

# EVALUASI PENERAPAN DAN PENGLOLAAN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library)

## Kuesioner

**untuk Pengguna Sistem Informasi Akademik**, Terima kasih telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian kami. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas penerapan framework ITIL 4 dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi (TI), terutama pada aplikasi sistem informasi akademik di institusi pendidikan tinggi. Mohon jawablah pertanyaan-pertanyaan berikut dengan jujur. Data yang Anda berikan akan diolah secara anonim.

---

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

## Informasi Demografis

1. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Laki

Perempuan

2. Program Studi : \*

---

3. Tahun menjadi Mahasiswa di Unsada \*

---

4. Kelas Pagi atau Malam \*

*Tandai satu oval saja.*

Pagi

Malam

### **Pengalaman Penggunaan Sistem Informasi Akademik**

Untuk pernyataan no 1-17, berilah skala 1, 2,3, 4 atau 5 (tidak setuju - sangat setuju)

5. 1. Seberapa sering Anda menggunakan sistem informasi akademik dalam sebulan? \*

*Tandai satu oval saja.*

1   2   3   4   5

---

Tida      Sangat sering

---

6. 2. Seberapa mudah Anda menemukan informasi yang Anda butuhkan di dalam sistem informasi akademik?

*Tandai satu oval saja.*

1   2   3   4   5

---

Tida      Sangat mudah

---

7. 3. Seberapa responsif sistem informasi akademik dalam menanggapi permintaan atau masalah yang Anda laporkan?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat responsif

8. 4. Apakah Anda pernah mendapatkan pelatihan atau pembekalan terkait dengan penggunaan sistem informasi akademik di unsada?

*Tandai satu oval saja.*

Ya

Tidak

9. 5. Apakah Anda merasa sistem informasi akademik telah memperbaiki efisiensi dalam proses akademik (registrasi, pengisian krs, pengambilan transkrip, dll.) di unsada ?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

10. 6. Seberapa sering Anda mengalami masalah teknis atau gangguan dalam menggunakan sistem informasi akademik?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat sering

11. 7. Sejauh mana Anda merasa bahwa penggunaan sistem informasi akademik telah memberikan nilai tambah dalam pengalaman belajar di Unsada ?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

12. 8. Sejauh mana Anda merasa bahwa framework ITIL 4 telah memengaruhi kualitas layanan yang diberikan melalui sistem informasi akademik di institusi ini?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

13. 9. Apakah sudah mendengar istilah framework ITIL4 ?

*Tandai satu oval saja.*

Belum

Sudah

14. 10. Apakah Perlu ada adanya sosialisasi ?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

15. 11. Seberapa sering Anda menerima notifikasi tentang peristiwa atau kejadian yang terjadi dalam sistem informasi akademik?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat sering

16. 12. Apakah Anda merasa mudah melaporkan masalah dengan sistem informasi akademik?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

17. 13. Seberapa cepat tim dukungan menanggapi laporan insiden Anda?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat cepat

18. 14. Apakah Anda pernah mengalami masalah yang sama berkali-kali dalam sistem informasi akademik?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat setuju

19. 15. Bagaimana Anda menilai upaya yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang berulang?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat baik

20. 16. Seberapa efektif pemantauan sistem dalam mencegah gangguan layanan?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat efektif

21. 17. Apakah Anda merasa bahwa sistem informasi akademik menyediakan semua fitur dan fungsionalitas yang Anda butuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas akademik Anda dengan efektif?

*Tandai satu oval saja.*

1 2 3 4 5

Tida      Sangat merasa

22. Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini. Jawaban Anda sangat berarti bagi kami dalam memahami efektivitas penerapan framework ITIL 4 dalam pengelolaan layanan Teknologi Informasi di lingkungan akademik.

---