



Analisis Smart School Manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada Aplikasi Qualitiva menggunakan Framework ITIL Versi 3 di SMA

Marutha Berlianti Akbar, Yunita Permata Sari, Tata Sutabri

Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana, Universitas Bina Darma Palembang
tata281293@gmail.com*, yunitaps2002@gmail.com*, tata.sutabri@gmail.com*

Abstrak - Smartschool adalah konsep sekolah yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendukung proses pembelajaran dan penilaian dalam ruang kelas. Seperti halnya pada SMA Negeri 22 yang sudah menggunakan teknologi informasi berupa aplikasi ujian berbasis online salah satunya menggunakan Qualitiva untuk proses ujian akhir semester. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi ujian berbasis online qualitiva. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi penggunaan framework ITIL 3 pada aplikasi ujian berbasis online qualitiva dapat memberikan peningkatan manajemen pelayanan di SMA Negeri 22 Palembang dengan penggunaan ITIL 3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan. Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis smart school manajemen layanan ujian akhir semester pada aplikasi qualitiva menggunakan framework ITIL versi 3 di SMA Negeri 22 Palembang dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan user dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. Qualitiva yang disediakan oleh pihak Sekolah SMA Negeri 22 Palembang berbasis TI dapat memenuhi kebutuhan user dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien guna dapat meningkatkan pelayanan service pada manajemen sekolah di SMA Negeri 22 Palembang..

Kata Kunci : Smartschool; ITIL V3; Qualitiva; Service Management Lifecycle

Abstract - Smartschool is a school concept that uses information and communication technology (ICT) to support the learning and assessment process in the classroom. As is the case at SMA Negeri 22 which already uses information technology in the form of online-based exam applications, one of which uses Qualitiva for the end-of-semester exam process. The research was conducted with the aim of improving the quality of service in the Qualitiva online-based exam application. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews and observation. The research results show that the implementation of the ITIL 3 framework in the qualitative online exam application can provide improved service management at SMA Negeri 22 Palembang by using the ITIL 3 Service Management Lifecycle which includes service strategy, service design, service transition, service operations, and service monitoring. Thus, based on the results of the smart school analysis, final semester exam service management in the Qualitiva application using the ITIL version 3 framework at SMA Negeri 22 Palembang can ensure that the services provided meet user needs and can be run effectively and efficiently. Qualitiva is provided by the SMA Negeri School. 22 Palembang based on IT can meet user needs and can be run effectively and efficiently in order to improve school management services at SMA Negeri 22 Palembang.

Keywords: Smartschool; ITIL V3; Qualitiva; Service Management Lifecycle

1. PENDAHULUAN

Saat ini, perkembangan teknologi informasi telah memberikan banyak dukungan bagi kemajuan bidang pendidikan. Banyak masalah yang dapat diatasi dengan peran teknologi informasi, seperti penyimpanan data, pengolahan kata, pengolahan data, keuangan, manajemen informasi, dan sebagainya. Teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari perkembangan dunia informasi internet saat ini, karena informasi merupakan salah satu kebutuhan di dalam suatu instansi, perusahaan, organisasi, lembaga, maupun lingkungan yang berada di luar sistem [1].

Internet adalah kumpulan jaringan komputer yang saling terhubung di seluruh dunia dan memungkinkan komunikasi yang cepat. Informasi yang disajikan di internet bersifat global dan selalu diperbarui dengan cepat. Namun, keberadaan teknologi ini juga dapat menyebabkan kerugian bagi institusi, termasuk dalam bidang pendidikan, akibat ketidakseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang diperoleh. Misalnya, penyediaan infrastruktur teknologi informasi seperti komputer, internet, jaringan, multimedia, dan website dapat memerlukan biaya yang tinggi, namun hasil yang diperoleh tidak selalu memuaskan [2]. Pemanfaatan teknologi dalam pendidikan sangat penting untuk mendukung tujuan penyelenggaraan pendidikan. Hal ini harus disertai dengan penggunaan sumber daya yang efisien dan pengelolaan risiko yang baik. Teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem ujian akhir semester, dan penggunaannya dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses ujian di sekolah [3]. Peningkatan teknologi informasi dan komputerisasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem ujian akhir semester. Salah satu contohnya adalah



yang sudah terjadi smartschool SMA Negeri 22 Palembang menggunakan layanan teknologi informasi, terutama untuk membantu proses ujian akhir semester, yaitu aplikasi Qualitiva [4].

Dalam konteks ini, manajemen layanan teknologi informasi (IT Service Management) dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi dari perusahaan. IT Service Management mencakup berbagai aspek, seperti manajemen perubahan, konfigurasi, insiden, dan masalah [5]. Dengan menerapkan ITIL V3, Smartschool SMA Negeri 22 Palembang berharap mencapai target dalam meningkatkan kualitas layanan.

Dalam penelitian ini, akan digunakan metode kualitatif dengan menggunakan perangkat lunak Qualitiva untuk mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif dalam konteks manajemen layanan teknologi informasi [6]. Penelitian ini juga melibatkan wawancara dan pengunjungan langsung ke SMA Negeri 22 Palembang untuk mengumpulkan informasi dan data yang lebih detail.

Ujian sekolah adalah ujian yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan untuk mengukur dan menilai kompetensi peserta didik terhadap standar yang telah ditetapkan. Ujian ini dapat dilakukan dalam bentuk teks tertulis atau bentuk penilaian lain yang lebih komprehensif seperti portofolio. Ujian sekolah memiliki peran penting dalam mengevaluasi pemahaman dan penguasaan peserta didik terhadap materi pelajaran yang telah dipelajari selama satu semester atau satu tahun ajaran. Selain itu, ujian sekolah juga dapat digunakan sebagai salah satu acuan untuk menentukan kelulusan peserta didik ke jenjang pendidikan berikutnya. SMA Negeri 22 Palembang merupakan lembaga pendidikan yang terus mengembangkan berbagai sistem dan aplikasi pembelajaran. Computer Best Test (CBT) yang digunakan oleh SMA Negeri 22 Palembang terdiri dari ujian online dikenalkan dengan nama Qualitiva. Qualitiva merupakan website pembuatan kuis dan ujian online dengan platform berbasis website, dimana siapa saja dapat membuat beraneka ragam kuis online secara gratis. Qualitiva diharapkan dapat meningkatkan kinerja lembaga dan prestasi akademik. Qualitiva dapat digunakan untuk ujian, kuis dan latihan, tryout online, test karyawan, quality control, review materi, games dan trivia, pre-post test, kuis berbayar dan lain sebagainya.

Information Technology Infrastructure Library Versi 3 (ITIL V3) merupakan kerangka kerja, suatu konsep yang menggambarkan praktek terbaik (best practice) manajemen layanan teknologi informasi (TI), berfokus pada pengembangan serta pengukuran terus menerus terhadap kualitas layanan TI yang diberikan terhadap bisnis atau pelanggan. ITIL Versi 3 memberikan peningkatan kepuasan pengguna dengan layanan TI [7]. Fokus pembahasan tentang penelitian ITIL Versi 3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan.

Pada penelitian sebelumnya meneliti mengenai Analisis Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Kerangka Framework ITIL V3 pada SMK Negeri 8 Palembang pada penelitian ini peneliti berfokus pada domain service operation [8]. Dan dipenelitian yang lain juga membahas tentang Analisis Tingkat Pelayanan IT Service Management Pada Penerapan Sistem Ujian Nasional Berbasis Komputer dengan kerangka Kerja ITIL V3, pada penelitian ini menggunakan pendekatan service design dan menggunakan 7 parameter utama [9]. Dan pada penelitian selanjutnya juga menjelaskan tentang Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang, pada penelitian ini untuk mengetahui kinerja ataupun kualitas layanan teknologi informasi e-learning yang digunakan dengan membandingkan tingkat kematangan teknologi informasi (Current Maturity) dan kondisi yang akan datang (Expected Maturity) [10]. Dijelaskan yang lain dari Penilaian Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Sukabumi dengan Framework ITIL V3 dimana peneliti lebih fokus menggunakan domain service design [11]. Dan yang terakhir peneliti membahas mengenai Analisis Perancangan Implementasi Layanan Internal Perusahaan dengan Menilai Tingkat Portofolio Manajemen layanan dan Tingkatan Manajemen Layanan pada PT Dirgantara Indonesia Menggunakan Kerangka Kerja ITIL V3, pada penelitian kali ini memanfaatkan framework ITIL v3 sebagai cara membangun layanan TI yang baik lalu dilakukan penyesuaian sesuai dengan kebutuhan dan menggunakan framework COBIT 5 Implementation sebagai langkah-langkah penerapan penyusunan dan pembangunan tersebut [12].

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang dapat digunakan dalam penelitian Analisis Smart School Manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada Aplikasi Qualitiva menggunakan Framework ITIL Versi 3 di SMA Negeri 22 Palembang adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis data yang bersifat kualitatif, seperti pandangan, opini, dan persepsi dari responden [13] terkait pelayanan ujian akhir semester pada aplikasi qualitiva.

Metode penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Responden yang diambil dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi qualitiva yang sudah melakukan ujian akhir semester. Untuk melakukan analisis manajemen pelayanan ujian akhir pada aplikasi qualitiva berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, metode yang sesuai adalah dengan mengikuti ITIL 3 Service Management Lifecycle. ITIL Keuntungan menggunakan ITIL 3 Service Management Lifecycle adalah Dengan mengikuti proses yang telah ditetapkan dalam ITIL 3, sekolah

dapat meningkatkan kualitas layanan, mengurangi biaya operasional,. Selain itu, ITIL juga membantu bank untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merespon perubahan permintaan pasar dan meningkatkan kecepatan pengenalan layanan baru. [14]

Beberapa studi literatur yang berkaitan dengan judul penelitian:

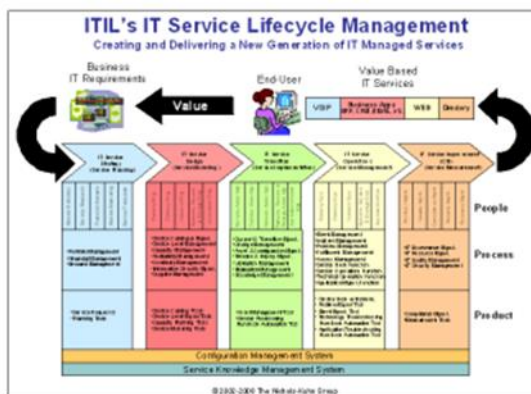
Sekolah pintar atau smart school merupakan suatu konsep sekolah yang berbasis teknologi yang digunakan dalam proses mengajar di kelas. Penggunaan teknologi pendidikan mencakup suatu sistem terintegrasi yang membantu komunitas pendidikan dalam menjalankan fungsinya masing-masing dengan tujuan pengembangan potensi peserta didik. Pada dasarnya penggunaan teknologi dalam bidang pendidikan adalah untuk membantu proses belajar dan meningkatkan kinerja dengan membuat, menggunakan, dan mengelola proses dan sumber teknologi yang memadai. Sedangkan tujuan utama teknologi dalam pembelajaran adalah [15] untuk memecahkan masalah belajar atau memfasilitasi pembelajaran; dan [16] untuk meningkatkan kinerja. Penggunaan teknologi berbasis internet dalam bidang pendidikan ini membantu interaksi antara komunitas sekolah, siswa dan guru misalnya semakin lebih mudah. Sebuah Smart School sekolah cerdas adalah sebuah inisiatif untuk membuat sistem sekolah yang relevan dengan sifat perubahan tempat kerja. Ini berarti bahwa pengalaman sekolah terlihat untuk membangun sebuah sangat kompeten tenaga kerja yang mampu menyerap informasi dan mengubah mereka menjadi produk baru. Praktek kelas maka akan fokus pada mrngubah siswa menjadi konsumen pengetahuan dan produsen dalam siklus belajar seumur hidup (Duta, 1999). Dalam konteks ini, kegiatan sekolah harus mengalihkan fokus dari guru ke peserta didik. Di lain kata –kata penekanan belajar mengajar di sekolah harus bergeser dari pengetahuan mereka dengan mengajukan pertanyaan, membaca, menjelajahi, melamun, merumuskan, dan menguji hipotesis, berkomunikasi apa yang mereka pelajari dan dengan keterampilan berlatih [17].

Pembelajaran merupakan suatu proses yang terdiri dari kombinasi dua aspek, yaitu: belajar tertuju kepada orang apa yang harus dilakukan oleh siswa, mengajar berorientasi apa yang harus dilakukan oleh guru sebagai pemberi pelajaran ini menurut pendapat Suherman [18]. Kedua ini aspek ini akan dikombinasikan ke dalam kegiatan yang terjadi saat interaksi antara guru dan siswa. Di dalam proses pembelajaran ini tidak hanya sekedar mentransfer ilmu dari guru ke siswa, melainkan proses interaksi antara guru dengan siswa, yaitu bagaimana cara mengorganisasikan pembelajaran, bagaimana menyampaikan isi materi pembelajaran, bagaimana menata sumber-sumber belajar agar berjalan dan berfungsi dengan optimal. Pelaksanaan pembelajaran akan diikuti langkah selanjutnya, yaitu tes. Tes ini digunakan untuk mengetahui informasi seberapa paham siswa dengan pembelajaran yang telah dilakukan sebelumnya. Tes menurut Nurgiantoro [19] merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi (kemampuan) tentang peserta didik. Berbeda dengan pengertian tes menurut Gronlund [20] menyatakan bahwa tes merupakan sebuah instrumen atau prosedur yang sistematis untuk mengukur suatu sampel tingkah laku. Tes menurut Basuki dan Hariyanto [21] senada dengan pengertian sebelumnya adalah alat penilaian atau metode penilaian yang sistematis, sah, dan dapat dipercaya dan objektif untuk menentukan kecakapan, keterampilan, dan tingkat pengetahuan siswa terhadap bahan ajar, berupa suatu tugas atau persoalan yang harus diselesaikan oleh seorang siswa atau sekelompok siswa.

Berbeda dengan pengertian dari tiga ahli di atas Surapranata [22] mengartikan bahwa tes adalah sehimpunan pertanyaan yang harus dijawab, atau pernyataan-pernyataan yang harus dipilih, ditanggapi, atau tugas-tugas yang harus dilakukan oleh orang yang dites (testee) dengan tujuan untuk mengukur suatu aspek (perilaku/atribut) tertentu dari orang yang dites tersebut. Jadi, ujian 1 2 nasional itu merupakan salah satu alat evaluasi yang diujikan secara bersama-sama atau nasional dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tes dikembangkan dengan berbagai macam tujuan. Ada tes yang dikembangkan untuk memantau perkembangan kemampuan peserta didik (to monitor development of competecies). Ada juga tes yang dikembangkan untuk melihat tingkat kemampuan peserta didik dan tingkat keberhasilan proses pembelajaran. Macam macam tes yang dikembangkan berdasarkan tujuannya menurut Surapranata [22] antara lain: (a) pekerjaan rumah (PR), (b) ulangan harian (UH), (c) ulangan akhir semester (UAS), (d) ulangan kenaikan (UK), (e) ujian sekolah dasar (USD), (f) ujian akhir nasional (UAN), (g) seleksi, (h) tes penempatan, (i) tes diagnostik. Ujian akhir nasional atau ujian nasional ini termasuk dalam ujian eksternal yang diselenggarakan oleh pemerintah. Ujian ini biasanya bersifat makro dan formal. Ujian yang bersifat makro ini ditinjau dari segi masukan yang diperoleh. Artinya, masukan untuk perbaikan program nasional telah disusun dan dilaksanakan dalam rangka sumatif. Dengan begitu, instrumen yang digunakan untuk ujian nasional ini sangat baku dan data statistik yang sudah diujicobakan. Cakupan materi yang ada di dalamnya sangat luas meliputi tingkatan yang paling rendah sampai ke yang paling tinggi pada jenjang pendidikan tertentu.

Berdasarkan Undang-Undang No 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas, pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Prinsip dalam pembelajaran adalah memotivasi dan memberikan fasilitas kepada siswa agar dapat belajar sendiri, semakin banyak alat indera yang diaktifkan dalam kegiatan belajar, semakin banyak informasi yang diserap. Proses pada saat pembelajaran tidak lepas dari kata media. Menurut Arsyad [23] media adalah semua bentuk perantara yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan atau menyebarkan ide, gagasan atau pendapat sehingga ide, gagasan atau pendapat yang dikemukakan itu sampai kepada penerima yang dituju. Media pembelajaran yang saat ini banyak digunakan didunia Pendidikan adalah media virtual atau biasa disebut pembelajaran berbantuan alat teknologi seperti komputer di serertai dengan jaringan internet yang memudahkan 3 pendidik dan peserta didik dalam menjalankan proses belajar mengajar apalagi pada saat sekarang ini proses pembelajaran terhambat oleh wabah covid-19 yang mau tidak mau harus menggunakan media virtual sebagai media penunjang prose

belajar. Banyak sekali media virtual yang digunakan oleh sekolah seperti aplikasi Zoom, Google Clas, Web Site, WhatsApp, Qualitiva dan lain sebagainya. Tergantung media virtual apa yang digunakan oleh sekolah tersebut. Tetapi yang paling menarik dari beberapa media virtual diatas adalah media virtual Qualitiva dan aplikasi Whatsapp karena aplikasi tersebut memudahkan peserta didik dan pendidik saling bertukar informasi pelajaran yang akan di pelajari, dan juga aplikasi Qualitiva bisa memberikan materi yang bisa di download oleh seluruh peserta didik sehingga bisa memudahkan proses belajar mengajar dengan kondisi yang tidak memungkinkan saat ini dengan keterpisahan jarak jauh, oleh sebab itu di SMA Negeri 22 Palembang telah menerapkan ujian pembelajaran menggunakan apalikasi Qualitiva.



Gambar 1. Siklus Service Management Lifecycle

Service Management Lifecycle terdiri dari lima tahap yaitu:

1. Strategi Layanan (Service Strategy) Tahapan ini bertujuan untuk membuat strategi layanan yang konsisten dengan visi organisasi dan memaksimalkan layanan teknologi yang ada. Tahapan ini melibatkan manajemen layanan IT, manajemen portofolio layanan, management portofolio layanan, management permintaan layanan.
2. Desain Layanan (Service Design) Tahapan ini melibatkan pengembangan dokumentasi layanan yang mencakup semua aspek penting dari layanan yang diusulkan dalam tahapan sebelumnya. Dokumentasi ini mencakup spesifikasi layanan, katalog layanan, management kelangsungan, manajemen tingkat layanan, dan manajemen aplikasi.
3. Transisi Layanan (Service Transition) Tahap ini bertujuan untuk mengembangkan kemampuan untuk mengubah layanan yang telah dirancang menjadi layanan yang telah beroperasi. Pada tahap ini, Operator perlu memastikan bahwa perubahan atau pengenalan layanan baru dapat dilakukan dengan sukses dan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.
4. Operasi Layanan (Service Operation) Tahapan ini mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Pada tahap ini, pihak sekolah perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan untuk proses ujian akhir sekolah berjalan dengan baik dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati.
5. Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement) Tahap ini berkaitan dengan pengukuran dan pemantauan kinerja layanan yang disediakan oleh aplikasi qualitiva. Pada tahap ini, sekolah perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam melakukan Analisis Smart School Manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada Aplikasi Qualitiva menggunakan Framework ITIL Versi 3 di SMA Negeri 22 Palembang, perlu dilakukan analisis terhadap keempat tahap tersebut. Dengan melakukan analisis pada setiap tahap tersebut, SMA Negeri 22 Palembang dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pada Ujian Akhir Semester dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada SMA Negeri 22 Palembang Menggunakan Framework ITIL Versi 3. Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi dari hasil observasi kepada siswa, operator sekolah dan wawancara peneliti maka didapatkan tabel pertanyaan wawancara yang dilakukan kepada Operator sekolah dan siswa di SMA Negeri 22 Palembang yang langsung menggunakan Aplikasi Qualitiva, Terkait analisis manajemen Layanan Ujian Akhir Semester pada Aplikasi Qualitiva, sebagai berikut :

Tabel 1 Tabel Wawancara

Topik Pertanyaan	Jawaban
1 Bagaimana pengenalan penggunaan aplikasi Qualitiva pada ujian akhir semes berbasis IT?	Penggunaan Aplikasi Qualitiva cukup mudah digunakan.
2 Apa yang menjadi kelebihan dari aplikasi Qualitiva berbasis IT?	Aplikasi Qualitiva berbasis TI memiliki fitur cukup lengkap, seperti : profil sekolah, kelola siswa, kelola guru, konversi siswa, kelola kelas, kelola mata pelajaran, aktivasi ujian dan video tutorial.
3 Apa yang menjadi kekurangan dari aplikasi Qualitiva berbasis IT?	Terkadang aplikasi mengalami down time, dan belum mencakup semua kebutuhan userfriendly.
4 Bagaimana penggunaan aplikasi Qualitiva berbasis TI dapat ditingkatkan?	Peningkatan kualitas layanan dapat ditingkatkan pada support teknis dan pengelolaan perubahan yang efektif dan efisien
5 Bagaimana efektivitas dan efisiensi pengelolaan perubahan pada aplikasi Qualitiva berbasis TI?	Pengelolaan perubahan masih perlu di tingkatkan agar lebih efektif dan efisien
6 Bagaimana tingkat kepuasan penggunaan terhadap layanan aplikasi Qualitiva berbasis TI?	Tingkat kepuasan cukup pada penggunaan aplikasi Qualitiva

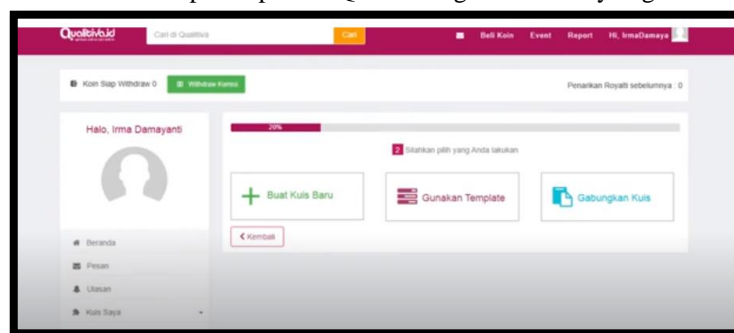
Tabel 2 Observasi

No	Variabel	Hasil
1	Tingkat keluhan dan masalah yang muncul pada aplikasi Qualitiva berbasis TI	Keluhan dan masalah muncul terutama saat terjadi downtime pada aplikasi Qualitiva
2	Jumlah perubahan yang dilakukan pada aplikasi Qualitiva berbasis TI	Perubahan upgrade setiap bulan 1 kali
3	Tampilan atau GUI (grafical user interface) Aplikasi Qualitiva Userfriendly	Tampilan fitur belum userfriendly

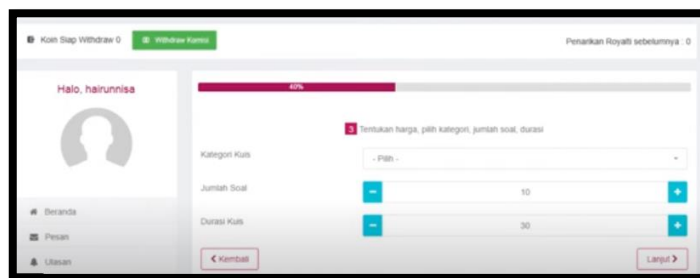
Berdasarkan Hasil Wawancara dan hasil Observasi kepada Operator sekolah dan Siswa di SMA Negeri 22 Palembang ditemukan evaluasi terdiri dari :

1. Ketersediaan fitur dan layanan :

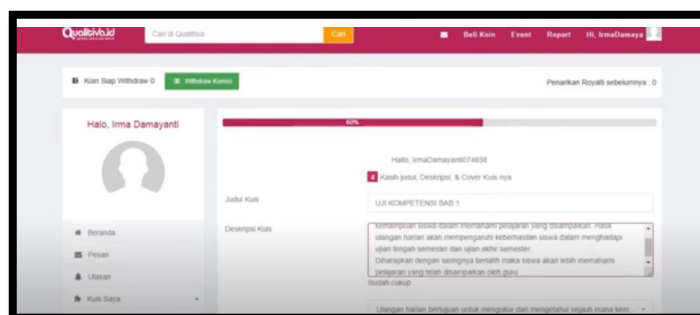
Berdasarkan wawancara pengguna mengeluhkan bahwa beberapa fitur dan layanan belum userfriendly , Beberapa fitur yang diinginkan oleh pengguna, seperti tampilan belum responsif pada sistem operasi di android, fitur input soal hanya menyediakan pilihan ganda biasa belum mencakup untuk semua jenis soal yang dibutuhkan oleh pihak sekolah atau user sebagai pengguna, oleh karena itu diperlukan evaluasi dan perlunya pengembangan fitur dan layanan baru untuk mencakup semua kebutuhan fitur pada aplikasi Qualitiva agar userfriendly bagi kebutuhan pengguna atau user.



Gambar 2. Tampilan Awal input Soal



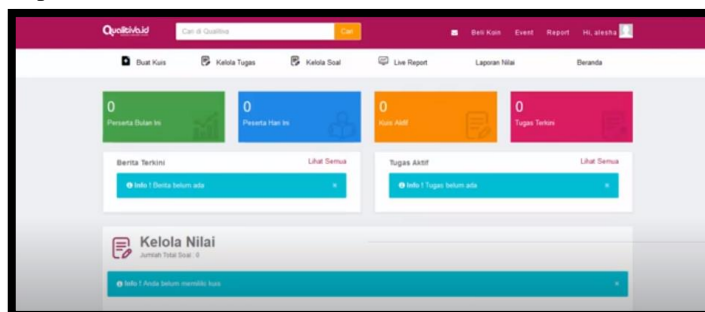
Gambar 3. Tampilan Awal input Soal



Gambar 4. Tampilan Awal input Soal

2. Performa dan kecepatan :

Beberapa pengguna pernah mengeluhkan bahwa aplikasi Qualitivas sempat down karena banyaknya user yang mengakses secara serentak dalam waktu bersamaan saat aplikasi Qualitivas digunakan. Hal ini dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi Qualitiva oleh karena itu diperlukan perbaikan terhadap performa kecepatan pada aplikasi Qualitiva tersebut.



Gambar 5. Tampilan Kelola nilai

3. Keamanan:

Pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi Qualitiva terkadang tidak aman mudah untuk retas. Hal ini dapat membahayakan data pribadi sekolah oleh karena itu diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem keamanan pada aplikasi Qualitiva.

Berdasarkan hasil evaluasi terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan manajemen Layanan Ujian Akhir Semester Pada SMA Negeri 22 Palembang sebagai berikut :

a Strategi Layanan (Service Strategy)

Pada tahap strategi layanan aplikasi Qualitiva perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan user. Analisis kebutuhan user dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan dalam hal ini kebutuhan sekolah pada manajemen layanan ujian akhir semester di SMA Negeri 22 Palembang. Untuk meningkatkan citra sekolah terhadap pandangan masyarakat akan fasilitas layanan sekolah yaitu menggunakan aplikasi sistem ujian online tidak lagi secara manual atau konvensional menggunakan kertas.

b Desain Layanan (Service Design)

Pada tahap desain layanan, aplikasi Qualitiva perlu merancang layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan memastikan bahwa layanan tersebut dapat diimplementasikan dengan baik. Dalam konteks aplikasi qualitiva

perlu adanya rancangan layanan yang mudah digunakan, aman, dan dapat memenuhi kebutuhan user dalam hal ini kebutuhan di sekolah SMA Negeri 22 Palembang yakni diperlukannya aplikasi Qualitiva dapat diintegrasikan dengan website sekolah agar dapat diimplementasikan dengan baik sistem yang ada di SMA Negeri 22 Palembang dalam menerapkan Smart Scool disekolah.

c Transisi Layanan (Service Transition)

Pada tahap transisi layanan, Aplikasi Qualitiva perlu memastikan bahwa perubahan atau pengenalan layanan baru dapat dilakukan dengan sukses dan dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Dalam konteks aplikasi Qualitiva memastikan bahwa aplikasi qualitiva dapat diterapkan dengan baik pada sistem sekolah di SMA Negeri 22 Palembang dan dapat beroperasi secara efektif. Selain itu, perlu memastikan bahwa user dalam hal ini operator sekolah dapat menggunakan aplikasi Qualitiva dengan mudah dan dapat memahami cara penggunaannya.

d Operasi Layanan (Service Operation)

Pada tahap operasi layanan, Aplikasi perlu memastikan bahwa layanan yang disediakan berjalan dengan baik dan efisien serta dapat memenuhi SLA (Service Level Agreement) yang telah disepakati. Dalam konteks aplikasi Qualitiva perlu memastikan bahwa aplikasi Qualitiva dapat beroperasi dengan stabil dan dapat memproses data dengan cepat dan akurat. Pada saat ujian di SMA Negeri 22 Palembang Selain itu, Aplikasi perlu memastikan bahwa user aplikasi Qualitiva dapat mengakses fitur-fitur dengan mudah dan aman.

e Pemantauan Layanan (Continual Service Improvement)

Pada tahap pemantauan layanan, Aplikasi Qualitiva perlu memantau kinerja layanan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam konteks aplikasi Qualitiva, perlu memantau kinerja dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti mengoptimalkan kinerja aplikasi, meningkatkan keamanan, dan menambah fitur baru yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pada framework ITIL 3 pada aplikasi Qualitiva dapat meningkatkan manajemen pelayanan di Sekolah SMA Negeri 22 Palembang. Penggunaan framework ITIL 3 Service Management Lifecycle yang meliputi strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan pemantauan layanan dapat membantu manajemen sekolah pada Ujian Akhir siswa dalam mengelola dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Qualitiva. Secara keseluruhan, dengan mengikuti ITIL 3 Service Management Lifecycle, manajemen sekolah pada Ujian Akhir dapat meningkatkan kualitas layanan yang disediakan pada aplikasi Qualitiva berbasis TI. Dengan meningkatkan kualitas layanan, manajemen sekolah pada ujian akhir semester dapat memberikan cita sekolah dengan baik kepada masyarakat akan pentingnya layanan teknologi saat ini dengan diterapkannya Smart School secara optimal di SMA Negeri 22 Palembang dan mampu meningkatkan kepercayaan user dalam hal ini pihak sekolah yakni SMA Negeri 22 Palembang terhadap aplikasi Qualitiva.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis manajemen pelayanan aplikasi Qualitiva. Berdasarkan hasil analisis manajemen pelayanan sekolah pada aplikasi Qualitiva berbasis TI menggunakan framework ITIL 3, dapat disimpulkan bahwa ITIL 3 sangat relevan dan efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pada manajemen sekolah di SMA Negeri 22 Palembang Dengan mengikuti tahapan dari metode ITIL 3 Service Management Lifecycle, pada aplikasi Qualitiva manajemen sekolah pada ujian akhir sekolah dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh Aplikasi Qualitiva adanya evaluasi untuk memenuhi kebutuhan user dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien yaitu :

1. Aplikasi Qualitiva belum pada fitur ujian sekolah belum sepenuhnya dapat mengcover kebutuhan user dalam hal ini pihak sekolah SMA Negeri 22 Palembang. Beberapa fitur yang diinginkan oleh pengguna, seperti tampilan belum responsif pada sistem operasi di android, fitur input soal hanya menyediakan pilihan ganda biasa belum tercover untuk semua jenis soal yang dibutuhkan oleh pihak sekolah atau user sebagai pengguna, oleh karena itu diperlukan evaluasi dan perlunya pengembangan fitur dan layanan baru untuk mengcover semua kebutuhan
2. Aplikasi Qualitivas dapat down karena banyaknya user yang mengakses secara serentak dalam waktu bersamaan oleh karena itu diperlukan perbaikan terhadap performa kecepatan pada aplikasi.
3. Aplikasi Qualitiva terkadang tidak aman mudah untuk retas. Hal ini dapat membahayakan data pribadi sekolah di SMA Negeri 22 Palembang oleh karena itu diperlukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem keamanan pada aplikasi Qualitiva.

Dalam era digital saat ini, aplikasi manajemen sekolah menggunakan aplikasi Qualitiva pada ujian akhir semester menjadi salah satu sarana yang banyak digunakan oleh sekolah untuk dapat meningkatkan pelayanan sekolah. Oleh karena itu, penting bagi pihak sekolah untuk meningkatkan kualitas layanan salah satunya menggunakan aplikasi Qualitiva agar dapat memberikan citra sekolah SMA Negeri 22 Palembang yang baik bagi masyarakat akan pentingnya teknologi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sekolah. Dengan menggunakan metode Framework ITIL Versi 3 sebagai metode analisis dapat memastikan bahwa layanan manajemen sekolah pada ujian akhir semester siswa pada aplikasi Qualitiva yang disediakan oleh pihak Sekolah SMA Negeri 22 Palembang berbasis TI dapat memenuhi kebutuhan user dan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien guna dapat meningkatkan pelayanan service pada manajemen sekolah di SMA Negeri 22 Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Ariyanti and I. G. T. Isa, "Penilaian Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Sukabumi dengan Framework ITIL v3," *JTERA (Jurnal Teknol. Rekayasa)*, vol. 6, no. 2, p. 341, 2021, doi: 10.31544/jtera.v6.i2.2021.341-350.
- [2] N. Mardiyanti, L. Abdurrahman, and I. Santosa, "ANALISIS PERANCANGAN IMPLEMENTASI LAYANAN INTERNAL PERUSAHAAN DENGAN MENILAI TINGKAT PORTOFOLIO MANAJEMEN LAYANAN DAN TINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN PADA PT. DIRGANTARA INDONESIA MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL V3 Analysis of Company Internal Service Impleme," *e-Proceeding Eng.*, vol. 7, no. 2, pp. 6939–6964, 2020.
- [3] A. M. Fiqri and T. Sutabri, "Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology Homepage: <https://journal Analisis Manajemen Layanan E-Learning Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Versi 3 Pada SMK Muhammadiyah 1 Palembang>," vol. 1, no. 1, pp. 74–80, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.122>.
- [4] G. B. Putri and T. Sutabri, "Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang," *Multidiscip. Soc. Technol.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–6, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.31004/ijmst.v1i2.144>.
- [5] E. Novilia, W. Cholil, and T. B. Kurniawan, "Analisa Tingkat Pelayanan IT Service Management pada Penerapan Sistem Ujian Nasional berbasis Komputer dengan menggunakan Kerangka Kerja ITIL v3," *Sains, Apl. Komputasi dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 1, p. 24, 2020, doi: 10.30872/jsakti.v2i1.2570.
- [6] P. A. Fadli S, "Sistem Informasi Sekolah Dalam Penerapan Smart School Untuk Meningkatkan Pelayanan Sekolah," *J. Manaj. Inform. Sist. Inf.*, vol. 5, no. Smart School, pp. 95–108, 2022, doi: 10.36595/misi.v5i1.
- [7] Darsono, "Belajar dan Pembelajaran," Semarang, 2016.
- [8] Press Daryanto, "Media Pembelajaran," Yogyakarta: Gaya Media, 2016.
- [9] D. Damayanti, "Belajar dan Pembelajaran," Jakarta: PT Rineka Cipta, 2016.
- [10] <https://www.qualitiva.id/>.
- [11] <https://eprints.ums.ac.id/47022/4/BAB I.pdf>.
- [12] T. Sutabri, "Konsep Sistem Informasi," Yogyakarta: Andi, 2012.
- [13] https://www.academia.edu/18838078/SMART_SCHOOL_Malaysia.
- [14] M. Alfarizi, R. Primananda, and R. A. Siregar, "Implementasi Smart Identification Menggunakan Perangkat Smartphone dengan Raspberry PI (Studi Kasus : SMAN 2 Balikpapan)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komupter*, vol. 2, no. 8, pp. 2899–2906, 2018.
- [15] M. Utami, E. Dwika Putra, and Y. Apridiansyah, "Survey Paper: Perbandingan Agile Process Development Method (SCRUM dan RUP)," *JSAI (Journal Sci. Appl. Informatics)*, vol. 5, no. 2, pp. 113–116, 2022, doi: 10.36085/jsai.v5i2.3499.
- [16] and Y. A. M. Utami, E. Dwika Putra, "Survey Paper: Perbandingan Agile Process Development Method (SCRUM dan RUP)," *JSAI (Journal Sci. Appl. Informatics)*, vol. 5, no. 2, pp. 113–116, 2022, doi: doi: 10.36085/jsai.v5i2.3499.
- [17] K. I. K. S and Hidayat T, "Implementation of ITIL Service Management on Bank ABC," in *International Conference on Informatione*, 2019.
- [18] M. M. Dr. Muhammad Ramdhan S. Pd., "Kumpulan Metode Penelitian," Surabaya, 2021.
- [19] D. A. W. Eng and Petrina Lee Barnabas, "Siklus Service Management Lifecycle," *Artik. Binus Univ. Technol.*, 2020.
- [20] S. Operation, "Analisis Tingkat Pelayanan IT Service Management pada Penerapan Ujian Satuan Pendidikan Menggunakan Kerangka Framework ITIL V3 di SMK Negeri 8 Palembang," vol. 1, pp.



- 369–377, 2023.
- [22] N. Rachmatullah and T. Sutabri, “Analisis Manajemen Pelayanan Perbankan pada Aplikasi Bri Mobile berbasis TI menggunakan Framework ITIL V3,” *Indones. J. ...*, vol. 1, no. 2, pp. 69–73, 2023, [Online]. Available: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/view/119%0Ahttps://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst/article/download/119/28>.
- [23] Arsyad Azhar, “Media Pembelajaran,” Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015.