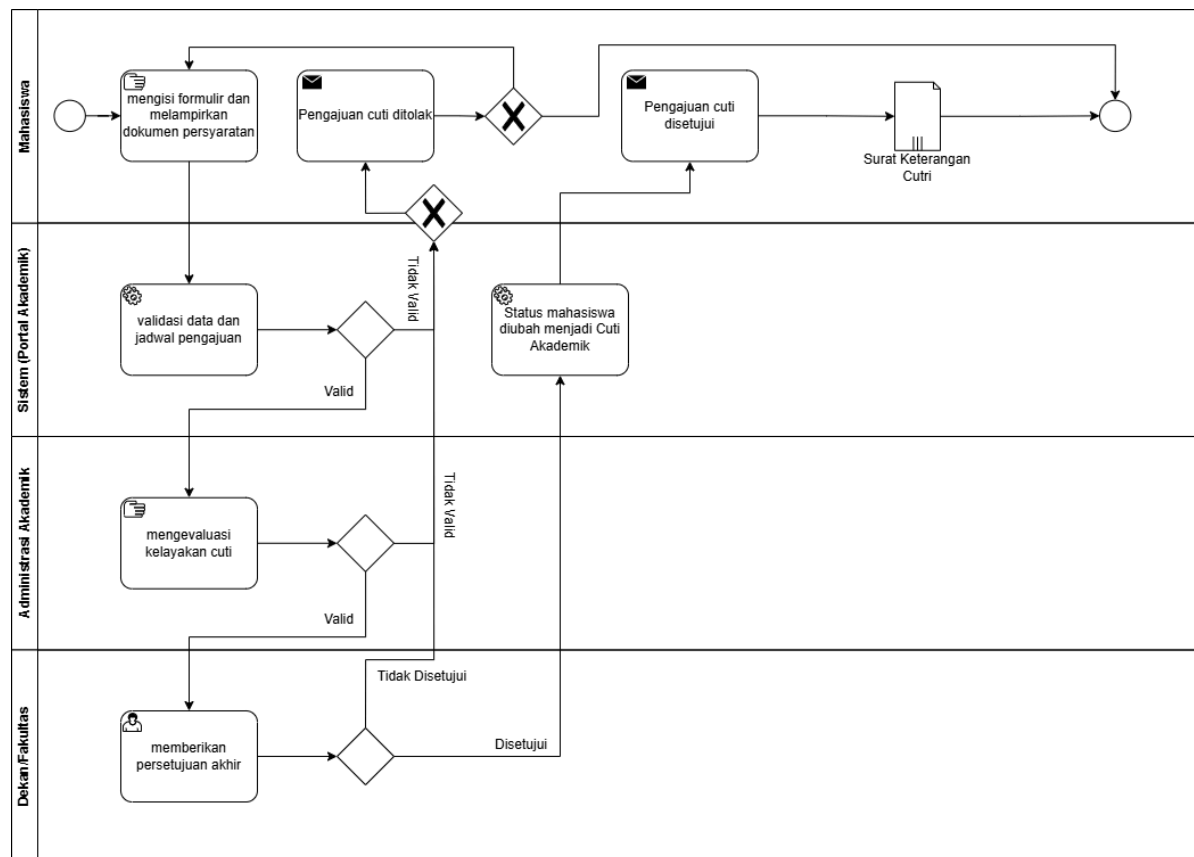
- Data Mahasiswa Tidak Sesuai di Sistem: Kesalahan data akademik mahasiswa, seperti nama, NIM, atau nilai yang tidak terdaftar atau tidak diperbarui dalam sistem. Ketidaksesuaian antara dokumen yang diberikan mahasiswa dengan informasi yang ada di database.
- Keterlambatan Verifikasi Dokumen: Proses validasi dokumen memakan waktu terlalu lama akibat beban kerja staf atau kurangnya otomatisasi dalam sistem.
- Gangguan Sistem: Sistem web atau database yang digunakan mengalami kendala teknis, seperti downtime atau data tidak dapat diakses.
- Kurangnya Integrasi Data: Sistem tidak terhubung dengan baik ke database pusat, sehingga menyebabkan data terbaru tidak sinkron.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Efisiensi Proses Berkurang: Masalah seperti data tidak sesuai atau keterlambatan verifikasi dokumen dapat memperpanjang durasi proses pendadaran, sehingga mahasiswa harus menunggu lebih lama dari yang dijadwalkan.

- Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menurun: Jika ada kendala seperti informasi yang tidak jelas atau keterlambatan penerbitan SKPI, mahasiswa dapat merasa kecewa, yang berdampak negatif pada citra institusi.
- Peningkatan Beban Kerja Staf: Ketidaksesuaian data atau gangguan sistem memaksa staf untuk melakukan perbaikan manual, yang meningkatkan beban kerja dan mengurangi produktivitas.
- Gangguan Jadwal Akademik: Jika proses pendadaran tidak selesai tepat waktu, ini dapat memengaruhi jadwal kelulusan mahasiswa dan operasional akademik lainnya.
- Kerugian Operasional: Masalah seperti downtime sistem atau keterlambatan dalam memproses dokumen dapat menimbulkan kerugian dalam bentuk biaya tambahan untuk perbaikan atau penanganan manual.

4. Layanan Cuti



PENJELASAN BPMN :

Mahasiswa:

- Langkah 1: Mahasiswa membuka portal akademik melalui menu Kemahasiswaan.
- Langkah 2: Mahasiswa mengisi formulir pengajuan cuti akademik.
 - o Jika dokumen belum lengkap, mahasiswa akan diminta

melengkapinya.

- Jika dokumen sudah lengkap, mahasiswa mengirimkan formulir melalui sistem.
- Langkah 3: Mahasiswa menerima notifikasi tentang status permohonan:
 - Jika permohonan ditolak: Mahasiswa diberi alasan penolakan dan proses dihentikan.
 - Jika permohonan disetujui: Mahasiswa dapat mengunduh surat keterangan cuti melalui portal.

Sistem (Portal Akademik):

- Langkah 1: Sistem menerima formulir pengajuan dari mahasiswa.
- Langkah 2: Sistem melakukan validasi awal terhadap kelengkapan dokumen dan kesesuaian jadwal pengajuan.
 - Jika data tidak valid atau jadwal tidak sesuai: Sistem mengirimkan notifikasi penolakan kepada mahasiswa.
 - Jika valid: Sistem meneruskan permohonan ke Administrasi Akademik.

Administrasi Akademik :

- Langkah 1: Administrasi Akademik menerima dan meninjau permohonan mahasiswa.
 - Jika mahasiswa tidak memenuhi syarat (misalnya semester aktif tidak mencukupi atau alasan tidak sesuai): Administrasi menolak permohonan dan memberi notifikasi melalui sistem.
 - Jika mahasiswa memenuhi syarat: Administrasi meneruskan permohonan ke Dekan/Fakultas.

Dekan/Fakultas :

- Langkah 1: Dekan/Fakultas mengevaluasi permohonan akhir.
 - Jika disetujui: Dekan memberikan persetujuan, dan sistem mengubah status mahasiswa menjadi Cuti Akademik.
 - Jika ditolak: Dekan mengembalikan keputusan dengan notifikasi penolakan kepada mahasiswa.

POTENSI MASALAH

- Kelengkapan Dokumen Tidak Memadai: Mahasiswa sering kali lupa atau kurang memahami dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan,

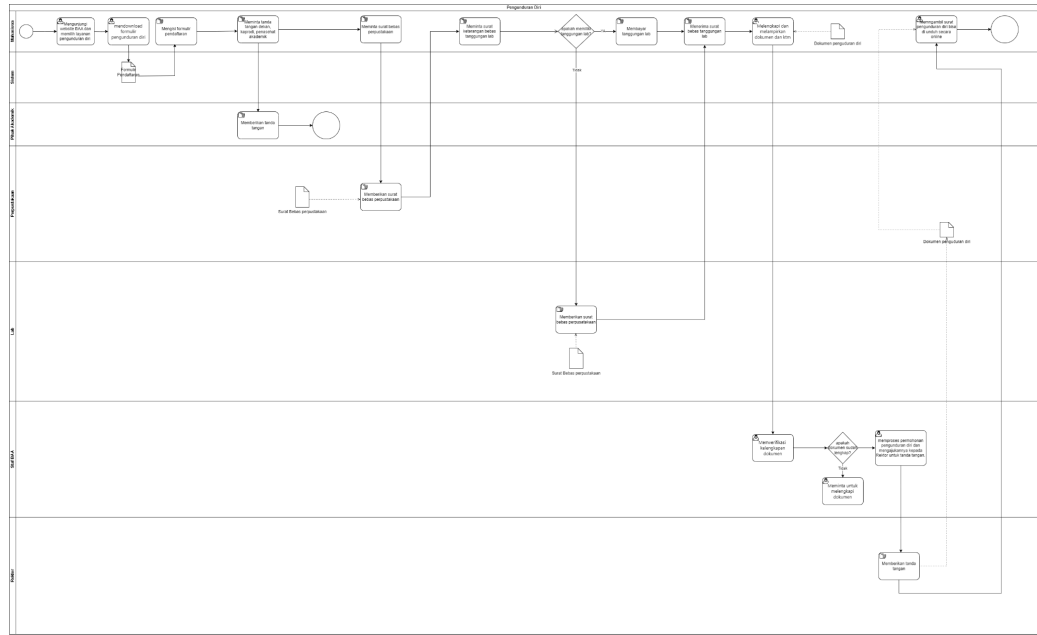
sehingga permohonan tertunda.

- Kesalahan Validasi Sistem: Sistem portal akademik mengalami kesalahan teknis sehingga salah menilai kelengkapan dokumen atau waktu pengajuan.
- Penolakan oleh Dekan/Fakultas: Alasan penolakan sering kurang dijelaskan dengan baik sehingga membingungkan mahasiswa.
- Ketidaksesuaian Jadwal Pengajuan: Mahasiswa mengajukan di luar jadwal yang ditetapkan dalam kalender akademik.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS

- Penundaan Proses Akademik: Jika mahasiswa tidak mendapatkan cuti tepat waktu, status akademiknya dapat berubah menjadi Tidak Aktif, yang berdampak pada masa studi.
- Beban Kerja Administrasi Meningkat: Masalah seperti kelengkapan dokumen atau jadwal yang salah meningkatkan tugas manual staf.
- Kepuasan Mahasiswa Menurun: Mahasiswa yang merasa proses terlalu rumit atau lambat akan merasa tidak puas, yang dapat mempengaruhi reputasi institusi.
- Gangguan Operasional Sistem: Jika sistem portal akademik bermasalah, proses bisa berhenti dan staf harus mengelola permohonan secara manual.

5. Layanan Pengunduran Diri



PENJELASAN BPMN :

Mahasiswa :

- Langkah 1 : Mahasiswa membuka situs web bagian BAA (Biro Admisi dan Akademik) untuk mengunduh formulir pengunduran diri
- Langkah 2 : Mahasiswa mengisi formulir pengunduran diri
- Langkah 3 : Mahasiswa meminta tanda tangan dari pihak terkait (dekan, Kaprodi, Penasehat Akademik)
- Langkah 4 : Mahasiswa menyerahkan formulir dan dokumen pendukung ke masing - masing unit terkait untuk memperoleh surat keterangan :
 - o Ke perpustakaan untuk surat keterangan surat keterangan bebas perpustakaan
 - o Ke laboratorium untuk surat keterangan bebas laboratorium
 - o Ke bagian keuangan untuk surat keterangan bebas administrasi keuangan.
- Langkah 5 : Mahasiswa memastikan semua dokumen sudah lengkap dan sesuai dengan persyaratan
- Langkah 6 : Mahasiswa menyerahkan formulir yang telah diisi beserta semua dokumen pendukung ke kantor BAA untuk proses verifikasi

Sistem :

- Langkah 1 : Sistem memberikan formulir pengunduran ke mahasiswa

Pihak Akademik :

- Langkah 1 : Memberikan tanda tangan pada formulir pengunduran diri

Perpustakaan :

- Langkah 1 : memberikan surat bebas perpustakaan

Lab :

- Langkah 1 : memberikan surat bebas tanggungan lab

Staff BAA :

- Langkah 1 : BAA memeriksa kelengkapan formulir dan dokumen pendukung yang diserahkan mahasiswa hasil keputusan:
 - o Jika tidak lengkap, BAA menginformasikan kepada mahasiswa untuk melengkapi
 - o Jika lengkap, memproses pengajuan dan mengajukan ke rektor untuk mendapatkan tanda tangan persetujuan
- Langkah 2 : BAA mengajukan ke rektor untuk mendapatkan tanda tangan persetujuan akhir

Rektor :

- Langkah 1 : Rektor menerima dokumen dari BAA dan meninjau permohonan pengunduran diri mahasiswa
- Langkah 2 : Rektor Menandatangani surat pengunduran diri yang telah ditandatangani

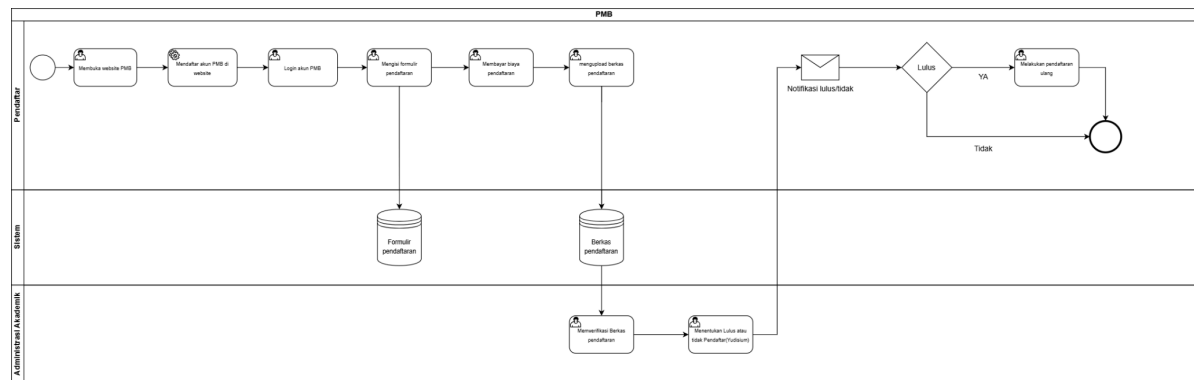
POTENSI MASALAH :

- Ketidaklengkapan Dokumen : Mahasiswa tidak menyiapkan dokumen pendukung seperti Surat Keterangan Bebas Perpustakaan, Laboratorium, atau Administrasi Keuangan dan KTM asli hilang atau rusak sehingga tidak dapat disertakan
- Kesalahan Pengisian Formulir : Data yang diisi pada formulir tidak lengkap, salah, atau tidak sesuai dan mahasiswa belum meminta tanda tangan ke pihak akademik terkait.
- Verifikasi dokumen yang lambat : BAA memerlukan waktu yang lama untuk memeriksa kelengkapan dokumen yang diajukan mahasiswa

DAMPAK PADA PROSES BISNIS:

- Ketidakpuasan pengguna : Mahasiswa yang merasa proses pengunduran diri terlalu rumit atau lambat kehilangan kepercayaan.
- Gangguan pada sistem : Jika terhadap gangguan pada sistem seperti website BAA proses bisnis bisa terganggu
- Kualitas Data : Kesalahan data dapat menyebabkan rektor menolak dokumen atau pengambilan keputusan yang salah.
- Kinerja Staf Administrasi Terganggu : Staf administrasi di berbagai unit (Perpustakaan, Keuangan, Laboratorium) mungkin harus bekerja lebih keras untuk mengatasi antrian panjang atau kesalahan dalam pengolahan dokumen.

6. Layanan PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru)



PENJELASAN BPMN :

Pendaftar :

- Langkah 1: Pendaftar memulai dengan membuka website PMB (Penerimaan Mahasiswa Baru).
- Langkah 2: Pendaftar membuat akun dengan memasukkan data yang diperlukan untuk registrasi.
- Langkah 3: pendaftar login ke dalam sistem untuk memulai proses pendaftaran.
- Langkah 4: Pendaftar mengisi data-data yang dibutuhkan, seperti data pribadi, program studi pilihan, dan lain-lain. Data ini disimpan dalam formulir pendaftaran.
- Langkah 5: Pendaftar melakukan pembayaran untuk melanjutkan proses.
- Langkah 6: pendaftar mengunggah dokumen yang diperlukan, seperti ijazah, transkrip nilai, dan dokumen pendukung lainnya.
- Langkah 7: Pendaftar mendapat notifikasi kepada pendaftar terkait hasil keputusan:

- Jika **Lulus**, pendaftar diarahkan untuk melakukan pendaftaran ulang.
- Jika **Tidak Lulus**, proses selesai.

Sistem :

- Langkah 1: Sistem menerima dan menyimpan data formulir ke dalam *database*.
- Langkah 2: Sistem menerima dan menyimpan berkas yang diunggah pendaftar ke dalam *database*.

Administrasi Akademik :

- Langkah 1: Staff administrasi akademik memeriksa berkas yang telah diunggah oleh pendaftar untuk memastikan kelengkapannya.
- Langkah 2: Administrasi menentukan apakah pendaftar lulus atau tidak untuk tahap ini. Berdasar pada verifikasi berkas dan penilaian.

POTENSI MASALAH :

- Pembayaran biaya pendaftaran tidak terverifikasi: Kesalahan sistem atau kesalahan pendaftar dalam memasukkan kode pembayaran atau nominal yang tidak sesuai menghambat verifikasi pembayaran.
- Gangguan Sistem: Sistem web atau database yang digunakan mengalami kendala teknis, seperti downtime atau data tidak dapat diakses.
- Administrasi tidak menyelesaikan verifikasi tepat waktu: Staf administrasi terlambat memverifikasi dokumen karena volume pendaftaran yang tinggi atau alur kerja yang tidak efisien.
- Notifikasi hasil pendaftaran tidak terkirim: Kesalahan sistem atau informasi kontak pendaftar yang salah menyebabkan notifikasi kelulusan atau tidak lulus tidak sampai ke pendaftar.

DAMPAK PADA PROSES BISNIS :

- Verifikasi pembayaran tertunda: Pendaftar tidak bisa melanjutkan ke tahap berikutnya karena pembayaran belum terverifikasi, yang dapat menyebabkan frustrasi atau keluhan.
- Gangguan teknis pada sistem memperlambat semua proses: Pendaftar tidak bisa mengisi formulir atau mengunggah dokumen, menyebabkan penumpukan kasus dan gangguan jadwal layanan.
- Administrasi kesulitan memenuhi target waktu verifikasi: Kelambatan dalam verifikasi dokumen menyebabkan notifikasi kelulusan atau tidak lulus terlambat dikirim, yang bisa mengganggu

jadwal pendaftaran ulang.

- Komunikasi dengan pendaftar menjadi terputus: Pendaftar yang tidak menerima notifikasi tidak tahu status kelulusannya, sehingga proses pendaftaran ulang menjadi kacau.

BAB VI : ANALISIS STANDAR DAN AUDIT

1. HASIL WAWANCARA

Pertanyaan 1 :

Sebelum ada website sama sudah ada website atau sesudah ada pembaruan itu, apakah proses bisnisnya berbeda? Kayak misalnya dulu harus manual ke kampus terus prosesnya juga manual di kampus. Kalau sekarang misalnya harus melalui website terus gimana, apakah ada perbedaan?

Jawaban :

Kita menyiapkan sistem itu memberikan kemudahan. prinsipnya memang itu Sebenarnya, bertahap yaa. UAD dulu Sistem informasinya berkembangnya bertahap dulu, kalo di BAA sebenarnya ada dua bidang, bidang akademik dan bidang admisi, nah saya bidang Akademik. admisi itu yang mengurus proses penerimaan mahasiswa baru, Akademi itu yang mengelola setelah proses admisi selesai itu masuknya nanti di BAA, jadi mahasiswa itu masuk sistem wawancara itu sampai dia lulus. Sistemnya yang menyediakan BSI tapi di Bawah naungan kita. Kalau dari admisi sendiri, pendaftaran penerimaan mahasiswa baru itu kan kita memang punya. Kita ada web PMB, ada web akademik, ya secara umum. Kalau yang PMB memang kita deasainkan secara khusus. Jadi kalau dulu awal-awal penerimaan mahasiswa baru itu ya manual. Terus kita baru mulai pendaftaran secara online itu tahun 2010. Seingat saya 2010. Dulu ya masih ada formulir ini, isi formulir di input, kalau Sekarang baru-baru ini tahun 2010, kita sebenarnya sudah online. Jadi walaupun mahasiswa datang ke kampus, itu kita fasilitasi secara mandiri Dokumen-dokumennya dan sebagainya. Karena kalau diantri antrian sekarang kan tidak seperti dulu. Kalau dulu kan calon mahasiswa pada datang antri antri sekarang.

Jadi tahapan pengembangan sistemnya memang ada. Dan itu PMB yang online itu pun berkembang terus ya. Kemudahan-kemudahan yang diberikan, cara pembayaran.

Dulu pernah pembayarannya walaupun online pembayarannya masih model-model. Saya lupa yang itu. Terus setelah itu berkembang jadi model transfer dan segala macam.

Banyak pilihan model-model pembayarannya. Mahasiswa nanti kalau proses sudah PMB, kan ada proses seleksinya. setelah itu ada yang seleksi administrasi, dan non tes, ada yang tes. Setelah itu nanti sampai proses verifikasi, sampai akhir dokumen diterima mahasiswa. dia dapat nomor induk mahasiswa, Setelah itu nanti dari sistem informasinya PMB, itu di-export masuk ke sistem informasi akademik. Nah harus dari situ ya. Dari penyiapan sistemnya, mereka masuk ke situ, dipastikan sudah masuk. Nah nanti di SIA itu kita, SIA itu

juga nanti prodi yang menginput banyak komponen data master yang ada di situ. Kalau data mahasiswa itu dari PMB, kalau curriculum dari UAD. Nah nanti aturan-aturan terkait penjadwalan dari kita. Nah gitu aja sebenarnya. Terus lalu layanan-layanannya ya berkembang, layanan-layanan di akademik juga seperti itu. Artinya yang dulu yang layanan-layanan semuanya harus datang. Sekarang kan kita layani nggak harus datang. Misalnya yang terbaru sistem cuti. Kalau cuti kan dulu harus pakai surat, tandatangan ini, dilalui banyak proses Tapi sekarang sudah aturan-aturan itu kita sistemkan. Nah sehingga ketika mahasiswa buka portal, dia kemudian mengajukan cuti melalui portal. Nah itu nampak ke dokumen. Ketika mengisi cuti di portal nanti akan terbaca oleh SIA yang ada di prodi. prodi akan menyetujui atau tidak. Kalau sudah setuju baru nanti BAA yang akan kita handle. Akhirnya dia dinyatakan sebagai mahasiswa cuti . Jadi proses pembangunan sistemnya ada.

Nah spesifiknya gimana ya? Kalau ditanya-tanya spesifiknya gimana? Spesifiknya gimana? Kemudian admisi, akademik itu benar-benar banyak. Turunannya sistemnya banyak. Nah itu sebenarnya dua-duanya sih Pak. Saya juga mau . Akademik nanti ke teman-teman akademik. Kalau admisi ke teman-teman bidang admisi. Kalau akademik juga. Saya tahu juga sih.

Pertanyaan 2 :

Mungkin sebelum itu, aku penasaran itu tadi Pak. Yang PMB itu tadi Pak. Sebelum adanya sistem tadi, sama setelah adanya sistem tadi itu, apakah ada pengaruh terhadap peningkatan mahasiswanya Pak?

Jawaban :

pasti ada pengaruhnya. Kalau di awal-awal akhirnya, kita kan jadi memberikan kemudahan mahasiswa, jadi mahasiswa ketika daftar tidak perlu datang ke kampus

Pertanyaan 3 :

Kalau yang Bapak itu tadi apa? Akademik ya? Iya. Kalau di akademik itu, proses peningkatan apa aja Pak? Kalau saya lihat itu kan kayak ada pengajuan cuti tadi

Jawaban :

pertama krs dlu, Kalau krs yang mengendalikan itu kan kami ya. Jadi, kalau mahasiswa sudah masuk, mahasiswa baruu, mahasiswa lama, mahasiswa masuk tahun akademik baru, nanti settingnya di kami. Ada masa KRS, ada masa toleransinya, itu settingnya di kami. Sehingga mahasiswa bisa KRS, itu kan settingnya di kami. Nah, kalau sudah setting, ada jadwal KRS, prodi juga sudah mempersiapkan kurikulumnya, jadwal ujian kan sudah disistem, mahasiswa KRS juga, harus dipastikan itu semuanya. Baru kita mahasiswa KRS. Setelah mahasiswa KRS, nanti mahasiswa KRS melalui portal akademinya masing-masing ya, selama ini kali ya. Sudah masuk sesuai dengan jadwal itu. Nah, itu nanti men-supply data itu. Data-data itu, data-data akademik, itu semuanya data transaksi. Aktivitas itu transaksi. Data-data KRS dokumentasi, nanti masuk ke portalnya dosen, terus yang terkait untuk presensi kuliah, dan segala macam, masuk ke simeru, ke Rekap Data, dan segala macam. Ya sudah, nanti jalani itu. Nanti sampai akhir, nanti ada batas pengisian nilai oleh

dosen. Ada jadwal ujian tengah semester, ada jadwal ujian akhir semester. Di kalender itu ada, Ada input nilai oleh dosen, ada masa, apa namanya, ujian perbaikan ya itu. Jadwal apa namanya perbaikan ya? Ada batas jadwal perbaikan. Itu itu, artinya ke kalender aja, dan nanti setting sistemnya di kami, tapi masuknya di kalender. Itu aja. Terus kalau yang kemudahan, nanti kalau yang itu, banyak data itu kan data mahasiswa ada di sistem. Kalau nanti untuk ketika dia sudah lulus, disiapkan di sistem, disiap dan lulus, nanti untuk cetak transkrip, itu sudah ada di sistem. Cetak SKPI, berita acara, semuanya di sistem. Semuanya masuk ke sistem.

Pertanyaan 4 :

Kalau di BA ini ada semacam itu nggak Pak? Kayak protokol misalnya, ada sebuah kegagalan, misalnya kalau sedang KRS, misalnya tiba-tiba servernya down selama beberapa hari, mungkin karena ada gempa, atau masalah internet, atau beberapa itulah. Itu apakah ada protokol yang buat menangani itu Pak?

Jawaban :

Itu di BSI. Itu terkait dengan keamanan sistem. Selama ini yang memperkirakan itu BSI. BSI yang memperkirakan, misalnya kapasitas kemampuan, makanya kan kalau selama ini KRS itu kan BSI membuat penjadwalannya, Jadi kalau kami menjadwalkannya masa KRS tanggal sekian sampai sekian, tapi urutan mana yang KRS dulu jam sekian, dibuka prodi ini, itu BSI. Itu apa? Itu menyesuaikan dengan kemampuan sistemnya, supaya mengantisipasi tidak terjadi hal-hal seperti itu. Misalnya masa-masa prodi naik sistem dan segala macam, jadi sebagainya. Nah kalau itu nanti BSI yang melakukan antisipasi, ketiga segala apa itu? Jadi BAA gak ikut serta merta buat protokolnya, tapi protokol itu ada. Protokol sistemnya ada BSI. Kalau kami lebih cenderung gini, misalnya kalau masa-masa KRS, ternyata sampai batas masa KRS, kita amati masih banyak nih yang terkendala kalau misalnya masalah administratif,, misalnya pengajuan dispen dan segala macam kebanyakan kita kebijakan kebijakan itu settingnya kita perpanjangan masa krs Tapi kalau masalah antisipasi keamanan sistem dan segala macam, itu BSI.

Pertanyaan 5 :

Mungkin mau tanya-tanya Pak, kalau dilihat di website BAA, ini kan ada beberapa layanan kartu mahasiswa itu, proses- prosesnya gimana sih Pak? kalau misalnya Kartu Tanda Mahasiswa gimana sih? Prosedurnya kalau misalnya buat baru, kalau misalkan hilang, atau pengambilan buat Mahasiswa baru, itu prosedurnya gimana Pak?

Jawaban :

Nanti saat jadi kalian bisa eksplor di website BAA, layanan-layanan kami di antara situ. Udah kemarin beberapa kali sudah tersebar, cuman tuh, ada yang kurang lengkap, penjelasannya kurang terperinci. Misalnya tentang... Ini programnya, ini programnya, ini kalian kalau tanya apa sih, ada disini. nahTapi ini memang ini, kita sempat berpendapatan dengan barang-barang lainnya, kita akan ada ada dua bidang-bidang. Dua bidang ada, perusahaan-perusahaan. Misalnya, kalau layanannya ya ini, di depan tadi, di antaranya ada

yang KTM. KTM itu kalau Mahasiswa, KTM itu kita berikan kan, setelah registrasi Mahasiswa Baru, setelah mereka jadi Mahasiswa Baru, nanti kita cetakan KTM itu, dia ngambilnya sudah memenuhi syarat pengambilan KTM, dia memenuhi syarat-syarat di registrasi Mahasiswa Baru itu. Ketika Mahasiswa Baru kan, dia memenuhi ada syarat-syarat di registrasi.

Masuk-mengumpul jasa, mengumpul kelengkapan yang lainnya itu, lainnya harus datangkan, KTM bisa diambil. Tapi kalau belum, harus dilakukan pelengkapan. Itu dokumen penting buat namanya.

Pertanyaan 6 :

Itu yang terkait kartu Mahasiswa. Terus, kalau kartu Mahasiswa hilang, gimana?

Jawaban :

Ada, yang di KTM itu. Kalau hilang, berarti dia harus melaporkan, biar hilangkan.

Ini kartu Mahasiswa hilang, syarat pengambilannya jadi ini. Syarat hilang dari polisian, dibayar, setelah Selesai langsung datang kesini, foto nanti disitu langsung jadi.

Kalau KTM rusak ya, bayarnya dibawah, yang rusak itu. Kemudian bayar langsung datang ke BAA, langsung foto-foto jadi. Kalau ganti foto KTM itu bisa ga sih, Pak? Ganti foto KTM? KTM di rusak dikit Ya, bilang KTM saya rusak-rusak, Pak foto saya yang dulu rusak, yang sekarang udah rusak. Ternyata di lokomotor berarti rusak.

Berarti diganti bisa ya, Pak? Enggak, alasannya mengganti itu hilang atau rusak. Fotonya kenapa? Pengen ganti aja, Pak. Ganti foto SMA sih, Pak. Gimana mau ganti foto SMA, Pak? Nah ini ya, ada yang KTM. Jadi ada yang KTM itu, KTM hilang, KTM rusak. Langsung nanti datang, langsung foto.

Pertanyaan 7 :

Pak, izin bertanya, kalau yang di angkatan saya kemarin, itu kan KTM-nya ngambilnya di Si meru. Nah, itu tuh ada hubungannya dengan Smeru atau bagaimana?

Simeru tuh bagian dari BAA.

Pertanyaan 8 :

Simeru kalender Itu nyusun nya gimana, Pak?

Jawaban :

Kalender Akademi yang disusun secara manual, Kalender Akademi itu kita susun secara manual, menyesuaikan dengan agenda-agenda kegiatan. Kita harus melihat data-data, data hari nasional, data libur nasional, kalender UAD, dan segala macam, mencari agenda-agenda. Kita harus berhitung, misalnya masa perkuliahan itu sekian pekan, misalnya masa perkuliahan pertama, itu harus terdapat sekian pekan. Maksudnya kalau kita mengambil tanggal 16, berakhirnya paling apa-apa. Nah ini nanti kira langkah-langkah lainnya. Lalu sudah, nanti kita melakukan latihan disisipan di aplikasi Kalender Akademi, misalnya masa KRS, ini settingnya disini. Sehingga kalian bisa KRS kalau kita sudah setting, jam berapa nih KRS-nya, dengan sekian-sekian. Kalau sudah mulai itu, tanggal itu gimana? Kalau tanggal kan enggak bisa.

Pertanyaan 9 :

Kalau yang cuti kuliah itu, Pak? Cuti kuliah? Ini kan pengajuan cuti kuliah, mekanisme pengajuan cuti akademi. Itu berarti full di portal ya, Pak?

Jawaban :

Sekarang lewat portal.

Portal, sesuai jadwal KRS. Tapi kemarin itu aku tanya temanku, yang cuti itu katanya malah enggak daftar di portal, malah langsung ke sini, Pak. Enggak bisa. Sudah enggak bisa lagi.

Itu penerapan mulai kapan, Pak?

Mulai semesternya ini. Oh, pantesan. Kalau wisuda itu jadwalnya ada di kalender.

Di sini kan ada jadwal wisuda. kapan wisudanya, itu semuanya ada di sini. Di sini ada jadwal. Ini ada jadwal baru-baru wisudah, periode 1, 2, 3, 4, jadwal pembayaran wisuda, itu jadwalnya ini ada. Di sini juga ada, cuma ditampung di sini lagi biar kelihatan. Betul.

Pertanyaan 10 :

Kalau untuk SKPI ketentuan-ketentuan buat di SKPI itu ditentukan oleh BAA atau bagaimana?

Jawaban :

SKPI itu sebenarnya kalau kami lebih cenderung hanya mendistribusikan, karena SKPI itu ranahnya nanti untuk verifikasinya lebih banyak dibimawa sama prodi. Jadi sistemnya kita siapkan, terus nanti verifikasi-verifikasi terkait apa yang akan masuk di SKPI itu sertifikat sertifikatnya pengajuannya melalui Bimawa dan prodi, baa hanya membagikan.

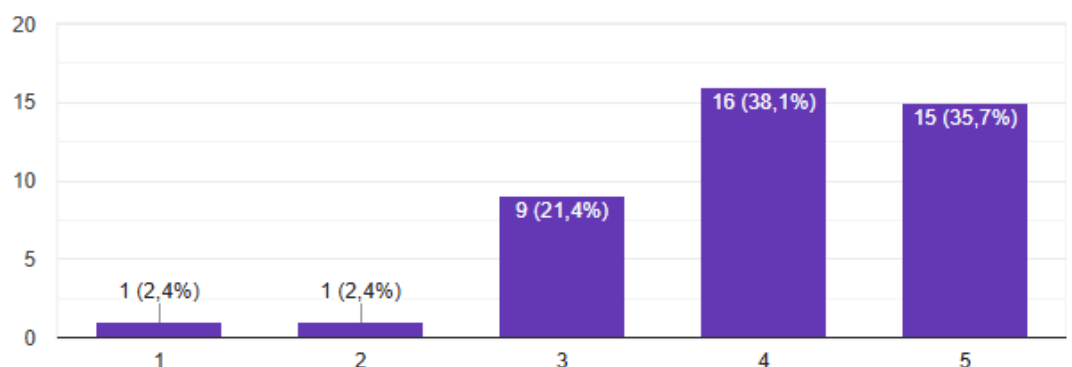
2. PERTANYAAN AUDITOR DAN RESPONDEN

- Service Strategy

Apakah Anda merasa layanan yang disediakan BAA membantu mempermudah kebutuhan administrasi akademik Anda?

 Salin diagram

42 jawaban



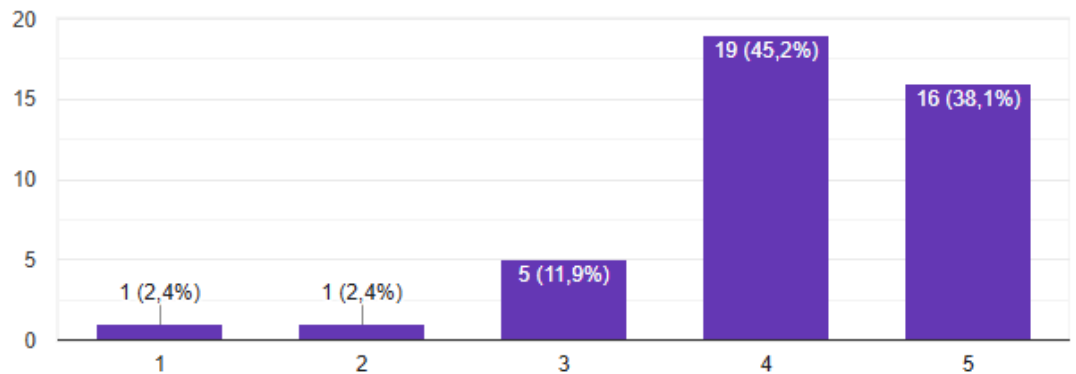
Dari hasil kuesioner diatas, diketahui bahwa layanan yang disediakan oleh BAA

dapat membantu mempermudah kebutuhan administrasi akademik dengan persentase tertinggi pada angka 4 (setuju) sebesar 38,1 %.

Apakah layanan BAA memberikan solusi cepat untuk kebutuhan akademik Anda (contoh: pengurusan KTM, perbaikan data, dll.)?

 [Salin diagram](#)

42 jawaban

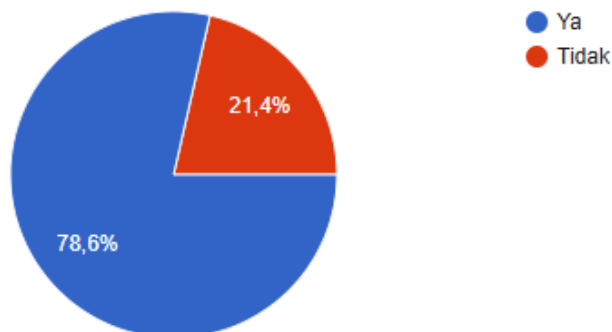


Berdasarkan hasil responden tersebut, diketahui bahwa layanan BAA telah memberikan solusi cepat untuk kebutuhan akademik. Dapat dilihat dari hasil tertinggi berada pada angka 4 dengan persentase sebesar 45,2%.

Menurut Anda, apakah layanan BAA memberikan nilai tambah dalam mendukung proses akademik Anda?

 [Salin diagram](#)

42 jawaban



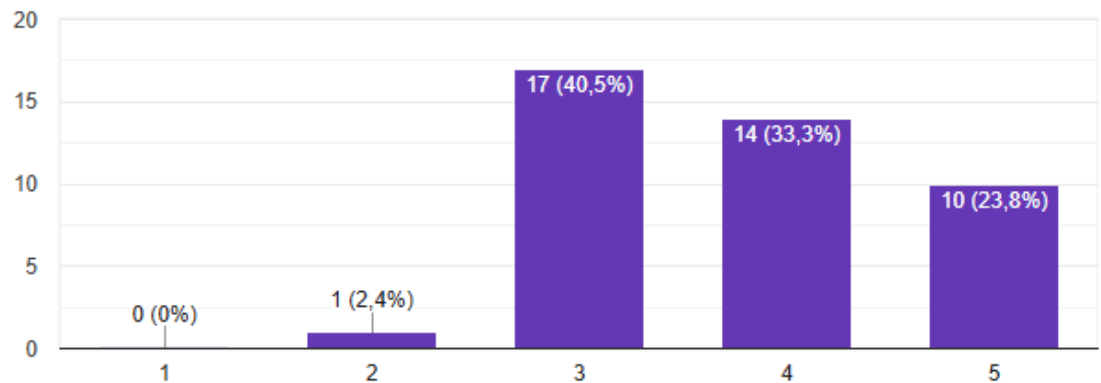
Berdasarkan survey tersebut, diketahui bahwa layanan BAA telah memberikan nilai tambah dalam mendukung proses akademik, yang dibuktikan dengan jawaban “ya” sebesar 78,6%.

- **Service Design**

Apakah prosedur pengajuan layanan (contoh: wisuda, SKPI, atau cuti) di sistem BAA mudah dipahami?

 Salin diagram

42 jawaban

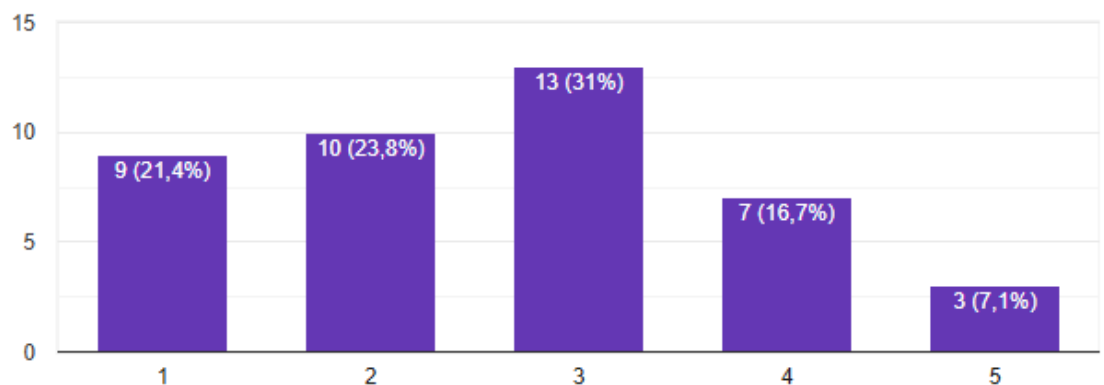


Dari hasil tersebut, diketahui bahwa prosedur pengajuan layanan BAA seperti wisuda, SKPI, atau cuti masih biasa saja, tidak terlalu baik ataupun tidak terlalu buruk, ditunjukkan dengan hasil responden paling banyak pada angka 3 (netral) dengan persentase 40,5%.

Seberapa sering Anda mengalami kendala dalam mengakses layanan di sistem BAA (contoh: sistem lambat, fitur tidak berfungsi)?

 Salin diagram

42 jawaban

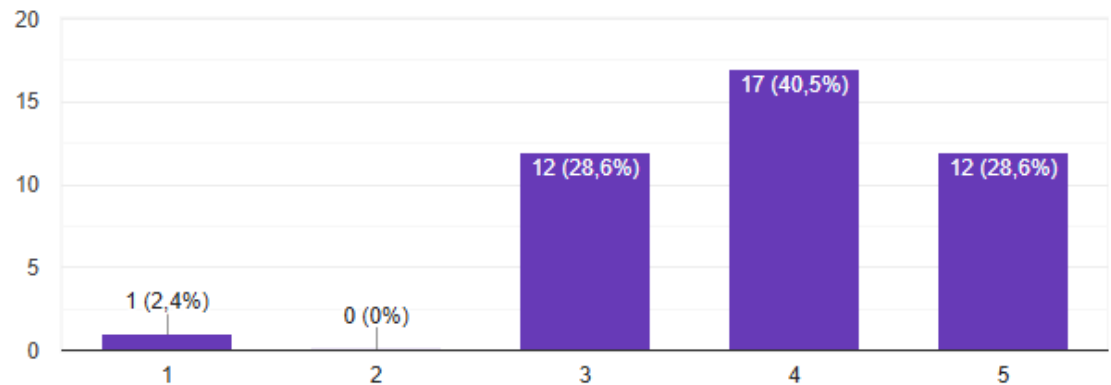


Dari hasil di atas, diketahui bahwa mahasiswa pengguna layanan BAA kadang-kadang mengalami kendala dalam mengakses layanan di sistem BAA itu sendiri. Ditunjukkan dengan hasil responden paling banyak memilih angka 3 (kadang-kadang) dengan persentase 31%.

Apakah sistem BAA menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja?

 Salin diagram

42 jawaban

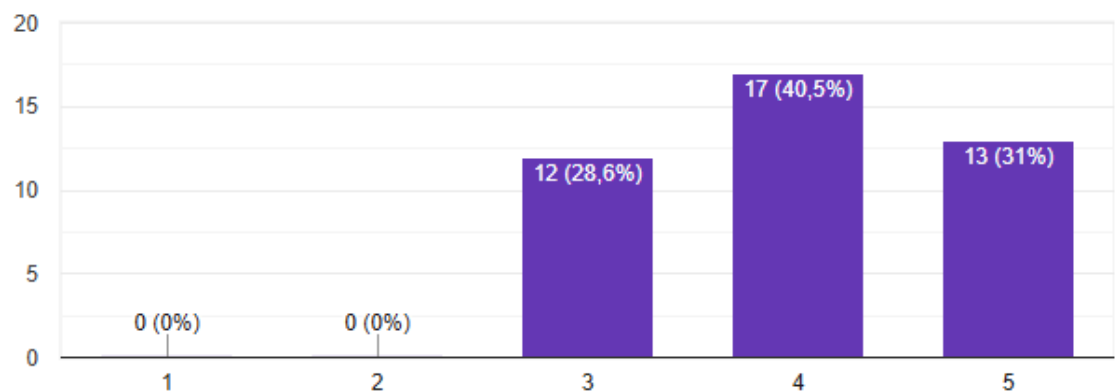


Dilihat dari hasil kuesioner diatas, diketahui bahwa sistem BAA telah menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja dengan mudah. Ditunjukkan dengan hasil responden paling banyak memilih angka 4 (sering) dengan persentase sebesar 40,5%.

Apakah data Anda (contoh: nilai, transkrip, data PDDikti) aman di sistem BAA?

 Salin diagram

42 jawaban



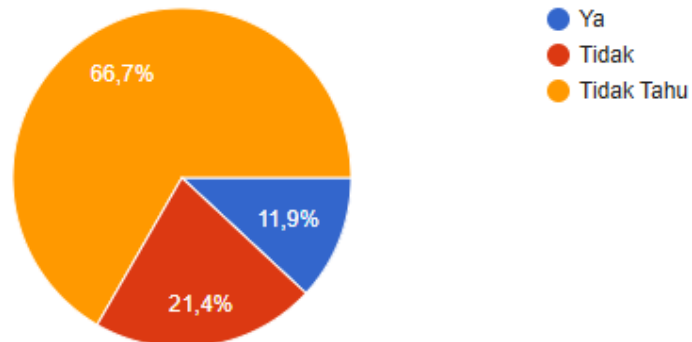
Berdasarkan hasil responden di atas, mayoritas responden menjawab bahwa sistem BAA sudah aman untuk menyimpan dan mengelola berkas-berkas mahasiswa, dibuktikan dengan suara paling banyak yaitu pada nilai 4 dengan presentase 40.5% yang artinya sudah aman.

- **Service Transition**

Apakah Anda pernah mengalami perubahan atau pembaruan pada layanan yang disediakan BAA?

 Salin diagram

42 jawaban

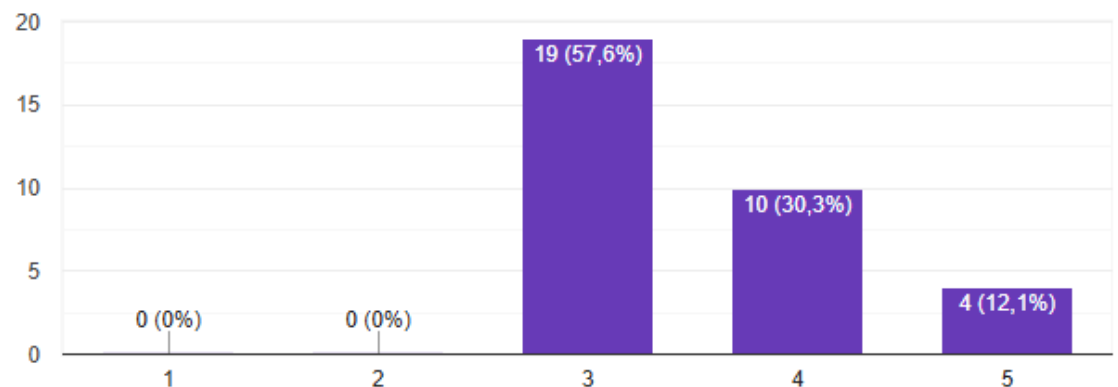


Bukti survey di atas menunjukkan bahwa sistem BAA jarang sekali mengalami perubahan serta pembaruan bahkan bisa jadi belum pernah mengalami perubahan, dibuktikan dengan responden yang mayoritas menjawab tidak tahu sebanyak 66.7%, hal ini menandakan bahwa user tidak mendeteksi adanya perubahan pada sistem BAA.

Jika Ya, apakah perubahan tersebut membuat layanan menjadi lebih mudah digunakan?

 Salin diagram

33 jawaban

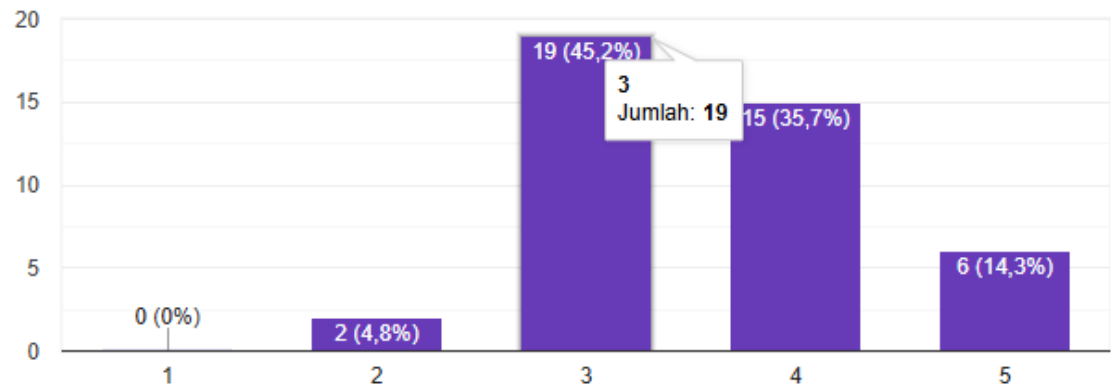


Sehubungan dengan pertanyaan sebelumnya bahwa apakah ada perubahan dari sistem BAA, pada pertanyaan ini bersifat menegaskan ulang apakah adanya perubahan tersebut membuat layanan menjadi lebih mudah digunakan, dan responden menjawab secara netral, hal ini menunjukkan bahwa user mayoritas tidak mengetahui atas perubahan sistem yang dilakukan oleh BAA sebanyak 57.6%.

Apakah Anda menerima informasi yang cukup mengenai perubahan atau fitur baru pada layanan BAA?

 Salin diagram

42 jawaban



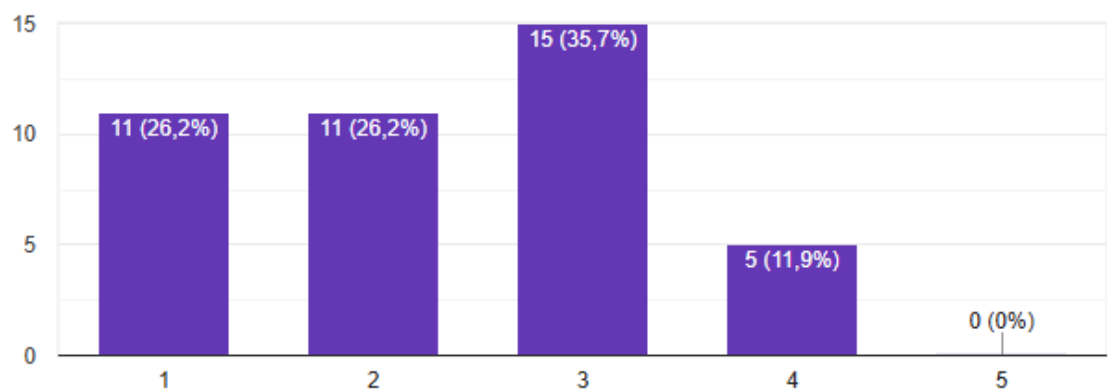
Pada pertanyaan ini, mayoritas responden lebih condong kepada nilai 3 dan 4, ini menandakan bahwa penyampaian informasi terkait perubahan fitur baru pada layanan sistem BAA telah sudah cukup baik dalam penyampaianya. Dengan persentase nilai 4 (45.2%) dan nilai 5 (35.7%).

- Service Operation

Seberapa sering Anda mengalami gangguan dalam menggunakan layanan BAA (contoh: gagal akses, kesalahan sistem)?

 Salin diagram

42 jawaban



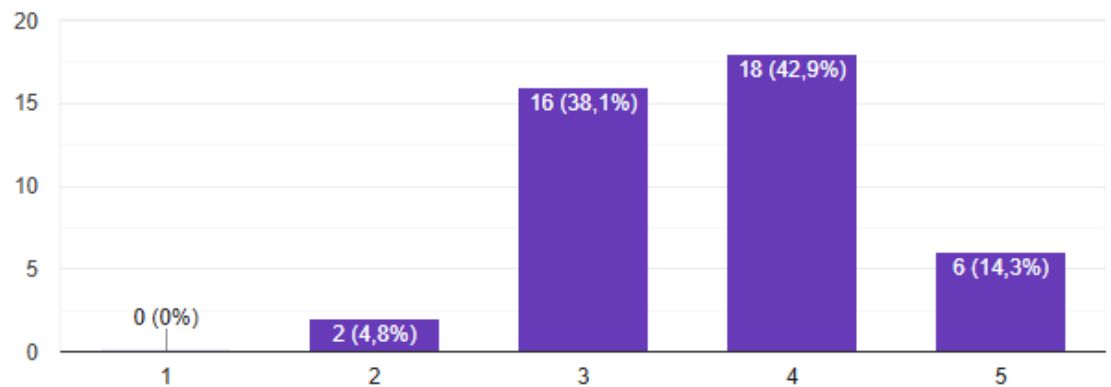
Survey di atas menunjukkan bahwa layanan sistem BAA relatif tidak pernah mengalami gangguan, hal ini diketahui melalui indikator penilaian mayoritas responden menjawab nilai 1 sampai 3 yang mengindikasikan layanan sistem BAA

jarang sekali atau bahkan tidak pernah mengalami gangguan berdasarkan pengalaman pengguna.

Apakah permasalahan yang Anda alami pada layanan BAA diselesaikan dengan cepat?

 Salin diagram

42 jawaban

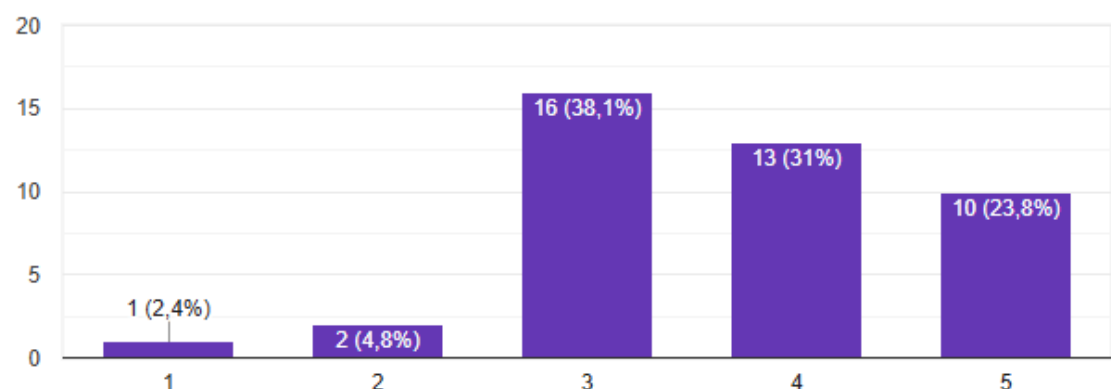


Dari survey diatas diketahui bahwa permasalahan pada layanan BAA mendapatkan nilai tertinggi 4 (42,9%) juga mendapatkan netral (38,1%) yang berarti layanan pada BAA diselesaikan dengan cepat.

Apakah Anda merasa saluran bantuan BAA (helpdesk) responsif terhadap pertanyaan atau keluhan Anda?

 Salin diagram

42 jawaban

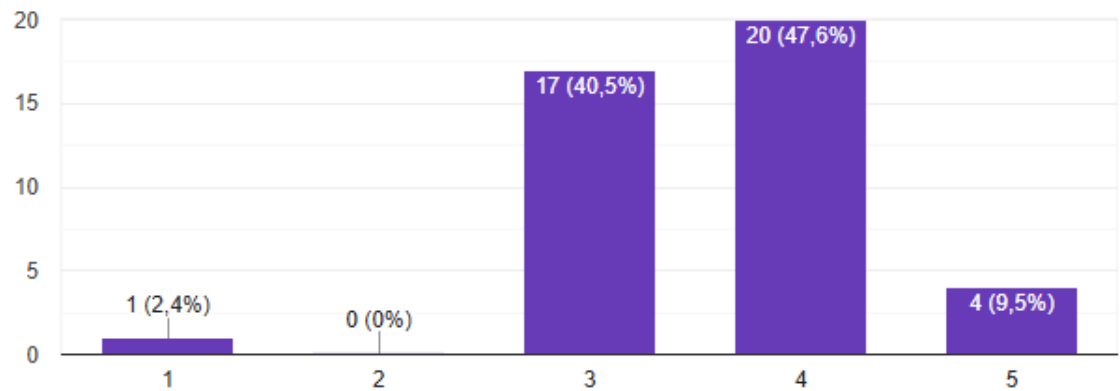


Dari survey diatas diketahui bahwa responsif tidaknya saluran bantuan atau helpdesk BAA terhadap pertanyaan atau keluhan mendapatkan nilai tertinggi 3 dengan (38,1%) dan nilai 4 (31%) yang berarti netral.

Apakah layanan yang Anda butuhkan di sistem BAA tersedia sesuai waktu yang dijanjikan?

 Salin diagram

42 jawaban



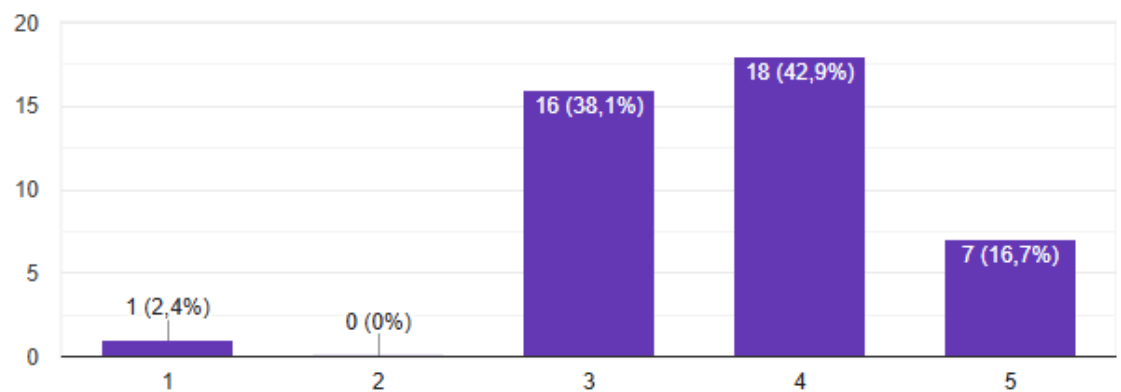
Dari survey diatas diketahui bahwa layanan yang dibutuhkan di sistem BAA mendapatkan nilai tertinggi 4 (47,6%) dan 3 (40,5%), yang berarti tepat waktu.

- **Continual Service Improvement**

Apakah menurut Anda layanan BAA telah mengalami peningkatan selama waktu Anda menggunakannya?

 Salin diagram

42 jawaban

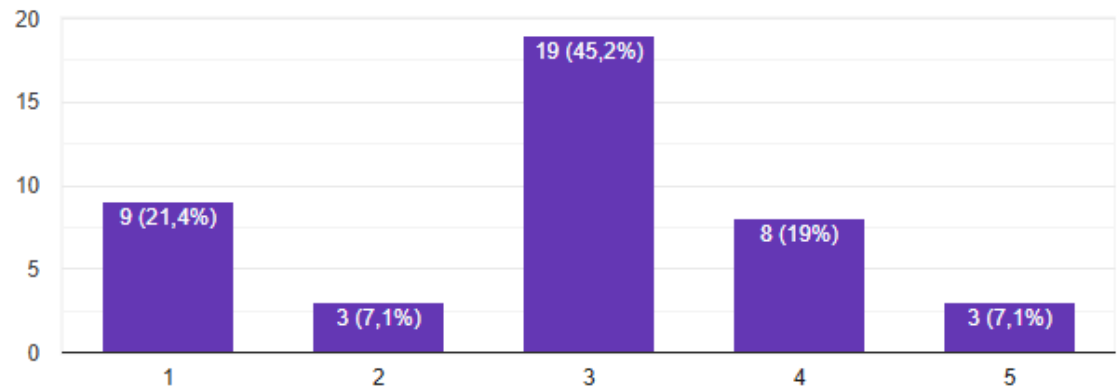


Dari survey diatas diketahui bahwa peningkatan layanan BAA mendapatkan nilai tertinggi 4 (42,9%) dan 3 (38,1%), yang berarti meningkat.

Apakah Anda pernah diminta untuk memberikan umpan balik mengenai layanan BAA?

 Salin diagram

42 jawaban

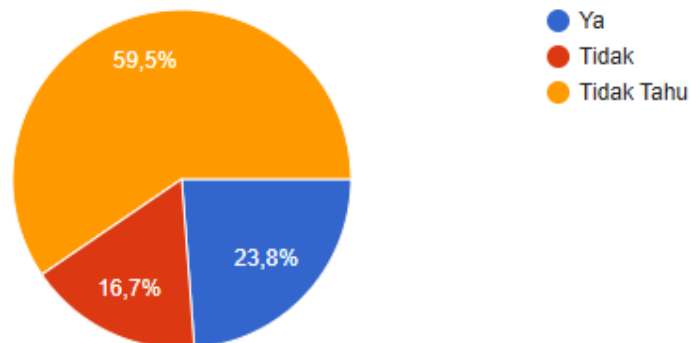


Dari survey diatas diketahui bahwa permintaan umpan balik untuk BAA mendapatkan nilai tertinggi 3 (45,2%), yang berarti netral.

Jika pernah, apakah Anda merasa umpan balik Anda ditindaklanjuti oleh BAA?

 Salin diagram

42 jawaban



Dari survey diatas diketahui bahwa umpan balik yang diberikan apakah ditindaklanjuti atau tidak mendapatkan jawaban terbanyak tidak tahu (59,5%), yang berarti mahasiswa kekurangan informasi apakah umpan balik yang diberikan ditindaklanjuti atau tidak oleh BAA.

BAB VII : BENCHMARK DAN ANALISIS

1. BENCHMARK

				Average	
	Label	PMB	BAA	PMB	BAA
Service Strategy	Perencanaan	4,1	4,33	4,1	4,186666667
	Manage	4,2	3,9		
	Organisasi	4	4,33		
Service Design	UI/UX	4,33	3,17	4,25	4
	Kelengkapan Fitur	4,17	4,83		
Service Transiti	Service Level Management	2,83	2,33	3,315	3,165
	Capacity Management	3,8	4		
Service Operatic	Incident Management	4,12	4,03	3,816666667	3,853333333
	Access Management	3,33	3,33		
	Security Management	4	4,2		
CSI	Optimasi	3,7	3,5	3,805	3,6
	Transformasi	3,91	3,7		

2. ANALISIS BENCHMARK

A. Service Strategy

- Perencanaan: PMB mendapat skor 4,1, sementara BAA lebih tinggi di 4,33. Rata-rata keseluruhannya adalah 4,186. Hal ini menunjukkan bahwa BAA sedikit lebih unggul dalam aspek perencanaan strategis layanan.
- Manage: PMB memiliki skor 4,2, lebih tinggi daripada BAA di 3,9, dengan rata-rata 4,05. PMB menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam manajemen strategi layanan.
- Organisasi: Kedua sistem mendapatkan nilai sama, yaitu 4,33, yang menunjukkan tingkat pengelolaan organisasi yang konsisten.

B. Service Design

- UI/UX: PMB memiliki skor lebih tinggi (4,33) dibandingkan BAA (3,17), dengan rata-rata 4,25. PMB tampaknya memiliki desain UI/UX yang lebih baik dibandingkan BAA.
- Kelengkapan Fitur: Sebaliknya, BAA mendapatkan skor 4,83, jauh lebih tinggi dari PMB (4,17), dengan rata-rata 4,5. Hal ini menunjukkan bahwa BAA lebih unggul dalam menyediakan fitur yang lengkap.

C. Service Transition

- Service Level Management: PMB memiliki skor 2,83, sedikit lebih tinggi dibandingkan BAA di 2,33. Namun, rata-rata rendah (3,315) menunjukkan bahwa kedua sistem memerlukan perbaikan pada aspek manajemen tingkat layanan.
- Capacity Management: PMB dan BAA memiliki skor mendekati sama (3,8 untuk PMB dan 4 untuk BAA). Rata-rata 3,9 menunjukkan kedua sistem cukup baik tetapi masih memiliki ruang untuk perbaikan.

D. Service Operation

- Incident Management: PMB unggul dengan skor 4,12, dibandingkan BAA yang memiliki 4,03, dengan rata-rata 3,85. Kinerja PMB dalam penanganan

insiden sedikit lebih baik.

- Access Management: Kedua sistem memiliki skor sama 3,33, menunjukkan kesetaraan dalam mengelola akses pengguna.
- Security Management: PMB memiliki skor 4, lebih rendah dibandingkan BAA dengan 4,2, sehingga BAA lebih baik dalam aspek keamanan.

E. Continual Service Improvement (CSI)

- Optimasi: PMB mendapat nilai 3,7, sedikit lebih tinggi daripada BAA (3,5), dengan rata-rata 3,805. Hal ini menunjukkan bahwa PMB sedikit lebih baik dalam melakukan optimasi layanan.
- Transformasi: PMB unggul dengan nilai 3,91 dibandingkan BAA di 3,7, menunjukkan upaya transformasi yang lebih baik dari sisi PMB.

BAB VIII : REKOMENDASI DAN PENUTUP

1. REKOMENDASI PERBAIKAN

- a. Optimasi Halaman Informasi Akreditasi Web BAA
 - Perbaiki dan optimalkan query database.
 - Terapkan caching untuk data yang jarang berubah.
 - Gunakan Content Delivery Network (CDN).
 - Lakukan pengujian beban (load testing) untuk menemukan dan memperbaiki bottleneck.
- b. Atasi Masalah "Refuse to Connect" pada Portal UAD
 - Pantau dan pastikan uptime server dengan alat monitoring.
 - Periksa dan perbaiki konfigurasi DNS.
 - Tinjau pengaturan firewall untuk memastikan konektivitas tidak terganggu.
 - Siapkan server cadangan dan mekanisme failover.
- c. Optimasi Load Time Website PMB UAD
 - Kompres file gambar, CSS, dan JavaScript.
 - Gunakan format gambar modern seperti WebP.
 - Terapkan skala otomatis (auto-scaling) pada server untuk menangani lonjakan lalu lintas.
 - Audit performa menggunakan alat seperti Google PageSpeed Insights.
- d. Perbaiki Response Time Antar Halaman Informasi PMB UAD
 - Implementasikan caching antar halaman.

- Terapkan lazy loading untuk elemen non-prioritas.
- Gunakan prerendering dan prefetching untuk halaman atau data yang sering diakses.

2. KESIMPULAN

DAFTAR REFERENSI

Setiawan, D. (2013). EFEKTIVITAS PENERAPAN ISO 9001: 2008 DAN AKREDITASI DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR MATA PELAJARAN PRODUKTIF BIDANG KEAHLIAN BISNIS DAN MANAJEMEN PADA SMK SWASTA DI KABUPATEN PATI TAHUN PELAJARAN 2011/2012. .