

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Analisa SWOT

Strengths	Weakness	Opportunities	Threats
Memiliki tenaga pendidikan yang memadai	Belum seimbangnya beban gaji terhadap besarnya capaian kontribusi akademik yang telah diberikan kepada universitas atau masyarakat	Potensi kerjasama dari dalam dan luar negeri dari berbagai skema kerjasama cukup besar	Tingginya tingkat kompetitif perguruan tinggi swasta dan negeri untuk program studi sejenis
Dosen memiliki peran aktif dalam organisasi profesi atau keilmuan menjadi narasumber di kegiatan ilmiah atau kemasyarakatan	Komitmen Dosen dan Tenaga Kependidikan terhadap organisasi masih rendah	Relasi dengan media massa elektronik dan non elektronik	Perkembangan pendidikan yang berubah sangat cepat
Potensi pengembangan sarana dan prasarana yang sangat memungkinkan	Pelayanan tenaga Kependidikan Mahasiswa masih banyak kekurangan	Peluang Beasiswa dari pemerintah	Persaingan tenaga ahli/lulusan dari luar negeri, dampak adanya masyarakat terbuka ASEAN
Perangkat pendukung pembelajaran yang sudah menggunakan teknologi informasi dan komputer	Terbatasnya jumlah maupun Mutu Bahan Pustaka	Adanya peluang untuk pemberian beasiswa bagi mahasiswa dengan melakukan kerjasama antar instansi dalam negeri dan luar negeri	
Memperoleh akreditasi A Kerjasama antar PTS dan PTN di dalam maupun luar negeri			

## Lampiran 2 Inventaris Aplikasi di Universitas Widya Mandala

No	Aplikasi
1.	SIM AKADEMIK
2.	SITER PEGAWAI
3.	SIMANJA (Manajemen Kinerja)
4.	SIMAMA (Monitoring Mahasiswa)
5.	SIMONE (Monitoring Evaluasi)
6.	SKRIPSI
7.	WMCC
8.	WMPMB
9.	TRACERSTUDY
10.	SITER KEUANGAN
11.	KATALOG JURNAL
12.	REPOSITORY

## Lampiran 3 List Kebutuhan User

No.	List Kebutuhan	Deskripsi
1.	Sistem dapat login dengan role admin dan user	Admin dapat melakukan kelola data service strategy dan service design, mendownload dokumen, dan melihat skor maturity dari service strategy dan service design. Sedangkan user dapat melakukan kelola data upload dokumen dengan domain service strategy dan service design.
2.	Menu yang terdapat pada sistem	Untuk menu pada admin terdiri dari dashboard, service list : service strategy dan service design, dokumen, maturity meter, backup dan user setting dimana admin dapat menambahkan user untuk login pada sistem. Sedangkan pada user terdiri dari menu dokumen untuk mengupload dokumen service strategy dan service design, maturity meter.
3.	Tampilan Dashboard	Pada menu dashboard dapat menampilkan grafik performance dan overview pada service strategy dan service design.
4.	Kelola Akun	Pada menu admin, admin dapat menambahkan akun user baru, mengedit dan juga menghapus akun user.

## Lampiran 4 Hasil Kuisiонер

No	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pembayaran											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	Anugrah Bogus	Laki-laki	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Yudi Eka	Perempuan	Karyawan swasta	3	4	4	3	4	2	3	3	1	2	4	3
3	Andi	Laki-laki	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	Eta	Perempuan	Mabaissa	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	1	3
5	Valirina Sani	Perempuan	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Millaqul	Laki-laki	Mabaissa	3	3	2	3	2	3	2	3	4	5	2	3
7	Fazal Maylana	Laki-laki	Mabaissa	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	3
8	Moch Saputra	Laki-laki	Mabaissa	5	2	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3
9	Adist Septia	Perempuan	Mabaissa	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
10	Sepreni Dewa	Perempuan	Mabaissa	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Katika Cahya	Perempuan	Mabaissa	3	4	3	3	4	3	5	3	2	3	3	3
12	Nur Sella	Perempuan	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	Mega Sopianinglass	Perempuan	Mabaissa	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	5	3
14	Nanda Mestifan	Perempuan	Mabaissa	2	3	4	1	3	1	3	2	3	3	2	3
15	Salm Nur Fa	Perempuan	Mabaissa	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3
16	Indah Dwi	Perempuan	Mabaissa	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
17	Toga Pratama	Laki-laki	Mabaissa	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	Hadi Santoso	Laki-laki	Mabaissa	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Wairinda	Perempuan	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	Vivi Sabrina	Perempuan	Mabaissa	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Heina	Laki-laki	Mabaissa	2	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4
22	Nanda	Laki-laki	Mabaissa	3	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4
23	Elizabeth	Perempuan	Mabaissa	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Eto Hendawan	Laki-laki	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Nurul Fadla	Perempuan	Mabaissa	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	4
26	Bambang P.40	Laki-laki	Karyawan swasta	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4
27	Yolandis April	Perempuan	Mabaissa	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
28	Budi	Laki-laki	Karyawan swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	Luluk Rahmawati	Perempuan	Mabaissa	3	4	5	3	3	2	2	2	4	5	5	5
30	Faisyal Putra	Laki-laki	Mabaissa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

## Lampiran 5 Perhitungan KPI

Perhitungan KPI (Key Performance Indicator)

### Service Strategy

#### 1. Service Portfolio

$$\frac{a}{a + b} \times 100 \%$$

Keterangan :

a = Layanan Baru (pada Widya Mandal)

b = Layanan Lama (pada Widya Mandala)

Hasil Penelitian :

$$\frac{3}{3 + 9} \times 100 \% = 25\%$$

Layanan baru yang ada di Widya Mandala mencakup Bella Wima, Simone (Monitoring Evaluasi) dan WMCC (Sistem Informasi Pusat Karir). Sedangkan Layanan lama ada 9 aplikasi yaitu SIM Akademik, Siter Pegawai, Simanja (Manajemen Kerja), SIMAMA (Monitoring Mahasiswa), Skripsi, WMPMB (Penerimaan Mahasiswa Baru), TracerStudy, Siter Keuangan dan Katalog Jurnal.

#### 2. Financial Management

$$\frac{x}{y + z} \times 100\%$$

Keterangan :

x = pengeluaran yang melebihi anggaran

y = file proyek Lama

z = file proyek Baru

Hasil Penelitian :

$$\frac{2}{4+2} \times 100\% = 33\%$$

### 3. Business Management

Issue : kepuasan – keluhan

Hasil Penelitian :

Issue :  $60 - 20 = 40\%$

### Service Design

#### 1. Availability Management

$$\frac{\text{lama pelayanan} - \text{waktu downtime}}{\text{lama pelayanan}} \times 100\%$$

Hasil Penelitian :

$$\frac{15 \text{ menit} - 5 \text{ menit}}{15 \text{ menit}} \times 100\% = 66\%$$

#### 2. Capacity Management

$$\frac{\text{Incident berat} - \text{incident ringan}}{\text{total incident}} \times 100\%$$

Hasil Penelitian :

Incident berat merupakan jumlah kapasitas yang tidak tertampung karena layanan yang tidak mencukupi.

Incident ringan merupakan jumlah kapasitas yang masih tertampung dalam data layanan.

$$\frac{150 - 45}{195} \times 100\% = 53\%$$

Untuk proses Capacity Management yang tertampung pada layanan di kampus Widya Mandala Surabaya sebanyak 150 incident yang tidak tertampung dan 45 incident ringan yang masih tertampung dalam data. Sehingga diperoleh hasil 53% untuk manajemen kapasitas.

3. Reliability Management  
$$\frac{\text{Available time in hours}}{\text{number of break}}$$

Keterangan :

Available time in hours : Lama waktu ketersediaan pelayanan dalam satuan jam

Number of break : jumlah waktu istirahat pelayanan dalam satuan jam

Hasil Penelitian :

$$\frac{8}{1} = 8\%$$

Jadi dalam waktu pemantauan per hari tingkat reliability pada pihak widya mandala selama 8 jam dan jumlah waktu istirahat dalam pelayanan selama 1 jam sehingga didapat hasil 8% dalam proses Reliability management

4. Maintainability Management  
$$\frac{\text{total downtime in hours}}{\text{number of service break}}$$

Keterangan :

Total downtime in hours : total waktu pemeliharaan dalam jam

Number of service break : total waktu istirahat layanan

Hasil Penelitian :

Pemantauan dalam seminggu

$$\frac{56}{7} = 8\%$$

Jadi dalam waktu pemantauan seminggu ini pihak widya mandala mengalami maintenance selama 56 jam dan total service break selama 7 jam sehingga didapat hasil 8% dalam proses maintainability management.