

# LAMPIRAN



**Lampiran 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Sumber	Deskripsi	Nomor Pertanyaan	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Jumlah Pertanyaan
Identifikasi proses bisnis	Mengetahui layanan yang diberikan oleh Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	Stabell & Fjeldstad (1998)	Deskripsi layanan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	1	Kualitatif	Wawancara	1
	Mengetahui permasalahan proses bisnis pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi		Deskripsi masalah yang dihadapi pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	2,3,4,5,6	Kualitatif	Wawancara	5
	Mengetahui proses bisnis utama dan pendukung pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi		Deskripsi proses bisnis secara keseluruhan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	7,8,9,10	Kualitatif	Wawancara	4
Proses Bisnis	Mengetahui	Laguna &	Deskripsi dan	11	Kualitatif	Wawancara	1

Variabel	Indikator	Sumber	Deskripsi	Nomor Pertanyaan	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Jumlah Pertanyaan
	<i>input</i> dari proses bisnis	Marklund (2013)	bentuk <i>input</i> yang dibutuhkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas				
	Mengetahui <i>output</i> dari proses bisnis		Deskripsi dan bentuk <i>output</i> yang dikeluarkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas	12,13	Kualitatif	Wawancara	2
	Mengetahui <i>resources</i> yang digunakan dalam proses bisnis		Deskripsi <i>resources</i> yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis	14,15,16,17,19	Kualitatif	Wawancara	5
	Mengetahui alur aktivitas pada proses bisnis		Deskripsi alur aktivitas yang ada pada proses	18,20,21	Kualitatif	Wawancara	3

Variabel	Indikator	Sumber	Deskripsi	Nomor Pertanyaan	Jenis Data	Teknik Pengumpulan Data	Jumlah Pertanyaan
			bisnis				
<i>Quality Evaluation Framework (QEF)</i>	Mengetahui jenis <i>quality factor</i> pada proses bisnis	Heidari & Loucopoulos (2014)	Deskripsi indikator kesuksesan dari masing-masing proses bisnis	22,23	Kualitatif	Wawancara	2
	Mengetahui target atau ekspektasi stakeholder terhadap masing-masing <i>quality factor</i>		Deskripsi aturan target atau ekspektasi terhadap masing-masing indikator	24	Kualitatif	Wawancara	1
	Mengetahui realisasi dari masing-masing <i>quality factor</i>		Informasi terkait realisasi dari masing-masing indikator	25	Kualitatif	Wawancara	1

## Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Penelitian

No.	Pertanyaan
1.	Apa saja layanan yang diberikan oleh Divisi Helpdesk dan Dokumentasi?
2.	Pernahkah dilakukan evaluasi atau audit pada proses bisnis yang sedang berjalan?
3.	Apakah UPT. TIK sudah memiliki rencana untuk melakukan evaluasi proses yang ada?
4.	Bagaimana proses bisnis yang berjalan pada saat ini? Apakah ada kendala yang dialami selama ini?
5.	Kendala seperti apakah yang dialami pada proses bisnis saat ini?
6.	Apa saja dampak yang ditimbulkan dari kendala tersebut?
7.	Jelaskan alur keseluruhan dari proses bisnis yang telah berjalan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi?
8.	Apakah sudah ada SOP yang mengatur jalannya proses bisnis?
9.	Dalam proses bisnis yang sedang berjalan pada saat ini, manakah yang menjadi proses paling utama?
10.	Siapakah penanggung jawab dari masing-masing proses bisnis yang telah dijelaskan?
11.	Apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis Divisi Helpdesk dan Dokumentasi?
12.	Apakah <i>output</i> yang dihasilkan dari proses bisnis X?
13.	Bagaimana kegunaan <i>output</i> dari proses bisnis X? Apakah akan digunakan pada proses bisnis lainnya?
14.	Bagaimana penetapan peraturan atau ketentuan khusus mengenai waktu yang digunakan untuk penyelesaian masing-masing proses bisnis?
15.	Siapa saja yang berperan dalam proses bisnis X dan berapa jumlah sumber daya manusia yang terlibat didalamnya?
16.	Apa saja peran, wewenang dan tanggung jawab dari setiap aktor yang terlibat sehingga proses bisnis dapat berjalan dengan semestinya?
17.	Berapa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses bisnis X ?

18.	Sumber daya pendukung apa saja yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis X?
19.	Berapa masing-masing jumlah sumber daya pendukung yang digunakan untuk menjalankan proses bisnis dan spesifikasi apa yang diperlukan?
20.	Bagaimana ruang lingkup proses bisnis X ?
21.	Bagaimana rangkaian aktivitas dan alur dari aktivitas yang ada pada proses bisnis X?
22.	Apa indikator dari keberhasilan proses bisnis X?
23.	Aktivitas apa saja yang ada pada proses bisnis X dan berhubungan dengan indikator yang telah dijelaskan?
24.	Bagaimana aturan target untuk aktivitas X?
25.	Bagaimana keberlangsungan aktivitas X dalam jangka beberapa bulan belakang ini apakah sudah sesuai ekspektasi atau target yang ditentukan?



### Lampiran 3. Hasil Wawancara Penelitian



Hari/Tanggal : 21 Desember 2021  
 Topik : Analisis Proses Bisnis Divisi Helpdesk & Dokumentasi  
 Lokasi : UPT. TIK Undiksha  
 Nama Narasumber : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd  
 Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

Peneliti	Apakah sudah pernah dilakukan evaluasi pada proses bisnis yang sedang berjalan?
Narasumber 1	Belum pernah dilakukan evaluasi proses bisnis yang sedang berjalan sampai saat ini.
Peneliti	Apakah Divisi Helpdesk dan Dokumentasi sebelumnya sudah memiliki rencana untuk melakukan evaluasi proses bisnis yang ada?
Narasumber 1	Belum ada rencana untuk melakukan evaluasi proses bisnis yang ada.
Peneliti	Bagaimana proses bisnis yang berjalan pada saat ini? Apakah ada kendala yang dialami selama ini?
Narasumber 1	Sudah berjalan dengan cukup baik. Untuk kendala pasti ada di beberapa aktivitas bisnis yang dijalankan, namun masih bisa diatasi.
Peneliti	Kendala apa yang dialami pada proses bisnis saat ini?
Narasumber 1	Kendalanya datang dari sisi pengguna layanan helpdesk. Terkadang masih banyak pengguna layanan helpdesk meminta untuk menyelesaikan permasalahan layanan TI yang bukan menjadi tupoksi UPT. TIK Undiksha. Selain itu, pengguna layanan helpdesk sering meminta menyelesaikan permasalahan layanan TI yang sama berulang-ulang.
Peneliti	Apa dampak yang ditimbulkan dari kendala tersebut
Narasumber 1	Dampak yang ditimbulkan yaitu dapat menyita waktu staf helpdesk karena harus memberikan pemahaman lagi terkait



	penyelesaian permasalahan layanan TI yang menjadi tupoksi UPT. TIK Undiksha dan staf helpdesk juga harus memberikan penjelasan terkait permasalahan layanan TI yang sama secara berulang-ulang kepada pengguna layanan helpdesk tersebut.
Peneliti	Apabila ada evaluasi terkait proses bisnis yang berjalan saat ini, apa harapan dari adanya evaluasi tersebut?
Narasumber 1	Dengan adanya evaluasi proses bisnis diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha. Selain itu, membantu Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha memahami proses bisnisnya dengan baik, mengidentifikasi permasalahan yang akan terjadi, dan mengkomunikasikannya kepada semua <i>stakeholder</i> yang terlibat, sehingga Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha dapat meningkatkan <i>performancenya</i> dalam pengelolaan proses bisnis yang ada.
Peneliti	Apakah sudah ada SOP yang mengatur jalannya proses bisnis?
Narasumber 1	Sudah ada SOP dan dapat dilihat di website UPT. TIK Undiksha ( <a href="https://upttik.undiksha.ac.id/">https://upttik.undiksha.ac.id/</a> ). Namun SOP tidak diterapkan sepenuhnya.
Peneliti	Bagaimana struktur organisasi beserta visi dan misi UPT. TIK Undiksha?
Narasumber 1	Struktur organisasi beserta visi dan misi UPT. TIK Undiksha dapat dilihat di website UPT. TIK Undiksha ( <a href="https://upttik.undiksha.ac.id/">https://upttik.undiksha.ac.id/</a> ). Namun terdapat pembaharuan dari struktur organisasi UPT. TIK Undiksha yang belum diperbaharui di website tersebut yaitu sudah tidak ada lagi Kasubag Tata Usaha di struktur organisasi UPT. TIK Undiksha.
Peneliti	Apa tugas Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK



	Undiksha?
Narasumber 1	Tugas Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK Undiksha yaitu berkomunikasi dengan civitas akademika mengenai keluhan, saran dan masukan pemanfaatan SI/TI, menginventarisasi dan mendokumentasikan pengembangan sistem informasi serta arsitektur infrastruktur teknologi informasi, melakukan pelatihan-pelatihan dan panduan pemanfaatan SI/TI, berkoordinasi dengan divisi terkait, membuat laporan pelaksanaan kegiatan Divisi Helpdesk dan Dokumentasi, menerima dan menyelesaikan pengaduan masalah terkait layanan UPT. TIK Undiksha, serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.
Peneliti	Apa fungsi Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK Undiksha?
Narasumber 1	Fungsi Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK Undiksha yaitu sebagai pihak yang menjembatani masuknya laporan-laporan insiden TI dan permintaan layanan TI dari pengguna layanan. Jadi, segala sesuatu mengenai laporan keluhan dan permintaan layanan TI pasti masuk melalui Divisi Helpdesk dan Dokumentasi terlebih dahulu. Laporan keluhan dan permintaan layanan TI yang masuk biasanya melalui <i>Whatsapp</i> , <i>Telegram</i> , dan Sistem Informasi Helpdesk.
Peneliti	Siapa saja pengguna layanan TI yang sering menghubungi Divisi Helpdesk dan Dokumentasi?
Narasumber 1	Pengguna layanan TI yang berada di dalam lingkup internal Undiksha, yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan tenaga non-pendidik.
Peneliti	Berapa jumlah tim yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK Undiksha?
Narasumber 1	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mempunyai satu orang koordinator divisi dan tiga orang staf divisi.

Peneliti	Biasanya menggunakan aplikasi apa dalam berkomunikasi dan berkoordinasi baik dengan sesama staf divisi maupun dengan divisi lain?
Narasumber 1	Dalam berkomunikasi dan berkoordinasi baik dengan sesama staf divisi maupun dengan divisi lain biasanya menggunakan <i>Whatsapp</i> dan Github.
Peneliti	Permintaan seperti apa yang biasanya dilakukan oleh <i>user</i> kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT.TIK Undiksha?
Narasumber 1	Permintaan yang dilakukan oleh <i>user</i> kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi biasanya berupa akses informasi, penanganan masalah, atau <i>knowledge sharing</i> .
Peneliti	Selama ini bagaimana dalam menentukan kategorisasi prioritas layanan?
Narasumber 1	Dilakukan berdasarkan penilaian urgensi dan dampak namun belum ada patokan yang jelas untuk itu, hanya berdasarkan perkiraan.

Narasumber 1

Luh Setiani, S.Pd., M.Pd

NIR.1994042020170102267



Hari/Tanggal : 4 Januari 2022  
 Topik : Pemodelan Proses Bisnis Divisi Helpdesk & Dokumentasi  
 Lokasi : UPT. TIK Undiksha  
 Nama Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
 Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

Peneliti	Apa saja proses bisnis inti yang terdapat pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi di UPT. TIK?
Narasumber 2	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi memiliki beberapa proses bisnis inti yang meliputi pengelolaan permintaan layanan SI/TI, pengelolaan insiden SI/TI, pembuatan laporan kegiatan divisi, pembuatan dokumentasi sistem, dan persiapan sosialisasi panduan SI/TI.
Peneliti	Apa saja proses detail yang terdapat pada proses bisnis pengelolaan permintaan layanan SI/TI?
Narasumber 2	Pada proses bisnis pengelolaan permintaan layanan SI/TI terdiri dari beberapa proses yaitu proses permintaan pengembangan sistem informasi, proses permintaan pembuatan <i>website</i> di lingkungan Undiksha, proses permintaan data, proses permintaan pembuatan akun <i>email</i> Undiksha, proses permintaan akses <i>wifi</i> Undiksha, dan proses permintaan penambahan <i>wifi</i> .
Peneliti	Apa saja proses detail yang terdapat pada proses bisnis bisnis pengelolaan insiden SI/TI?
Narasumber 2	Pada proses bisnis pengelolaan insiden SI/TI terdiri dari beberapa proses yaitu proses pengaduan masalah teknis sistem informasi dan proses pengaduan masalah jaringan internet.
Peneliti	Bagaimana alur proses bisnis yang berjalan pada proses pengaduan masalah teknis sistem informasi?
Narasumber 2	(1) Pengguna mengirimkan pengaduan masalah teknis sistem informasi baik secara langsung, melalui telepon, sistem



	<p>helpdesk maupun group Support UPT. TIK. (2) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi melakukan seleksi prioritas (berdasarkan permasalahan). (3) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan permasalahan/ berkoordinasi dengan Divisi Pengembangan Sistem Informasi. (4) Divisi Pengembangan Sistem Informasi melakukan perbaikan sistem informasi. (5) Divisi Pengembangan Sistem Informasi memberikan konfirmasi status permasalahan sistem informasi kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi. (6) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan/ meneruskan konfirmasi penyelesaian masalah sistem informasi kepada pengguna. (7) Pengguna menutup pengaduan jika sudah dianggap selesai. Apabila belum terselesaikan, maka akan kembali ke tahap 3.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana alur proses bisnis yang berjalan pada proses pengaduan masalah jaringan internet?</p>
Narasumber 2	<p>(1) Pengguna mengirimkan pengaduan masalah teknis jaringan internet. (2) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi melakukan seleksi prioritas (berdasarkan permasalahan). (3) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan pengaduan ke Ketua UPT. TIK dan Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer. (4) Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer melakukan pengecekan permasalahan yang dilaporkan. Apabila bisa ditangani langsung, maka dapat langsung dikerjakan dan dilanjutkan ke langkah 6. Namun apabila tidak bisa ditangani akibat kerusakan alat/ infrastruktur tertentu, Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer merancang kebutuhan alat/ infrastruktur yang diperlukan dan dilanjutkan ke langkah 4. (5) Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer melaporkan hasil rancangan kebutuhan alat/ infrastruktur yang diperlukan kepada Ketua UPT. TIK. (6) Ketua UPT. TIK memeriksa ketersediaan alat/</p>

infrastruktur jaringan. Apabila alat/ infrastruktur tersedia dan Ketua UPT. TIK menyetujui, maka Ketua UPT. TIK menugaskan Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer untuk berkoordinasi dengan Pengguna dalam melakukan pemasangan alat. Namun apabila alat/ infrastruktur tidak tersedia atau Ketua UPT. TIK tidak menyetujui maka UPT. TIK melalui Sekretaris menerbitkan surat pemberitahuan yang disampaikan oleh Divisi Helpdesk dan Dokumentasi kepada Pengguna. (7) Divisi Infrastruktur dan Jaringan Komputer memberikan konfirmasi status penyelesaian masalah teknis jaringan internet kepada Ketua UPT. TIK Divisi dan Helpdesk dan Dokumentasi. (8) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan/meneruskan konfirmasi penyelesaian masalah teknis jaringan kepada pengguna. (9) Pengguna menutup pengaduan jika sudah dianggap selesai. Apabila belum terselesaikan, pengguna dapat mengirimkan kembali pengaduan permasalahan teknis jaringan.

Narasumber 2



Putu Wendy Ariyani, S.Pd.

NIR.1996112720200302001

**Hari/Tanggal** : 7 Maret 2022 – 9 Maret 2022  
**Topik Wawancara** : Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
**Lokasi** : UPT. TIK Undiksha  
**Nama Narasumber** : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
**Jabatan** : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

#### 1. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Permintaan Layanan SI/TI

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Pemohon mengajukan surat permohonan permintaan layanan SI/TI.	Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPT. TIK dan disampaikan melalui Divisi Helpdesk dan Dokumentasi.
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi memeriksa surat permohonan dan melakukan konfirmasi penolakan permintaan layanan SI/TI apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPT. TIK.	UPT. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan SI/TI yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan surat permohonan ke Kepala UPT. TIK.	Apabila Kepala UPT. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi memberikan formulir jenis permintaan layanan SI/TI yang harus diisi oleh Pemohon. Apabila Kepala UPT. TIK tidak menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan layanan SI/TI kepada Pemohon.
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan surat permohonan permintaan layanan SI/TI.	Mendokumentasikan permintaan layanan SI/TI pada GIT UPT. TIK. Berkas permohonan permintaan layanan SI/TI: 3. Surat permohonan permintaan layanan SI/TI. 4. Formulir jenis permintaan layanan SI/TI yang sudah diisi oleh Pemohon.
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menangani permintaan layanan SI/TI. Apabila menemui kendala, Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi	Dalam menangani permintaan layanan SI/TI, terdapat beberapa jenis instruksi kerja berdasarkan jenis permintaan layanan SI/TI dari Pemohon: 8. Instruksi Kerja Penanganan Permintaan Layanan SI/TI.



No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
	Terkait (sesuai TUPOKSI). Apabila Divisi Helpdesk dan Dokumentasi tidak ada kendala (sudah selesai) dalam menangani permintaan layanan SI/TI, maka dilanjutkan ke tahap 8.	9. Instruksi Kerja Penanganan Permintaan Akun E-Ganesha 10. Instruksi Kerja Penanganan Permintaan Akun TTE 11. Instruksi Kerja Menyiapkan Peminjaman Zoom, 12. Instruksi Kerja Menyiapkan Peminjaman Sistem E-Voting 13. Instruksi Kerja Menyiapkan Pemakaian Ruang Laboratorium Komputer 14. Instruksi Kerja Menyiapkan Pemakaian Ruang VCON UPT.TIK
6.	Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) mengecek dan menangani kendala terkait permintaan layanan SI/TI.	-
7.	Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) memberikan konfirmasi status penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi.	-
8.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI kepada Pemohon.	-

## 2. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Pengaduan Insiden SI/TI

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Pemohon mengirimkan pengaduan insiden SI/TI.	Pengaduan dapat dilakukan secara langsung, melalui telepon, sistem informasi helpdesk maupun group Support UPT. TIK.
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi melakukan seleksi prioritas (berdasarkan permasalahan).	UPT. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan SI/TI yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan pengaduan insiden SI/TI ke Kepala UPT. TIK.	Apabila Kepala UPT. TIK menyetujui pengaduan insiden SI/TI tersebut, maka dilanjutkan ke tahap 4. Apabila Kepala UPT. TIK tidak menyetujui pengaduan insiden SI/TI tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan pengaduan insiden SI/TI kepada Pemohon.

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan pengaduan insiden SI/TI.	Mendokumentasikan pengaduan insiden SI/TI pada GIT UPT. TIK.
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) dalam menangani pengaduan insiden SI/TI.	Dalam menangani pengaduan insiden SI/TI, terdapat beberapa jenis instruksi kerja berdasarkan jenis pengaduan insiden SI/TI yang dikirimkan oleh Pemohon: 4. Instruksi Kerja Penanganan Pengaduan insiden SI/TI 5. Instruksi Kerja Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi 6. Instruksi Kerja Pengaduan Masalah Teknis Jaringan Internet
6.	Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) menangani pengaduan insiden SI/TI.	-
7.	Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) memberikan konfirmasi status penyelesaian penanganan pengaduan insiden SI/TI kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi.	-
8.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan insiden SI/TI kepada Pemohon.	-
9.	Pemohon menutup pengaduan insiden jika sudah dianggap selesai. Apabila belum terselesaikan, maka akan kembali ke tahap 5.	-

### 3. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Pelatihan dan Panduan SI/TI

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Divisi Sistem Informasi mengajukan permintaan pelatihan & panduan SI/TI.	Pelatihan & panduan SI/TI wajib dilaksanakan oleh UPT. TIK kepada Pengguna setiap ada sistem informasi yang baru dikembangkan oleh UPT. TIK.
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan	Apabila Kepala UPT. TIK menyetujui permintaan pelatihan & panduan

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
	permintaan pelatihan & panduan SI/TI ke Kepala UPT.TIK.	SI/TI tersebut, maka dilanjutkan ke tahap 3. Apabila Kepala UPT. TIK tidak menyetujui permintaan pelatihan & panduan SI/TI tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan pelatihan & panduan SI/TI kepada Divisi Sistem Informasi.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan permintaan pelatihan & panduan SI/TI.	Mendokumentasikan permintaan pelatihan & panduan SI/TI pada GIT UPT. TIK.
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi terkait permintaan pelatihan & panduan SI/TI.	Dalam memberikan pelatihan & panduan SI/TI menggunakan Instruksi Kerja Pelaksanaan Pelatihan & Panduan SI/TI. Divisi Helpdesk dan Dokumentasi harus menyiapkan materi pelatihan & panduan SI/TI dengan berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi.
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi melakukan pelatihan & panduan SI/TI kepada Pengguna.	Pemberian materi pelatihan ini bermanfaat dalam meningkatkan kompetensi Pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi sekaligus pemberian sosialisasi terkait sistem informasi yang baru dikembangkan oleh UPT. TIK.
6.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mengkonfirmasi hasil pelaksanaan pelatihan & panduan SI/TI kepada Kepala UPT. TIK.	-

#### 4. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Dokumentasi Sistem Informasi

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Divisi Sistem Informasi mengajukan permintaan dokumentasi sistem informasi.	Permintaan dokumentasi sistem informasi ini terkait menyusun petunjuk operasional program aplikasi sistem informasi.
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan permintaan dokumentasi sistem informasi ke Kepala UPT.TIK.	Apabila Kepala UPT. TIK menyetujui permintaan dokumentasi sistem informasi tersebut, maka dilanjutkan ke tahap 3. Apabila Kepala UPT. TIK tidak menyetujui permintaan dokumentasi sistem informasi tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan dokumentasi sistem informasi kepada Divisi Sistem Informasi.

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan permintaan dokumentasi sistem informasi.	Mendokumentasikan permintaan dokumentasi sistem informasi pada GIT UPT. TIK.
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi terkait permintaan dokumentasi sistem informasi.	Dalam membuat permintaan dokumentasi sistem informasi menggunakan Instruksi Kerja Penyusunan Dokumentasi Sistem Informasi. Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi terkait sistem yang telah dibuat (Divisi Sistem Informasi memberikan hak akses ke sistem).
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi membuat permintaan dokumentasi sistem informasi.	-
6.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan dokumentasi sistem informasi kepada Divisi Sistem Informasi.	-

#### 5. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Dokumentasi Layanan

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Kepala UPT. TIK menugaskan membuat katalog layanan.	-
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan permintaan pembuatan katalog layanan.	Mendokumentasikan permintaan pembuatan katalog layanan pada GIT UPT. TIK.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) terkait permintaan pembuatan katalog layanan.	Dalam membuat katalog layanan menggunakan Instruksi Kerja Dokumentasi Layanan. Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) terkait beberapa layanan UPT TIK baik layanan yang sudah ada maupun layanan yang mengalami pembaharuan.
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi membuat katalog layanan.	-
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan katalog layanan kepada Kepala UPT. TIK.	-

#### 6. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Menginventarisasi Dokumen

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Kepala UPT. TIK mengirimkan permintaan dokumen.	-
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan permintaan dokumen.	Mendokumentasikan permintaan dokumen pada GIT UPT. TIK.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) terkait permintaan dokumen.	Dalam menyediakan dokumen sesuai dengan kebutuhan permintaan menggunakan Instruksi Kerja Menginventarisasi Dokumen.
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyiapkan permintaan dokumen.	-
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian permintaan dokumen kepada Kepala UPT. TIK.	-

#### 7. Deskripsi Proses Bisnis Saat Ini (*As Is*) Dokumentasi Infrastruktur TI

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
1.	Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan mengajukan permintaan dokumentasi infrastruktur TI.	-
2.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi meneruskan permintaan dokumentasi infrastruktur TI ke Kepala UPT.TIK.	Apabila Kepala UPT. TIK menyetujui permintaan dokumentasi infrastruktur TI tersebut, maka dilanjutkan ke tahap 3. Apabila Kepala UPT. TIK tidak menyetujui permintaan dokumentasi infrastruktur TI tersebut, maka Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan dokumentasi infrastruktur TI kepada Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan.
3.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi mendokumentasikan permintaan dokumentasi infrastruktur TI.	Mendokumentasikan permintaan dokumentasi infrastruktur TI pada GIT UPT. TIK.

No.	Deskripsi	Dokumen/Keterangan
4.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan terkait permintaan dokumentasi infrastruktur TI.	Dalam membuat permintaan dokumentasi infrastruktur TI menggunakan Instruksi Kerja Penyusunan Dokumentasi Infrastruktur TI. Divisi Helpdesk dan Dokumentasi berkoordinasi dengan Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan terkait infrastruktur TI UPT. TIK baik infrastruktur TI yang sudah ada maupun infrastruktur TI yang mengalami pembaharuan.
5.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi membuat permintaan dokumentasi infrastruktur TI.	-
6.	Divisi Helpdesk dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan dokumentasi infrastruktur TI kepada Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan.	-

**Hari/Tanggal** : 23 Maret 2022 – 25 Maret 2022  
**Topik Wawancara** : Penentuan *Quality Factors* dan Identifikasi Target pada Setiap Proses Bisnis  
**Lokasi** : UPT. TIK Undiksha  
**Nama Narasumber** : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
**Jabatan** : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
Q1	Jumlah permohonan permintaan layanan SI/TI yang masuk ke Sistem Informasi Helpdesk ( <i>Throughput</i> )	Semua permohonan dikirim melalui Sistem Informasi Helpdesk (mengoptimalkan kembali penggunaan Sistem Informasi Helpdesk)	Permintaan Layanan SI/TI	Kebanyakan pemohon mengirimkan permohonan melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk	Tidak sesuai	Kinerja staf helpdesk tidak dapat dipantau, permohonan tidak didokumentasikan dengan baik, dan penggunaan Sistem Informasi Helpdesk




Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
						tidak berfungsi secara optimal
Q2	Lama waktu respon staf helpdesk dalam memeriksa permohonan dan melakukan konfirmasi permohonan ke pemohon ( <i>Timeliness</i> )	± 5 menit		Rata-rata staf helpdesk melakukannya sekitar ± 5 menit	Sesuai	-
Q3	Ketepatan waktu dalam meneruskan permohonan ke Kepala UPT. TIK. ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q4	Lama waktu respon pemohon dalam mengisi formulir jenis permintaan layanan SI/TI ( <i>Timeliness</i> )	± 5 menit		Beberapa pemohon lama mengirimkan formulir yang telah diisi	Tidak sesuai	Data formulir terkadang tidak terekam di sistem karena lupa diinputkan oleh staf helpdesk
Q5	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permohonan permintaan layanan SI/TI ( <i>Time</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	<i>Efficiency)</i>					
Q6	Ketepatan waktu staf helpdesk dalam menangani permintaan layanan SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q7	Ketepatan waktu divisi terkait (sesuai TUPOKSI) dalam mengecek dan menangani kendala terkait permintaan layanan SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q8	Jumlah konfirmasi status penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI yang disampaikan ke GIT UPT.TIK ( <i>Throughput</i> )	Semua konfirmasi penyelesaian masalah disampaikan melalui GIT UPT. TIK (menyampaikan apa yang telah dikerjakan beserta bukti hasil pegerjaannya)		Tidak semua konfirmasi penyelesaian masalah disampaikan melalui GIT UPT. TIK, biasanya melalui group WA	Tidak sesuai	Kinerja staf tidak dapat dipantau dan dokumentasi penyelesaian masalah di GIT tidak lengkap
Q9	Jumlah pengaduan insiden SI/TI yang masuk ke Sistem Informasi Helpdesk sesuai dengan tugas	Semua pengaduan dikirim melalui Sistem Informasi Helpdesk (mengoptimalkan kembali penggunaan	Pengaduan Insiden SI/TI	Kebanyakan pemohon mengirimkan pengaduan melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk	Tidak sesuai	Kinerja staf helpdesk tidak dapat dipantau, pengaduan insiden SI/TI tidak didokumentasikan

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	pokok dan fungsi UPT. TIK ( <i>Throughput</i> )	Sistem Informasi Helpdesk)				dengan baik, dan penggunaan Sistem Informasi Helpdesk tidak berfungsi secara optimal
Q10	Ketepatan waktu dalam melakukan seleksi prioritas ketika ada banyak pengaduan insiden SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )	Dilakukan seleksi prioritas melalui Sistem Informasi Helpdesk berdasarkan permasalahan		Seleksi prioritas masih dilakukan secara mandiri oleh staf tanpa adanya standar	Tidak sesuai	Ada ketidaksesuaian dalam prioritas pengaduan
Q11	Ketepatan waktu dalam meneruskan pengaduan insiden SI/TI ke Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q12	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan pengaduan insiden SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q13	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	TUPOKSI) untuk menangani pengaduan insiden SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q14	Ketepatan waktu dalam menangani pengaduan insiden SI/TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q15	Jumlah konfirmasi status penyelesaian masalah insiden SI/TI yang disampaikan ke GIT UPT.TIK ( <i>Throughput</i> )	Semua konfirmasi penyelesaian masalah insiden SI/TI disampaikan melalui GIT UPT. TIK (menyampaikan apa yang telah dikerjakan beserta bukti hasil pekerjaannya)		Dokumentasi tidak lengkap karena tidak semua konfirmasi penyelesaian masalah disampaikan melalui GIT UPT. TIK, biasanya melalui group WA	Tidak sesuai	Kinerja Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) tidak dapat dipantau dan dokumentasi penyelesaian masalah di GIT tidak lengkap
Q16	Jumlah konfirmasi penyelesaian insiden SI/TI yang terkirim ke pemohon secara tepat waktu ( <i>Throughput</i> )	Tersampainya konfirmasi penyelesaian pengaduan insiden secara tepat waktu ke pemohon		Pesan konfirmasi penyelesaian pengaduan insiden ke pemohon tenggelam karena pesan dikirim melalui grup telegram	Tidak sesuai	Pemohon akan menanyakan hal serupa masalah yang sudah terjawab, kinerja staf helpdesk tidak dapat dipantau
Q17	Ketepatan waktu dalam meneruskan	100%	Pelatihan dan	Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	permintaan pelatihan & panduan SI/TI ke Kepala UPT.TIK <i>(Time Efficiency)</i>		Panduan SI/TI			
Q18	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permintaan pelatihan & panduan SI/TI <i>(Time Efficiency)</i>	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q19	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi terkait permintaan pelatihan & panduan SI/TI <i>(Time Efficiency)</i>	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q20	Ketepatan waktu dalam melakukan pelatihan & panduan SI/TI kepada pengguna <i>(Time Efficiency)</i>	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q21	Ketepatan waktu dalam mengkonfirmasi hasil pelaksanaan	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	pelatihan & panduan SI/TI kepada Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q22	Ketepatan waktu dalam meneruskan permintaan dokumentasi sistem informasi ke Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )	100%	 Dokumentasi Sistem Informasi	Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q23	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permintaan dokumentasi sistem informasi ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q24	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Sistem Informasi terkait permintaan dokumentasi sistem informasi ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q25	Ketepatan waktu dalam membuat	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-



Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	permintaan dokumentasi sistem informasi ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q26	Ketepatan waktu dalam menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan dokumentasi sistem informasi kepada Divisi Sistem Informasi ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q27	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permintaan pembuatan katalog layanan ( <i>Time Efficiency</i> )	100%	Dokumentasi Layanan	Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q28	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) terkait permintaan	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	pembuatan katalog layanan ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q29	Ketepatan waktu dalam membuat katalog layanan ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q30	Ketepatan waktu dalam menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan katalog layanan kepada Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q31	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permintaan dokumen ( <i>Time Efficiency</i> )	100%	Menginventarisasi Dokumen	Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q32	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) terkait permintaan	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	dokumen ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q33	Ketepatan waktu dalam menyiapkan permintaan dokumen ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q34	Ketepatan waktu dalam menyampaikan konfirmasi penyelesaian permintaan dokumen kepada Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q35	Ketepatan waktu dalam meneruskan permintaan dokumentasi infrastruktur TI ke Kepala UPT. TIK ( <i>Time Efficiency</i> )	100%	Dokumentasi Infrastruktur TI	Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q36	Ketepatan waktu dalam mendokumentasikan permintaan dokumentasi	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	infrastruktur TI ( <i>Time Efficiency</i> )					
Q37	Ketepatan waktu dalam berkoordinasi dengan Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan terkait permintaan dokumentasi infrastruktur TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q38	Ketepatan waktu dalam membuat permintaan dokumentasi infrastruktur TI ( <i>Time Efficiency</i> )	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-
Q39	Ketepatan waktu dalam menyampaikan konfirmasi penyelesaian pembuatan dokumentasi infrastruktur TI kepada Divisi Infrastruktur,	100%		Ketepatan waktu sudah memenuhi 100%	Sesuai	-

Kode	Quality Factors	Target	Jenis Proses Bisnis	Hasil	Sesuai	*Dampak (apabila tidak sesuai)
	Jaringan dan Keamanan ( <i>Time Efficiency</i> )					

**Hari/Tanggal** : 11 April 2022 - 13 April 2022  
**Topik Wawancara** : Analisis Akar Masalah Menggunakan *5 Why Analysis* pada Proses Bisnis (*As Is*) yang Mengalami Masalah  
**Lokasi** : UPT. TIK Undiksha  
**Nama Narasumber** : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
**Jabatan** : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

PROSES BISNIS PERMINTAAN LAYANAN SI/TI SAAT INI ( <i>AS IS</i> )						
Kode	Quality Factors	WHY 1	WHY 2	WHY 3	WHY 4	WHY 5
Q1	Jumlah permohonan permintaan layanan SI/TI yang tidak masuk ke Sistem Informasi Helpdesk ( <i>Throughput</i> )	Karena kebanyakan pemohon mengirimkan permohonan melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk.	Staf helpdesk masih saja merespon permintaan pemohon yang datang melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk tanpa mengarahkan terlebih dahulu pemohon untuk menggunakan Sistem Informasi Helpdesk.	Penggunaan Sistem Informasi Helpdesk belum banyak dikenal oleh seluruh civitas akademika Undiksha.	Kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh pihak UPT. TIK terkait penggunaan Sistem Informasi Helpdesk kepada pemohon (civitas akademika Undiksha).	-
Q4	Respon pemohon dalam mengirimkan formulir jenis permintaan layanan SI/TI	Karena staf helpdesk mengirimkan formulir jenis permintaan layanan SI/TI yang harus diisi dalam bentuk file <i>word</i> atau staf	File <i>word</i> yang dikirim oleh staf helpdesk baik melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk tenggelam oleh chat pemohon dan staf helpdesk	Pemohon lebih merespon secara cepat dalam memberikan informasi jenis permintaan layanan	-	-

PROSES BISNIS PERMINTAAN LAYANAN SI/TI SAAT INI ( <i>AS IS</i> )						
Kode	Quality Factors	WHY 1	WHY 2	WHY 3	WHY 4	WHY 5
	yang harus diisi masih lama dan terkadang <i>hardcopy</i> formulir dari pemohon ada yang hilang ( <i>Timeliness</i> )	helpdesk langsung memberikan <i>hardcopy</i> formulir ketika pemohon datang langsung ke UPT. TIK.	terkadang lupa mengarsipkan formulir <i>hardcopy</i> dari pemohon yang datang langsung ke UPT. TIK.	SI/TI yang diinginkan melalui tanya jawab lewat chat dengan staf helpdesk tanpa harus mendownload terlebih dahulu formulir dalam bentuk file <i>word</i> yang dikirimkan oleh staf helpdesk.		
Q8	Jumlah konfirmasi status penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI yang tidak disampaikan ke GIT UPT. TIK oleh staf divisi ( <i>Throughput</i> )	Karena staf divisi sudah menyampaikan konfirmasi status penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI melalui group WA dan WA pribadi staf helpdesk, namun di GIT lupa dikonfirmasi.	Terkadang staf helpdesk lupa mengingatkan staf divisi untuk menyampaikan konfirmasi penyelesaian ke GIT UPT. TIK karena tenggelam oleh chat WA yang lainnya.	Karena ada juga staf divisi yang sudah konfirmasi di GIT, namun dari staf helpdesk terkadang menunggu konfirmasi di group WA saja, sehingga lupa mengecek komentar di GIT karena tidak ada notif muncul.	-	-



**PROSES BISNIS PENGADUAN INSIDEN SI/TI SAAT INI (AS IS)**

Kode	Quality Factors	WHY 1	WHY 2	WHY 3	WHY 4	WHY 5
Q9	Jumlah pengaduan insiden SI/TI sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPT. TIK yang tidak masuk ke Sistem Informasi Helpdesk ( <i>Throughput</i> )	Karena kebanyakan pemohon mengirimkan pengaduan insiden SI/TI melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk.	Staf helpdesk masih saja merespon pengaduan insiden SI/TI yang datang melalui group telegram dan WA pribadi staf helpdesk tanpa mengarahkan terlebih dahulu pemohon untuk menggunakan Sistem Informasi Helpdesk.	Penggunaan Sistem Informasi Helpdesk belum banyak dikenal oleh seluruh civitas akademika Undiksha.	Kurangnya informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh pihak UPT. TIK terkait penggunaan Sistem Informasi Helpdesk kepada pemohon (civitas akademika Undiksha).	-
Q10	Jumlah ketidaksesuaian dalam melakukan prioritas pengaduan ketika ada banyak pengaduan insiden SI/TI yang masuk ( <i>Time Efficiency</i> )	Karena seleksi prioritas pengaduan masih dilakukan secara mandiri (manual) oleh staf helpdesk tanpa adanya standar kategori berdasarkan tingkat permasalahan insiden SI/TI	Kebanyakan pemohon mengirimkan pengaduan insiden SI/TI pada aplikasi yang berbeda (tidak konsisten menggunakan Sistem Informasi Helpdesk), biasanya melalui group telegram, WA pribadi staf helpdesk, <i>messenger</i> FB. Sehingga staf helpdesk harus <i>me-list</i> satu persatu pengaduan insiden SI/TI yang masuk pada aplikasi yang berbeda tersebut.	Staf helpdesk masih saja merespon pengaduan insiden SI/TI yang datang melalui group telegram, WA pribadi staf helpdesk, <i>messenger</i> FB tanpa mengarahkan terlebih dahulu pemohon untuk menggunakan Sistem Informasi Helpdesk.	Penggunaan Sistem Informasi Helpdesk belum banyak dikenal oleh seluruh civitas akademika Undiksha.	-
Q15	Jumlah konfirmasi status penyelesaian masalah insiden	Karena staf divisi sudah menyampaikan konfirmasi status penyelesaian	Terkadang staf helpdesk lupa mengingatkan staf divisi untuk menyampaikan konfirmasi penyelesaian ke	Karena ada juga staf divisi yang sudah konfirmasi di GIT, namun dari staf	-	-

**PROSES BISNIS PENGADUAN INSIDEN SI/TI SAAT INI (AS IS)**

<b>Kode</b>	<b>Quality Factors</b>	<b>WHY 1</b>	<b>WHY 2</b>	<b>WHY 3</b>	<b>WHY 4</b>	<b>WHY 5</b>
	SI/TI yang tidak disampaikan ke GIT UPT. TIK oleh staf divisi ( <i>Throughput</i> )	penanganan masalah insiden SI/T melalui group WA dan WA pribadi staf helpdesk, namun di GIT lupa dikonfirmasi.	GIT UPT. TIK karena tenggelam oleh chat WA yang lainnya.	helpdesk terkadang menunggu konfirmasi di group WA saja, sehingga lupa mengecek komentar di GIT karena tidak ada notifikasi muncul.		
Q16	Jumlah konfirmasi penyelesaian insiden SI/TI yang terkirim ke pemohon tidak tepat waktu, sehingga pemohon menanyakan hal serupa berupa masalah yang sudah terjawab ( <i>Throughput</i> )	Pesan konfirmasi penyelesaian pengaduan insiden ke pemohon tenggelam oleh chat lainnya karena pesan dikirim oleh staf helpdesk melalui group telegram.	Karena kebanyakan pemohon masih mengirimkan pengaduan insiden SI/TI melalui group telegram.	Karena staf helpdesk masih saja merespon pengaduan insiden SI/TI yang datang melalui group telegram tanpa mengarahkan terlebih dahulu pemohon untuk menggunakan Sistem Informasi Helpdesk.	Penggunaan Sistem Informasi Helpdesk belum banyak dikenal oleh seluruh civitas akademika Undiksha.	-

**Hari/Tanggal** : 9 Mei 2022  
**Topik Wawancara** : Data Kebutuhan Simulasi pada Proses Bisnis Saat Ini (As Is) yang Mengalami Permasalahan  
**Lokasi** : UPT. TIK Undiksha  
**Nama Narasumber** : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
**Jabatan** : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi

**1. Proses Bisnis Saat Ini Permintaan Layanan SI/TI (As Is)**

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber bahwa:

- ✓ Jumlah permintaan layanan SI/TI yang masuk ke UPT. TIK Undiksha rata-rata sebanyak 50 jumlah permintaan layanan SI/TI selama 5 hari kerja, dengan ditangani oleh 2 orang staf Divisi Helpdesk dan Dokumentasi, dan dibantu oleh 5 orang Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI).
- ✓ Peluang jumlah permintaan masuk yang sesuai dan tidak sesuai TUPOKSI UPT. TIK sebanyak 80% sesuai TUPOKSI UPT. TIK dan 20% tidak sesuai TUPOKSI UPT. TIK.
- ✓ Peluang jumlah permintaan masuk yang disetujui dan tidak disetujui Kepala UPT. TIK sebanyak 90% disetujui Kepala UPT. TIK dan 10% tidak disetujui Kepala UPT. TIK.
- ✓ Peluang jumlah permintaan masuk yang mengalami kendala dan tidak mengalami kendala dalam penanganan staf helpdesk sebanyak 50% mengalami kendala dan 50% tidak mengalami kendala.

**Tabel 1. Waktu yang Dibutuhkan Masing-Masing Task Proses**

No	Task	Mean (Menit)	Std (Menit)	Min (Menit)	Max (Menit)
1	Mengajukan permohonan permintaan layanan SI/TI	5	4	3	5
2	Memeriksa permohonan permintaan layanan SI/TI	10	8	5	15
3	Meneruskan permintaan layanan SI/TI ke Kepala UPT-TIK	8	7	5	10
4	Memberikan persetujuan permintaan layanan SI/TI	15	13	10	20
5	Mengkonfirmasi penolakan permintaan layanan SI/TI kepada pemohon	5	4	3	5
6	Mengisi formulir jenis permintaan layanan SI/TI	8	7	5	10
7	Mendokumentasikan permintaan layanan SI/TI	8	7	5	10
8	Menangani permintaan layanan SI/TI	30	28	20	45
9	Berkoordinasi dengan Divisi terkait (sesuai TUPOKSI)	15	13	10	20
10	Mengecek dan menangani kendala terkait permintaan layanan SI/TI	15	13	10	20
11	Memberikan konfirmasi status penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	8	7	5	10
12	Menyampaikan konfirmasi penyelesaian penanganan permintaan layanan SI/TI kepada Pemohon	8	7	5	10
13	Mendapatkan layanan SI/TI yang sesuai dengan permintaan	30	28	20	45

## 2. Proses Bisnis Pengaduan Insiden SI/TI (*As Is*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber bahwa:

- ✓ Jumlah pengaduan insiden SI/TI yang masuk ke UPT. TIK Undiksha rata-rata sebanyak 50 jumlah pengaduan insiden SI/TI selama 5 hari kerja, dengan dilayani oleh 2 orang staf Divisi Helpdesk dan Dokumentasi, dan ditangani oleh 10 orang Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI).
- ✓ Peluang jumlah pengaduan insiden masuk yang sesuai dan tidak sesuai TUPOKSI UPT. TIK sebanyak 80% sesuai TUPOKSI UPT. TIK dan 20% tidak sesuai TUPOKSI UPT. TIK.
- ✓ Peluang jumlah pengaduan insiden masuk yang disetujui dan tidak disetujui Kepala UPT. TIK sebanyak 90% disetujui Kepala UPT. TIK dan 10% tidak disetujui Kepala UPT. TIK.
- ✓ Peluang jumlah pengaduan insiden terselesaikan dan pengaduan insiden belum terselesaikan sebanyak 90% pengaduan insiden terselesaikan dan 10% pengaduan insiden belum terselesaikan.

**Tabel 2. Waktu yang Dibutuhkan Masing-Masing *Task* Proses**

No	Task	Mean (Menit)	Std (Menit)	Min (Menit)	Max (Menit)
1	Mengirimkan pengaduan insiden SI/TI	5	4	3	5
2	Melakukan seleksi prioritas (berdasarkan permasalahan)	10	8	5	15
3	Meneruskan pengaduan insiden SI/TI ke Kepala UPT. TIK.	8	7	5	10
4	Memberikan persetujuan pengaduan insiden SI/TI	10	8	5	15
5	Menyampaikan konfirmasi penolakan pengaduan insiden SI/TI kepada Pemohon.	5	4	3	5
6	Mendokumentasikan pengaduan insiden SI/TI.	8	7	5	10
7	Berkoordinasi dengan Divisi Terkait (sesuai TUPOKSI) dalam menangani pengaduan insiden SI/TI.	15	13	10	20
8	Menangani pengaduan insiden SI/TI.	45	43	40	60
9	Memberikan konfirmasi status penyelesaian penanganan pengaduan insiden SI/TI kepada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi.	8	7	5	10
10	Menyampaikan konfirmasi penyelesaian penanganan pengaduan insiden SI/TI kepada Pemohon.	8	7	5	10
11	Menutup pengaduan insiden SI/TI	5	4	3	5

#### Lampiran 4. Lembar Validasi Hasil Penelitian

##### LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

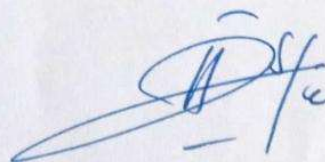
Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 23 Maret 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : TERLAMPIR

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi layanan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi masalah yang dihadapi pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi proses bisnis secara keseluruhan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi dan bentuk <i>input</i> yang dibutuhkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas	√	
Deskripsi dan bentuk <i>output</i> yang dikeluarkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas	√	
Deskripsi <i>resources</i> yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis	√	
Deskripsi alur aktivitas yang ada pada proses bisnis	√	

Singaraja, 23 Maret 2022



Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
NIR.1994042020170102267



## LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

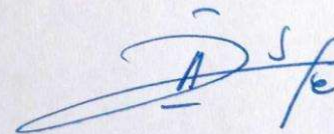
Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 11 April 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : **TERLAMPIR**

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi indikator kesuksesan dari masing-masing proses bisnis	√	
Deskripsi aturan target atau ekspektasi terhadap masing-masing indikator	√	
Informasi terkait realisasi dari masing-masing indikator	√	

Singaraja, 11 April 2022



Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
NIR.1994042020170102267



### LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

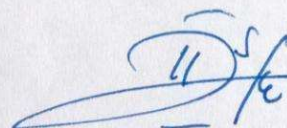
Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 3 Juni 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : **TERLAMPIR**

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi kontributor kegagalan proses bisnis	√	
Deskripsi akar permasalahan dari suatu proses bisnis	√	
Deskripsi data kebutuhan simulasi proses bisnis	√	

Singaraja, 3 Juni 2022



Luh Setiani, S.Pd., M.Pd.  
NIR.1994042020170102267

### LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 23 Maret 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : **TERLAMPIR**

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi layanan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi masalah yang dihadapi pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi proses bisnis secara keseluruhan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi	√	
Deskripsi dan bentuk <i>input</i> yang dibutuhkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas	√	
Deskripsi dan bentuk <i>output</i> yang dikeluarkan proses bisnis untuk menjalankan aktivitas	√	
Deskripsi <i>resources</i> yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis	√	
Deskripsi alur aktivitas yang ada pada proses bisnis	√	

Singaraja, 23 Maret 2022



Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
NIR.1996112720200302001

### LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

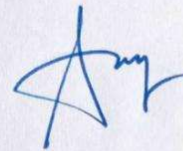
Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 11 April 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : **TERLAMPIR**

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi indikator kesuksesan dari masing-masing proses bisnis	√	
Deskripsi aturan target atau ekspektasi terhadap masing-masing indikator	√	
Informasi terkait realisasi dari masing-masing indikator	√	

Singaraja, 11 April 2022



Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
NIR.1996112720200302001



### LEMBAR VALIDASI HASIL PENELITIAN

Peneliti : Fachradina Yuniar  
Dosen Pembimbing : I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.  
I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom, M.T

Telah dilakukan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi langsung terhadap narasumber penelitian sebagai berikut:

Nama Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
Jabatan : Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi  
Instansi : UPT. TIK Undiksha  
Tanggal Wawancara : 3 Juni 2022  
Lokasi Wawancara : Kantor UPT. TIK Undiksha  
Hasil Penelitian : **TERLAMPIR**

Berikan *checklist* (√) pada kolom dibawah ini:

Komponen Validasi	Kesesuaian Data	
	Ya	Tidak
Deskripsi kontributor kegagalan proses bisnis	√	
Deskripsi akar permasalahan dari suatu proses bisnis	√	
Deskripsi data kebutuhan simulasi proses bisnis	√	

Singaraja, 3 Juni 2022



Putu Wendy Ariyani, S.Pd.  
NIR.1996112720200302001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

Alamat Jalan Udayana Nomor 11, Singaraja 81116  
Telepon (0362) 25571 Fax. (0362) 25571  
Laman <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 1918/UN48.11.1/DT/2021  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Data

Singaraja, 7 Desember 2021

Yth. Kepala Unit TIK Undiksha  
di tempat

Dengan hormat, dalam rangka melengkapi persyaratan penyusunan Skripsi, bersama ini dimohon bantuannya untuk memberikan informasi yang diperlukan terkait data mengenai "Analisis Proses Bisnis di UPT TIK", kepada mahasiswa berikut.

Nama : Fachradina Yuniar  
NIM : 1815091005  
Program Studi : Sistem Informasi  
Semester : VII (tujuh)

Demikian surat ini disampaikan, atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,  
Wakil Dekan I,

**Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.**  
NIP 197408012000032001

**Lampiran 5. Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber**







## Lampiran 6. Riwayat Hidup

### RIWAYAT HIDUP



**Fachradina Yuniar** lahir di Singaraja pada tanggal 21 September 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Fachrul Huda dan Ibu Yuningsih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini penulis beralamat di Jalan Gunung Semeru, No. 101 Kelurahan Kampung Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Paket Agung dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Laboratorium Undiksha Singaraja dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, penulis lulus dari SMA Negeri Bali Mandara dengan mengambil jurusan IPA dan melanjutkan studinya ke perguruan tinggi negeri Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil program studi (S1) Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.