

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan membahas proses pembuatan manajemen katalog layanan menggunakan ITIL pada PPTI Stikom Surabaya. Proses yang dijalankan adalah tahap awal, tahap pengembangan dan tahap akhir sebagai berikut.

4.1 Hasil Tahap Awal

Tahap ini diperlukan untuk mengumpulkan data dan seluruh informasi yang dibutuhkan dalam pembuatan manajemen katalog layanan. Tahap awal menghasilkan beberapa informasi yaitu:

1. Studi literatur
2. Profil PPTI
3. Visi, Misi dan tujuan
4. Struktur Organisasi
5. Layanan yang tersedia
6. Dokumen BIA
7. Kesepakatan layanan
8. *Update* portofolio

4.1.1 Hasil Studi literatur

Studi literatur berfungsi untuk mendukung tahap pengembangan. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan materi mengenai hal yang berhubungan dengan manajemen katalog layanan. Hasil dari tahap ini untuk mempelajari hal berikut:

- a. *Framework ITIL V3*
- b. *IT Service Design*
- c. *Service Catalogue Management*

4.1.2 Hasil Wawancara

Hasil dari jawaban wawancara yang telah dilakukan dengan pihak PPTI terkait informasi bisnis perusahaan diperoleh hasil yang akan digunakan sebagai acuan dalam pemberian layanan dan dapat berpengaruh terhadap dokumen manajemen katalog layanan. Hasil yang didapat dari pelaksanaan wawancara ada

beberapa hal, yaitu:

- a. Profil PPTI
- b. Visi, Misi dan Tujuan
- c. Struktur Organisasi
- d. Layanan yang tersedia

Hasil dari tahap wawancara didapatkan seperti berikut:

A Profil Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI Stikom Surabaya

Unit Kerja PPTI adalah salah satu unit kerja di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang berfungsi menjamin berlangsungnya semua kegiatan operasional yang memanfaatkan perangkat teknologi informasi serta melakukan penerapan teknologi baru untuk meningkatkan efektivitas pekerjaan.

B Visi, Misi, dan Tujuan

Visi, misi, dan tujuan didapatkan dengan hasil wawancara dengan pihak PPTI Stikom Surabaya.

Visi:

Menjadikan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi yang unggul dan mampu bersaing di tingkat nasional melalui pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.

Misi :

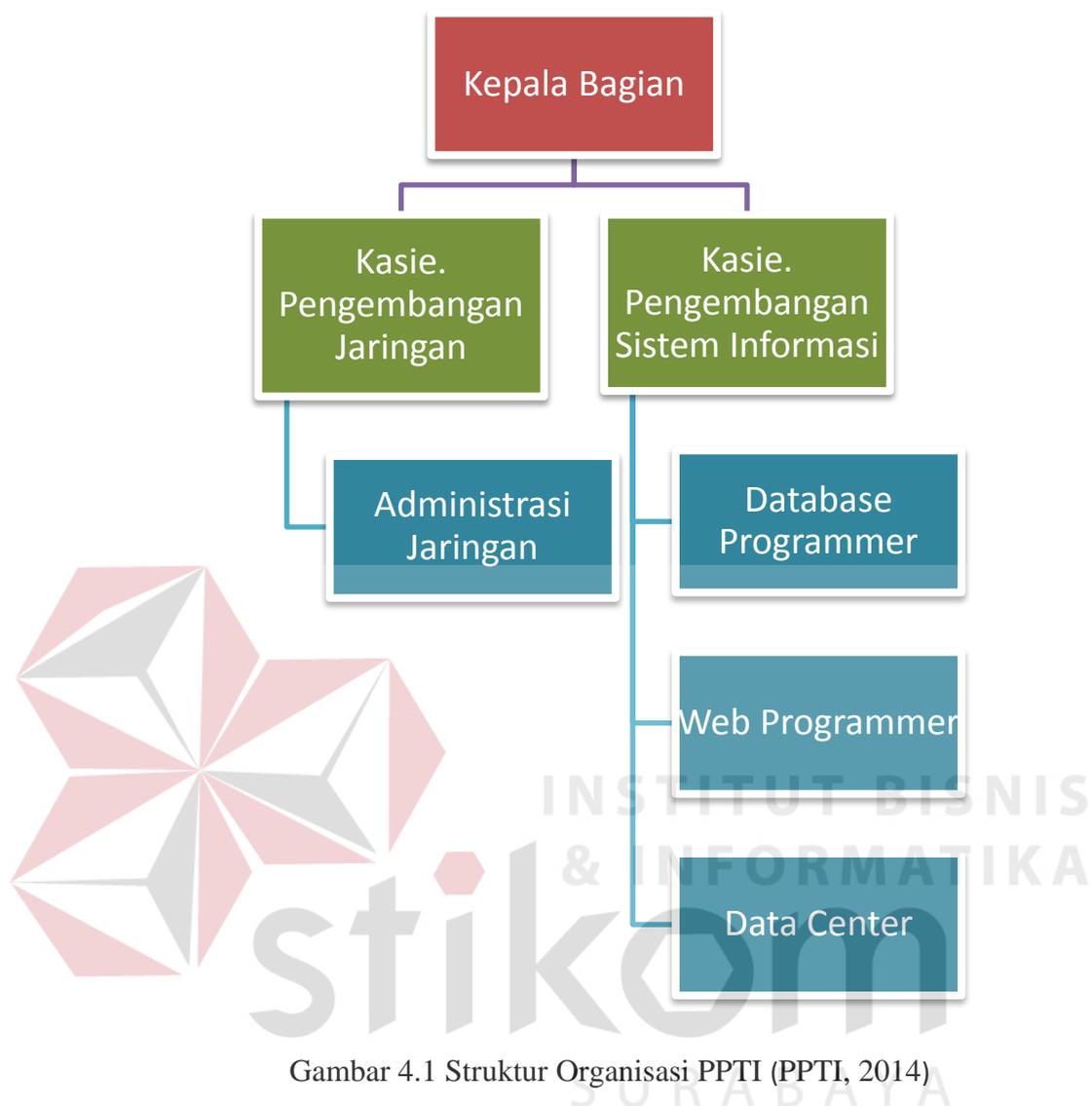
1. Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penunjang bagi kemajuan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Membangun strategi teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh yang mendukung strategi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
3. Melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Menyediakan sumber daya dengan kapasitas dan kemampuan yang profesional mendukung teknologi komputasi hijau.

Tujuan :

1. Menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terpadu untuk mendukung kegiatan akademik, administrasi, penelitian, pengabdian masyarakat dan proses belajar mengajar.
2. Menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh sivitas akademika.
3. Menjamin tersedianya teknologi informasi dan komunikasi terkini yang dapat diandalkan serta dapat memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan.

C Struktur organisasi

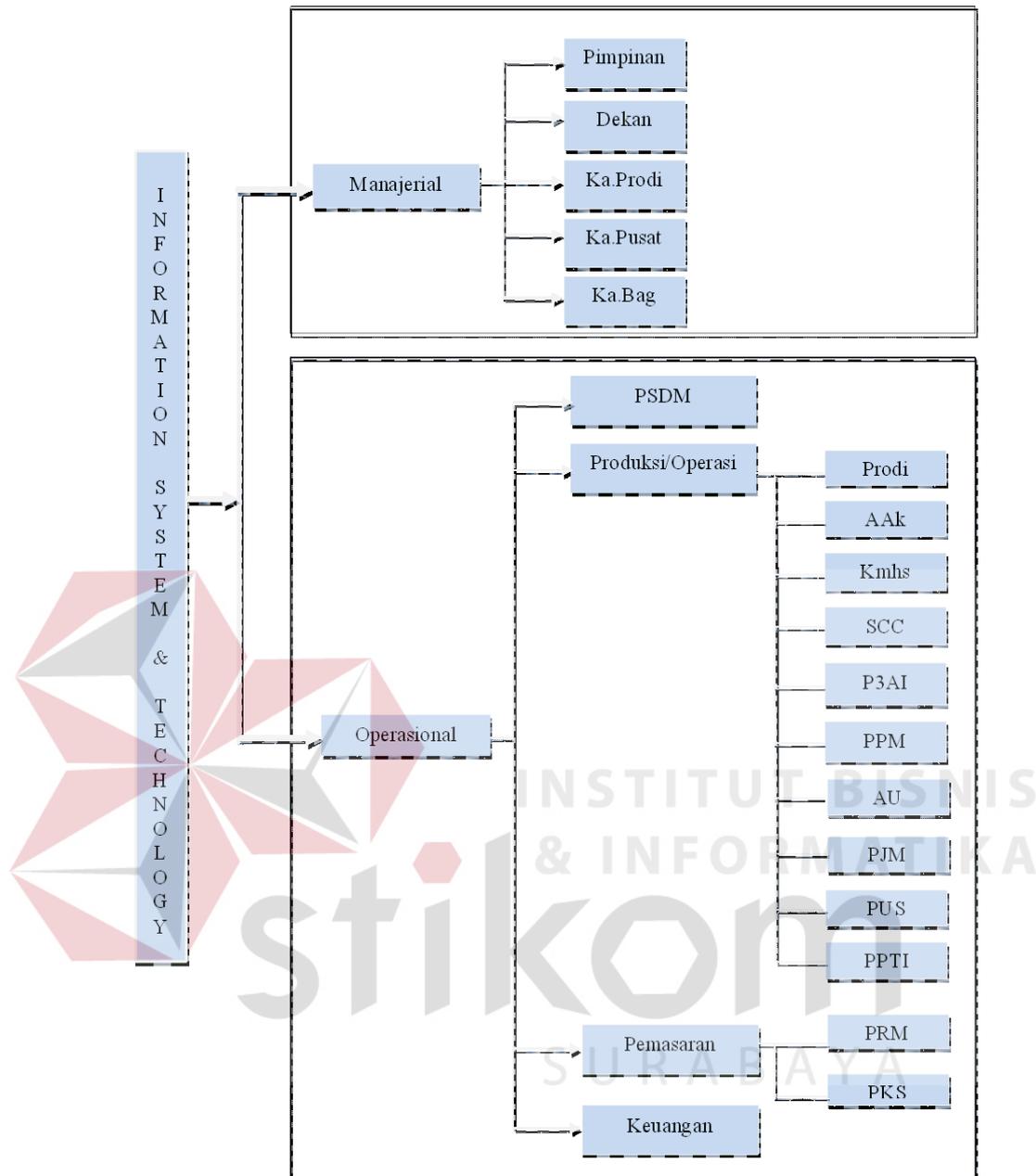
Hasil dari wawancara selanjutnya untuk struktur organisasi dapat dilihat pada gambar 4.1



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPTI (PPTI, 2014)

D Layanan yang tersedia

Pada wawancara ini didapatkan layanan apa saja yang diberikan PPTI dan pengelompokan dari setiap layanan yang ada. Dapat dilihat pada gambar 4.2 layanan yang tersedia pada PPTI, selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.



Gambar 4.2 Layanan yang diberikan PPTI (PPTI, 2014)

4.1.3 Hasil Observasi

Untuk mendukung data yang dibutuhkan, selain wawancara juga dilakukan observasi secara langsung ke lokasi agar mengetahui jalannya proses bisnis secara nyata dan mengetahui bagaimana setiap data yang diperoleh pihak

PPTI diproses. Hasil yang didapat dari pelaksanaan observasi ada beberapa hal, yaitu:

- a. *Dokumen Business Impact Analysis (BIA)*
- b. Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan
- c. *Update portfolio*

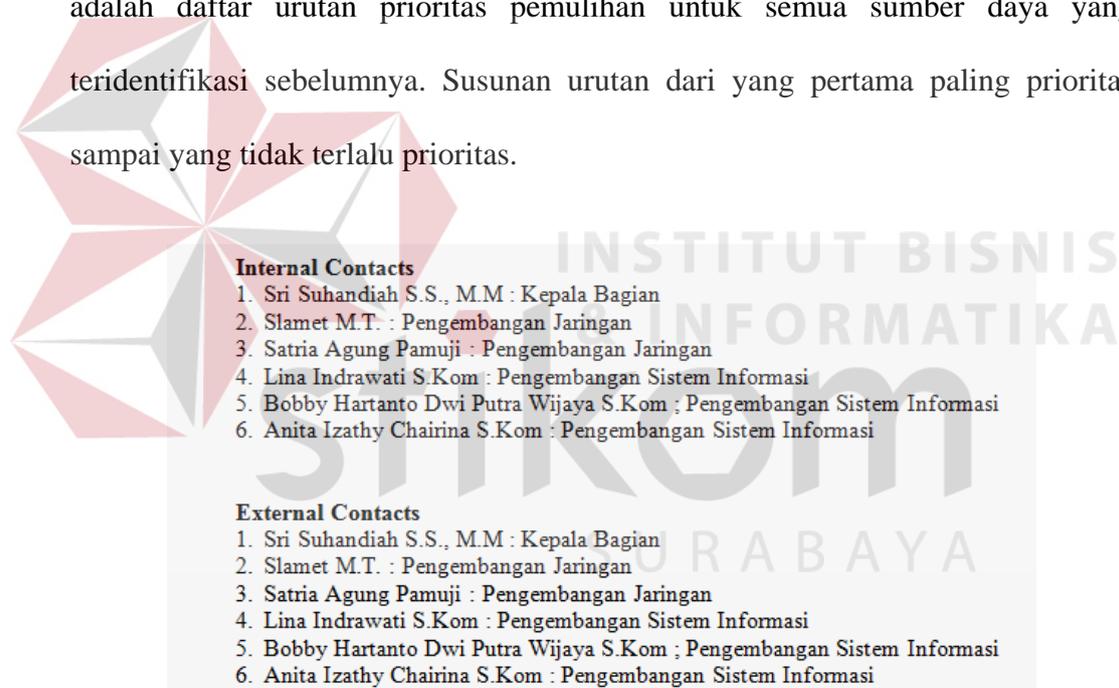
A Dokumen *Business Impact Analysis (BIA)*

Hasil yang didapatkan dari observasi yang dilakukan, terkait kontak yang bisa dihubungi, sumber daya yang digunakan, informasi kontak untuk permasalahan, dampak jika ada gangguan, daftar urutan prioritas pemulihan. Hasil yang didapat dari pelaksanaan observasi dapat dilihat pada tabel 4.1 *draft BIA*.

Tabel 4.1 *draft BIA*

<i>Business Impact Analysis</i>	<i>Component</i>	<i>Description</i>
<i>Point Of Contact</i>	<i>Internal Contact</i>	Kontak yang bisa dihubungi oleh pihak internal.
	<i>External Contact</i>	Kontak yang bisa dihubungi oleh pihak external
<i>System Resources</i>	<i>Hardware</i>	Hardware apa saja yang digunakan
	<i>Software</i>	Software apa saja yang digunakan
	<i>Other</i>	Sumber daya lainnya yang digunakan.
<i>Critical Contact and Resources</i>	<i>Critical contact/roles</i>	Kontak dan peran yang berkaitan dengan sumber daya
	<i>Critical Resources</i>	sumber daya kritis
<i>Disruption Impact</i>	<i>Resources</i>	Sumber daya
	<i>Outage impact</i>	Dampak tidak tersedianya sumber daya
	<i>Allowable Outage</i>	Waktu yang diijinkan tidak tersedianya sumber daya
<i>Resources Recovery Priority</i>	<i>Priority</i>	Prioritas sumber daya
	<i>Resources</i>	Sumber daya
	<i>Comment</i>	Keterangan

Pada *Point Of Contact* berisikan nama dan deskripsi dari individu, posisi yang berhubungan dengan isi yang terkandung dalam BIA ini. *System Resources* berisikan nama dan deskripsi dari sumber daya yang berkaitan dengan isi yang terkandung dalam BIA ini. *Critical Contact and Resources* berisikan kontak penting, peran, dan sumber daya kritis dari dua bagian sebelumnya dan dihubungkan satu sama lain. *Disruption Impact* adalah identifikasi dampak gangguan, mengidentifikasi periode maksimum yang dapat diterima bahwa sumber daya tidak tersedia bagi setiap sumber daya. *Resources Recovery Priority* adalah daftar urutan prioritas pemulihan untuk semua sumber daya yang teridentifikasi sebelumnya. Susunan urutan dari yang pertama paling prioritas sampai yang tidak terlalu prioritas.



Gambar 4.3 *Point Of Contact*

Hasil dokumen BIA dapat dilihat pada gambar 4.3 *Point Of Contact* dan gambar 4.4 *Disruption Impact* selengkapnya dapat dilihat pada buku *output service design* karena bersifat hanya untuk informasi internal.

Resource	Outage Impact	Allowable Outage
Database	Layanan tidak dapat dijalankan karena sumber data bermasalah.	Kurang dari 1 menit
Komputer Server	Pengguna tidak dapat menggunakan layanan data informasi	Kurang dari 1 menit.
Web Server	Pengguna tidak dapat menggunakan layanan data informasi	Kurang dari 1 menit.
Jaringan Internet	Pengguna tidak dapat menggunakan layanan internet dan juga tidak bisa mengakses data informasi	15 jam per bulan.
Modem	Pengguna tidak dapat menggunakan layanan internet	Mengikuti jaringan internet.

Gambar 4.4 *Disruption Impact*

B Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan

Observasi di tahap ini yaitu mencari kesepakatan layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna dan hasilnya didapatkan berupa kebijakan layanan. Kebijakan layanan yang tersedia saat ini hanya penggunaan internet. Layanan penggunaan internet tersedia melalui jalur kabel dan jalur nirkabel. Hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.2 kebijakan internet.

Tabel 4.2 Kebijakan Internet

1. Objektif	<i>Bandwith Management</i> dalam Stikom Surabaya
2. Tujuan Kebijakan	PPTI memiliki kebijakan untuk pengaturan penggunaan <i>bandwith</i> pada koneksi Stikom Surabaya agar setiap sivitas memiliki hak penggunaan yang sama.
3. Ruang Lingkup	Seluruh sivitas Stikom Surabaya
4. Deskripsi	Kebijakan ini ditujukan untuk seluruh mahasiswa, dosen, dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pengelola dari kebijakan ini yaitu bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) yang bertanggung jawab mengelola penggunaan internet melalui jalur kabel (laboratorium, kelas, perpustakaan, dosen, dan karyawan), dan jalur nirkabel

	<p>(untuk umum).</p> <p>Hak yang didapatkan oleh pengguna, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna berhak mendapatkan layanan jalur nirkabel yang terbatas dengan sistem kuota perminggu maksimal 3 Giga Bytes. 2. Pengguna berhak mendapatkan layanan jalur nirkabel tidak terbatas (jalur yang bersifat umum dan tidak memerlukan pendaftaran perangkat) 3. Pengguna mendapatkan dukungan teknis dari pengelola secara langsung.
5. Komitmen	<p>Dalam penggunaan koneksi internet, ada beberapa komitmen yang harus ditaati oleh pengguna, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. PPTI sebagai penyedia layanan memberikan kemudahan dalam memberikan bantuan teknis kepada pengguna 2. Pengguna wajib mentaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 3. Pengguna yang menggunakan jalur terbatas (melakukan pendaftaran perangkat untuk mendapatkan prioritas tertentu) bertanggung jawab atas kerahasiaan kata sandi yang digunakan. 4. Pengguna yang menggunakan jalur terbatas bertanggung jawab atas penggunaan peralatan yang telah didaftarkan. 5. Pengguna wajib menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Larangan dan Sanksi	<p>Larangan dan Sanksi</p> <p>Larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pengguna, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna dilarang melakukan manipulasi network atau segala usaha yang bertentangan dengan kebijakan penggunaan internet di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 2. Pengguna dilarang menyalahgunakan akses internet untuk melakukan usaha pmebobolan sistem keamanan baik di dalam lingkungan maupun di luar lingkungan. 3. Pengguna dilarang melakukan aksi download dan upload yang mencakup pornografi, <i>Phishing</i>, bermain game online, perjudian online, serta aksi malware. <p>Jika ada pelanggan yang dilakukan, ada beberapa sanksi yang diberikan berupa:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penghentian layanan internet sementara. 2. Penghentian layanan internet tetap sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Kepegawaian tahun 2014 dan Keputusan Rektor Nomor 266/KPT-03C/VII/2015 tentang Penegakan Norma Pendidikan bagi Mahasiswa.
--	--

C *Update portfolio*

Observasi di tahap ini yaitu mencari portofolio layanan PPTI untuk mengetahui status dari setiap layanan. PPTI memiliki 60 layanan, status untuk layanan PPTI terbagi menjadi 3 yaitu:

1. Aktif

Status layanan aktif adalah layanan yang diberikan PPTI dan masih digunakan 44 layanan.

2. Tidak Aktif

Status layanan tidak aktif adalah layanan yang sudah dihentikan oleh PPTI sebanyak 10 layanan.

3. Dikembangkan

Status layanan dikembangkan adalah layanan yang akan dikembangkan kedepannya oleh PPTI sebanyak 6 layanan.

Hasil dari tahap ini dapat dilihat pada *Service Portfolio*. Contoh dari status layanan aktif dapat dilihat pada gambar 4.5 layanan aktif, gambar 4.6 layanan tidak aktif dan gambar 4.7 layanan dikembangkan.

LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Stikomapps
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan yang Digunakan
Jenis Layanan	Layanan Sistem Informasi yang memberikan informasi tentang kegiatan akademik dan non akademik.
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Mahasiswa Stikom Surabaya Dosen Stikom Surabaya Karyawan Stikom Surabaya
Kontak	Hotline PPTI: 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Prosedur permintaan layanan	Mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. <i>Unit Power Supplay</i> (UPS)

Gambar 4.5 Layanan Aktif

LAYANAN JARINGAN	
Layanan	Omega
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan dihentikan
Jenis Layanan	Layanan jaringan yang terkait pengaturan proxy untuk mahasiswa
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Karyawan Stikom Surabaya Mahasiswa/I Stikom Surabaya
Kontak	Hotline PPTI: 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Prosedur permintaan layanan	Mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	1. omega.stikom.edu 2. cube.stikom.edu
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. <i>Unit Power Supplay</i> (UPS)

Gambar 4.6 Layanan Tidak Aktif

LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Lowongan Kerja
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan yang akan Dikembangkan
Jenis Layanan	Layanan Aplikasi yang berfungsi memberikan informasi tentang lowongan kerja.
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	PSDM/ Personalia
Kontak	Hotline PPTI: 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Prosedur permintaan layanan	Mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. <i>Unit Power Supplay</i> (UPS) 4. Listrik

Gambar 4.7 Layanan dikembangkan

4.2 Hasil Tahap Pengembangan

Tahap pengembangan merupakan tahap pengelolaan data dan informasi yang telah didapatkan dari tahap awal untuk dikelola lebih lanjut. Dalam tahap pengembangan, ada 5 proses utama yaitu:

1. Hasil kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan
2. Hasil menghasilkan definisi dan status layanan
3. Hasil berhubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI
4. Hasil menghasilkan hubungan antara bisnis dan technical support layanan
5. Menghasilkan hubungan dengan *business relationship*
6. Hasil *Forum Group Discussion*

4.2.1 Hasil kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan

Proses tahap ini yaitu membuat kesepakatan layanan yang diberikan PPTI kepada pengguna berdasarkan diskusi pihak internal dan hasilnya dengan

dibuatkan kebijakan layanan. Kebijakan layanan yang tersedia hanya satu yaitu kebijakan penggunaan internet, untuk kebijakan penggunaan layanan akademik dibuat karena belum tersedia. Isi dari kebijakan penggunaan layanan akademik mencakup layanan sicyca, stikomapps dan brilliant. Hasil kebijakan yang telah dibuat dapat dilihat pada tabel 4.3 kebijakan penggunaan layanan akademik.

Tabel 4.3 Kebijakan penggunaan layanan Akademik

1. Objektif	Pengelolaan Penggunaan Layanan Akademik
2. Tujuan Kebijakan	PPTI memiliki kebijakan yang mengatur sivitas dalam penggunaan layanan agar penggunaan sesuai dengan tujuannya dan tidak melebihi kapasitas yang disediakan oleh pihak PPTI
3. Ruang Lingkup	Dosen, staff,dan Mahasiswa Stikom Surabaya
4. Deskripsi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna adalah seluruh mahasiswa, dosen, dan staff Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2. Pengelola adalah bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi informasi yang bertanggung jawab untuk melakukan perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengevaluasian, serta perumusan kebijakan. 3. Terdapat 3 layanan akademik yang tersedia: <ol style="list-style-type: none"> a. Sicyca : sicyca digunakan sebagai pendukung aktivitas akademik bagi mahasiswa, dan digunakan untuk menginputkan informasi kebutuhan aktivas akademik oleh staff b. Stikomapps : Stikomapps digunakan sebagai single on untuk mengakses layanan lainnya. c. Brilian : Stikomapps digunakan mahasiswa dan dosen sebagai sarana pendukung dalam pembelajaran. 4. Hak yang didapatkan oleh setiap pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengguna dapat mendapatkan layanan dimanapun dengan menggunakan jaringan internet b. Pengguna mendapatkan akses tidak bermasalah. c. Pengguna dapat mengakses dengan cepat. d. Pengguna berhak mendapatkan dukungan teknis dari pengelola

5. Komitmen	Pengguna layanan dengan sungguh – sungguh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Menaati ketentuan yang telah ditetapkan oleh Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 2. Bertanggung jawab atas kerahasiaan kata sandi (<i>password</i>). 3. Menjaga perilaku yang baik dan bijaksana dalam menggunakan layanan untuk kepentingan yang mendukung kegiatan akademis dan non-akademis demi kemajuan bersama di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 4. Menerima sanksi apabila melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Larangan dan Sanksi	Larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pengguna, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna dilarang melakukan segala macam usaha/tindakan yang mengarah pada penggunaan manipulasi yang merugikan pengguna lainnya serta bertentangan dengan kebijakan penggunaan layanan akademik di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. 2. Pengguna dilarang menyalahgunakan layanan untuk melakukan usaha-usaha merusak sistem layanan yang ada di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Jika ada pelanggaran yang dilakukan, sanksi yang diterima oleh pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Penghentian layanan sementara Informasi penghentian layanan sementara dilakukan dengan mengirimkan surat teguran/peringatan secara tertulis melalui email kepada pengguna 2. Penghentian layanan tetap Penghentian layanan akademik tetap akan dilakukan jika terjadi penggunaan diluar batas toleransi yang diberikan

4.2.2 Hasil definisi dan status layanan

Pada tahap ini didapatkan informasi dari setiap layanan melalui wawancara dan observasi yang dilakukan serta dalam *forum group discussion*. Hasil dari tahap ini berupa deskripsi setiap layanan yang diberikan. Hasil dari deskripsi layanan dapat dilihat pada tabel 4.4 Deskripsi Stikomapps, tabel 4.5

Deskripsi Sicyca, tabel 4.6 Deskripsi Brillian, tabel 4.7 Deskripsi Jaringan Kabel, tabel 4.8 Deskripsi Jaringan Nirkabel.

Tabel 4.4 Deskripsi Stikomapps

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Stikomapps
<i>Status</i>	Berjalan/digunakan
<i>Description</i>	Nama perangkat lunak ini adalah STIKOMAPPS, sebuah sistem berbasis web yang berguna untuk menunjang kegiatan akademik pada universitas yang sudah tersinkronisasi dengan teknologi <i>google for educationm</i> (GAFE).
<i>Standart Service Features</i>	Terdapat fungsi-fungsi yang sesuai kebutuhan pengguna <ol style="list-style-type: none"> 1. Google Drive 2. G-Mail 3. Hangout 4. Groups 5. Site
<i>Optional Service Features</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak akses (hanya ada untuk pihak PPTI) 2. Perubahan informasi (hanya ada untuk pihak PPTI)
<i>Delivery Scope</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa 2. Dosen 3. Karyawan
<i>Delivery Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. gadget 3. internet
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari
<i>User Requirements</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang sudah terdaftar 2. Dosen yang sudah terdaftar 3. Karyawan yang sudah terdaftar
<i>Service Initiation</i>	pengguna dapat mendapatkan layanan dimanapun dengan menggunakan jaringan internet
<i>Service Support</i>	menghubungi bagian PPTI lantai 8 via email support@stikom.edu Via website stikomapps
<i>Standart Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Targets</i>	Tidak terganggunya akses fitur yang diberikan stikomapps

Tabel 4.5 Deskripsi Sicyca

Operasional																									
<i>Element</i>	<i>Description</i>																								
<i>Service Name</i>	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus)																								
<i>Status</i>	Berjalan/digunakan																								
<i>Description</i>	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus) Merupakan aplikasi berbasis web dan digunakan sivitas kampus (dosen, karyawan dan mahasiswa) untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan dan lain-lain																								
<i>Standart Service Features</i>	<p>Dalam layanan ini terdapat beberapa fitur berdasarkan kebutuhan pengguna yaitu:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; border-right: 1px solid black;">Mahasiswa</th> <th style="text-align: center;">Dosen dan Karyawan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">1. SIIS</td> <td>1. Home</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">2. Dashboard</td> <td>2. PPTI</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">3. Menu Akademik</td> <td>3. Email</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">4. Menu Keuangan</td> <td>4. Personal</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">5. Menu Perpustakaan</td> <td>5. Pendidikan</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">6. E-Resources</td> <td>6. Perpustakaan</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">7. Menu PPTA</td> <td>7. Komunitas</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">8. Menu Komunitas</td> <td>8. Pelayanan Umum</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;">9. Feedback</td> <td>9. <i>Download Center</i></td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;"></td> <td>10. Pusat data</td> </tr> <tr> <td style="border-right: 1px solid black;"></td> <td>11. Keluar</td> </tr> </tbody> </table>	Mahasiswa	Dosen dan Karyawan	1. SIIS	1. Home	2. Dashboard	2. PPTI	3. Menu Akademik	3. Email	4. Menu Keuangan	4. Personal	5. Menu Perpustakaan	5. Pendidikan	6. E-Resources	6. Perpustakaan	7. Menu PPTA	7. Komunitas	8. Menu Komunitas	8. Pelayanan Umum	9. Feedback	9. <i>Download Center</i>		10. Pusat data		11. Keluar
Mahasiswa	Dosen dan Karyawan																								
1. SIIS	1. Home																								
2. Dashboard	2. PPTI																								
3. Menu Akademik	3. Email																								
4. Menu Keuangan	4. Personal																								
5. Menu Perpustakaan	5. Pendidikan																								
6. E-Resources	6. Perpustakaan																								
7. Menu PPTA	7. Komunitas																								
8. Menu Komunitas	8. Pelayanan Umum																								
9. Feedback	9. <i>Download Center</i>																								
	10. Pusat data																								
	11. Keluar																								
<i>Optional Service Features</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hak akses (hanya ada untuk pihak PPTI) 2. Perubahan informasi (hanya ada untuk pihak PPTI) 																								
<i>Delivery Scope</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa 2. Dosen 3. Karyawan 																								
<i>Delivery Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Gadget 3. Internet 																								
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari																								
<i>User Requirements</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang sudah terdaftar 2. Karyawan yang sudah terdaftar 3. Dosen yang sudah terdaftar 																								

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Initiation</i>	pengguna dapat mendapatkan layanan dimanapun dengan menggunakan jaringan internet
<i>Service Support</i>	menghubungi bagian PPTI lantai 8 via email support@stikom.edu Via website stikomapps
<i>Standart Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Service Targets</i>	memberikan informasi mengenai informasi akademik, perpustakaan, dan lain-lain

Tabel 4.6 Deskripsi Brilliant

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Brilliant
<i>Status</i>	Berjalan/digunakan
<i>Description</i>	Aplikasi Brilliant digunakan mahasiswa dan dosen sebagai sarana pendukung dalam pembelajaran, informasi seputar kelas matakuliah, kegiatan akademisi
<i>Standart Service Features</i>	Fitur yang terdapat dalam brilliant 1. Course material 2. Forum 3. Assignment 4. Announcement 5. Score list 6. Lecture minutes
<i>Optional Service Features</i>	1. Hak akses (hanya ada untuk pihak PPTI) 2. Perubahan informasi (hanya ada untuk pihak PPTI)
<i>Delivery Scope</i>	Mahasiswa dan dosen
<i>Delivery Channels</i>	Komputer, gadget dan internet
<i>Service Hours</i>	24 jam 7 hari
<i>User Requirements</i>	1. Mahasiswa yang sudah terdaftar 2. Dosen yang sudah terdaftar
<i>Service Initiation</i>	pengguna dapat mendapatkan layanan dimanapun dengan menggunakan jaringan internet
<i>Service Support</i>	menghubungi bagian PPTI lantai 8 via email support@stikom.edu Via website stikomapps
<i>Standart Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Service Targets</i>	Memudahkan mahasiswa dan dosen untuk mendukung proses belajar mengajar

Tabel 4.7 Deskripsi Jaringan Kabel

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Jaringan kabel
<i>Status</i>	Berjalan/digunakan
<i>Description</i>	Sebuah layanan akses data melalui perantara kabel (LAN).
<i>Standart Service Features</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemanan jaringan 2. Backup dengan swap space/virtual memory hardisk 3. Blokir akses beberapa website
<i>Optional Service Features</i>	Perubahan informasi (hanya ada untuk pihak PPTI)
<i>Delivery Scope</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa 2. Dosen 3. karyawan
<i>Delivery Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop
<i>Service Hours</i>	Senin – Jumat (07:30 – 20:00)
<i>User Requirements</i>	<p>Mahasiswa yang sudah terdaftar</p> <p>Dosen yang sudah terdaftar</p> <p>Karyawan yang sudah terdaftar</p>
<i>Service Initiation</i>	pengguna dapat mendapatkan layanan tanpa terputus dan koneksi yang stabil
<i>Service Support</i>	<p>menghubungi bagian PPTI lantai 8</p> <p>via email support@stikom.edu</p> <p>Via website stikomapps</p>
<i>Standart Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Service Targets</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Up Time sebesar 95,89% per tahun 2. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan local 100Mbps 3. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan internet 100Kbps

Tabel 4.8 Deskripsi Jaringan Nirkabel

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Service Name</i>	Jaringan nirkabel
<i>Status</i>	Berjalan/digunakan

Operasional	
<i>Element</i>	<i>Description</i>
<i>Description</i>	Digunakan mahasiswa, dosen dan karyawan untuk dapat akses internet melalui <i>access point</i> yang telah disediakan, untuk menunjang proses pembelajaran dan pekerjaan
<i>Standart Service Features</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan jaringan 2. Backup dengan swap space/virtual memory hardisk 3. Blokir akses beberapa website
<i>Optional Service Features</i>	Perubahan informasi (hanya ada untuk pihak PPTI)
<i>Delivery Scope</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa 2. karyawan 3. dosen
<i>Delivery Channels</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Laptop 3. gadget
<i>Service Hours</i>	Senin – Jumat (07:30 – 20:00)
<i>User Requirements</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa yang sudah terdaftar 2. Dosen yang sudah terdaftar 3. Karyawan yang sudah terdaftar
<i>Service Initiation</i>	pengguna dapat mendapatkan layanan tanpa terputus dan koneksi yang stabil
<i>Service Support</i>	menghubungi bagian PPTI lantai 8 via email support@stikom.edu Via website stikomapps
<i>Standart Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Optional Costs</i>	Tidak dikenakan biaya kepada pengguna
<i>Service Targets</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Up Time sebesar 95,89% per tahun 2. Kecepatan yang tersedia untuk jaringan internet 100Kbps

4.2.3 Hasil hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI

Proses tahap ini yaitu membuat informasi yang berhubungan dengan kebutuhan keberlangsungan layanan TI yang diberikan PPTI. Tahap ini menjelaskan perjanjian antara bagian PPTI dan pengguna layanan agar bisa terus berlangsung. Tahap ini menghasilkan dokumen *Service Level Agreement (SLA)* untuk perjanjian setiap layanan. Kebutuhan layanan dihasilkan dalam dokumen

Service Level Requirement (SLR). SLA dan SLR yang dihasilkan untuk 5 layanan, yaitu:

- a. Stikomapps
- b. Sicyca
- c. Brilliant
- d. Jaringan Kabel
- e. Jaringan nirkabel



Service Level Agreement Sicyca

Perjanjian ini merupakan Service Level Agreement dari layanan aplikasi Sicyca antara Bagian Penerapan dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) dan pengguna untuk penyediaan layanan TI yang dibutuhkan untuk mendukung dan mempertahankan produk atau layanan Sicyca.

Perjanjian ini tetap berlaku sampai digantikan oleh revisi perjanjian lain yang saling disahkan oleh penyedia layanan dalam hal ini Bagian Pengembangan Dan Penerapan Teknologi Informasi.

1. Layanan

SICYCA Adalah sebuah layanan aplikasi berbasis web untuk memberikan informasi kepada mahasiswa STIKOM Surabaya seputar kehidupan kampus, baik itu perkuliahan, perpustakaan, keuangan, dan lain-lain.

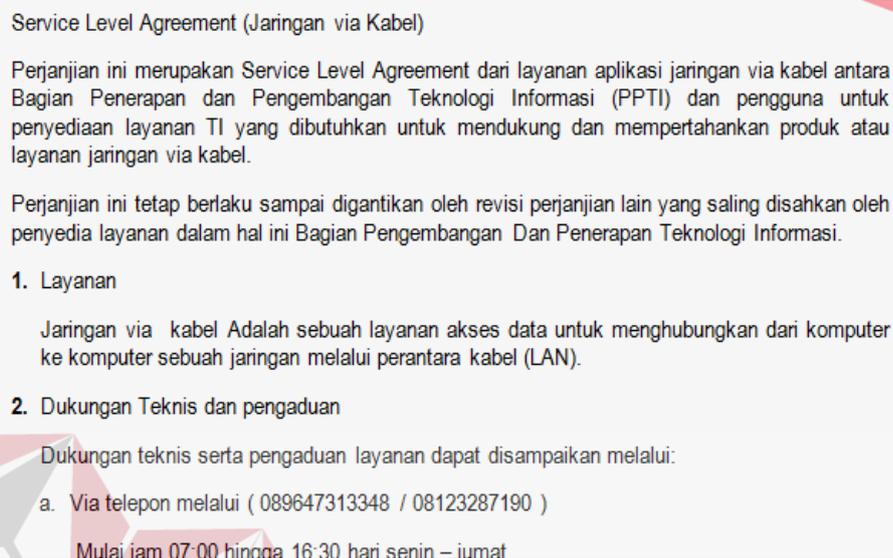
Yang terdiri atas beberapa fitur yaitu:

Fitur	Fungsi
Dashboard.	berfungsi untuk menampilkan sub nilai SKS pada masa studi, SKS yang di tempuh, SKS perbaikan, batas studi normal, jadwal matakuliah, nilai ujian, nilai praktikum, dan SSKM. Ada pun beberapa sub yang di tampilkan dalam dashboard seperti detail SSKM, angket dosen kuliah, dan <i>download</i> .
Akademik.	berfungsi untuk menampilkan sub berupa jadwal kegiatan dan jadwalkuliah. Akademik juga menampilkan sub lain seperti: kartu rencana studi, sisa matakuliah, jadwal ujian, histori, materi kuliah, kalender akademik dan administrasi mahasiswa

Gambar 4.8 Dokumentasi SLA layanan Sicyca

Hasil pada tahap ini terdapat didalam buku *output service design* pada bagian *Service Level Agreement* dan *Service Level Requirement*. Pada gambar 4.8 adalah dokumentasi SLA untuk layanan Sicyca. Gambar 4.9 adalah dokumentasi SLA untuk layanan jaringan kabel. Gambar 4.10 adalah dokumentasi SLR layanan Sicyca. Gambar 4.11 adalah dokumntasi SLR untuk layanan jaringan

kabel Layanan Stikomapps, Brillian dan jaringan nirkabel dapat dilihat pada buku *output service design*.



Gambar 4.9 Dokumentasi SLA layanan jaringan kabel

Form Service Level Requirement	
Service Level Requirement	
Nama Layanan	SICYCA
Deskripsi	Adalah aplikasi berbasis web untuk memberikan informasi kepada mahasiswa STIKOM Surabaya seputar kehidupan kampus, baik itu perkuliahan, perpustakaan, keuangan, dan lain-lain.
Kebutuhan Layanan	
Fungsi Layanan TI	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.
Cakupan	SICYCA memiliki fungsi untuk memantau akademis dan non akademis sivitas Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
Target	Memberikan informasi mengenai akademik, keuangan, sskm, perpustakaan dan pendukung akademik lainnya.
Fitur	Dalam layanan ini terdapat beberapa fitur berdasarkan kebutuhan pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. SIIS LAMA 2. Dashboard 3. Menu Akademik 4. Menu Keuangan 5. Menu Perpustakaan 6. E-Perencanaan

Gambar 4.10 Dokumentasi SLR layanan Sicyca

Form Service Level Requirement	
Service Level Requirement	
Nama Layanan	Jaringan Via Kabel
Deskripsi	Adalah sebuah layanan akses data untuk menghubungkan dari komputer ke komputer sebuah jaringan melalui perantara kabel (LAN).
Kebutuhan Layanan	
Fungsi Layanan TI	Memberikan akses dan konektivitas jaringan internet kepada sivitas Stikom Surabaya.
Cakupan	Layanan jaringan via nirkabel hanya mencakup hingga access point
Fitur	Dalam layanan ini terdapat beberapa fungsi berdasarkan kebutuhan pengguna yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan jaringan 2. Backup dengan swap space/virtual memory hardisk 3. Blokir akses beberapa website
Kebutuhan Layanan TI	Layanan ini membutuhkan alat untuk pengoperasionalanya yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Modem 2. Packetshapper 3. Switch 4. Kabel 5. UPS 6. Listrik

Gambar 4.11 Dokumentasi SLR layanan jaringan kabel

4.2.4 Hasil hubungan antara bisnis dan *technical support* layanan

Tahap ini membuat hubungan layanan dengan *business process*, *service* dan *technical support*. Hasilnya didapatkan sebagai *Interfacing service*. Dua tahapan yang dihasilkan, yaitu:

a. *Business/customer service catalogue view*

Membuat hubungan proses bisnis dengan layanan yang diberikan PPTI. *Business/customer service catalogue view* menjelaskan proses bisnis dan layanan dari PPTI.

1. *Business process*

Proses bisnis untuk mengetahui tujuan dari layanan yang diberikan PPTI.

Proses bisnis yang diterapkan PPTI yaitu:

a. Pengelola data center

Dalam pengelolaan data center akan berhubungan dengan layanan Sicyca, Stikomapps dan Brillian

b. Penyedia jaringan

Dalam penyedia jaringan akan berhubungan dengan layanan jaringan kabel dan jaringan nirkabel

2. *Service*

Layanan yang diberikan kepada pengguna. PPTI mempunyai 81 layanan yang diberikan, dalam kasus ini hanya difokuskan pada 5 layanan utama, yaitu:

a. Sicyca

Dalam layanan Sicyca akan membutuhkan *support service* dari komputer *server*, Database, Web *server* dan jaringan internet.

b. Brillian

Dalam layanan Brillian akan membutuhkan *support service* dari komputer *server*, Database, Web *server* dan jaringan internet.

c. Stikomapps

Dalam layanan Stikomapps akan membutuhkan *support service* dari komputer *server*, Database, Web *server* dan jaringan internet.

d. Jaringan kabel

Dalam layanan internet kabel akan membutuhkan *support service* dari *switch*, jaringan internet dan modem.

e. Jaringan nirkabel

Dalam layanan internet nirkabel akan membutuhkan *support service* dari *switch*, jaringan internet dan modem.

b. *Technical/supporting service catalogue view*

Membuat hubungan *support service* dengan layanan yang diberikan PPTI. *Technical/supporting service catalogue view* berisi tentang apa saja yang dibutuhkan layanan agar bisa berjalan dengan baik. *Technical/support service* yang digunakan PPTI mencapai ratusan, dalam hal ini dicari 6 yang terpenting berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, yaitu:

1. Komputer *server*
2. Database
3. Web server
4. Switch
5. Jaringan internet
6. Modem

Setelah diketahui proses bisnis, layanan yang diberikan dan *support service* yang ada maka dibuatkan hubungan dari ketiga aspek tersebut. Hasil hubungan proses bisnis, layanan dan *supporting service* dapat dilihat pada buku *output service design* karena bersifat untuk internal.

4.2.5 Hasil hubungan dengan *business relationship management*

Tahap ini membuat hubungan dengan *business relationship management* untuk memastikan informasi yang selaras dengan bisnis dan proses

bisnis. Hasil dari tahap ini yaitu menghasilkan kelanjutan pada proses sebelumnya untuk mendapatkan tujuan layanan. Tahap ini terbagi dalam 3 bagian:

a. Bagian kiri

Pada lapisan kiri adalah *service asset* yang digunakan untuk menyediakan layanan, hasil yang didapat untuk *service asset* yaitu:

1. Komputer server
2. Database
3. Web server
4. Switch
5. Jaringan internet
6. Modem

b. Bagian tengah

Bagian tengah adalah 2 lapisan yang berisi layanan dan proses bisnis. Layanan yang diberikan kepada pengguna oleh PPTI mempunyai 81, dalam kasus ini hanya difokuskan pada 5 layanan utama, yaitu: Sicyca, Brillian, Stikomapps, Jaringan Kabel dan Jaringan Nirkabel. Proses bisnis untuk mengetahui tujuan dari layanan yang diberikan PPTI. Proses bisnis yang diterapkan PPTI yaitu: pengelola data center dan penyedia layanan.

c. Bagian kanan

Business relationship ada pada bagian ini. Hubungan dan hasil yang dicapai ketika menggunakan layanan. Didapatkan 3 hasil bisnis yang dicapai, yaitu:

1. Penyampaian informasi akademik secara akurat
2. Tersedia layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh sivitas akademika

3. Penggunaan internet tanpa terputus

Setelah diketahui *service asset*, layanan, proses bisnis dan *business relationship* selanjutnya dibuatkan hubungan dari keempat aspek tersebut. Hasil dari *business relationship* dapat dilihat pada buku *output service design* karena bersifat untuk internal.

4.2.6 Hasil Forum Group Discussion

Pada tahap ini dilakukan diskusi untuk mendapatkan kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan, menghasilkan definisi dan status layanan, hubungan dengan bisnis dan keberlangsungan layanan TI. Diskusi dilakukan secara langsung dengan tim proyek dan pihak PPTI. Hasil dari forum group discussion dipaparkan di setiap tahap pengembangan yang melalui proses ini.

4.3 Hasil Tahap Akhir

Tahap akhir merupakan tahap hasil akhir yang dibuat setelah melalui tahap pengembangan. Dalam tahap akhir didapatkan 2 hasil yaitu:

1. Dokumen kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan
2. Dokumen *Service Catalogue*

4.3.1 Dokumen Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan

Kesepakatan dan dokumentasi definisi layanan untuk setiap layanan dengan pengguna dilakukan untuk mengetahui peraturan layanan yang diberikan kepada pengguna. Tahap ini dikerjakan dari hasil pada tahap awal yang mendapatkan kebijakan penggunaan internet dan tahap pengembangan dalam pembuatan kebijakan penggunaan layanan akademik. Deskripsi layanan

didapatkan melalui tahap pengembangan. Hasil dari proses ini didapatkan 2 hasil yaitu:

- a. Kebijakan Layanan
- b. Deskripsi Layanan

Hasil dalam tahap ini berupa dokumen *output* yang dibuat dengan berisikan kebijakan dan deskripsi layanan PPTI.

4.3.2 Dokumen *Service catalogue*

Service Catalogue didapatkan dari memproses hasil dari tahap awal sampai tahap pengembangan. Hasil dari *service catalogue* yaitu untuk mendokumentasikan layanan yang tersedia, dengan hasil ini mengendalikan dan mengevaluasi layanan akan lebih mudah. Hasil dari *service catalogue* dapat dilihat pada tabel 4.9 sampai tabel 4.12

Tabel 4.9 Katalog Stikomapps

Stikomapps	
<i>Service Name</i>	Stikomapps
<i>Service Description</i>	Nama perangkat lunak ini adalah STIKOMAPPS, sebuah sistem berbasis web yang berguna untuk menunjang kegiatan akademik pada universitas yang sudah tersinkronisasi dengan teknologi google for educationm (GAFE).
<i>Service Type</i>	Operasional
<i>Supporting services</i>	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 Via email support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
<i>Business owner(s)</i>	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
<i>Business unit(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)

Stikomapps	
<i>Service owner(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
<i>Business impact</i>	Dokumen BIA
<i>Business priority</i>	High
<i>Service Level Agreement</i>	Dokumen SLA
<i>Service hours</i>	24 jam 7 hari
<i>Business contact</i>	Kepala bagian PPTI
<i>Escalation contact</i>	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi
<i>Service report</i>	Dokumen <i>Service Portofolio</i>
<i>Service reviews</i>	minimal 1 kali setiap bulannya
<i>Security rating</i>	High

Tabel 4.10 Katalog Sicyca

Sicyca	
<i>Service Name</i>	Sicyca
<i>Service Description</i>	Digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan, dan e-resource
<i>Service Type</i>	Operasional
<i>Supporting services</i>	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 Via email support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
<i>Business owner(s)</i>	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
<i>Business unit(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
<i>Service owner(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
<i>Business impact</i>	Dokumen BIA
<i>Business priority</i>	High
<i>Service Level Agreement</i>	Dokumen SLA
<i>Service hours</i>	24 jam 7 hari
<i>Business contact</i>	Kepala bagian PPTI
<i>Escalation contact</i>	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi
<i>Service report</i>	Dokumen Service Portofolio

Sicyca	
<i>Service reviews</i>	minimal 1 kali setiap bulannya
<i>Security rating</i>	High

Tabel 4.11 Katalog Brilliant

Brilliant	
<i>Service Name</i>	Brilliant
<i>Service Description</i>	Digunakan mahasiswa dan dosen sebagai sarana pendukung dalam pembelajaran
<i>Service Type</i>	Operasional
<i>Supporting services</i>	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 Via email support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
<i>Business owner(s)</i>	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
<i>Business unit(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
<i>Service owner(s)</i>	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
<i>Business impact</i>	Dokumen BIA
<i>Business priority</i>	High
<i>Service Level Agreement</i>	Dokumen SLA
<i>Service hours</i>	24 jam 7 hari
<i>Business contact</i>	Kepala bagian PPTI
<i>Escalation contact</i>	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi
<i>Service report</i>	Dokumen Service Portofolio
<i>Service reviews</i>	minimal 1 kali setiap bulannya
<i>Security rating</i>	High

Tabel 4.12 Katalog Jaringan Kabel

Jaringan Kabel	
<i>Service Name</i>	Jaringan Kabel
<i>Service Description</i>	Digunakan mahasiswa, dosen dan staff untuk dapat mengakses internet melalui komputer yang sudah terhubung dengan kabel

Jaringan Kabel	
Service Type	Operasional
Supporting services	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Business owner(s)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Business unit(s)	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
Service owner(s)	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
Business impact	Dokumen BIA
Business priority	Low
Service Level Agreement	Dokumen SLA
Service hours	07:00 - 20:00 7 hari
Business contact	Kepala bagian PPTI
Escalation contact	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan
Service report	Dokumen Service Portofolio
Service reviews	minimal 1 kali setiap bulannya
Security rating	Low

Tabel 4.13 Katalog Jaringan Nirkabel

Jaringan Nirkabel	
Service Name	Jaringan Nirkabel
Service Description	Digunakan mahasiswa, dosen dan karyawan untuk dapat akses internet melalui <i>access point</i> yang telah disediakan, untuk menunjang proses pembelajaran dan pekerjaan
Service Type	Operasional
Supporting services	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Business owner(s)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Business unit(s)	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI)
Service owner(s)	Pusat Pengembangan Teknologi

Jaringan Nirkabel	
	Informasi (PPTI)
<i>Business impact</i>	Dokumen BIA
<i>Business priority</i>	Medium
<i>Service Level Agreement</i>	Dokumen SLA
<i>Service hours</i>	07:00 - 20:00 7 hari
<i>Business contact</i>	Kepala bagian PPTI
<i>Escalation contact</i>	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan
<i>Service report</i>	Dokumen Service Portofolio
<i>Service reviews</i>	minimal 1 kali setiap bulannya
<i>Security rating</i>	Medium



Tabel 4.9 *Service Catalogue* bagian 1

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
SICYCA	Digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan, dan e-resource	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Stikomapps	Digunakan mahasiswa untuk mengetahui informasi akademik, perpustakaan, keuangan, dan e-resource	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
Brilliant	Digunakan mahasiswa dan dosen sebagai sarana pendukung dalam pembelajaran	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jaringan nirkabel	Digunakan mahasiswa, dosen dan staff untuk dapat mengakses internet melalui komputer yang sudah terhubung dengan kabel	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8 viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jaringan	Digunakan mahasiswa, dosen dan	Operasional	Menghubungi bagian PPTI lantai 8	Institut Bisnis dan

<i>Service Name</i>	<i>Service Description</i>	<i>Service Type</i>	<i>Supporting services</i>	<i>Business owner(s)</i>
kabel	staff untuk dapat mengakses internet melalui komputer yang sudah terhubung dengan kabel		viaemail support@stikom.edu Via Website stikomapps 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)	Informatika Stikom Surabaya

Tabel 4.10 *Service Catalogue* bagian 2

<i>Service Name</i>	<i>Business unit(s)</i>	<i>Service owner(s)</i>	<i>Business impact</i>	<i>Business priority</i>	<i>Service Level Agreement</i>	<i>Service hours</i>
SICYCA	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	High	Dokumen SLA	24 jam 7 hari
Stikomapps	Pusat Pengembangan	Pusat Pengembangan	Dokumen BIA	High	Dokumen	24 jam 7 hari

<i>Service Name</i>	<i>Business unit(s)</i>	<i>Service owner(s)</i>	<i>Business impact</i>	<i>Business priority</i>	<i>Service Level Agreement</i>	<i>Service hours</i>
	Teknologi Informasi	Teknologi Informasi			SLA	
Brilliant	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	High	Dokumen SLA	24 jam 7 hari
Jaringan nirkabel	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	Medium	Dokumen SLA	07:00 - 20:00 7 hari
Jaringan Kabel	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Pusat Pengembangan Teknologi Informasi	Dokumen BIA	Low	Dokumen SLA	07:00 - 20:00 7 hari

Tabel 4.11 *Service Catalogue* bagian 3

<i>Service Name</i>	<i>Business contact</i>	<i>Escalation contact</i>	<i>Service report</i>	<i>Service reviews</i>	<i>Security rating</i>
SICYCA	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High
Stikomapps	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High
Brilliant	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan sistem	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	High

<i>Service Name</i>	<i>Business contact</i>	<i>Escalation contact</i>	<i>Service report</i>	<i>Service reviews</i>	<i>Security rating</i>
		informasi - Kepala sie pengembangan sistem informasi			
Jaringan nirkabel	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	Medium
Jaringan kabel	Kepala bagian PPTI	Layanan keluhan – Data Center – Bagian pengembangan jaringan- Kepala sie pengembangan jaringan	Dokumen Service Portofolio	minimal 1 kali setiap bulannya	Low