

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. B., & Sutabri, T. (2024). Analisis Manajemen Layanan Penerimaan Siswa Baru Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada Domain Service Design di SMA Negeri 22 Palembang. *Nuansa Informatika*, 20-27.
- Alqahtani, A. S. (2017). Critical Success Factors In Implementing ITIL in the Ministry of Education in Saudi Arabia: An Exploratory Study. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications* , 230-240.
- Arjunandi, B., Naufala, W. Z., Sabani, R., Almutaqin, M. S., & Setiawan, I. (2023). Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Framework ITIL V3 Domain Service Design Pada Aplikasi Grab. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknik Komputer*, 53-57.
- Aryanto, & Arribe, E. (2023). Analisis Maturity Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Domain Service Operation Framework ITIL V3. *Journal Software Engineering and Information Systems*, 36-42.
- Asne, L. F., Fauzi, R., & Nugraha, R. A. (2022). Analisis Sistem Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Dunia Boga Indonesia Yang Mengacu Pada ITIL V3 Domain Service Operation Process Incident Management, Problem Management. *e-Proceeding of Engineering*, 619-625.
- Bon, J. v., Jong, A. d., Kolthof, A., Pieper, M., Tjassing, R., Veen, A. v., & Verheijen, T. (2008). *Foundations of IT Service Management Based on ITIL®, Volume 3*. Van Haren.
- Brewster, E., Griffiths, R., Lawes, A., & Sansbury, J. (2012). *IT Service Management : A Guide for ITIL Foundation Exam Candidates* (2nd ed.). London: British Computer Society.
- Cahyaningtyas, A. A., Rahardja, Y., & W, A. F. (2012). Audit Sistem Informasi dengan ITIL Version 3 Sub Domain *Service Desk* , Incident Management , dan Problem Management di Bidang Keuangan Dishubkombudpar Kota Salatiga . *Jurnal Teknologi Informasi-Aiti*, 101-200.
- CANNON, D. (2011). *ITIL Service Strategy*. London.
- Dr. H. A. Rusdiana, M., & Moch. Irfan, S. M. (2014). Sistem Informasi Manajemen.
- Elephant, P. (2011, Agustus). Definitive ITIL 2011 & 2007 Edition Process & Function List.
- Febianto, A. J., Primanedi, A., Retnani, D. A., & Syawie, I. (2011). ITIL (Information Technology Infrastructure Library). *Jurnal TEKNOMATIKA*, 77-88.
- Figri, A. M., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan E -Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and*, 162-267.

- Handayani, R. D., & Aziz, R. A. (2020). Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL V3) : Audit Teknologi Informasi Sistem Informasi Akademik (Siakad) Perguruan Tinggi . *Jurnal Sistem Informasi dan Telematika (Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika)* , 29-35.
- Herdiyanti, A., Syahmi, M., & Susanto, T. D. (2019). Analisis Struktur *Service Desk* di Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. *Jurnal SISFO*, 09(01), 41-50.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information system research. *MIS Quarterly: Management Information System*, 75-105.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems : Managing the Digital Firm* (Seventeenth Edition ed.). Pearson Education.
- long, J. O. (2012). Service Operation. Dalam *SpringerBriefs Computer Science* (hal. 73-90). Springer New York.
- Mahardika, W. K., & Emanuel, A. W. (2023). Analisis Layanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal SISFOKOM (Sistem Informasi dan Komputer)* , 205-211.
- Moleong, & J, L. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurlistiani, R., & Sasmita, R. F. (2021). Audit Sistem Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 Pada Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Swasta (SIKAD). *Sienna Journal*, 52-60. doi:<https://doi.org/10.47637/sienna.v2i2.446>
- Office, C. (2011a). *ITIL Service Design*. Norwich, Uk: The Stationery Office Limited.
- Pinkelephant. (2024). *Service Desk Organisational Structure*. Diambil kembali dari <https://pinkelephant.co.uk/it-service-desk/local-centralised-virtual-service-desks/>
- Pratama, Y., & Sutabri, T. (2023). Service Operation ITIL V3 Pada Analisis dan Evaluasi Layanan Teknologi. *JURNAL NUANSA INFORMATIKA*, 169-178.
- Profile DSITD. (t.thn.). Dipetik November 16, 2023, dari DSTID: <https://dsitd.unhas.ac.id/>
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang . *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 162-167.
- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) *Service Desk* Berdasarkan Kerangka Kerja Itil V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ , Tangerang). *Jurnal Teknik POMITS*, 3, 175-180.
- Rizky, A. F., Herdiyanti, A., & Susanto, T. D. (2017). Pembuatan Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Insiden pada Government Resources

Management System Kota Surabaya Berdasarkan ITIL V3. *Journal of Information Systems*, 199-214.

SDI. (2000). *The Service Desk Standard*.

Senft, S., & Gallegos, F. (2008). *Information Technology Control and Audit*. CRC Press.

Steinberg, R. (2011). *ITIL Service Operation* (2011 edition ed.). London: TSO.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. . Bandung: Alfabeta.

Susilowati, S. (2012). Evaluasi Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Pada Area Service Operation Menggunakan Kerangka Kerja ITIL Versi 3 (Studi Kasus: Pada Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Depok). *PARADIGMA*, 131-140.

Wardani, A. S. (2019). Perancangan Tata Kelola Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) Berbasis ITIL V3 & *Service Desk* Standart (Studi Kasus: RSUD Kota Kediri) . *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*, 127-132.

Weber, R. (1999). *Information systems control and audit*. Prentice Hall.

Wijaya, R., & Ginardi, R. V. (2016). Perancangan Tata Kelola *Service Desk* Menggunakan Kerangka Kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 Pada PT Berlian Jasa Terminal Indonesia. *In Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV*.

Winarto, W. W. (2022). *Audit Sistem Informasi*. Bojong Pekalongan : Penerbit NEM.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Pimpinan DSITD Universitas Hasanuddin

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja dalam struktur organisasi tersebut?
2. Bagaimana proses pengelolaan *service operation* di DSITD Universitas Hasanuddin?
3. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan *service operation* di DSITD Universitas Hasanuddin?
4. Apa harapan Anda untuk meningkatkan kinerja pengelolaan *service operation* di DSITD Universitas Hasanuddin?
5. Apakah ada penganggaran untuk menangani permasalahan *service operation*?
6. Apa saja biaya yang dikeluarkan untuk menangani permasalahan *service operation*?
7. Dalam konteks manajemen event dan monitoring, apa strategi anda untuk DSITD dalam mendeteksi dan menanggapi peristiwa atau potensi gangguan dalam layanan operasional?
8. Adakah teknisi TI yang bertanggung jawab menangani permasalahan layanan TI?
9. Apa saja layanan yang disediakan oleh DSITD untuk pengguna?
10. Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh DSITD memenuhi kebutuhan pengguna?

Staf DSITD

1. Bagaimana Anda memahami tugas dan tanggung jawab Anda dalam pengelolaan layanan TI?
2. Apakah anda memiliki latar belakang di bidang TI? atau dalam mendukung tugas dan Tanggung jawab di DSITD apakah pernah mengikuti pelatihan TI? (3 tahun terakhir)
 - 2b. Jika jawab iya, pelatihan apakah itu
3. Apa saja kendala yang Anda hadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Anda?
 - 3b. Berfokus ke perangkat lunak atau perangkat keras?
4. Apakah tanggung jawab bapak/ibu berhubungan dengan *service operation*?
5. Apa saja saran atau harapan Anda untuk meningkatkan pengelolaan *service operation* di DSITD Universitas Hasanuddin?
6. Apa saja tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah *service operation*?
7. Apakah DSITD Universitas Hasanuddin memiliki proses atau SOP pengelolaan masalah secara formal untuk tindakan yang dilakukan apabila terjadi permasalahan *service operation*?
 - 7b. Jika ya apakah kami bisa melihat SOP
 - 7c Jika Belum, harapan apa yang diinginkan
8. Apa permasalahan *service operation* yang sering terjadi?
 - 8a. Seberapa sering permasalahan *service operation* tersebut terjadi?
9. Bagaimana SOP ketika ditemukan permasalahan *service operation* tersebut?
10. Apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan *service operation*?
11. Apakah ada severity terhadap penanganan permasalahan *service operation*?
12. Apakah ada pencatatan penyelesaian permasalahan *service operation*?
 - 12b. jika ya pencatatannya bagaimana
 - 12c. Jika tidak, keinginan atau saran bapak/Ibu seperti apa
13. Bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan *service operation* telah terselesaikan?
 - 13b. Siapa PIC yang bertanggung jawab ?
14. Apa ada tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan internet terputus?
15. Adakah aktivitas penanganan permasalahan *service operation* berulang untuk menggali informasi permasalahan *service operation* tersebut?
16. Garis komando dan garis koordinasi jobdesk bapak/ibu bagaimana?

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS MIPA
JL. PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10, MAKASSAR 90245
TELEPON (0411) 586200, (6 SALURAN), 584200, FAX (0411) 585188
Laman: www.unhas.ac.id

Nomor : 29390/UN4.11/PT.01.04/2023

Makassar, 4 Desember 2023

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth. Direktur Sistem Informasi dan Transformasi Digital
Universitas Hasanuddin

di-
Makassar

Dengan hormat, melalui surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Departemen Matematika Program Studi Sistem Informasi Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin yang tersebut dibawah ini :

Nama Mahasiswa	: Dhian
NIM	: H071201073
Program Studi	: (SI) Sistem Informasi
Dosen Pembimbing I	: Dr. Muhammad Hasbi, M.sc.
Dosen Pembimbing II	: Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding, S.Kom., M.Kom.
Judul Penelitian	: Analisis Struktur DSITD Universitas Hasanuddin Menggunakan Pendekatan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)V3
Waktu	: Desember 2023 – Januari 2024
Lokasi	: Universitas Hasanuddin

Bermaksud akan melakukan Penelitian di Sistem Informasi dan Transformasi Digital Universitas Hasanuddin, dimulai pada bulan Desember 2023 s.d Januari 2024, selama 1 (satu) bulan, dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Tesis. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan Penelitian di Sistem Informasi dan Transformasi Digital Universitas Hasanuddin.

Demikian disampaikan agar dapat diproses sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kemahasiswaan Fakultas MIPA



Dr. Khaeruddin, M.Sc.
NIP 19650914 199103 1 003

Tembusan Yth.

1. Dekan Fakultas MIPA Unhas (sebagai laporan).
2. Ketua Departemen Matematika Fakultas MIPA Unhas.
3. Dosen Pembimbing
4. Arsip.



Lampiran 3. Lembar Pernyataan Kesediaan Wawancara

Direktur DSITD

Kepala Sub-Direktorat Teknologi

Informasi dan Komunikasi

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azy W. Paudyal
 Usia : 45
 Jabatan : Direktur DSITD Unnes
 Instansi : Unnes
 Alamat : Makassar

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:
 Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dibuang oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengutip data partisipan.

Makassar, 9 Januari 2024

Peneliti: [Signature] (Dhian)
 Partisipan: Azy W. Paudyal

Staff IT

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budi Yoni Bimali, S.T., M.T.
 Usia : 45 Tahun
 Jabatan : Ketubuh TIK
 Instansi : Unnes
 Alamat : Sl. Maras Kembangrejo Kean. 10

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:
 Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dibuang oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengutip data partisipan.

Makassar, 9 Januari 2024

Peneliti: [Signature] (Dhian)
 Partisipan: [Signature]

Staff IT

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulfaq Baidiyah
 Usia : 28
 Jabatan : Programmer
 Instansi : DSITD
 Alamat : Sl. Maras Kembangrejo Kean. 10

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:
 Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dibuang oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengutip data partisipan.

Makassar, 9 Januari 2024

Peneliti: [Signature] (Dhian)
 Partisipan: Ulfaq Baidiyah

**LEMBAR PERNYATAAN KESEDIAAN
(INFORMED CONSENT)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alhamdulillah, S. R.
 Usia : 29 Tahun
 Jabatan : Staf
 Instansi : Direktori Sistem Informasi & Teknologi Digital
 Alamat : Maras Bani Pulungan Aki Eka Aq/S

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:
 Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjamin kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dibuang oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengutip data partisipan.

Makassar, 9 Januari 2024

Peneliti: [Signature] (Dhian)
 Partisipan: [Signature]

Staff IT

LEMBAR PERNYATAAN KESEHATAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus

Usia : 38 thn

Jabatan : Staff IT

Instansi : PUITO

Alamat : Jl. Petautan Kemayoran D

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjaga kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dilayani oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengikut dari partisipan.

Makassar, 5 Januari 2024

Peneliti
(Dhian)

Partisipan
(Agus)

Staff IT

LEMBAR PERNYATAAN KESEHATAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agus

Usia : 38 thn

Jabatan : Staff IT

Instansi : PUITO

Alamat : Jl. Petautan Kemayoran D

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjaga kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dilayani oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengikut dari partisipan.

Makassar, 5 Januari 2024

Peneliti
(Dhian)

Partisipan
(Agus)

Staff IT

LEMBAR PERNYATAAN KESEHATAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYAHRI SAPUTRA

Usia : 23

Jabatan : PROGARAMMER / PEJABAT

Instansi : PS-IT D UNIVERSITAS WASJUDIPUN

Alamat : JL KELAPA BANG-GOWA

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjaga kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dilayani oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengikut dari partisipan.

Makassar, 5 Januari 2024

Peneliti
(Dhian)

Partisipan
(Syahri)

Staff IT

LEMBAR PERNYATAAN KESEHATAN
(INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umarah Yunggal

Usia : 36

Jabatan : IT

Instansi : PUITO

Alamat : Jl. BAKARAN LG 2 TAMBORA

Menyatakan tidak keberatan untuk menjalani wawancara mendalam atas permintaan peneliti (Dhian/1071201073). Saya memahami bahwa sebagai informan:

1. Saya memiliki hak untuk menolak dan menghentikan keterlibatan saya sewaktu-waktu;
2. Saya memahami bahwa identitas dan seluruh data yang saya berikan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik;
3. Saya mengizinkan pendokumentasian selama wawancara untuk kepentingan dokumentasi, transkripsi, dan analisis data;
4. Saya berhak tidak memberikan informasi bila saya merasa keberatan;
5. Saya memahami bahwa terdapat risiko yang membahayakan dalam proses wawancara;

Pernyataan peneliti:

Saya (Dhian/1071201073) sebagai pelaksana peneliti menyatakan bahwa:

1. Memberikan penjelasan kepada partisipan tentang penelitian;
2. Memahami dan menjaga hak-hak partisipan;
3. Akan menjaga kerahasiaan data dan identitas partisipan;
4. Beresita dilayani oleh partisipan jika ada pertanyaan terkait dengan penelitian;
5. Akan meminta izin kepada partisipan jika ada publikasi yang mengikut dari partisipan.

Makassar, 5 Januari 2024

Peneliti
(Dhian)

Partisipan
(Umarah)

Lampiran 4. Dokumentasi Observasi



Gambar 4.1 Dokumentasi Observasi Di Kantor DSITD di Gedung Rektorat Universitas Hasanuddin



Gambar 4.2 Dokumentasi Observasi Di Kantor DSITD Universitas Hasanuddin

Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara Peneliti Dengan Informan



Gambar 5. 1 Dokumentasi Peneliti Dengan Direktur DSITD



Gambar 5. 2 Dokumentasi Peneliti Dengan Kepala Sub-Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi DSITD



Gambar 5. 3 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD



Gambar 5. 4 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD



Gambar 5. 5 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD



Gambar 5. 6 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD



Gambar 5. 7 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD



Gambar 5. 8 Dokumentasi Peneliti
Dengan Staf DSITD

Lampiran 6. Cross Check Dengan Informan

Gambar 6.1 Peneliti Dengan Informan
Terkait



Gambar 6.2 Peneliti Dengan Informan
Terkait

Lampiran 7. Transkrip Wawancara

TRANSKRIP WAWANCARA

<i>Event Management</i>	
Coding	Keterangan
EM1	Pencatatan event yang terjadi dan dilaporkan
EM2	Pernah mengikuti pelatihan layanan IT
EM3	Tidak pernah mengikuti pelatihan layanan IT
EM4	Kerja sama Tim
EM5	Berjalan sesuai dengan SOP
EM6	Belum menjalankan sesuai dengan SOP

<i>Incident Management</i>	
Coding	Keterangan
IM1	Melakukan Pencatatan Insiden
IM2	Tidak melakukan Pencatatan Insiden
IM3	Prioritas Insiden
IM4	Tidak Terjadi Pengkategorisasian Insiden
IM5	Minim Staf IT

<i>Problem management</i>	
Coding	Keterangan
PM1	Monitoring dan Evaluasi Layanan TI
PM2	Pengukuran Kinerja dan Layanan
PM3	Permasalahan yang berulang

<i>Request Fulfillment</i>	
Coding	Keterangan
RF1	Pemenuhan Permintaan Pengguna
RF2	Pengukuran Kepuasan Pengguna

Informan 1

Nama: Dr.Eng Ady Wahyudi Paundu, S.T., M.T.

Jabatan: Direktur

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum Pak, Perkenalkan saya Dhian dari Prodi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin, Terima kasih atas kesempatan yang diberikan. Jadi pada hari ini saya akan melakukan interview mengenai topik skripsi saya, dimana topik skripsi yang saya ambil yaitu tentang <i>IT service operation</i> yang dibimbing oleh Bapak Muhammad Hasbi, dan Bapak Ir. Eliyah Adapun tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui gambaran bagaimana <i>IT service operation</i> yang terjadi di DSITD dan juga struktur organisasi DSITD. Penelitian ini menggunakan konsep <i>framework</i> ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) V3 menggunakan domain <i>service operation</i> , yang didalamnya terdapat beberapa proses yaitu <i>event management</i> , <i>incident management</i> , <i>request fulfillment</i> , <i>access management</i> , dan <i>problem management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, dimana saya menggunakan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi, wawancara ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan akan menyita waktu Bapak beberapa menit kedepan. Sebelum itu pak, mohon izin saya akan memberikan lembar pernyataan kesediaan dalam wawancara ini Pak. Baik Pak, untuk mengfiensikan waktu saya mulai pertanyaan pertama yaitu bagaimana tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja dalam struktur organisasi DSITD?	
2.	I	Jadi di OTK Unhas DSITD itu merupakan sebuah direktori yang dipimpin oleh direktur dibawah direktur ada 2unit kerja atau sub direktorat yaitu pertama sub direktorat sistem informasi yang kedua sub direktorat teknologi informasi dan komunikasi. untuk direktorat sistem informasi itu secara mudahnya di penekanan tanggung jawabnya pada segala yang berhubungan dengan sistem informasi misalnya perencanaan, pembangunan, pemeliharaan sistem informasi mungkin kalau orang awam kenalnya segala sesuatu yang berhubungan dengan software. kemudian untuk subdirektorat yang kedua berhubungan dengan infrastruktur atau perangkat keras misalnya Penanganan, perencanaan, pengelolaan, pemeliharaan, jaringan komunikasi data center dan semuanya jadi tadi sistem informasi itu software nya untuk tik ini yang hardware nya itu gampang. masing-masing subdirektorat ini dipimpin oleh kasubdit ya ada kasubdit sistem informasi dan TIK. dalam otk di bawah kasubdit itu ada lagi Kasi tapi cuman satu dalam OTK Unhas. kalau kasubdit	

		dan direktur kan tanggung jawabnya bersifat managerial sedangkan kasi itu bersifat operasional tapi saat ini pada saat wawancara ini belum ada KASI nya direktur kasubdit sesudah itu langsung staff kenapa tidak ada KASI nya saya juga kurang tahu tapi kami hanya menunggu kebijakan dari pimpinan.	
3.	P	Bagaimana proses pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
4.	I	Kalau layanan pengguna ada beberapa staf yang kami siapkan. yang kami kasih tanggung jawab untuk melayani pengguna itu kami sebutnya <i>helpdesk</i> posisi tim <i>helpdesk</i> itu dalam OTK belum ada, belum ada secara spesifik dalam OTK DSITD yang memberikan tanggung jawab untuk layanan pengguna walaupun begitu layanan pengguna sangat dibutuhkan jadi kami siapkan staff untuk itu tapi dalam struktur organisasi tim <i>helpdesk</i> ini belum ada jadi secara de facto ada tetapi de jure tidak ada. dalam operasionalnya layanan pengguna ini juga kami bagaimana pengguna mendapatkan layanan ada beberapa kanal komunikasi yang kami gunakan email, whatsapp tapi belum ada nomor khusus <i>helpdesk</i> tapi biasanya pengguna langsung menghubungi staff <i>helpdesk</i> menggunakan nomor pribadi di web juga ada nomor salah satu tim untuk <i>helpdesk</i> kemudian yaitu kalau saya sendiri direktur end pengguna WA langsung. jadi seperti itu ada email ada WhatsApp tapi bukan jalur resmi informal karena langsung tapi masalah nya pendekatan ini jadi tidak terukur layanannya jadi kami tidak tahu berapa yang menghubungi minta layanan, minta diselesaikan, yang tidak selesai. kalau lewat email bisa kami bisa hitung cuman secara umum di Indonesia kalau email tidak digunakan kebanyakan menggunakan WhatsApp jadi susah untuk mengukur performance layanan dsitd melalui email <i>helpdesk</i> itu kurang representatif hal yang terjadi di lapangan, sedangkan mengukur dalam WhatsApp juga susah karena WhatsApp yang mereka gunakan tidak menggunakan satu nomor tertentu tapi langsung personal untuk solusinya kami sedang membangun sistem ticketing. sistem ticketing ini mirip-mirip kayak biasa kita langganan web hosting mereka punya sistem ticketing jadi kalau ada masalah di web kita, bisa dikirimkan melalui sistem tersebut. hampir semua layanan besar mempunyai sistem ticketing kayak misal listrik PLN biasanya kita lapor melalui aplikasi ada form untuk mengisi permasalahan nanti kami di hubungi dan di beri nomor tiket jadi kita tau nomor permasalahannya. jadi itu salah satu solusi yang sedang kami siapkan untuk mengukur dan menjadi harapan dapat meningkatkan layanan pengguna di dsitd.	PM2
5.	P	Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
6.	I	Tantangan layanan itu yang paling besar itu masalah budaya misalnya bahwa pengguna itu karena mau cepat misal sudah ada email <i>helpdesk</i> dan saya pikir juga kalau misal sudah ada sistem <i>helpdesk</i> atau <i>ticketing</i> perkiraan itu tidak	

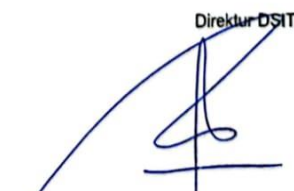
		akan 100 persen terpakai karena orang pikir susah saya mau cepat selesai jadi kalau kita sudah punya nomor WA nya mending hubungi wa daripada ticketing karena lama prosesnya jadi mungkin masalah budaya kemudian nanti juga tantangannya itu karena ticketing itu yang mungkin mau menggunakan yang digital literasi menengah keatas artinya terbiasa dengan yang layanan layanan digital jadi kalau misalnya digital literasi nya rendah mereka biasanya mau cepat yang kayak tadi itu daripada saya pakai layanan ticketing karena rumit dan susah mending WA saja jadi tantangan budaya dan literasi digital tapi masalah ini tantangan umum dari semua sistem digital aplikasi jadi kadang-kadang orang gitu artinya sebuah aplikasi itu tidak spesifik untuk satu orang tapi untuk semua kalangan tetapi karena digital literasi rendah sulit mengikuti sebuah sistem yang dibangun yang bisa dipakai untuk semua pengguna.	
7.	P	Apa harapan Bapak untuk meningkatkan kinerja pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin	
8.	I	Harapan mungkin itu dalam otk dibuatkan satu unit khusus untuk layanan jadi kalau. saya sudah banyak diskusi dan mengikuti pertemuan-pertemuan tingkat nasional mereka selain unit <i>software</i> dan <i>hardware</i> mereka ada unit satu khusus layanan kalau bisa ada di unhas juga kemudian saat ini di dsitd ini mungkin karena tidak ada unit layanan jadi sop layanan juga belum ada jadi kalau sekarang ini di kerja saja sebaik mungkin tidak ada standar operasional mungkin saat ini belum ada tapi kayaknya sedang disiapkan karena kami saat ini sedang kami sedang mengambil keamanan standar ISO-27001 tapi saya rasa tidak spesifik untuk layanan kami tiap tahun itu pasti selalu kami selalu diakses ISO-9001 tapi itu layanan umum. ada satu unit layanan perlu dibuatkan SOP.	EM6
9.	P	Apakah ada penganggaran untuk menangani permasalahan <i>service operation</i> ?	
10.	I	Untuk penganggaran khusus untuk layanan tidak ada. kalau untuk maintenance itu masing-masing unit. kalau untuk layanan sendiri. belum ada pelatihan khusus untuk pelayanan.	
11.	P	Dalam konteks manajemen <i>event</i> dan monitoring, apa strategi anda untuk DSITD dalam mendeteksi dan menanggapi peristiwa atau potensi gangguan dalam layanan operasional?	
12.	I	Kalau monitoring kami punya banyak aplikasi monitoring untuk jaringan ada emrt kami juga ada monitoring pakai aplikasi netmok, karena aplikasi tersebut bisa mendeteksi jalur apakah jalur network tersebut putus atau kah tidak atau normal bisa melihat aplikasi down atau tidak. kemudian untuk menangani potensi gangguan dsitd sekarang menempatkan tim infrastruktur di beberapa fakultas misalnya di Mipa ada 1 orang yang menangani jaringan.	PM1

13.	P	Adakah teknisi TI yang bertanggung jawab menangani permasalahan layanan TI?	
14.	I	Ada tim <i>helpdesk</i> disini, jadi kalau ada yang datang langsung untuk minta bantuan masalah IT dan ada juga khusus monitor email <i>helpdesk</i> , tapi <i>de facto</i> artinya mereka tidak jelas dalam organisasi dalam otk tidak ada tapi fungsinya ada.	
15.	P	Apa saja layanan yang disediakan oleh DSITD untuk pengguna ?	
16.	I	Secara umum dsitd itu layanan bantuan teknis jadi misalnya kalau ada sistem IT kami hanya memberikan bantuan teknis. semua yang berhubungan dengan IT hampir ada di dsitd lupa password kadang-kadang juga ya misalnya ada masalah di aplikasi mereka tidak tahu bagaimana cara pakai sebuah sistem aplikasi, atau mereka buka sebuah menu tapi tidak sesuai harapan mungkin mereka tidak tahu cara menggunakan atau di layanan persuratan	
17.	P	Bagaimana Bapak memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh DSITD memenuhi kebutuhan pengguna?	
18.	I	Ada tiap tahun atau dua kali setahun dalam memenuhi rangka ISO-9001 ada kuesioner untuk pengukuran kepuasan pelayanan pelanggan tapi saya tidak tau detailnya karena yang menangani tersebut yaitu Pak Yusni, sebenarnya kalau ada sistem <i>ticketing</i> itu malah lebih bagus karena biasanya <i>ticketing</i> itu yang menutup layanan sistem tersebut yaitu pelanggan kalau sudah terselesaikan, masalahnya. saya tidak tau sistem yang dibangun saat ini menggunakan <i>start rating</i> kayak yang di grab memberikan bintang jika telah selesai memberikan layanan.	PM2, RF2
19.	P	Iye baik pak, mungkin itu saja wawancara hari ini terima kasih atas waktu yang diberikan, mohon maaf bila ada salah-salah kata dan Tindakan, assalamualikum wr.wb	

Mengetahui,

Makassar, 28 Juni 2024

Direktur DSITD



Dr. Eng Ady Wahyudi Paundu, S.T., M.T.

Informan 2

Nama: Muh. Yusni Ismail, S.T., M.T.

Usia: 45 Tahun

Jabatan: Kasubdit Teknologi Informasi dan Komunikasi

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum Pak, Perkenalkan saya Dhian dari Prodi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin, Terima kasih atas kesempatan yang diberikan. Jadi pada hari ini saya akan melakukan interview mengenai topik skripsi saya, dimana topik skripsi yang saya ambil yaitu tentang IT <i>service operation</i> yang dibimbing oleh Bapak Muhammad Hasbi, dan Bapak Ir.Eliyah Adapun tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui gambaran bagaimana IT <i>service operation</i> yang terjadi di DSITD dan juga struktur organisasi DSITD. Penelitian ini menggunakan konsep framework ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) V3 menggunakan domain <i>service operation</i> , yang didalamnya terdapat beberapa proses yaitu <i>Event Management</i> , <i>Incident Management</i> , <i>Request Fulfillment</i> , <i>Access Management</i> , dan <i>Problem Management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, dimana saya menggunakan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi, wawancara ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan akan menyita waktu bapak beberapa menit kedepan. Sebelum itu pak, mohon izin saya akan memberikan lembar pernyataan kesediaan dalam wawancara ini Pak. Baik Pak, untuk mengifensikan waktu saya mulai pertanyaan pertama yaitu bagaimana tugas dan tanggung jawab masing-masing unit kerja dalam struktur organisasi DSITD?	
2.	I	Untuk tugas dan tanggung jawab dalam struktur itu kalau direktur itu tugasnya tertuang dalam OTK, dalam OTK itu direktur DSITD membawahi 2 sub-direktorat, ada sub-direktorat sistem informasi dan ada sub-direktorat teknologi informasi dan komunikasi. Sub-direktorat sistem informasi terkait dengan bagaimana layanan dan aplikasi sistem informasi untuk mendukung tri darma perguruan tinggi, sedangkan sub-direktorat teknologi informasi dan komunikasi terkait dengan infrastuktur jaringan untuk mendukung kegiatan tri darma dan akademik.	
3.	P	Baik pak, pertanyaan selanjutnya yaitu Bagaimana proses pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
4.	I	Jadi seperti yang saya bilang tadi sub-direktorat ada dua dibawah direktur ya, itu dalam memberikan <i>service operation</i> terkait dengan kalau dia sistem	

		informasi dia terkait dengan pembuatan aplikasi, pembuatan web, sedangkan teknologi informasi dan komunikasi terkait dengan jaringan internet, perangkat-perangkat jaringan bagaimana servernya dia lebih banyak ke infrastruktur.	
5.	P	Pertanyaan ketiga Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
6.	I	Tantangannya banyak karena orang-orang diluar dari orang yang paham IT kadang menganggap bahwa sesuatu permasalahan yang terkait dengan, anggaplah itu masalah elektronika atau masalah komputer atau hal-hal lain kadang dia anggap bahwa DSITD itu mempunyai tugas disitu padahal itu diluar dari tugas dan fungsi DSITD, itu banyak orang-orang luar menganggap itu masuk kadang itu juga ingin diberikan layanan itu padahal itu diluar daripada tupoksi kami, tupoksi kami itu sistem informasi dan teknologi komunikasi, kadang laptopnya bermasalah kadang dia minta DSITD untuk memperbaiki padahal itu bukan layanannya atau misalnya handphone yang bermasalah ataukah pokoknya yang dianggap padahal itu tupoksi kami sudah jelas di OTK nya Unhas itu salah satu tantangan-tantangan yang ada di kami dalam memberikan <i>service operation</i> , mungkin itu saja saya kira.	
7.	P	Iya baik pak, apakah bapak memiliki harapan untuk meningkatkan kinerja pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
8.	I	Ya,harapannya untuk DSITD terkait dengan antara meningkatkan layanan, itu butuh biaya sebagai contoh misalnya pembuatan aplikasi itu butuh biaya, <i>maintenance</i> nya itu butuh biaya, kadang orang pikir aplikasi itu jadi aplikasi tersebut tidak membutuhkan <i>maintenance</i> sedangkan <i>maintenance</i> itu membutuhkan juga biaya, disisi lain juga di sub-direktorat teknologi dan informasi juga perlu biaya karena perangkat-perangkat jaringan misalnya itu punya live cycle untuk hidupnya ya misalnya kabel jaringan <i>backbone</i> misalnya 10 tahun, kalau Unhas itu sudah kurang lebih 10 tahun belum diganti nah ini terkait dengan biaya,karena memerlukan biaya yang besar, disisi lain juga internet lambat semuanya mengeluh dan pada saat lancar dilupakan itu perlu diperhatikan bersama bahwa biaya-biaya untuk menjamin layanan jaringan internet menjadi alat yang lancar itu perlu biaya.	
9.	P	Iya pak mengenai biaya pak, apakah ada penganggaran untuk menangani permasalahan <i>service operation</i> ?	
10.	I	Iya, kalau penganggaran memang setiap tahun adakan itu unhas memberikan anggaran kesetiap unit-unit kerja, fakultas, direktort dll. Untuk kami DSITD juga mempunyai anggaran untuk menunjang kegiatan-kegiatan dan tugas dan fungsinya selama setahun, tapikan diakan sifatnya biaya-biaya semacam operasional kegiatan kecil, tetapi kegiatan yang saya sampaikan sebelumnya mengenai infrastruktur secara menyeluruh di Unhas itu dia tidak masuk di anggaran itu, begitupun pembuatan aplikasi tidak masuk ke anggaran DSITD secara umum yang setiap tahun dia anggarkan.	

11.	P	Jadi, pak selain itu apa saja biaya yang dikeluarkan untuk menangani menangani permasalahan <i>service operation</i> ?	
12.	I	Jadi saya bilang tadi ada namanya rencana kegiatan anggaran tahunan, nah itu adalah anggaran-anggaran yang diperuntukan untuk layanan biaya <i>operational</i> , misalnya biaya peningkatan kompetensi, staff, dianggarkan untuk itu saja diadakan pelatihan diadakan diklat itu anggaran yang disiapkan kemudian kegiatan-kegiatan yang bersifat sementara misalnya ada kegiatan <i>task four</i> nah itu masuk juga dalam anggaran itu, ada juga pengadaan komputer laptop itu kan kecil-kecil saja seperti 2 unit itu juga masuk dalam penganggaran tadi. Kemudian kegiatan-kegiatan yang meningkatkan kinerja unit kami itu juga ada rapat-rapat kan biasanya ada konsumsi ya itu juga masuk, sekiranya itu saja.	
13.	P	Baik Pak, selanjutnya untuk konteks manajemen <i>event</i> dan monitoring, apa strategi Bapak untuk DSITD dalam mendeteksi dan menanggapi peristiwa atau potensi gangguan dalam layanan operasional?	
14.	I	Untuk mengatasi tentunya kami lakukan evaluasi, evaluasi disini kita kumpulkan data-data atau terkait dengan <i>service operation</i> yang tadi terus di analisa di evaluasi apa-apa saja yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan dari evaluasi itu kami akan melakukan rencana-rencana strategis untuk tahun berikutnya apa yang perlu dipersiapkan terkait dengan hasil evaluasi sebelumnya dari situ perencanaan tersebut akan keluar kegiatan-kegiatan bahwa atau program kerja apa yang akan dilakukan nah itu lah tadi program kerja itu dituangkan dalam aktivitas untuk meningkatkan kinerja DSITD.	PM1, PM2, RF2
15.	P	Adakah teknisi TI yang bertanggung jawab menangani permasalahan layanan TI?	
16.	I	Untuk layanan itu ada namanya helpdesk itu menerima komplein-komplein saran atau pertanyaan terkait layanan di DSITD, helpdesk itu akan melayani civitas akademikan Unhas baik itu dosen, mahasiswa maupun staff kalau misalnya helpdesk dapat memberikan solusi maka itu langsung ditangani oleh helpdesk, jika helpdesk tidak mampu menyelesaikan permasalahan tersebut yang masuk dari civitas akademikan dia akan teruskan lagi ke staff lain yang kompeten dengan permasalahan tersebut misal jaringan internet di fakultas A terganggu, helpdesk tidak bisa menyelesaikan helpdesk meneruskan ke staff teknisi jaringan di unit kerja tersebut untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di unit kerja tersebut. Jadi di dsitd itu ada helpdesk, staff-staff jaringan dan staff sistem informasi.	
17.	P	Apa saja layanan yang disediakan oleh DSITD kepada pengguna?	
18.	I	Layanannya itu misalnya masalah terkait dengan koneksi jaringan masalah sistem informasi misalnya neosia, pokoknya banyak sistem informasinya banyak sekali ratusan mungkin itu layanan nya kan saya tidak hafal persis apa	

		nama layanannya ada nama layanananya simtek itu untuk terkait kepegawaian mungkin hampir semua bidang-bidang pekerjaan yang sifatnya besar mungkin majemuk itu sudah butuh sistem informasi itu buat, jadi banyak aplikasi yang dibuat.	
19.	P	Bagaimana Anda memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh DSITD memenuhi kebutuhan pengguna?	
20.	I	Ada banyak indikator yang kami lihat didalam memberikan pelayanan ada namanya SOP itu merupakan pedoman dalam memberikan pelayanan didalam SOP itu ada namanya capaian dari layanan itu kalau misalnya dia dibawah target didalam layanan itu ada target-targetkan, kalau dia dibawah target ada masalah dan akan dievaluasi tujuannya itu menjamin layanan kepada pengguna itu baik kan yang kedua melakukan evaluasi, yang ketiga biasanya melakukan kuesioner terkait kepuasan pelanggan, pelanggan yang dimaksud disini yaitu civitas akademikan itu kami sebar dan ada civitas akademik yang datang di DSITD kami berikan kuesioner untuk mengisi sejauh mana menurut pelanggan terhadap layanan kami yang berikan itu kami berikan evaluasi juga terhadap kuesioner itu apakah tidak puas, apa puas itu kan hasil kuesionernya diolah untuk mendapatkan hasil dari kepuasan pelanggan berapa persen arena kami memberikan target terkait kepuasan pelanggan kalau tidak salah itu 45% standar kami jadi diatas 85% itu puas kalau dibawah 85% dari target itu berarti kami anggap ada sesuatu masalah layanan di DSITD yang perlu diperbaiki.	PM1, RF2
21.	P	Iye baik pak, mungkin itu saja wawancara hari ini terima kasih atas waktu yang diberikan, mohon maaf bila ada salah-salah kata dan Tindakan, asslamualikum wr.wb.	

Mengetahui,

Makassar, 27 Juni 2024

Kasubdit Teknologi Informasi dan Komunikasi



Muh. Yusni Ismail, S.T., M.T.

Informan 3

Nama : Ulfah Rojiyyah

Usia : 28 Tahun

Jabatan : Staff IT

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualikum Wr.wb Ibu, mohon izin perkenalkan saya Dhan dari prodi sistem informasi departemen matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin, saat ini saya sedang melakukan penelitian terkait dengan skripsi saya yaitu tentang <i>IT service operation</i> . Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran sejauh mana <i>IT service operation</i> di DSITD dan struktur organisasi DSITD. Penelitian ini menggunakan <i>framework</i> ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) V3 yang berfokus kepada domain <i>service operation</i> yang terdiri dari 5 proses yaitu <i>event management</i> , <i>incident management</i> , <i>request fulfillment</i> , <i>access management</i> , dan <i>problem management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yaitu melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam, dan disini Ibu terpilih sebagai salah satu informan yang saya kapasitas ibu akan membantu kami untuk mengetahui proses <i>service operation</i> di DSITD keikutsertaan ibu sebagai informan penelitian ini bersifat sukarela. Wawancara mendalam ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan mungkin akan menyita waktu ibu beberapa menit kedepan, untuk itu sebelum masuk ke sesi pertanyaan mohon izin untuk mengisi surat pernyataan kesediaan. Tanpa membuang waktu berlama-lama langsung saja pertanyaan pertama yaitu bagaimana ibu memahami tugas dan tanggung jawab ibu dalam pengelolaan layanan TI?	
2.	I	Disini saya sebagai programmer yang memiliki tugas membuat website menggunakan wordpress.	
3.	P	Apa Ibu memiliki latar belakang di bidang IT?	
4.	I	Iya, saya dulu berkuliah di fakultas Teknik	
5.	P	Apa Ibu pernah mengikuti pelatihan IT untuk mendukung tugas dan tanggung jawab di DSITD? (3 tahun terakhir)	
6.	I	Iya ada, pelatihan prakerja yang dilakukan oleh pemerintah	EM2
7.	P	Apa saja kendala yang dihadapi dalam menjalani tugas dan tanggung jawab?	

8.	I	Mungkin kendalanya dalam melakukan pekerjaan yaitu ketika melakukan pekerjaan sendiri mungkin berbeda dengan melakukan pekerjaan dengan cara berkelompok, karena komunikasi, mungkin harus lagi diperjelas.	EM4
9.	P	Disini Ibu berfokus ke perangkat lunak atau keras?	
10.	I	Disini saya berfokus ke perangkat lunak atau <i>software</i>	
11.	P	Apakah tanggung jawab bapak/ibu berhubungan dengan <i>service operation</i> ?	
12.	I	Secara tidak langsung tidak, tetapi karena ada salah satu dari kami cuti melahirkan jadi Sebagian tugasnya saya yang ambil alih.	EM4
13.	P	Apa Ibu memiliki saran atau harapan untuk meningkatkan pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
14.	I	Ada, jadi kalau misalnya ada permasalahan biasanya pengguna langsung menghubungi menggunakan nomor pribadi bukan ke nomor kantor atau ke gmail kantor, jadi tidak ada batasan antara jam kantor dan juga jam istirahat. Harapan saya mungkin cara tersebut diperbaiki.	IM4
15.	P	Apa saja tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah <i>service operation</i> ?	
16.	I	Banyak tantangan yang dihadapi, contohnya orang yang tidak sabaran, selain itu juga tantangan yang lain yaitu kalau saya membuat web mungkin lebih ke susah cari warna yang cocok dan universitas hasanuddin kan identik dengan warna merah. Oleh karena itu, susah sekali mendapatkan warna yang cocok untuk dipasangkan dengan merah, sehingga tampilan web yang dihasilkan terlalu monoton.	
17.	P	Untuk DSITD sendiri apakah memiliki proses atau SOP pengelolaan masalah secara formal untuk tindakan yang dilakukan apabila terjadi sebuah permasalahan <i>service operation</i> ?	
18.	I	Iya ada SOPnya	
19.	P	Untuk SOP nya apakah bisa saya lihat atau dijelaskan?	
20.	I	Untuk SOP nya itu kalau jurusan yang minta website pertama yang dilakukan yaitu melakukan penyuratan di DSITD, setelah di terima suratnya langsung diperintahkan untuk mengirim domainnya dulu, setelah itu dibuatkan tampilan webnya, dan nanti ada revisi dari jurusannya bagaimana.	EM5
21.	P	Untuk permasalahan <i>service operation</i> apa saja yang sering terjadi ?	

22.	I	Itu tadi yang saya bilang pelaporan permasalahan disini masih sering terjadi dikontak secara langsung, tidak melalui gform yang telah disediakan untuk melaporkan permasalahan, ataupun gmail.	
23.	P	Seberapa sering permasalahan tersebut terjadi?	
24.	I	Lumayan sering, tetapi tidak semua layanan seperti itu ada juga layanan yang langsung ke gform tersebut, dan nanti kami akan olah permasalahan.	
25.	P	Untuk penanganan-penangan permasalahan yang terjadi apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> ?	
26.	I	Ada	EM1, IM1
27.	P	Kalau untuk pencatatan penyelesaian permasalahan <i>service operation</i> apakah ada?	
28.	I	Ada	
29.	P	Itu kalau boleh tau pencatatannya dilakukan seperti apa Ibu?	
30.	I	Pencatatannya dilakukan menggunakan google spreadsheet, didalam situ dilakukan pencatatan apa permasalahan yang masuk terus kita cari, terus ada juga pencatatan waktu penyelesaian permasalahan tersebut.	EM1, IM1
31.	P	Apakah ada severity terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
32.	I	Tidak ada	
33.	P	Kalau untuk cara mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan <i>service operation</i> telah terselesaikan itu seperti apa?	
34.	I	dengan cara chat, awalnya admin chat ke kami ada permasalahan disini dan nanti kita laporkan atau hubungi ke admin kalau permasalahan tersebut sudah selesai	RF1
35.	P	Siapa PIC yang bertanggung jawab?	
36.	I	Disini masing-masing ada menjadi PIC, jadi tiap orang memegang beberapa fakultas. Kalau saya memegang 3 fakultas yaitu keperawatan, hukum, dan vokasi.	RF1
37.	P	Apa ada tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan internet terputus?	
38.	I	Sebenarnya saya tidak terlalu tahu karena bukan bidangku, tetapi sepengetahuan saya ada <i>stan by</i> kakak yang jaga karena server tidak boleh mati	
39.	P	Adakah aktivitas penanganan permasalahan <i>service operation</i> berulang untuk menggali informasi permasalahan <i>service operation</i> tersebut ?	
40.	I	Iya, kalau di bidang saya yaitu pembuatan web yang sering terjadi yaitu update versinya, karena kalau terlambat di update terjadi	PM3

		kesalahan atau error, jadi harus sering di cek entah dari pluggin, elementor, php, wordpash.	
41.	P	Pertanyaan terakhir sekaligus penutup, garis komando dan garis koordinasi jobdesk bapak/ibu bagaimana?	
42.	I	Dari direktur turun ke 2 sub-direktorat dan dari situ juga terbagi beberapa divisi, seperti itu.	
43.	P	Iya Ibu, mungkin itu saja terima kasih atas waktu dan kesempatan yang diberikan. Assalamualikum wr.wb.	

Mengetahui,

Makassar, 26 Juni 2024

Staff IT



Ulfah Rojiyyah

Informan 4

Nama : Astiawati, S.Kom

Usia : 29 Tahun

Jabatan : Staff IT

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum Kak, Perkenalkan saya Dhian dari prodi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin. Saat ini saya ingin melakukan wawancara untuk tugas akhirnya saya tentang <i>IT service operation</i> yang dibimbing oleh Bapak Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc dan Bapak Ir. Elyah Acantha Manapa Sampetoding S.Kom., M.Kom. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran sejauh mana <i>IT service operation</i> pada DSITD ini dan bagaimana struktur organisasi DSITD, Penelitian ini menggunakan <i>framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3</i> yang berfokus kepada domain <i>service operation</i> yang terdiri dari 5 proses yaitu <i>management, incident management, request fulfillment, access management, dan problem management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yaitu melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam, dan disini Ibu terpilih sebagai salah satu informan yang saya kapasitas ibu akan membantu kami untuk mengetahui proses <i>service operation</i> di DSITD keikutsertaan ibu sebagai informan penelitian ini bersifat sukarela. Wawancara mendalam ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan mungkin akan menyita waktu ibu beberapa menit kedepan, iya sebelum itu mohon izin untuk merekam dan mendokumentasikan guna sebagai bukti dan digunakan untuk menganalisis data. untuk itu sebelum masuk ke sesi pertanyaan mohon izin untuk mengisi surat pernyataan kesediaan. Tanpa membuang waktu berlama-lama langsung saja pertanyaan pertama yaitu bagaimana ibu memahami tugas dan tanggung jawab ibu dalam pengelolaan layanan TI?	
2.	I	Mengikuti alur dari proses kerja yang sebelumnya jadi kita ikut SOP	
3.	P	Jadi sudah ada SOP yang menjelaskan peran-peran dan tanggung jawab?	
4.	I	Iye sudah ada	
5.	P	Mungkin bisa dijelaskan peran dan tanggung jawabnya kak ?	

6.	I	Dalam melayani dosen atau mahasiswa terdapat SOP dalam melayani misalkan layanan email harus sesuai aturan yaitu mengirim email kepada <i>helpdesk</i> , melalui email tersebut akan diproses.	
7.	P	Apakah Ibu memiliki latar belakang dibidang IT?	
8. 8.	I	Iya, kebetulan saya S1 sistem informasi di Universitas Islam Negeri Alauddin	
9.	P	Apakah pernah mengikuti pelatihan TI?	
10.	I	Sejauh ini belum karena saya bekerja disini baru 2 tahun setengah, jadi pelatihan tentang sistem informasi itu belum	EM3
11.	P	Apakah ada kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya?	
12.	I	Paling waktu, dikejar waktu dalam mengumpulkan data, saya dibagian persuratan atau dibagian keuangan pusing ketika ada dokumen yang belum diselesaikan dan sudah dikejar deadline berkas-berkas.	
13.	P	Kalau boleh tau Ibu berfokus ke perangkat lunak atau perangkat keras?	
14.	I	Saya berfokus ke perangkat lunak	
15.	P	Apakah tanggung jawab Ibu berhubungan dengan <i>service operation</i> ?	
16.	I	Iya berhubungan, karena tanggung jawab yaitu melayani dosen dan mahasiswa yang datang.	
17.	P	Apakah saja saran atau harapan Ibu untuk meningkatkan pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin ?	
18.	I	Paling selama ini dosen sudah dikenal, langsung jalur langsung melalui WA pribadi, dimana harusnya mengikuti SOP yang sudah ada. Dosen yang sudah tinggi jabatannya mau tidak mau harus diselesaikan masalah yang dilaporkan, kadang biasanya pimpinan itu harus sesuai dengan SOP tetapi tergantung kadang mendesak ketika data tersebut sangat diperlukan, harus menyurat lagi karena harus ada pencatatan karena pimpinan butuhkan data tersebut.	RF1
19.	P	Apa saja tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah <i>service operation</i> ?	
20.	I	Sejauh ini belum ada, masih lancar-lancar.	
21.	P	Apakah DSITD Universitas Hasanuddin memiliki proses atau SOP pengelolaan masalah secara formal untuk tindakan yang dilakukan apabila terjadi permasalahan <i>service operation</i> ?	
22.	I	Iya, biasanya pimpinan bertindak lanjut ketika ada masalah yang tidak bisa ditangani.	EM5
23.	P	Bisa kami lihat SOP nya?	
24.	I	Iya, bisa nanti saya kasih lihatkan	
25.	P	Apa permasalahan <i>service operation</i> yang sering terjadi?	

26.	I	Pemasalahan yang sering terjadi yaitu dosen ketika menginput nilai atau terlambat dalam pengisian KRS mahasiswa, tetapi yang mengurus itu sudah ada yaitu Ibu laras.	PM3
27.	P	Bagaimana SOP ketika ditemukan permasalahan <i>service operation</i> tersebut?	
28.	I	Kalau dibagian persuratan, ada aplikasi erofis jadi kita membuat surat melalui apk tersebut, jadi setelah itu surat tersebut di verifikasi oleh kasubdit, dan jika disetujui akan ditandatangani oleh direktur, namun jika ada revisi atau kesalahan dalam penulisan akan dikomentari melalui aplikasi tersebut.	EM5
29.	P	Apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> ?	
30.	I	Untuk persuratan sejauh ini belum ada	IM1
31.	P	Apakah ada severity terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
32.	I	Sejauh ini belum ada	
33.	P	Apakah ada pencatatan penyelesaian permasalahan <i>service operation</i> ?	
34.	I	Tidak ada, karena kan kalau ada surat yang tidak sesuai langsung direvisi melalui apk, jadi kami langsung memperbaiki atau mengubah jadi tidak ada permasalahan selanjutnya.	
35.	P	Apa ada saran atau keinginan Ibu dalam pencatatan ?	
36.	I	Sejauh ini tidak ada, karena itu masukkan dari pimpinan pasti kami langsung kerjakan sesuai prosedurnya sesuai dengan apa yang ditugaskan.	
37.	P	Bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan <i>service operation</i> telah diselesaikan?	
38.	I	Langsung otomatis, misalnya tujuan ke dosen atau unit kerja lain, ditag namanya dia otomatis masuk ke apk dan dia tau sudah ada pemberituannya.	RF1
39.	P	Apa ada Tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan internet terputus?	
40.	I	Masalah itu pasti ada penanganannya langsung pasti staff disini ke unit kerja lain kesana untuk menyelesaikannya karena kita terbagi-bagi ada teknisi jaringan, helpdesk, admin server jadi beda-beda	
41.	P	Adakah aktivitas penanganan permasalahan <i>service operation</i> berulang untuk menggali informasi permasalahan <i>service operation</i> tersebut ?	
42.	I	Kalau ada permasalahan seperti itu yang sudah urgent dan sudah tidak bisa kami tangani dan tindak lanjut, mungkin pemimpin yang langsung menanganinya dan memberikan solusinya.	PM2
43.	P	Garis komando dan garis koordinasi Jobdesk Ibu bagaimana ?	

44.	I	Pertama direktur, terus ke kasubdit sistem informasi kan kebetulan disini belum ada namanya KASI jadi langsung saja, kebetulan saya bagian helpdesk DSITD jadi langsung saja dari kasubdit ke helpdesk.	
45.	P	Baik Ibu, jadi cukup sekian dari wawancara saya, terima kasih banyak atas waktunya.	

Mengetahui,

Makassar, 26 Juni 2024

Staff IT


Astiawati, S.Kom

Informan 5

Nama: Vina

Usia: 32 Tahun

Jabatan: Staff IT

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum Kak, Perkenalkan saya Dhian dari prodi Sistem Informasi Departemen Matematika Fakultas MIPA Universitas Hasanuddin. Saat ini saya ingin melakukan wawancara mendalam untuk tugas akhirnya saya tentang <i>IT service operation</i> yang dibimbing oleh Bapak Dr. Muhammad Hasbi, M.Sc dan Bapak Ir. Eliyah Acantha Manapa Sampetoding S.Kom., M.Kom. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran sejauh mana <i>IT service operation</i> pada DSITD ini dan bagaimana struktur organisasi DSITD, Penelitian ini menggunakan <i>framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3</i> yang berfokus kepada domain <i>service operation</i> yang terdiri dari 5 proses yaitu <i>event management, incident management, request fulfilment, access management, dan problem management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yaitu melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam, dan saat ini Ibu terpilih sebagai salah satu informan yang saya kapasitas Ibu akan membantu kami untuk mengetahui proses <i>service operation</i> di DSITD keikutsertaan Ibu sebagai informan penelitian ini bersifat sukarela. wawancara mendalam ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan mungkin akan menyita waktu Ibu beberapa menit kedepan, untuk itu sebelum masuk ke sesi pertanyaan mohon izin untuk mengisi surat pernyataan kesediaan. Tanpa membuang waktu berlama-lama langsung saja pertanyaan pertama yaitu bagaimana Ibu memahami tugas dan tanggung jawab Ibu dalam pengelolaan layanan TI?	
2.	I	Saya memahami tanggung jawab saya berdasarkan tupoksi pekerjaan pelayanan kami disini, disini saya sebagai helpdesk jadi tugas saya untuk melayani keluhan-keluhan pelanggan yang masuk ke kami. Kami disini harus lebih untuk melayani semua yang pengguna dalam melapor, memberikan saran.	
3.	P	Apakah Ibu memiliki latar belakang di bidang TI?	

4.	I	Iya, saya berkuliah di bidang IT yaitu jurusan sistem informasi.	
5.	P	Untuk mendukung tugas dan tanggung jawab di DSITD apakah pernah mengikuti pelatihan TI? (3 tahun terakhir)	
6.	I	Iya saya pernah mengikuti pelatihan tetapi pelatihan ke bidang jaringan, mikrotik tetapi itu sudah beberapa tahun lalu, untuk waktu dekat ini belum pernah.	EM2
7.	P	Apa saja kendala yang Ibu hadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Anda?	
8.	I	kendala yang dihadapi sebenarnya banyak hanya saja balik lagi kan <i>helpdesk</i> mau tidak mau harus dilayani sampai betul-betul tuntas, kendalanya itu misalnya seperti pelapor ingin direspon cepat kadang ada keluhan pelanggan di luar jam kerja dia diminta ditangani dan diselesaikan hingga Tengah malam kami dihubungi, padahal kita mempunyai jam kerja mungkin disitu kendala yang saya alami.	RF1
9.	P	Kalau boleh tau ibu berfokus ke perangkat lunak atau keras	
10.	I	Perangkat lunak atau <i>software</i>	
11.	P	Apakah tanggung jawab Ibu berhubungan dengan <i>service operation</i> ?	
12.	I	Iya berhubungan, disini sebenarnya random tupoksinya bagian persuratan, bagian <i>helpdesk</i> didalam bidang <i>helpdesk</i> itu sudah menangani beberapa sistem bisa ada persuratan, email, neosia semua sistem di Unhas yang ditangani DSITD.	
13.	P	Jadi semuanya <i>helpdesk</i> yang menangani tidak ada unit-unit lain?	
14.	I	Sebenarnya ada, sesuai dengan SOP ada tanggung jawab masing-masing namun sebisa mungkin kalau di IT semuanya ditangani dan kadang juga bila ada teman cuti kami membantu	
15.	P	Apa saja harapan Ibu terhadap meningkatkan pengelolaan pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
16.	I	Harapannya sih semoga lebih baik lagi, kan disini transformasi digitalkan ya dan bisa kita lihat perkembangan zaman yang semakin digital jadi harapan saya lebih ditingkatkan lagi.	
17.	P	Apa ada tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah <i>service operation</i> ? dan apa saja	
18.	I	Iya disini sering ada tantangan tetapi bisa diselesaikan dengan baik, tantangan disini sebenarnya yang paling besar itu	

		masalah waktu seperti deadline atau tadi yang saya bilang itu mengenai pelayanan hingga Tengah malam.	
19.	P	Tadi sempat disinggung oleh Ibu mengenai SOP, jadi DSITD itu sudah mempunyai SOP dalam pengelolaan masalah secara formal untuk tindakan yang dilakukan apabila terjadi permasalahan <i>service operation</i> , apa bisa dijelaskan SOP yang berjalan disini?	
20.	I	Iya disini ada SOP, itu tadi menangani keluhan-keluhan yang ada.	EM5
21.	P	Apa bisa saya lihat SOP nya Ibu?	
22.	I	Sebenarnya sih itu internal kami tapi tergantung dari pimpinan	
23.	P	Apa permasalahan <i>service operation</i> yang sering terjadi?	
24.	I	Misal layanan kami error, tiba-tiba jaringan terputus, masalah-masalah sistem sih yang sering.	
25.	P	Seberapa permasalahan itu terjadi?	
26.	I	Tidak sering, kadang dalam sebulan itu terjadi kadang juga tidak	
27.	P	Apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> ?	
28.	I	Ada, didalam sistem kami namanya monitoring disitu semua, disini kami terbagi menjadi 3 divisi <i>helpdesk</i> , <i>programmer</i> , dan jaringan masing-masing mempunyai monitoring masing-masing. Dan disinikan kami seringnya pelaporan melalui Whatsapp jadi laporannya tercatat di WA atau ada juga melalui gmail.	EM1, IM1
29.	P	Apakah ada pencatatan penyelesaian permasalahan <i>service operation</i> ?	
30.	I	Ada, tapi tidak semua sistem cuman beberapa	IM1
31.	P	Apakah ada <i>severity</i> terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
32.	I	Tidak ada	
33.	P	Bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan <i>service operation</i> telah terselesaikan?	
34.	I	Kami Kembali menghubungi kepada pengguna yang melaporkan atau membalas gmail	RF1
35.	P	Siapa PIC yang bertanggung jawab dalam menghubungi pengguna?	
36.	I	Semuanya, karena masing-masing memiliki tanggung jawab tersebut, dan siapapun yang menyelesaikan keluhan pengguna tersebut berarti dia juga yang bertanggung jawab menghubungi ke pengguna tersebut.	

37.	P	Apa ada tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan internet terputus?	
38.	I	Iya pastinya, Tindakan pertama yang dilakukan ketika terjadi yaitu pemimpin akan menghubungi ke tim, setelah itu tim akan melakukan pengecekan kesetiap genset, terus pengecekan ke server.	
39.	P	Adakah aktivitas penanganan permasalahan <i>service operation</i> berulang untuk menggali informasi permasalahan <i>service operation</i> tersebut ?	
40.	I	Tentunya pasti kami akan mencari betul-betul sumber permasalahannya, pimpinan akan memerintahkan ke tim IT untuk mencari sumbernya dan mencari penyebab kenapa permasalahan tersebut sering terjadi.	PM1
41.	P	Garis komando dan garis koordinasi jobdesk bapak/ibu bagaimana?	
42.	I	Kalau disini garis komandonya yaitu direktur, dibawah direktur, terdapat 2 kasubdit yang menjadi koordinasi staff-staff disini.	
43.	P	Baik Ibu, jadi cukup sekian dari wawancara saya Ibu terima kasih atas kesempatan dan waktu yang diberikan. Assalamualaikum wr.wb	

Mengetahui,

Makassar, 23 Juni 2024

Staff IT


 Vina

Informan 6

Nama : Syahril Saputra

Usia : 23 Tahun

Jabatan : Staff IT

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum kak, Selamat Siang Kak perkenalkan nama saya Dhian dari Prodi Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Hasanuddin. Jadi disini saya ingin melakukan wawancara berdasarkan topik skripsi saya yaitu tentang IT <i>service operation</i> yang dibimbing oleh Pak Muhammad Hasbi dan Bapak Ir. Eliyah. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran sejauh mana IT <i>service operation</i> DSITD dan struktur DSITD sendiri. Penelitian ini menggunakan framework ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>) Version 3 khusus menggunakan domain <i>service operation</i> yang memiliki beberapa sub domain yaitu <i>event management</i> , <i>incident management</i> , <i>request fulfillment</i> , <i>access management</i> , dan <i>problem management</i> . Penelitian ini menggunakan desain kualitatif yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dan kakak sebagai salah satu informan. Mungkin wawancara ini terdapat beberapa pertanyaan dan akan menyita waktu kakak beberapa menit kedepan, apakah kakak bersedia?	
2.	I	Iya bersedia	
3.	P	Iya kak, informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya, dan hanya digunakan untuk keperluan akademik. Sebelum memulai ke sesi pertanyaan, mohon izin untuk mengisi lembar pernyataan kesediaan. Iya baik kak terima kasih, maka saya akan lanjut ke pertanyaan pertama yaitu bagaimana kakak memahami tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan TI	
4.	I	Ah, saya sebagai <i>programmer</i> disini, untuk pertanggung jawaban disini yaitu saya harus memastikan bahwa sistem yang saya Kelola itu atau yang saya tangani itu harus berjalan dengan baik	
5.	P	Apakah kakak memiliki di latar belakang IT?	
6.	I	Iya, saya berkuliah yang berkaitan dengan IT	
7.	P	Apakah kakak pernah mengikuti pelatihan di bidang IT?	
8.	I	Pernah	
9.	P	Untuk pelatihannya kapan diadakan dan tentang apa pelatihannya?	

10.	I	Pelatihannya diadakan oleh kampus, organisasi di Informatika Unhas mengadakan pelatihan dasar tentang Bahasa pemrograman C, untuk pelatihannya saya lupa kapan waktu tepatnya diadakan seingat saya itu awal semester perkuliahan	EM2
11.	P	Apakah kakak memiliki kendala yang dihadapi dalam melakukan tugas dan tanggung jawab?	
12.	I	Kendala paling erorr dalam aplikasi dalam pekerjaan seperti misalnya, banyak sih kendalanya salah satunya kemarin itu ada permasalahan gagal komunikasi data antar aplikasi	
13.	P	Kalau boleh tau aplikasi apa itu kak?	
14.	I	Aplikasi sipakatau Unhas	
15.	P	Pertanyaan selanjutnya apakah tanggung jawab kakak berhubungan dengan <i>service operation</i> ?	
16.	I	Iya berhubungan, karena saya yang melakukan maintance yang digunakan oleh pengguna	
17.	P	Pertanyaan selanjutnya yaitu apa saran atau harapan kakak dalam meningkatkan pengelolaan <i>service operational</i> di DSITD?	
18.	I	Tidak ada saran	
19.	P	Tantangan yang dihadapi di DSITD dalam mengelola <i>service operational</i>	
20.	I	yaitu minim <i>programmer</i> jadi banyak task yang di handel.	IM5
21.	P	Selanjutnya yaitu apakah DSITD memiliki proses atau SOP dalam pengelolaan masalah secara formal untuk tindakan apabila terjadi permasalahan <i>service operation</i>	
22.	I	Tidak ada, ketika ada terjadi permasalahan begitu langsung di perbaiki	EM6
23.	P	Apakah ada harapan untuk pengadaan SOP?	
24.	I	Tidak, karena itu akan memakan waktu misalnya layanan sudah mau digunakan harus menggunakan SOP, selama SOP nya tidak menghambat proses maintance nya tidak masalah.	
25.	P	Selanjutnya pertanyaan selanjutnya yaitu apa permasalahan <i>service operation</i> yang sering terjadi?	
26.	I	Seperti yang tadi saya bilang misal paling error pada aplikasi error pada layanan dari sisi programnya	
27.	P	Itu permasalahannya seberapa sering terjadi	
28.	I	Itu sering terjadi, apalagi belakang ini sering diserang serangan judi itu permasalahannya, banyak terganggu layanan. Permasalahannya terjadi tidak pasti tetapi sebulan 4 atau 5 kali terjadi.	
29.	P	Okey, apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> ?	

30.	I	Untuk pencatatan saya tidak tau, mungkin dari atasan ada.	IM2
31.	P	Selanjutnya apakah ada <i>severty</i> atau prioritas terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
32.	I	Tidak ada	
33.	P	Kalau untuk pencatatan penyelesaian masalah apakah ada?	IM2
34.	I	Saya kurang tau kalau itu	
35.	P	Selanjutnya bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna ketika permasalahan layanan <i>operational</i> sudah diselesaikan ?	
36.	I	Kalau saya, kan sebagai programmer tidak langsung kepada penggunanya, misalnya pemilik aplikasinya seperti aplikasi sipakatau itu pemiliknya akademik misalnya ada error bagi pengguna, pengguna melaporkan ke akademik, dan dari akademik ke saya.	RF1
37.	P	Iye baik kak, apakah ada Tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan yang terputus? Apa Tindakan yang dilakukan ?	
38.	I	Kalau untuk itu tidak adaji, karena itu bagian jaringan	
39.	P	Apakah ada aktivitas penanganan permasalahan <i>service operational</i> yang berulang ?	
40.	I	Ada beberapa yang berulang, yaitu dengan maintance dengan cara yang sama contohnya server yang bermasalah jadi servernya diperbaiki.	PM3
41.	P	Selanjutnya pertanyaan terakhir atau pertanyaan penutup garis komando dan garis koordinasi jobdesk kakak seperti apa?	
42.	I	Garis komando dan garis koordinasi saya dibawah naungan divisi software dsitd, kan struktur di dsitd itu terdiri dari 3 bagian yaitu ketua, bagian jaringan dan bagian software.	
43.	P	Iye baik kak, mungin lu saja untuk interview hari ini, terima kasih atas waktunya dan kesempatannya mohon maaf bila ada salah-salah kata dan perbuatan. Assalamualaikum Kak	

Mengetahui,

Makassar, 27 Juni 2024

Staff IT


 Syahril Saputra

Informan 7

Nama: Ardiansyah

Usia: 30 Tahun

Jabatan: Staff IT

Instansi: Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital

Alamat: Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualaikum wr.wb, selamat pagi pak. Izin memperkenalkan diri, perkenalkan saya Dhian dari prodi sistem informasi departemen matematika fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam Universitas Hasanuddin, jadi tujuan saya datang kesini ingin melakukan wawancara terkait dengan topik skripsi yang saya ambil yaitu tentang IT service operation, Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana gambaran IT service operation yang terjadi di DSITD dan struktur organisasi DSITD, penelitian ini menggunakan framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3 khususnya menggunakan domain service operation yang memiliki proses-proses yaitu event management, incident management, request fulfillment, Access Management, dan Problem Management jadi pertanyaan-pertanyaan yang tersusun berdasarkan proses-proses tersebut penelitian ini menggunakan desain kualitatif jadi pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam kepada informan, dan saat ini bapak terpilih sebagai informan wawancara mendalam, wawancara mendalam ini terdiri dari beberapa pertanyaan dan akan menyita waktu beberapa menit kedepan, untuk informasi yang diberikan oleh Bapak akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademik dan tugas akhir, sebelum memulai ke sesi pertanyaan mohon izin untuk mengisi surat pernyataan kesediaan, tanpa membuang waktu lagi langsung saja pertanyaan pertama yaitu Bagaimana Anda memahami tugas dan tanggung jawab Anda dalam pengelolaan layanan TI?	
2.	I	Jadi untuk memahami tugas dan tanggung jawab saya yaitu pertama kita melihat dari OTK yang sudah ada terhadap unit atau instansi kebetulan disini unit DSITD menaungi terkait dengan pengembangan teknologi IT jadi sebenarnya kita disini	

		itu ada 2 bagian utama yaitu pengembangan terkait sistem informasi dan pengembangan terkait infrastruktur dan jaringan kebetulan saya itu berada pada bagian infrastruktur dan jaringan didalam infrastruktur dan jaringan itu terbagi lagi beberapa unit kecil yang menangani khusus infrastruktur dan jaringan ada yang bertugas menangani <i>maintenance</i> jaringan dan ada juga yang menangani <i>maintenance</i> server kebetulan saya dibagian <i>maintenance</i> server jadi terkait dengan operasional server tersebut berjalan saya berada disitu jadi semua tugas terkait dengan tugas admin server, semuanya sudah dituangkan kedalam tupoksi jadi ada memang tupoksi yang disepakati dan sudah ditandatangani oleh pemimpin kami.	
3.	P	Jadi bagian admin server ini disini kak?	
4.	I	Kalau digedung ini sebenarnya mencakup terkait infrastruktur jaringan jadi semua terkait di fakultas, unit-unit itu yang <i>maintenance</i> dari sini, terkait juga dengan server bagaimana itu layanan-layanan bisa terakses itu terkontrol disini. Kalau terkait pengembangan sistem informasi ada sendiri unitnya diatas di rekotrat dihandel <i>programmer</i> , <i>software analyst</i> , <i>helpdesk</i> itu semuanya ada diatas.	
5.	P	Apakah Bapak memiliki latar belakang di bidang TI?	
6.	I	Iya, kalau saya itu sebenarnya sebelum kuliah juga sudah terjun kedalam <i>industry</i> selain ini yang berhubungan dengan IT tetapi lebih ke teknisi jaringan, jadi sambil kerja saya juga kuliah di STMIK AKBAR jurusan Teknik informatika. Dan pada tahun 2015 atau 2016 saya bergabung di Unhas sebagai staff it kemudian saya lanjut lagi S2 teknik informatika di Unhas	
7.	P	Kalau dalam mendukung tugas dan tanggung jawab di DSITD apakah pernah mengikuti pelatihan TI? (3 tahun terakhir)	
8.	I	Kalau dalam 3 tahun terakhir ini kami mengikuti pelatihan yang <i>microtik</i> , <i>microtik</i> itu semacam router bor yang dikeluarkan oleh <i>microtik</i> , jadi kami melakukan pelatihan sekaligus sertifikasi bertaraf internasional itu dilakukan pada akhir 2023 kemarin, hampir semua staff jaringan dan infrastruktur mengikuti.	EM2
9.	P	Apa bapak mempunyai kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab?	
10.	I	Sebenarnya kalau boleh jujur disini itu kurang koordinasi, koordinasi sesama staff dan koordinasi sesama pimpinan karena biasanya perbedaan pendapat dan ingin melakukan ide-ide baru untuk mengimplementasikan itu agak susah karena banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi seperti keinginan	EM6

		sendiri harus dia lakukan, kalau secara umum sih disini itu agak bagus.	
11.	P	Kalau boleh tau bapak berfokus ke perangkat software atau hardware	
12.	I	Kalau saya lebih kepada pengoprasian dari hardwarenya jadi setelah penginstalan perangkat, dan perangkat itu banyak ada router, ada switch, ada server dll untuk mengoprasikan itu kita membutuhkan software itu yang sering kami lakukan monitoring, control dan kita akan melakukan konfigurasi kalau ada yang perlu disesuaikan.	
13.	P	Apakah tanggung jawab bapak berhubungan dengan service operation?	
14.	I	Iya berhubungan langsung, jadi ada terkadang kayak misalkan ada pelanggan yang menghosting layanan di Unhas kemudian layanan itu ternyata ada masalah entah itu dari servernya kah atau masalah yang dibuat penggunanya itu biasanya penggunanya langsung ke saya, kalau secara tupoksi sebenarnya kan tidak boleh seperti itu dia harusnya melewati helpdesk dulu, dari helpdesk ke saya. Tetapi disini kan maunya cepat jadi langsung ke kami untuk segera ditangani oleh kami melalui Whatsapp.	EM6,RF1,RF2
15.	P	Apa saja saran atau harapan untuk meningkatkan pengelolaan service operation di DSITD Universitas Hasanuddin?	
16.	I	Sebenarnya kita harus mengikuti SOP yang sudah ada, harusnya sudah berjalan kalau kita berbicara tentang harapan ya sebaiknya kita semua mengikuti SOP yang sudah ada kemudian ternyata SOP yang sudah ada masih kurang kita perbaiki ya, kalau selama ini kan universitas kita membuat sop secara umum ya tetapi tidak mengikuti SOP yang ada mungkin kalau kita mengikuti SOP akan memakan waktu yang banyak misalnya hal-hal yang simple sebenarnya bisa langsung diselesaikan, dengan kita mengikuti SOP lebih lama lagi penyelesaiannya seperti itu, tetapi sebenarnya kalau kita berpatok ke SOP itu lebih bagus karena akan lebih terstruktur prosesnya dan lebih terukur nah itu yang menjadi masalah karena tidak terstruktur dan tidak terukur yang dimana akan menyebabkan ketimpangan misalkan ada 1 orang yang memiliki pekerjaan lebih banyak dari staff lain, atau juga kalau kita tidak mengikuti SOP bisa jadi kita tergantung dari satu personal saja misal saya sebagai admin server tiba-tiba saya tidak ada jadi masalah yang berhubungan dengan server itu	EM6

		tidak dapat terselesaikan ya kalau tidak mengikuti SOP. Jadi harapannya itu mengikuti SOP yang ada, dan SOP yang ada nanti kita akan kembangkan lebih fleksibel juga.	
17.	P	Apa saja tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah <i>service operation</i> ?	
18.	I	Sebenarnya kalau kita lihat rata-rata itu yang tidak bisa kita tangani itu permintaan secara langsung karena kalau misalkan kita langsung saja mengikuti permintaan dari pengguna kita tidak bisa ukur, kalau kita tidak bisa ukur kita tidak dapat melihat bebannya tentunya kalau misalkan kalau kita ekspektasinya ini gampang saja ini di direct saja ke saya atau ke teman tetapi ternyata permasalahan tersebut tidak segampang itu, ternyata kompleks.	IM4
19.	P	Kan tadi bapak bilang DSITD sudah mempunyai SOP dalam pengelolaan masalah, apakah kami dapat melihat SOPnya pak?	
20.	I	Untuk SOP nya sebenarnya tidak ada di kami lebih kepada tim pelaksana, tetapi SOPnya sebenarnya ada di dsitd diatas di pak Yusni dari semua SOP-SOP, tupoksi ada disana.	
21.	P	Untuk disini pak permasalahan <i>service operation</i> yang sering terjadi?	
22.	I	Kalau disini itu lebih ke permasalahan infrastruktur dan jaringan misalkan contoh paling simple kalau sekarang keluhan jaringan lambat, kalau jaringan nya itu sebenarnya bukan kesalahan dari kitanya karena kalau kita melihat di fakultas itu masih banyak perangkat-perangkat yang kita bilang sudah tua ya, dimana kita lihat perkembangan teknologikan, perkembangan penggunaanya ya pengguna internetnya kan semakin bertambah kemudian kebutuhan konten pengguna juga bertambah tentunya akan meningkatkan traffic jaringannya ketika terjadi peningkatan kita tidak iringi dengan pengembangan perangkatnya akan menimbulkan masalah, kayak ada permintaan yang besar tapi jalur yang dilewati kecil itu yang menjadi masalah besar sekarang karena banyak perangkat-perangkat yang tidak mendukung dengan perkembangan konten-konten yang pengguna butuhkan, itu kemarin kami sudah buat rancangannya ya sedang membuat master plan terhadap pengembangan Infrastruktur dan Jaringan selain informasi kedepannya kami rencananya kami akan mengantian istilahnya kami kan merejemahkan dari penggantian pengkabelan untuk mengatasi masalah-masalah tadi.	PM3

23.	P	Selain masalah tersebut apakah ada masalah lain yang terjadi?	
24.	I	Tadikan masalah yang berhubungan dengan jaringan, kalau masalah yang berhubungan dengan server yaitu alokasi storage jadi kita tahukan kita lihat data yang diolah universitas semakin banyak karena semakin bertambah mahasiswa semakin banyak data yang dibutuhkan seperti data krsnya data PA nya. Data nilainya dll itu semua harus disimpan dan itu akan memakan banyak storage dan itu kemarin kami belum mempunyai master plannya untuk menghitung secara spesifik terhadap perkembangan data yang ada.	PM3
25.	P	Seberapa sering permasalahan <i>service operation</i> tersebut terjadi?	
26.	I	Sebenarnya permasalahan <i>server</i> itu jarang terjadi, kalau terjadi itu kalau <i>full memory</i> nya, kalau full biasanya kita monitoring kalau penggunaannya sudah 75 keatas kami sudah melakukan permintaan penggunaan <i>hard disk</i> baru, kemudian baru kita tambahkan kan sebenarnya tidak seperti itu ya kalau kita mempunyai master plan yang bagus kan kita bisa estimasi kelima tahun kedepan penggunaan stororage itu penggunaannya berapa gb di gunakan.	
27.	P	Jadi sementara sudah direncakana?	
28.	I	Sebenarnya sudah kita mulai ini pembuatan master plan untuk 5 tahun kedepan, jadi selama 5 tahun kedepan itu kita sudah bisa mengestimasi semua kebutuhan-kebutuhan apa saja yang muncul.	
29.	P	Bagaimana SOP ketika ditemukan permasalahan <i>service operation</i> tersebut?	
30.	I	Itu saja yang tadi saya sebutkan tadi kalau kita ketika ada pelayanan belum terlalu menjalankan SOP ya tapi kita tekankan tahun ini.	EM6
31.	P	Bisa tolong jelaskan bagaimana alur kerja disini?	
32.	I	Kalau ada permasalahan dari pengguna itukan kita harus lapornya ke helpdesk, helpdesk itu menganalisis permasalahannya pengguna, kira-kira permasalahannya apa kalau permasalahannya misalnya perangkatnya yang bermasalah jadi helpdesk sebenarnya sudah bisa mengarahkan misalkan tolong di restar perangkatnya kalau permasalahan-permasalahan kecil itu bisa helpdesk yang menangani tapi kalau ternyata ini memang ini sudah dilakukan penanganan pertama tetapi tetap tidak bisa maka helpdesk mengirim permasalahan tersebut ke staff yang sesuai dengan	IM2

		tupoksinya misalkan oh lebih ke teknisi jaringan jadi diarahkan ke teknisi jaringan, teknisi jaringan mencoba kontak lagi penggunanya apa masalahnya, kalau misal bisa di selesaikan melalui telfon atau remot misalkan itu bisa itu teknisi jaringannya itu tidak ke pengguna lagi tetapi kalau cara tersebut tidak berhasil maka teknisi nya langsung ke lokasi pengguna kemudian dia coba maintance kalau selesai ya selesai kalau tidak bisa baru ke kami admin server, disini juga kami bisa membantu analisis masalahnya apa dan bagaimana penanganannya kalau sudah ya pengguna menutup permasalahan tersebut dengan melapor ke helpdesk permasalahan sebelumnya itu sudah diselesaikan. Itu sesuai SOP ya, kalau tidak sesuai SOP ya berliku-liku langsung ke saya, terus saya tanya sudah coba tanya helpdesk saya arahkan kesana. Kalau permasalahannya sangat krusial atau misal di fakultas ada pengujian secara online saya tidak arahkan ke helpdesk saya langsung mengeksekusi melihat routernya apa permasalahannya, saya langsung direct ke end pengguna. Makanya itu biasanya banyak orang yang ingin direct karena maunya cepat ditangani, memang cepat ditangani tapi proses itu tidak terecord kalau langsung ke kami karena tidak melalui helpdesk karena helpdesk melakukan pencatatan, kemudian diakhir tahun kan kita membuat report berapa permasalahan yang diselesaikan itukan tidak bisa terhitung kalau langsung ke saya, nah itu yang tidak bisa kita ukur kepuasan pelanggan nanti.	
33.	P	Jadi bisa dibilang pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> disini juga belum terlalu dijalankan?	
34.	I	Iya belum terlalu dijalankan tetapi sedang diusahakan karena ini sebenarnya masalah umum, sudah kita sampaikan ke pimpinan dan sudah diperbaiki	IM2
35.	P	Pertanyaan selanjutnya berhubungan dengan pertanyaan yang tadi mengenai pencatatan sudah dilakukan oleh helpdesk, selain dari helpdesk apakah disini juga melakukan pencatatan ?	
36.	I	Kalau secara SOP dicatat oleh helpdesk ya atau minimal ada software helpdesknya untuk menangani semua kayak semua <i>request</i> terhadap masalah yang harus diselesaikan terhadap permintaan layanan baru harusnya tercatat, kalau disini itu belum tetapi kami usahakan sudah berjalan tentang pencatatan mandiri itu sebelum-sebelumnya sudah kami lakukan.	IM2

		Sebelumnya itu kita catat di laptop masing-masing seperti notepad, word dll tapi 3 atau 4 tahun lalu kami coba <i>centralized</i> software pencatatan kalau disini namanya <i>locksheets</i> .	
37.	P	Kalau untuk pencatatan penyelesaian pun tercatat di software tersebut?	
38.	I	Iya untuk saat ini penyelesaian pun tercatat disitu, kan nanti disitu Misalkan dari fakultas A melapor lambat jaringannya kita akan cek nanti disitu juga nanti kolom nama pengguna, fakultas, unit, departemen/bagian, permasalahannya kemudian kapan ditangani jam berapa ditangani, dan waktu diselesaikan permasalahan tersebut, jadi itu yang kita ukur dari mulai diperbaiki dan diselesaikan.	PM1
39.	P	Apakah ada severity terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
40.	I	Iyallah kalau misalkan yang kita prioritaskan itu permasalahan yang berhubungan dengan pihak luar biasanya kayak misalkan ada kegiatan konvensi antar internasional di fakultas hukum kita memang langsung prioritaskan beberapa orang untuk stan by, atau memprioritaskan bandwidth kearah itu lebih besar jadi kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan reputasi kami dahulukan, contoh lainnya kayak ujian juga. Kemudian berikutnya itu yang berhubungan dengan layanan akademik biasanya kami cepat ya karena koord dari kampus itu ya, mulai dari server dan jaringan dll ya kalau yang lain sih disamakan	IM3
41.	P	Bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan <i>service operation</i> telah terselesaikan?	
42.	I	Jadi kalau dia lewatnya helpdesk nanti helpdesk yang komunikasikan ke penggunanya dia telpon apakah permasalahan sebelumnya sudah selesai kalau sudah nanti helpdesk catat di <i>locksheets</i> nya bahwa telah selesai atau kalau misalkan tidak mengikuti SOP itu langsung kami yang konfirmasi apakah layanannya sudah bisa diakses jadi nanti kami catat manual.	RF1
43.	P	Baik pak ini berhubungan dengan incident management apa ada tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan internet terputus?	
44.	I	Kalau Tindakan kita lakukan pemadaman listrik, yang pertama kita koordinasi dengan pihak PPUK jadi disini ada layanan khusus masalah listrik kita tanya apakah pemadaman ini kira-kira memakan berapa lama, kalau misal memakan waktu yang lama kita koordinasi ke rektorat untuk pengecekan kan disini	

		ada 2 backup listrik yaitu genset, dan ops. jadi semua server-server disini kami sebutnya drc semacam terjadi bencana contohnya rektorat tiba-tiba kebakaran jadi bisa semua dokumen disana bisa kami pulihkan disini. Jadi kantor di lantai 4 itu sebagai data center. Jadi ketika pemadaman listrik lama kami mengecek stok solar disini, kalau tidak mencukupi selama waktu yang diperkirakan maka kita koordinasi Kembali dengan rektorat untuk penambahan stok solar.	
45.	P	Kalau permasalahan jaringan internet terputus?	
46.	I	Kalau masalah itu sebenarnya tergantung ya, kalau misalkan jaringan yang putus itu levelnya ke fakultas atau unit itu biasanya kami langsung tau kami pasang network monitoring, kemudian menghubungi admin server yang menangani permasalahan tersebut kenapa bisa mati jaringannya, melihat penyebabnya dan menjadi acuan untuk mengambil Tindakan yang diperlukan dan untuk diperbaiki misalkan yang putus fakultas perternakan oh ternyata penyebabnya jaringan terputus karena kabel fiber optic disana putus karena ada pengerjaan karena kami cepat mengambil Tindakan recovery kami mengambil sumber koneksi ke fakultas pertanian atau FKIP kita ambil penarikan kabel ke fakultas-fakultas terdekat untuk mengrecovery akses jaringan supaya layanannya masih dapat digunakan, apalagi sekarang sudah serba online penginputan data dilakukan dengan online kalau tidak ada jaringan tidak bisa. Tindakan level fakultas kalau misalkan masalahnya dari level provider disini kami ada provider penyedia akses internet yaitu Telkom dan indosat misalkan ternyata mati karena provider langsung kami koordinasikan langsung dengan mereka. Jadi lebih cepat penanganannya paling lama setengah hari ya itupun karena misalkan disebabkan putus dari laut ya layanannya yang bermasalah biasanya secara global jarang sekali kami dapat masalah karena layanannya, biasanya semua orang yang bermasalah	
47.	P	Adakah aktivitas penanganan permasalahan <i>service operation</i> berulang untuk menggali informasi permasalahan <i>service operation</i> tersebut ?	
48.	I	Kalau permasalahan yang berulang itu jaringan yang lambat, kenapa lambat ya karena itu perangkatnya belum diganti kalau misalkan sudah diganti kan sebenarnya kami agak dilema fakultas itu berharapnya ke rektorat terkait semua perangkat-perangkat jaringan, rektorat juga mungkin berharap ke fakultas.	PM3

		Jadi mungkin kalau fakultasnya yang sumber dananya misalkan FK mungkin bisa tetapi fakultas-fakultas lain mungkin bakal jadi pertimbangan, dan selagi masih bisa diakses mereka akan menggunakan, lama-lama kelaaman ada penambahan dosen dan konek di jaringan tersebut sehingga menyebabkan permasalahan yang berulang.	
49.	P	Garis komando dan garis koordinasi jobdesk bapak/ibu bagaimana?	
50.	I	Jadi secara struktur ya saya dari direktur turun ke kasubdit teknologi informasi dan komunikasi, teknologi informasi sendiri membawahi infrastruktur dan jaringan jadi saya berada dibawah garis itu.	
51.	P	Iye baik kak, mungkin iu saja untuk interview nya terima kasih atas waktunya dan kesempatannya mohon maaf bila ada salah-salah kata dan perbuatan. Assalamualaikum wr.wb Pak	

Mengetahui,

Makassar, 27 Juni 2024

Staff IT



Ardiansyah

Informan 8

Nama : Ilham Imran

Usia : 35 Tahun

Jabatan : Staff IT

Instansi : Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital

Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10

No	P/I	Transkrip Wawancara	Coding
1.	P	Assalamualikum Wr.wb. Izin perkenalan nama saya Dhan dari prodi sistem informasi departemen matematika fakultas MIPA Universitas Hasanuddin dan saya selaku interviewer hari ini topik skripsi yang saya ambil yaitu tentang IT <i>Service Operation</i> yang dibimbing oleh Bapak Muhammad Hasbi, dan Bapak Ir Eliyah. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendapatkan gambaran sejauh mana IT <i>Service operation</i> DSITD dan struktur organisasi DSITD, penelitian ini menggunakan framework ITIL (<i>Information Technoogy Infrastruktur Library</i>) V3 khususnya menggunakan domain <i>service operation</i> yang memiliki proses-proses yaitu <i>event management, incident management, request fulfillment, Access Management, dan Problem Management</i> jadi pertanyaan-pertanyaan yang tersusun berdasarkan proses-proses tersebut penelitian ini menggunakan desain kualitatif jadi pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara mendalam kepada informan, dan saat ini bapak terpilih sebagai informan wawancara mendalam, mungkin wawancara ini akan menyita waktu bapak, Informasi yang bapak berikan akan kami jaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian akademik dan tugas akhir sehingga tidak ada risiko bagi bapak sebagai informan penelitian, baik bapak sebelum itu mungkin saya akan memberikan lembar pernyataan kesediaan dalam wawancara ini pak. Untuk itu, bisa saya mulai untuk pertanyaan pertama, Bagaimana bapak memahami tugas dan tanggung jawab bapak dalam pengelolaan layanan IT?	
2.	I	Melakukan pelayanan yang terbaik dan bertanggung jawab berdasarkan tupoksi.	
3.	P	apakah bapak memiliki latar belakang di bidang IT?	
4.	I	Iya punya	

5.	P	Kalau boleh tau dalam hal apa ?	
6.	I	Itu dari pengalaman kerja yang saya dapat dari perusahaan perusahaan diluar Unhas	
7.	P	Apa bapak pernah mengikuti pelatihan yang mendukung tugas dan tanggung jawab di DSITD ??	
8.	I	Iya pernah mengikuti pelatihan	EM2
9.	P	Pelatihan tersebut pada berapa tahun terakhir dan pelatihan apakah itu?	
10.	I	2 tahun lalu, pelatihan microtik	
11.	P	Apa saja kendala yang Bapak hadapi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab Bapak?	
12.	I	Kendalanya yaitu kerusakan perangkat kerasnya seperti <i>router</i> , <i>access point</i> , dan <i>switch</i> atau kabel-kabel UTT (kabel-kabel jaringan)	
13.	P	Kalau boleh tau bapak berfokus ke perangkat lunak atau perangkat keras?	
14.	I	Perangkat keras, seperti <i>Switch</i> , <i>router</i> , dan kabel UTT	
15.	P	Apakah tanggung jawab bapak berhubungan dengan <i>service operation</i> ?	
16.	I	Iya berhubungan	
17.	P	Apa saran atau harapan Bapak untuk meningkatkan pengelolaan <i>service operation</i> di DSITD Universitas Hasanuddin?	
18.	I	Harapan saya yaitu setiap perangkat yang digunakan itu harus ditingkatkan, mungkin itu saja	
19.	P	Apa saja tantangan yang dihadapi DSITD Universitas Hasanuddin dalam mengelola masalah <i>service operation</i> ?	
20.	I	Tantangan yang saya hadapi yaitu setiap meminta pengadaan agak susah disetujui, itu tantangan saya di Fakultas selama itu perangkat masih bisa digunakan dianggap itu masih layak digunakan tapi ternyata pengaruh dari itu bisa melambat, jadi itu tantangan saya susah meminta pengadaan perangkat jaringan	
21.	P	Selanjutnya yaitu apakah DSITD Universitas Hasanuddin memiliki proses atau sop pengelolaan masalah secara formal untuk Tindakan yang dilakukan apabila terjadi permasalahan <i>service operation</i> ?	
22.	I	Iya ada, cuman dipegang dan diketahui oleh pimpinan	EM5
23.	P	Menurut Bapak, apa permasalahan <i>service operation</i> yang sering terjadi?	
24.	I	Yang sering terjadi di fakultas itu permasalahan yang terjadi pada komputer pengguna, komputernya pegawai, windows yang bermasalah office yang tidak update	PM3

25.	P	Kalau boleh tau tingkat sering permasalahan <i>service operation</i> tersebut terjadi Pak?	
26.	I	Kalau sering terjadi permasalahan di setiap updatenya itu sebulan 2 kali, itu bukan 1 pengguna banyak yang sering didapat itu 2 komputer dalam sebulan tapi komputer yang berbeda	
27.	P	Iya baik, pertanyaan selanjutnya itu berkaitan dengan pertanyaan ketujuh bagaimana SOP ketika ditemukan permasalahan <i>service operation</i> tersebut?	
28.	I	Melakukan dengan itu perintah pimpinan yang sesuai	EM6
29.	P	Apakah ada pencatatan terhadap laporan permasalahan <i>service operation</i> ?	
30.	I	Iya ada	
31.	P	Untuk pencatatannya dilakukan dimana Pak?	
32.	I	Itu pencatatannya dilakukan secara online, dilakukan melalui logsheet yang disediakan oleh pimpinan	PM2, IM1
33.	P	Apakah ada severity dan prioritas terhadap penanganan permasalahan <i>service operation</i> ?	
34.	I	Penanganan yang diutamakan itu setiap ada kegiatan yang dilakukan fakultas untuk universitas biasanya itu yang diutamakan	IM3
35.	P	Mungkin ini pertanyaannya berhubungan dengan pertanyaan sebelumnya apakah ada pencatatan penyelesaian permasalahan <i>service operation</i> ?	
36.	I	Iya ada, pencatatannya dilakukan secara online dengan Locsheet itu saja itu yang sering dilakukan.	IM1
37.	P	Bagaimana mengkomunikasikan kepada pengguna bahwa permasalahan <i>service operation</i> telah terselesaikan?	
38.	I	Yang mengkomunikasikan secara langsung melalui Whatsapp atau ketemu langsung orangnya, tetapi terkadang melalui perantara yaitu staff	RF1
39.	P	Apakah ada Tindakan yang dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik atau jaringan Internet terputus	
40.	I	Untuk pemadaman listrik tidak ada Tindakan karena kita tidak bisa melakukan Tindakan kalau listrik padam, tetapi untuk jaringan internet putus tindakannya yaitu mencari penyebab dari terputusnya jaringan tersebut, tetapi jika penyebab jaringan tersebut putus karena pemadaman listrik kita stop melakukan tindakan.	
41.	P	Iya Baik pak, adakah aktivitas penanganan permasalahan <i>service operation</i> berulang untuk menggali informasi permasalahan <i>service operation</i> tersebut ?	
42.	I	Iya melakukan monitoring secara berkala setiap hari	PM1

43.	P	Jadi aktivitas yang dilakukan untuk penanganan permasalahan yang sering terjadi yaitu dengan melakukan monitoring?	
44.	I	Iya, baik secara online atau kita langsung datang ke titik permasalahannya.	PM1
45.	P	Selanjutnya pertanyaan terakhir yaitu garis komando dan garis koordinasi jobdesk bapak itu seperti apa?	
46.	I	Dalam DSITD itu terdapat direktur utama dimana dibawah direktur utama itu ada 2 kasubdit untuk saya, saya berada dibawah kasubdit infrastruktur jaringan.	
47.	P	Iye baik pak mungkin itu saja wawancaranya. Terima kasih atas waktunya dan kesempatannya, Assalamualikum wr, wb / selamat pagi pak.	

Mengetahui,

Makassar, 21 Juni 2024

Staff IT


 Ilham Imran

Lampiran 8. Riwayat Hidup**A. Data Pribadi**

1. Nama : Dhian
2. Tempat, Tanggal Lahir : Buton, 18 Februari 2003
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kewarganegaraan : Indonesia
6. Alamat : Jln Politeknik, Pintu 0 Unhas, Kec. Tamalanrea Indah, Kota Makassar.
7. No. Hp : +6281217126256
8. E-mail : dhian20h@student.unhas.ac.id

B. Riwayat Hidup

1. SD : SD Al-Fatah 2 Ambon
2. SMP : MTS Al-Fatah Ambon
3. SMA : SMAN 11 Ambon
4. Program Sarjana (S1) : Universitas Hasanuddin