

ABSTRAK

Publikasi karya ilmiah merupakan salah satu aspek penting bagi akademisi karena menjadi bukti atas penelitian yang telah dilakukan. Sebagai seorang akademisi, penting untuk memiliki rekam jejak penelitian yang baik. Universitas Telkom memiliki sistem teknologi informasi bernama iGracias (Integrated Academic Information System) yang memfasilitasi pelaporan publikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kematangan layanan TI dalam proses pelaporan publikasi melalui iGracias. Analisis IT Service Management (ITSM) dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam proses tersebut. Peningkatan jumlah pelaporan dalam 3 tahun terakhir telah menyebabkan meningkatnya jumlah permintaan perbaikan, perubahan, dan keluhan. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3 digunakan sebagai kerangka kerja karena terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan TI melalui penerapan praktik terbaik (best practices) dalam manajemen layanan TI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kematangan layanan TI pada proses pelaporan publikasi di iGracias berada pada tingkat "Defined". Nilai rata-rata keseluruhan dari variabel Pengelolaan Permintaan, Pengelolaan Masalah, Manajemen Kejadian, Manajemen Akses, Pengelolaan Insiden, dan Evaluasi Keseluruhan adalah sebesar 3,31. Ini berarti bahwa kesuksesan di level ini didasarkan pada proses dan kegiatan yang telah didefinisikan serta didokumentasikan secara terstandar. Proses-proses tersebut terintegrasi secara rutin dan pengukuran kinerja dilakukan secara berkala

Kata Kunci : iGracias, pelaporan publikasi, ITSM, ITIL V.3, IT Service Management

ABSTRACT

The publication of scientific works is an important aspect for academics as it serves as evidence of completed research. For an academic, it is essential to have a well-documented research track record. Telkom University has an information technology system called iGracias (Integrated Academic Information System) that facilitates publication reporting. This research aims to analyze the maturity level of IT services in the publication reporting process through iGracias. IT Service Management (ITSM) analysis is conducted to measure user satisfaction within this process. The increase in reporting over the past three years has led to a rise in requests for improvements, changes, and complaints. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) V3 is used as a framework, as it has proven effective in enhancing efficiency, customer satisfaction, and the quality of IT services through best practices in IT service management. The research results indicate that the IT service maturity level in the publication reporting process on iGracias is at the "Defined" level. The overall average score across the variables of Request Management, Problem Management, Incident Management, Access Management, Event Management, and Overall Evaluation is 3.31. This means that success at this level is based on well-defined and documented processes and activities. These processes are routinely integrated, and performance measurement is conducted regularly.

Keywords: iGracias, publication reporting, ITSM, ITIL V3, IT Service Management