

BAB IV

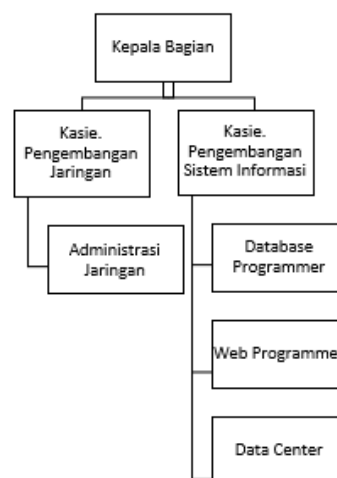
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV akan membahas hasil analisis dalam pembuatan prosedur pengelolaan permintaan kebutuhan pengguna terhadap layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya. Hasil yang didapat dari masing – masing metode dari tahapan pengumpulan data dan penggalian informasi, identifikasi kebutuhan dokumentasi 5 PBA, 13 UP, pembuatan mekanisme pengelolaan permintaan berupa 1 kebijakan, serta pembuatan 2 dokumen standard dan 2 dokumen Intitut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya prosedur untuk: 1) kegiatan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, 2) Aktivitas pembuatan penawaran layanan yang berbeda.

4.1 Tahap Awal

4.1.1 Wawancara

Wawancara dilakukan langsung dengan beberapa personil dari PPTI, yaitu kepala bagian PPTI, kepala sie jaringan PPTI, dan kepala sie pengembangan sistem informasi PPTI. Hasil yang didapatkan berupa struktur organisasi PPTI, pada gambar 4.1.



Gambar 4. 1 Struktur organisasi PPTI

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa PPTI merupakan salah satu unit kerja yang berfungsi menjamin berlangsungnya semua kegiatan operasional yang memanfaatkan perangkat TI serta menerapkan teknologi baru.

Adapun visi misi Stikom Surabaya yang didukung oleh PPTI yaitu menciptakan *corporate* yang sehat dan produktif, menghasilkan pengembangan dan karyawan inovatif sesuai dengan bidang kajian dan kompetensi, dan meningkatkan kualifikasi dan kompetensi sumber daya manusia.

PPTI terdiri atas dua *sie* yaitu *sie* pengembangan jaringan dan *sie* pengembangan sistem informasi, dimana *sie* pengembangan jaringan bertanggung jawab terhadap ketersediaan jaringan untuk seluruh sivitas dan *sie* pengembangan sistem informasi bertanggung jawab terhadap penyediaan sistem informasi.

4.1.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan setelah mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh PPTI, studi literatur berfungsi untuk mendukung tahap pengembangan hingga tahap akhir. Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan materi lebih mendalam mengenai hal yang berhubungan dengan solusi, yaitu: (1) *Framework ITIL v3*, (2) *IT Service Management*, (3) *ITIL Service Strategy*, (4) *Strategi Management for IT Services*, (5) *IT Service Portfolio*, (6) *Demand Management*, dengan cara mencari dokumen pendukung seperti halnya dokumen penelitian, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan kasus yang dihadapi.

4.1.3 Observasi

Selain wawancara, juga dilakukan observasi untuk mendukung penelitian. Pada proses observasi pada bagian PPTI, akan dilakukan proses identifikasi, analisis serta melakukan *Forum Group Discussion* proses bisnis dan layanan TI

pada bagian PPTI. Tujuan dilakukannya observasi untuk mengetahui bagaimana jalannya proses bisnis secara nyata bukan hanya berdasarkan rancangannya. Observasi tidak hanya dilakukan untuk mengetahui proses bisnis, namun juga mengetahui bagaimana kondisi saat ini PPTI menyediakan layanan yang ditawarkan. Berikut hasil dari proses observasi ini meliputi Visi, Misi, dan Tujuan dari PPTI yang dapat dilihat pada Tabel 4.1

Tabel 4. 1 Visi, Misi, dan Tujuan PPTI

Visi, Misi, dan Tujuan
<p>Visi:</p> <p>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.</p>
<p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi. 4. Menyediakan sumber daya dengan kapasitas dan kemampuan yang profesional mendukung teknologi komputasi hijau.
<p>Tujuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

4.2 Tahap Pengembangan

4.2.1 Identifikasi Sumber informasi dan Prediksi Permintaan

Pengumpulan data dan penggalian informasi dengan melakukan tahapan wawancara, obeservasi, dan studi literatur terhadap dokumen pendukung proses bisnis pada bagian PPTI Stikom Surabaya. Dalam tahap ini meghasilkan beberapa *output* berupa data PPTI yaitu;

1. Proses bisnis PPTI dapat dilihat pada Tabel 4.2,

Tabel 4. 2 Proses Bisnis PPTI

Proses Bisnis Utama	Proses bisnis pendukung
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyedia layanan STI (Internet, sicyca, dll) 2. Pengembang Sistem Informasi dalam Stikom Surabaya 3. Pengelola Data center 	Penanganan keluhan

2. Daftar layanan TI dapat dilihat pada lampiran 2. Daftar layanan tersebut meliputi data layanan TI yang sudah tidak digunakan dan data layanan TI yang sedang digunakan, dan daftar layanan TI tersebut dibagi menjadi dua kategori yaitu; aplikasi sistem informasi dan aplikasi jaringan.

Struktur yang ada pada PPTI terdiri atas dua pembagian kerja yaitu pengembangan jaringan dan pengembangan sistem informasi. Sie pengembangan jaringan bertanggung jawab terhadap ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi seluruh sivitas akademik, dan Sie pengembangan sistem informasi bertanggung jawab terhadap penyediaan sistem informasi yang diberikan

bagi seluruh sivitas akademik. Struktur organisasi bagian PPTI dapat dilihat pada gambar 4.1 yang tertera pada sub bab 4.1.1 Wawancara.

Layanan teknologi informasi dan komunikasi yang ada pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya saat ini telah berjalan sesuai fungsi bisnis organisasi. Kebutuhan pemanfaat layanan TI (Aplikasi) untuk kebutuhan kepentingan dalam proses pembelajaran dan pengelolah informasi terus mengalami peningkatan. Layanan TI ini disediakan untuk mengakomodasi kebutuhan kegiatan manajerial, non-manajerial, dan operasional pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pada penelitian ini lebih berfokus pada kebutuhan layanan manajerial, yaitu layanan TI akademik yang terdiri dari SICYCA, Stikomapps, Brilian, *Wifi*, dan *Wired* yang mana akan dilakukan identifikasi dan analisis untuk dokumentasi PBA dan UP.

Data selanjutnya adalah kebijakan yang berlaku di PPTI, yaitu kebijakan dalam penggunaan internet. Kebijakan tersebut berpengaruh terhadap pengelolaan masalah layanan TI. Setiap kebijakan memiliki tujuan, ukuran, ruang lingkup, peran dan tanggung jawab, serta proses bisnis terkait yang berbeda.

Ruang lingkup dalam proses bisnis, daftar layanan TI yang ada akan menjadi materi untuk melakukan analisis PBA dan UP dalam menentukan prosedur yang akan dibuat. Selain itu proses pembuatan prosedur juga akan disesuaikan dengan kebijakan PPTI yang berisi tentang memberikan layanan TI, pengembangan Layanan TI, dan Pengelolaan Layanan TI.

4.2.2 Pembuatan Dokumen Pola Aktivitas Bisnis (PBA)

Tahapan pembuatan dokumen PBA dilakukan sesuai dengan fungsi layanan TI yang disediakan oleh PPTI terhadap kebutuhan pengguna dan mengacu pada

standar ITIL V3 – *Service Strategy*, khususnya *Demand Management*. Detil PBA yang akan dibuat berdasarkan layanan TI tertera dalam Tabel 4.3. Layanan yang terdapat pada tabel tersebut menjadi prioritas pada proses *Demand Management*, karena layanan TI tersebut sering digunakan, dibutuhkan, dan mencakup semua aspek kegiatan kampus. Pada bab ini akan dibahas langkah – langkah dalam melakukan pendokumentasian dan pembuatan PBA.

Tabel 4. 3 Layanan TI Yang Diprioritaskan

NO	Layanan TI	Pengguna
1	SICYCA	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.
2	Stikom Apps	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.
3	Brilliant	Mahasiswa, Dosen.
4	Wifi	Mahasiswa, Dosen, Karyawan
5	Wired	Dosen, Karyawan.

Layanan tersebut di prioritaskan dalam proses perencanaan *demand management* di karenakan lima layanan TI tersebut merupakan layanan yang sering digunakan oleh sivitas Stikom Surabaya, dan layanan TI tersebut mencakup semua aspek kegiatan akademik dan operasional Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya

A. Tahapan Pembuatan Dokumen PBA

Pada tahap ini dilakukan identifikasi dan dokumentasi serta melakukan kontrol terhadap perubahan kegiatan bisnis pada layanan TI yang ada. Dalam pembuatan PBA ini membutuhkan dokumen pendukung berupa dokumen *service catalogue* yang didapat dari perencanaan *service portofolio management*. Berikut parameter yang digunakan dalam menentukan/ pendokumentasian pada PBA:

A1. Klasifikasi :

Digunakan untuk menentukan jenis layanan TI terhadap kebutuhan pengguna. *Demand management* menggunakan dokumen *service portfolio managemet* sebagai data pendukung proses klasifikasi layanan TI berdasarkan nama, jenis, pengguna, dan fungsi pada layanan TI. Berikut hasil dari klasifikasi yang menjadi fokus utama pada perencanaan *demand management* dapat dilihat pada Table 4.4.

Tabel 4. 4 Layanan TI Pada PPTI

NO	Layanan TI	Jenis Layanan TI	Pengguna	Fungsi Pada Layanan TI
1	SICYCA	Sistem Informasi	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIIS Lama 2. <i>Dashboard</i> 3. Menu Akademik 4. Keuangan 5. Perpustakaan 6. <i>E – Resource</i> 7. Menu PPTA 8. Komunitas 9. <i>Feedback</i>
2	Stikom Apps	Sistem Informasi	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agenda 2. <i>Email</i> 3. Kalender 4. <i>Drive</i> 5. <i>Site</i> 6. Google+
3	Brilliant	Sistem Informasi	Mahasiswa, Dosen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Information 2. <i>Course</i> 3. <i>Forum</i> 4. <i>Assignment</i> 5. <i>Announcement</i>

NO	Layanan TI	Jenis Layanan TI	Pengguna	Fungsi Pada Layanan TI
				6. <i>Score List</i> 7. <i>Lecture Minutes</i> 8. <i>Synchronous</i> 9. <i>Learning</i> 10. <i>Anti Plagiarism</i>
4	<i>Wifi</i>	Jaringan	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.	1. Akses jaringan internet
5	<i>Wired</i>	Jaringan	Mahasiswa, Dosen, Karyawan.	1. Akses jaringan internet 2. Akses jaringan lokal

A2. Atribut

Beberapa atribut yang digunakan dalam pembuatan PBA adalah frekuensi, volume dan durasi. Atribut yang dimaksudkan adalah aktivitas pengguna dalam mengakses layanan TI yang telah disediakan. Data atribut frekuensi, volume, dan durasi di dapat dari perhitungan jumlah pengguna layanan TI berdasarkan data jumlah mahasiswa, dosen, karyawan lima tahun kebelakang yang dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4. 5 Data Pengguna Berdasarkan Sivitas Stikom

Mahasiswa	Dosen	Karyawan
1.518	68	149
Jumlah sivitas :		1.735 Sivitas

Pada Tabel 4.6 diditilkan lagi data sivitas yang merupakan pengguna layanan TI yang telah disepakati, meliputi jumlah mahasiswa, dosen, dan karyawan yang menggunakan layanan TI yang ada pada PPTI.

Tabel 4. 6 Rincian Data Pengguna Berdasarkan Sivitas Stikom

Nama Layanan	Mahasiswa	Dosen	Karyawan	Total Sivitas
Sicyca	1334	68	149	1551
Brilian	1334	68	-	1402
Stikom Apps	1334	68	149	1551
Wifi	1518	68	149	1735
Wired	-	68	149	217

Hasil dari proses atribut dapat dilihat pada Tabel 4.7 dan berikut pembahasan prosesnya:

1. Frekuensi berdasarkan seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi pada tiap satu harinya, didapat dengan menggunakan rumus perhitungan sederhana, yaitu: **$Jumlah\ Sivitas \times 2 = N\ Frekuensi$** . Data masukan dapat dilihat pada Tabel 4.6 dan nominal angka dua didapat dari asumsi rata – rata tiap sivitas mengakses layanan SICYCA, Stikomapps, dan Brilian pada satu hari. Perhitungan tersebut hanya dilakukan pada SICYCA, Stikomapps, dan Brilian. Untuk *wifi* dan *wired* berdasarkan asumsi pemakai tiap harinya adalah semua pengguna berdasarkan keterangan rincian data sivitas Stikom Surabaya.
2. Volume berdasarkan jumlah aktivitas layanan TI pada suatu waktu (7 hari), di dapat dari rumus perhitungan sederhana yaitu: **$N\ Frekuensi \times 7\ hari = N\ Pengguna/7Hari$** . **$N\ Frekuensi$** didapat dari hasil perhitungan sebelumnya, dan perhitungan tersebut hanya dilakukan pada SICYCA, Stikomapps, dan Brilian. Untuk *wifi* dan *wired* berdasarkan asumsi pemakai tiap harinya adalah semua pengguna berdasarkan keterangan rincian data sivitas Stikom Surabaya.

3. Durasi yang di maksudkan adalah berapa jam pengguna dapat mengakses layanan TI yang telah disediakan oleh PPTI. Data yang dihasilkan berdasarkan hasil diskusi dengan bagian PPTI.

Tabel 4. 7 Data Atribut

No	Nama Layanan TI	Frekuensi (Hari)	Volume (7 Hari)	Durasi (Jam)
1	SICYCA	3.102/ hari	21.714/ 7 hari	24/7 jam
2	Stikom Apps	3.102/ hari	21.714/ 7 hari	24/7 jam
3	Brilliant	2.804/ hari	19.628/ 7 hari	24/7 jam
4	Wifi	1.735/ hari	1.735 / 6 hari	13/5 jam
5	Wired	217/ hari	217/ 5 hari	9/5 jam

A3. Indikator Kebutuhan

Pada tahapan ini melakukan diskusi dengan bagian PPTI dan analisis layanan TI untuk mendapatkan data indikator kebutuhan yang meliputi; (1) Kinerja berdasarkan ukuran pencapaian oleh sistem, pengguna pada layanan TI. (2)Keamanan dan privasi berdasarkan informasi, pengguna, layanan TI. (3) Ketersediaan berdasarkan persentase akses layanan TI (*Up Time*). Berikut hasil dari *forum group discussion* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4. 8 Indikator Kebutuhan

Layanan TI SICYCA	
Kinerja/ Performa	
Sistem	<i>Load time</i> < 1,2 detik
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.

Keamanan dan Privasi	
Informasi	Menggunakan protokol HTTPS, didalamnya terdapat teknologi <i>secure socket layers</i> (SSL) yang memungkinkan untuk melakukan enkripsi terhadap data yang akan ditransmisikan antara <i>client</i> dan <i>server</i> . Dengan adanya SSL mengirim informasi penting seperti <i>login</i> pada SICYCA dapat dilakukan dengan aman.
Layanan TI	Dalam layanan SICYCA terdapat sistem <i>login</i> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan informasi data pengguna.
Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang berbeda untuk mengakses layanan TI yang ada.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	1) Informasi yang dibutuhkan telah tersedia, ketersediaan layanan yang di berikan harus memenuhi durasi 24 jam dalam seminggu. 2) <i>Up time</i> 99.99%
Layanan TI Stikomapps	
Kinerja/ Performa	
Sistem	<i>Load time</i> < 1,5 detik
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.
Keamanan dan Privasi	
Informasi	Menggunakan protokol HTTPS, didalamnya terdapat teknologi <i>secure socket layers</i> (SSL) yang memungkinkan untuk melakukan enkripsi

	terhadap data yang akan ditransmisikan antara <i>client</i> dan <i>server</i> . Dengan adanya SSL mengirim informasi penting seperti <i>login</i> pada Stikomapps dapat dilakukan dengan aman.
Layanan TI	Dalam akses layanan Stikomapps terdapat sistem <i>login</i> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan data pengguna.
Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang berbeda untuk mengakses layanan TI yang ada.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang dibutuhkan telah tersedia, ketersediaan layanan yang di berikan harus memenuhi durasi 24 jam dalam seminggu. 2) <i>Up time</i> 99.99%
Layanan TI Brilian	
Kinerja/ Performa	
Sistem	<i>Load time</i> < 3 detik
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.
Keamanan dan Privasi	
Informasi	Menggunakan protokol HTTPS, didalamnya terdapat teknologi <i>secure socket layers</i> (SSL) yang memungkinkan untuk melakukan enkripsi terhadap data yang akan ditransmisikan antara <i>client</i> dan <i>server</i> . Dengan adanya SSL mengirim informasi penting seperti <i>login</i> pada Stikomapps untuk mengakses brilian dapat dilakukan dengan aman.

Layanan TI	Dalam akses layanan Brilian terdapat sistem <i>login</i> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> pada Stikomapps yang berfungsi sebagai portal untuk mengakses layanan Brilian dan menjaga kerahasiaan data pengguna.
Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang berbeda untuk mengakses layanan TI yang ada.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	1) Informasi yang dibutuhkan telah tersedia, ketersediaan layanan yang di berikan harus memenuhi durasi 24 jam dalam seminggu. 2) <i>Up time</i> 99.99%
Layanan TI <i>Wifi</i>	
Kinerja/ Performa	
Sistem	Waktu tunggu akses ≤ 10 detik dan kuota bandwidth 100kbbs pada situs yang mendapat prioritas.
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.
Keamanan dan Privasi	
Informasi	-
Layanan TI	Sebelum <i>connect</i> ke jaringan <i>wifi</i> , diharuskan untuk mendaftarkan <i>MAC address</i> (Daftarapp). Menggunakan <i>user</i> dan <i>password</i> yang dimiliki oleh tiap pengguna. Untuk memantau penggunaan layanan <i>wifi</i> .

Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang berbeda untuk mengakses layanan TI yang ada.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	1) Ketersediaan layanan yang di berikan harus memenuhi durasi 13 jam dalam sehari selama 5 hari. 2) <i>Up time</i> 95,89%
Layanan TI <i>Wired</i>	
Kinerja/ Performa	
Sistem	Waktu tunggu akses ≤ 10 detik dan kuota bandwidth 100kbbs pada situs yang mendapat prioritas.
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.
Keamanan dan Privasi	
Informasi	-
Layanan TI	Ketika melakukan <i>connect</i> pada LAN atau <i>wired</i> , pengguna diharuskan melakukan setting IP yang mengarah pada DNS, dan <i>Gateway</i> ke <i>server</i> yang telah disediakan oleh PPTI.
Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan IP yang berbeda untuk mengakses layanan <i>wired</i> tersebut.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	1) Akses <i>wired</i> atau kabel LAN telah tersedia, dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun di tempat yang telah disepakati. 2) Ketersediaan layanan yang di berikan harus memenuhi durasi 9 jam dalam sehari selama 5 hari.

	3) <i>Up time</i> 95,89%
--	--------------------------

A4. Kebutuhan aset layanan

Pada tahap *Service Asset Requirement* (kebutuhan aset layanan) telah dilakukan analisis pada bagian PPTI terhadap kebutuhan aset layanan berdasarkan layanan TI yang diprioritaskan, frekuensi akses, volume berdasarkan intensitas pengguna dalam satu waktu, durasi akses layanan TI, dan indikator kebutuhan (kinerja, keamanan dan privasi, serta ketersediaan). Maka dalam tahap ini didalamnya terdapat hasil analisis sumber daya yang harus digunakan, kapan dan berapa banyak masing-masing sumber daya dibutuhkan. Berikut hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4. 9 Kebutuhan Asset Layanan

Layanan TI SICYCA	
Kebutuhan sumber daya	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet berupa <i>wifi</i> atau nirkabel 2) <i>Server</i> 3) <i>Domain</i> 4) <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) Menggunakan satu <i>server</i> yang didedikasikan khusus untuk SICYCA 3) SICYCA membutuhkan satu <i>domain</i>. 4) SICYCA membutuhkan satu <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan : 6 orang

<p>Kapan sumber daya tersebut digunakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Server</i> : <i>server</i> bertanggung jawab melayani permintaan komputer <i>client</i> dan menyediakan <i>resource</i> untuk perangkat yang mengakses layanan TI tersebut. Selain itu <i>server</i> juga menyediakan fitur keamanan komputer, dengan menggunakan <i>firewall</i> atau <i>anti malware</i>. 3) <i>Domain</i> : untuk mempermudah pengguna mengakses alamat atau situs SICYCA, serta mempermudah mengingat alamat situs SICYCA dari pada harus menggunakan kombinasi angka atau yang biasa disebut alamat IP. 4) <i>Cloud</i> : merupakan media penyimpanan data secara <i>on line</i> yang digunakan untuk kebutuhan <i>back up</i> data penting. 5) Listrik : Listrik sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya. 6) Pegawai atau karyawan : membutuhkan tiga SDM untuk melakukan <i>maintain</i> dan pengembangan aplikasi atau layanan TI yang ada, serta membutuhkan tiga SDM untuk melakukan pemeliharaan terhadap <i>resource</i> yang di butuhkan oleh layanan TI tersebut.
Layanan TI Stikomapps	
<p>Kebutuhan sumber daya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet berupa <i>wifi</i> atau nirkabel 2) <i>Server</i> 3) <i>Domain</i> 4) <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan

<p>Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) Menggunakan satu <i>server</i> yang didedikasikan khusus untuk SICYCA 3) SICYCA membutuhkan satu <i>domain</i>. 4) SICYCA membutuhkan satu <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan : 6 orang
<p>Kapan sumber daya tersebut digunakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Server</i> : <i>server</i> bertanggung jawab melayani permintaan komputer <i>client</i> dan menyediakan <i>resource</i> untuk perangkat yang mengakses layanan TI tersebut. Selain itu <i>server</i> juga menyediakan fitur keamanan komputer, dengan menggunakan <i>firewall</i> atau <i>anti malware</i>. 3) <i>Domain</i> : untuk mempermudah pengguna mengakses alamat atau situs SICYCA, serta mempermudah mengingat alamat situs SICYCA dari pada harus menggunakan kombinasi angka atau yang biasa disebut alamat IP. 4) <i>Cloud</i> : merupakan media penyimpanan data secara <i>on line</i> yang digunakan untuk kebutuhan <i>back up</i> data penting. 5) Listrik : Listrik sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya. 6) Pegawai atau karyawan : membutuhkan tiga SDM untuk melakukan <i>maintain</i> dan pengembangan aplikasi atau layanan TI yang ada, serta membutuhkan tiga SDM untuk melakukan pemeliharaan terhadap <i>resource</i> yang di butuhkan oleh layanan TI tersebut.

Layanan TI Brilian	
Kebutuhan sumber daya	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet berupa <i>wifi</i> atau nirkabel 2) <i>Server</i> 3) <i>Domain</i> 4) <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) Menggunakan satu <i>server</i> yang didedikasikan khusus untuk SICYCA 3) SICYCA membutuhkan satu <i>domain</i>. 4) SICYCA membutuhkan satu <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan : 6 orang
Kapan sumber daya tersebut digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Server</i> : <i>server</i> bertanggung jawab melayani permintaan komputer <i>client</i> dan menyediakan <i>resource</i> untuk perangkat yang mengakses layanan TI tersebut. Selain itu <i>server</i> juga menyediakan fitur keamanan komputer, dengan menggunakan <i>firewall</i> atau <i>anti malware</i>. 3) <i>Domain</i> : untuk mempermudah pengguna mengakses alamat atau situs SICYCA, serta mempermudah mengingat alamat situs SICYCA dari pada harus menggunakan kombinasi angka atau yang biasa disebut alamat <i>IP</i>. 4) <i>Cloud</i> : merupakan media penyimpanan data secara <i>on line</i> yang digunakan untuk kebutuhan <i>back up</i> data penting. 5) Listrik : Listrik sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya.

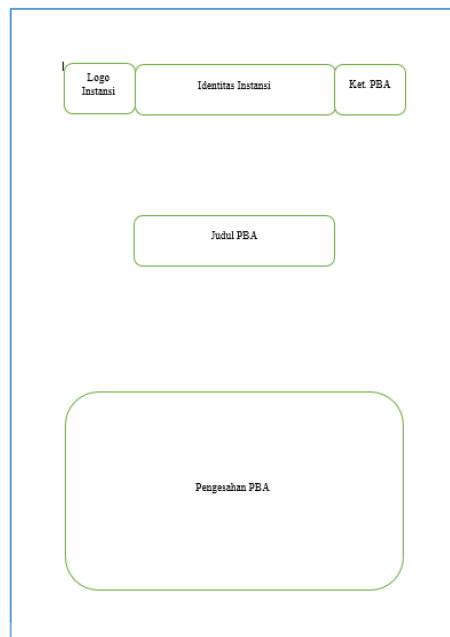
	6) Pegawai atau karyawan : membutuhkan tiga SDM untuk melakukan <i>maintain</i> dan pengembangan aplikasi atau layanan TI yang ada, serta membutuhkan tiga SDM untuk melakukan pemeliharaan terhadap <i>resource</i> yang di butuhkan oleh layanan TI tersebut.
Layanan TI Wifi	
Kebutuhan sumber daya	1) Jaringan internet 2) <i>Acces Point</i> 3) Listrik 4) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan	1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) <i>Acces Point</i> : 60 Unit 3) Listrik 4) Pegawai atau karyawan : 7 orang
Kapan sumber daya tersebut digunakan	1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Acces Point</i> : Digunakan sebagai pemancar jaringan <i>wifi</i> , engan access points (AP) clients <i>wireless</i> bisa dengan cepat dan berfungsi sebagai pengatur lalu lintas data, sehingga memungkinkan banyak <i>client</i> dapat saling terhubung melalui jaringan. 3) Pegawai atau karyawan : membutuhkan lima SDM untuk melakukan <i>install</i> dan <i>maintain acces point</i> agar kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cepat, serta membutuhkan 2 SDM untuk melakukan <i>setting acces point acces point</i> yang telah di <i>installl</i> .
Layanan TI Wired	
Kebutuhan sumber daya	1) Jaringan internet 2) <i>Switch</i>

	<ul style="list-style-type: none"> 3) Kabel 4) Listrik 5) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) <i>Switch</i> : 50 Unit 3) Kabel : 200 Meter (7 Box) 4) Listrik 5) Pegawai atau karyawan : 6 orang
Kapan sumber daya tersebut digunakan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Switch</i> : digunakan untuk memeberikan dan membagi <i>bandwith</i> jaringan intenet ke pengguna. 3) Kabel : kabel LAN RJ45 digunakan ketika pengguna membutuhkan intenet dnegan memasang kabel LAN pada PC/ laptop. 4) Listrik : Listrik sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoprasikan infrastruktur lainnya. 5) Pegawai atau karyawan : membutuhkan enam SDM untuk melakukan <i>install</i> dan <i>maintain acces point</i> agar kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan cepat.

B. Format Dokumentasi PBA

B1. Halaman Judul PBA

Setiap dokumen PBA yang dibuat memiliki format penulisan halaman yang sama, yaitu berisi tentang identitas instansi, keterangan PBA, judul PBA, dan pengesahan PBA.



Gambar 4. 2 Contoh format Judul PBA

Format ini dibuat berdasarkan referensi dari format SOP yang berasal dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar struktur PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur. Gambar 4.2 menjelaskan susunan dalam penulisan halaman judul PBA.

B2. Informasi Layanan TI yang Didokumentasikan

Pada tahapan ini akan dilakukan pengisian informasi layanan TI berdasarkan klasifikasi dan parameter yang telah disesuaikan dengan standar ITIL dalam pendokumentasian PBA seperti penjelasan pada point sebelumnya.

Isi dokumen tersebut meliputi 1) Nama layanan, 2) Deskripsi layanan, 3) Jenis layanan TI, 4) Kegunaan layanan TI, 5) Kebutuhan layanan TI, 6) Pengguna layanan TI, 7) Frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi), 8) Volume (*intensitas* layanan TI pada suatu waktu), 9) Durasi (Ketersediaan layanan), 10) Kinerja/ performa, 11) Keamanan dan privasi, 12) Ketersediaan, 13)

Kebutuhan sumber daya, 14) Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan, 15) Kapan sumber daya tersebut di gunakan. Isi dari masing – masing PBA disesuaikan dengan layanan TI yang bersangkutan. Gambar 4.3 menjelaskan tentang informasi pendokumentasian PBA pada PPTI Stikom Surabaya.

Form for Patterns of Business Activity	
Patterns of Business Activity Use Case	
Nama	
Deskripsi	
Parameter of Classification	
Fungsi	
Jenis layanan TI	
Kegunaan layanan TI	
Kebutuhan layanan TI	
Pengguna layanan TI	
Atribut	
Frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi)	
Volume (<i>intensity</i> layanan TI pada suatu waktu)	
Durasi (ketersediaan layanan TI)	
Kebutuhan	
Kinerja/ performa	
Kemanan dan privasi	
Ketersediaan (<i>Up Time</i>)	
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumberdaya	
Berapa banyak sumberdaya yang dibutuhkan	
Kapan sumberdaya tersebut digunakan	

Gambar 4. 3 *Form Patterns of Business Activity*

Bagian terpenting dalam pembuatan PBA ini terletak pada semua informasi dan parameter yang digunakan, dimana informasi yang ditulis harus sesuai dengan data asli/ realita pada suatu layanan TI. Dari tahapan pembuatan tersebut telah di hasilkan 5 dokumen PBA terkait layanan TI yang di prioritaskan, yaitu: 1) PBA SICYCA, 2) PBA STIKOMAPPS, 3) PBA BRILLIAN, 4) PBA *Wifi*, 5) PBA *Wired*.

C. Hasil Pembuatan Dokumen PBA

Berikut salah satu contoh dokumentasi PBA yang telah di dokumentasikan pada table 4.10, dan untuk dokumen PBA lainnya dapat dilihat pada buku *service portofolio* pada bagian *demand management*.

Tabel 4. 10 Pola Aktivitas Bisnis SICYCA

Form for Patterns of Business Activity	
Patterns of Business	
Nama	SICYCA
Deskripsi	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Campus) merupakan aplikasi berbasis <i>web</i> untuk memberikan informasi kepada tiap sivitas (Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya seputar kehidupan kampus, baik perkuliahan, perpustakaan, keuangan, dan lain- lain.
Parameter of Classification	
Fungsi	
Jenis layanan TI	Layanan TI untuk kegiatan Akademik dan Operasional.
Kegunaan layanan TI	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.
Kebutuhan layanan TI	Dalam layanan TI ini terdapat fungsi – fungsi yang dibutuhkan layanan TI sesuai kebutuhan pengguna. Yaitu : SIIS Lama. Dashboard. Menu Akademik. Menu Keuangan. Menu Perpustakaan. E – Resource. Menu PPTA.

	Menu Komunitas. Email. Feedback. Menu Pilihan yang umum dan sering dikunjungi.
Pengguna layanan TI	Mahasiswa aktif, dosen, dan karyawan Stkom Surabaya
Atribut	
Frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi)	3.102 aktivitas penggunaan layanan tiap harinya
Volume (<i>intensitas</i> layanan TI pada suatu waktu)	21.714 aktivitas penggunaan layanan pada satu waktu, tiap minggu.
Durasi (ketersediaan layanan TI)	24/7
Kebutuhan	
Kinerja/ Performa	
Sistem	<i>Load time</i> < 1,2 detik
Pengguna	Kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap layanan TI. Dengan indikator tingkat kepuasan mencapai <i>score</i> 80.
Proses Bisnis	Kesesuaian layanan TI dengan kebutuhan pengguna.
Layanan TI	Waktu respon layanan TI dan fungsinya terhadap aktivitas pengguna.
Keamanan dan Privasi	
Informasi	Menggunakan protokol HTTPS, didalamnya terdapat teknologi <i>secure socket layers</i> (SSL) yang memungkinkan untuk melakukan enkripsi terhadap data yang akan ditransmisikan antara <i>client</i> dan <i>server</i> . Dengan adanya SSL mengirim informasi

	penting seperti <i>login</i> pada SICYCA dapat dilakukan dengan aman.
Layanan TI	Dalam layanan SICYCA terdapat sistem <i>login</i> dengan menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan informasi data pengguna.
Pengguna	Tiap pengguna memiliki serta diberikan <i>username</i> dan <i>password</i> yang berbeda untuk mengakses layanan TI yang ada.
Ketersediaan (<i>Up time</i>)	
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang dibutuhkan telah tersedia, ketersediaan layanan yang diberikan harus memenuhi durasi 24 jam dalam seminggu. 2) <i>Up time</i> 99.99%
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumber daya	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet berupa <i>wifi</i> atau nirkabel 2) <i>Server</i> 3) <i>Domain</i> 4) <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumber daya yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) Menggunakan satu <i>server</i> yang didedikasikan khusus untuk SICYCA 3) SICYCA membutuhkan satu <i>domain</i>. 4) SICYCA membutuhkan satu <i>Cloud</i> 5) Listrik 6) Pegawai atau karyawan : 6 orang
Kapan sumber daya tersebut digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : digunakan ketika mengakses aplikasi. 2) <i>Server</i> : <i>server</i> bertanggung jawab melayani permintaan komputer client dan menyediakan

	<p><i>resource</i> untuk perangkat yang mengakses layanan TI tersebut. Selain itu <i>server</i> juga menyediakan fitur keamanan komputer, dengan menggunakan <i>firewall</i> atau <i>anti malware</i>.</p> <p>3) <i>Domain</i> : untuk mempermudah pengguna mengakses alamat atau situs SICYCA, serta mempermudah mengingat alamat situs SICYCA dari pada harus menggunakan kombinasi angka atau yang biasa disebut alamat <i>IP</i>.</p> <p>4) <i>Cloud</i> : merupakan media penyimpanan data secara <i>on line</i> yang digunakan untuk kebutuhan <i>back up</i> data penting.</p> <p>5) Listrik : Listrik sebagai sumber daya atau tenaga dalam mengoperasikan infrastruktur lainnya.</p> <p>6) Pegawai atau karyawan : membutuhkan tiga SDM untuk melakukan <i>maintain</i> dan pengembangan aplikasi atau layanan TI yang ada, serta membutuhkan tiga SDM untuk melakukan pemeliharaan terhadap <i>resource</i> yang di butuhkan oleh layanan TI tersebut.</p>
--	--

4.2.3 Profil Pengguna (User Profile)

Berdasarkan hasil analisis dan identifikasi diperoleh lima layanan TI paling utama dan sensitif pada proses bisnis pada PPTI yang paling sering di gunakan oleh pengguna, daftar layanan TI tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3. Tahapan pembuatan dokumen *User Profile* (UP) telah dilakukan *mapping* pengguna berdasarkan kebutuhan layanan TI yang ada dan telah disepakati, mengklasifikasikan peran serta tanggung jawab, kebutuhan, dan fitur pada layanan

TI yang telah disediakan. Hal tersebut mencakup jumlah pengguna dan layanan TI terkait. Berikut tahapan yang telah dilakukan dan hasilnya:

A. Tahapan Pembuatan Dokumen UP

Berikut tahapan dalam melakukan *mapping* pengguna berdasarkan kebutuhan layanan TI yang ada dan telah disepakati, mengklasifikasikan peran serta tanggung jawab, kebutuhan pengguna, dan fitur pada layanan TI yang telah disediakan, serta jumlah pengguna tiap layanan TI. Untuk jumlah pengguna tiap layanan TI dapat dilihat pada Tabel 4.6.

A1. Peran dan Tanggung Jawab Pengguna

Pada tahapan ini telah dilakukan diskusi dengan bagian PPTI dan analisis layanan TI yang ada pada PBA untuk mendapatkan informasi peran dan tanggung jawab tiap pengguna terhadap layanan TI yang telah disepakati. Berikut hasil dari tahapan ini dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4. 11 Peran dan tanggung jawab

Pengguna	Peran dan Tanggung jawab
Mahasiswa	Mahasiswa menggunakan fasilitas layanan TI yang ada pada Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya dalam setiap kegiatan akademik dan administrasi yang ada pada kampus. Mahasiswa bertanggung jawab terhadap layanan TI dengan menggunakannya sesuai kebutuhan dan aturan yang diberlakukan, seperti tidak menyalahgunakan layanan TI tersebut dan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan <i>usernamae</i> dan <i>password</i> yang dimilikinya.
Dosen	Dosen menggunakan fasilitas layanan TI yang ada pada Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya dalam setiap kegiatan akademik dan administrasi yang ada pada kampus. Dosen bertanggung jawab terhadap

Pegguna	Peran dan Tanggung jawab
	layanan TI dengan menggunakannya sesuai kebutuhan dan aturan yang diberlakukan, seperti tidak menyalahgunakan layanan TI tersebut dan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan <i>usernamae</i> dan <i>password</i> yang dimilikinya.
Karyawan	Karyawan menggunakan fasilitas layanan TI yang ada pada Institut Bisnis Infomatika Stikom Surabaya dalam setiap kegiatan operasional dan administrasi yang ada pada kampus. Karyawan bertanggung jawab terhadap layanan TI dengan menggunakannya sesuai kebutuhan dan aturan yang diberlakukan, seperti tidak menyalahgunakan layanan TI tersebut dan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan <i>usernamae</i> dan <i>password</i> yang dimilikinya.

A2. Kebutuhan Pegguna

Pada tahapan ini telah dilakukan diskusi dengan bagian PPTI terhadap kebutuhan pegguna pada layanan TI yang bersangkutan. Berikut hasil dari tahapan ini dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Kebutuhan Pegguna

Pegguna	Kebutuhan
Mahasiswa	Mahasiswa membutuhkan layanan TI yang dapat memberikan informasi seputar kegiatan akademik dan kampus. Dalam menunjang kegiatan pembelajaran mahasiswa juga membutuhkan layanan TI edukasi untuk memudahkan kegiatan proses belajar yang langsung mengarah pada matakuliah yang bersangkutan. Untuk mengakses informasi tersebut mahasiswa tentunya membutuhkan koneksi internet yang memadai.

Pengguna	Kebutuhan
Dosen	Dosen membutuhkan layanan TI yang dapat memberikan informasi seputar kegiatan akademik dan kampus. Dalam menunjang kegiatan proses belajar mengajar juga membutuhkan layanan TI edukasi untuk memudahkan kegiatan proses belajar yang langsung mengarah pada matakuliah yang bersangkutan, serta memberikan kemudahan dalam menyampaikan materi bahan ajar, pengumuman, latihan soal, dll. Untuk mengakses informasi tersebut Dosen tentunya membutuhkan koneksi internet yang memadai.
Karyawan	Karyawan membutuhkan layanan TI yang dapat memberikan informasi seputar kegiatan operasional dan kampus. Layanan TI yang dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi kegiatan kampus dan operasional, serta adanya interaksi yang lebih baik dan efektif antara karyawan dan instansi dengan fitur/ fungsi yang telah di sesuaikan. Untuk mengakses informasi tersebut Dosen tentunya membutuhkan koneksi internet yang memadai.

A3. Fitur Layanan TI

Pada tahapan ini telah dilakukan analisa dengan bagian PPTI untuk menghasilkan informasi apa saja fitur yang terdapat pada setiap layanan TI yang ada dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada Tabel 4.12 (berfokus pada daftar layanan TI yang prioritaskan, dapat dilihat pada Tabel 4.3). Berikut hasil analisa fitur layanan TI dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Fitur Layanan TI

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
Mahasiswa	1. SICYCA Aplikasi berbasis <i>web</i> untuk memberikan informasi kepada mahasiswa Stikom Surabaya seputar kehidupan

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>kampus, baik itu perkuliahan, perpustakaan, keuangan, dan lain-lain. Berikut merupakan fitur sicyca:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Dashboard</i>. Fitur ini 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 download. b. <i>Akademik</i>. Fitur ini 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. c. <i>Keuangan</i>. Fitur ini berfungsi untuk sebagai informasi kepada mahasiswa berupa info keuangan. Adapun tampilan sub keuangan seperti SPP, SP(sumbangan pembangunan), Sema, dan Denda Pelanggaran. d. <i>Perpustakaan</i>. Fitur ini berfungsi untuk menampilkan halaman berupa pepustakaan dalam bentuk info perpustakaan, peminjaman buku, rata-rata kunjungan, dan rata-rata peminjaman. e. <i>E-Resource</i>. Fitur ini berfungsi untuk Memuat file yang berupa dokumen dokumen penting berjenis video, jurnal, dan audio. f. <i>PPTA</i>. Fitur ini berfungsi sebagai acuan untuk melihat perkembangan Tugas Akhir mahasiswa yang telah mendaftarkan Tugas Akhirnya.

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p data-bbox="614 306 1361 450">g. Komunitas. Fitur ini berfungsi untuk menampilkan pencarian mahasiswa atau staff yang ada di Stikom Surabaya.</p> <p data-bbox="592 472 799 506">2. Stikomapps</p> <p data-bbox="603 526 1361 669">Sebuah layanan aplikasi <i>web</i> portal untuk mengakses aplikasi keseluruhan yang ada dalam <i>domain</i> stikom.edu, beberapa aplikasi tersebut, yaitu:</p> <p data-bbox="614 689 1361 891">a. <i>Google Drive</i>. Memberikan kemudahan pengguna dalam berbagi dokumen, video, gambar slide ataupun slides yang dimiliki dengan semua orang yang diberi izin akses dengan menggunakan berbagai jenis <i>gadget</i>.</p> <p data-bbox="614 911 1361 1113">b. <i>G-Mail</i>. Befungsi untuk memberikan informasi pada orang lain dengan memberikan pesan, selain itu lewat G-Email mahasiswa juga dapat melakukan chatting bahkan video chat.</p> <p data-bbox="614 1133 1361 1391">c. <i>Hangout</i>. Dengan <i>Hangout</i>, mahasiswa dapat melakukan percakapan bahkan <i>screen sharing</i> atau menampilkan informasi yang ada pada desktop kepada orang lain yang bersangkutan untuk memudahkan berbagi pengetahuan.</p> <p data-bbox="614 1411 1361 1554">d. <i>Calendar</i>. Memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam membagi dan mengelolah jadwal atau aktivitas dalam perkuliahan.</p> <p data-bbox="614 1574 1361 1832">e. <i>Site</i>. Dengan aplikasi ini mahasiswa dapat mengakses site dosen masing – masing sesuai jadwal perkuliahan yang terdapat si sicyca (akses site dosen dapat dilakukan oleh mahasiswa dengan melalui jadwal perkuliahan masing - masing).</p> <p data-bbox="592 1852 735 1886">3. Brilian</p>

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>Singkatan dari hybrid learning Stikom Surabaya. Adalah sebuah aplikasi berbasis <i>web</i> untuk mendukung pembelajaran mahasiswa. Brilian memiliki beberapa fitur yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Information</i>. Dalam menu ini brisikan berberapa informasi, seperti : kehadiran dosen, jadwal dosen hari ini, mekanisme pengumpulan tugas, memberikan tugas, dan pengumuman lainnya. b. <i>Course (Mata Kuliah)</i>. Adapun sub menu yang terdapat pada menu ini, yaitu : <i>Lessons Plan/</i> Rencana pembelajaran dari matakuliah tersebut, <i>Course Materials/</i> Materi Matakuliah, <i>References/</i> refrensi yang berhubungan denga mata kuliah yang bersangkutan. c. <i>Forum</i>. Merupakan menu yang <i>group</i> sesuai dengan konten yang dipilih. Menu <i>Forum</i> ini digunakan untuk melakukan diskusi antar mahasiswa dan dosen seputar mata kuliah bersangkutan ataupun topik – topik bahasan lainnya. d. <i>Assignment</i>. Didalam menu ini terdapat beberapa sub menu, yaitu : 1) <i>Quiz/</i> kuis, mahaiswa dapat mendownload <i>file/</i> atau dokumen kuis yang telah di <i>upload</i> oleh dosen. 2) <i>Course Assignment/</i> Tugas Matakuliah, pada menu ini mahasiswa dapat mendownload <i>file/</i> dokumen tugas yang telah di <i>upload</i> oleh dosen. 3) Upload Jawaban, pada fungsi ini mahasiswa dapat melakuka <i>upload</i> jawaban dengan cara memilihih file yang akan di <i>upload</i>. 4) Link Feedback, pada menu ini mahaiswa dapat melihat dan medownload <i>feedback</i>(Koreksi dan hal yang perlu di revisi) dari dosen.

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>e. <i>Announcement</i>. Fungsi ini, memberikan informasi seputar matakuliah tersebut yang di sampaikan oleh dosen yang bersangkutan.</p> <p>f. <i>Score List</i>. Fungsi ini bertujuan untuk memberi informasi Daftar Nilai mahasiswa terkait mata kuliah yang bersangkutan.</p> <p>g. <i>Synchronous learning</i>. Pada menu ini memungkinkan aktivitas perkuliahan jarak jauh dengan menggunakan <i>web cam</i>, dengan bantuan aplikasi dari <i>google hangouts</i>.</p> <p>h. <i>Anti plagiarism</i>. Pada menu ini, mahasiswa dapat mengulas dokumen tugas, makalah, atau <i>paper</i> dengan cara meng <i>upload</i> dokumen tersebut pada aplikasi yang sudah disediakan (<i>turnitrin</i>).</p> <p>4. <i>Wifi</i> Memberikan kemudahan dalam mendapatkan akses koneksi internet dengan mengakses <i>access point</i> yang telah disediakan, untuk menunjang pembelajaran dan perkuliahan. Adapun fiturnya, yaitu:</p> <p>a. <i>Access Point/ Hot Spot STIKOMNet</i>. Dengan adanya <i>Access Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, mahasiswa dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukan <i>password</i>.</p> <p>b. <i>Access Point/ Hot Spot SNAILAp</i>. Dengan adanya <i>Access Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, mahasiswa dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukan <i>password</i>.</p>
Dosen	1. SICYCA

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>Aplikasi berbasis <i>web</i> untuk memberikan informasi kepada dosen Stikom Surabaya seputar kegiatan akademik dan administrasi pada kampus, baik itu jadwal mengajar, perpustakaan, keuangan, dan lain-lain. Berikut merupakan fitur sicyca:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Home</i> b. PPTI c. <i>E-Mail</i> d. <i>Personal</i>. Pada menu ini terdapat beberapa sub menu, yaitu : Pinjaman koleksi perpus, surat keputusan, rencana kerja, upload matei kuliah, upload test online, mahasiswa wali, bimbingan TA, Kolega junior, kelas binaan, kelas SP, eKelas. e. Pendidikan. Terdapat sub menu pada menu ini, yaitu : kurikulum, calendar, materi kuliah, tets online. f. Perpustakaan. Ada beberapa sub menu pada menu ini, yaitu : pencarian, terbaru, e-book. g. Komunitas. Adapun sub menu yang terdapat pada menu ini, yaitu : pencarian, mailing list, ulang tahun. h. Pelayanan Umum. Terdapat beberapa sub menu pada menu ini, yaitu : list absensi, rekap absensi, aturan kepegawaian, peminjaman mobil, kebersihan. i. <i>Download Center</i> j. Pusat data
	<p>2. Stikomapps</p> <p>Sebuah layanan aplikasi <i>web</i> portal untuk mengakses aplikasi keseluruhan yang ada dalam <i>domain</i> stikom.edu, beberapa aplikasi tersebut, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Google drive</i>. Memberikan kemudahan pengguna dalam berbagi dokumen, video, gambar slide ataupun

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>slides yang dimiliki dengan semua orang yang diberi izin akses dengan menggunakan berbagai jenis <i>gadget</i>.</p> <p>b. <i>G-Mail</i>. Befungsi untuk memberikan informasi pada orang lain dengan memberikan pesan, selain itu lewat G-Email mahasiswa juga dapat melakukan chatting bahkan video chat.</p> <p>c. <i>Hangout</i>. Dengan <i>Hangout</i>, mahasiswa dapat melakukan percakapan bahkan <i>screen sharing</i> atau menampilkan informasi yang ada pada desktop kepada orang lain yang bersangkutan untuk memudahkan berbagi pengetahuan.</p> <p>d. <i>Calendar</i>. Memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam membagi dan mengelolah jadwal atau aktivitas dalam perkuliahan.</p> <p>e. <i>Groups</i>. <i>Groups</i> memungkinkan terjadinya kolaborasi dan komunikasi antar mahasiswa dan dosen, ataupun sebaliknya. Mahasiswa atau dosen dapat berkolaborasi atau berinteraksi dalam <i>group</i> dengan melalui <i>email</i>/ halaman <i>web</i>.</p> <p>f. <i>Site</i>. Dengan aplikasi ini mahasiswa dapat mengakses site dosen masing – masing sesuai jadwal perkuliahan yang terdapat si sicyca (akses site dosen dapat dilakukan oleh mahasiswa dengan melalui jadwal perkuliahan masing - masing).</p>
	<p>3. Brilian</p> <p>Brilian ini memiliki fungsi utama yaitu mempermudah Dosen memberikan informasi atau pengumuman kepada mahasiswa seputar matakuliah yang diberikan, sepertihalnya pengumuman dari dosen matakuliah, pengumpulan tugas. Didalam brilian terdapat fitur yang telah disesuaikan dengan kebutuhan, yaitu:</p>

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>a. <i>Information</i>. Dalam menu ini brisikan beberapa informasi yang diberikan oleh dosen, seperti : kehadiran, jadwal mengajar setiap hari, mekanisme pengumpulan tugas, memberikan tugas, dan pengumuman lainnya.</p> <p>b. <i>Course</i>. Adapun sub menu yang terdapat pada menu ini, yaitu : 1) Pada fungsi <i>Lessons Plan</i> dosen dapat meng-<i>upload</i> RPP(Rencana Proses Pembelajaran) mata kuliah yang bersangkutan. 2)<i>Course Materials/ Materi Matakuliah</i>. 3)<i>References/ refrensi</i> yang berhubungan denga mata kuliah yang bersangkutan.</p> <p>c. <i>Forum</i>. Merupakan menu yang <i>group</i> sesuai dengan konten yang dipilih. Menu <i>Forum</i> ini digunakan untuk melakukan diskusi antar mahasiswa dan dosen seputar mata kuliah bersangkutan ataupun topik – topik bahasan lainnya.</p> <p>d. <i>Assignment</i>. Didalam menu ini terdapat beberapa sub menu, yaitu : 1)Pada fungsi <i>Quiz/ kuis</i>, dosen dapat meng-<i>upload</i> file/dokumen kuis yang telah di buat. 2) <i>Course Assignment/ Tugas Matakuliah</i>, pada menu ini dosen dapat meng-<i>upload</i> file/ dokumen tugas yang telah di buat oleh dosen. 3) <i>Upload Jawaban</i>, pada fungsi ini mahasiswa dapat melakuka <i>upload</i> jawaban dengan cara memilihih file yang akan di <i>upload</i>. 4)<i>Link Feedback</i>, pada menu ini dosen dapat meng-<i>upload</i> dokumen atau file <i>feedback</i>(Koreksi dan hal yang perlu di revisi) untuk mahasiswa yang bersangkutan.</p> <p>e. <i>Announcement</i>. Fungsi ini, memberikan infomasi seputar matakuliah tersebut yang di sampaikan oleh dosen untuk mahasiswa yang bersangkutan.</p>

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>f. <i>Score List</i>. Fungsi ini bertujuan untuk memberi informasi Daftar Nilai mahasiswa terkait mata kuliah yang bersangkutan.</p> <p>g. <i>Lecture Minutes</i>. Pada menu ini terdapat sub-menu, yaitu : 1)<i>On Time Presence</i>. 2)<i>Late Time Presence</i>. 3)<i>Input Score</i></p> <p>h. <i>Synchronous Learning</i>. Pada menu ini memungkinkan aktivitas perkuliahan jarak jauh dengan menggunakan <i>web cam</i>, dengan bantuan aplikasi dari <i>google hangouts</i>.</p> <p>i. <i>Anti Plagiarism</i>. Pada menu ini, dosen dapat mengulas dokumen tugas, makalah, atau <i>paper</i> para mahasiswa dengan cara meng <i>upload</i> dokumen tersebut pada aplikasi yang sudah disediakan (<i>turnirin</i>).</p>
	<p>4. <i>Wifi</i></p> <p>Memberikan kemudahan dalam mendapatkan akses koneksi internet dengan mengakses <i>access point</i> yang telah disediakan, untuk menunjang proses pembelajaran, riset, dan pekerjaan. Adapun fiturnya, yaitu:</p> <p>a. <i>Access Point/ Hot Spot STIKOMNet</i>. Dengan adanya <i>Access Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, dosen dan karyawan dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukan <i>password</i>.</p> <p>b. <i>Access Point/ Hot Spot SNAILAp</i>. Dengan adanya <i>Access Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, mahasiswa dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukan <i>password</i>.</p>

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>5. <i>Wired</i></p> <p>Sebuah layanan akses data untuk menghubungkan dari komputer ke komputer sebuah jaringan melalui perantara kabel (LAN). Adapun fiturnya, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Wired</i>, Kabel LAN. Dengan adanya <i>Accses wired</i> berupa kabel LAN yang tersebar di setiap ruang dosen dan karyawan pada area kampus, dosen dan karyawan dapat mengakses akses internet dengan menggunakan kabel LAN.
Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SICYCA <p>E-Sicyca ini memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh segenap karyawan STIKOM seputar informasi kerja, seperti:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Home</i> b. PPTI c. <i>E-Mail</i> d. <i>Personal</i>. Pada menu ini terdapat beberapa sub menu, yaitu : Pinjaman koleksi perpus, surat keputusan, rencana kerja. e. Perpustakaan. Ada beberapa sub menu pada menu ini, yaitu : pencarian, terbaru, e-book. f. Komunitas. Adapun sub menu yang terdapat pada menu ini, yaitu : pencarian, mailing list, ulang tahun. g. Pelayanan Umum. Terdapat beberapa sub menu pada menu ini, yaitu : list absensi, rekap absensi, aturan kepegawaian, peminjaman mobil, kebersihan. h. <i>Download Center</i> i. Pusat Data 2. Stikomapps

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>Sebuah layanan aplikasi <i>web</i> portal untuk mengakses aplikasi keseluruhan yang ada dalam <i>domain</i> stikom.edu, beberapa aplikasi tersebut, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Google Drive</i>. Memberikan kemudahan pengguna dalam berbagi dokumen, video, gambar slide ataupun slides yang dimiliki dengan semua orang yang diberi izin akses dengan menggunakan berbagai jenis <i>gadget</i>. b. <i>G-Mail</i>. Befungsi untuk memberikan informasi pada orang lain dengan memberikan pesan, selain itu lewat <i>G-Email</i> karyawan juga dapat melakukan chatting bahkan video chat. c. <i>Hangout</i>. Dengan <i>Hangout</i>, karyawan dapat melakukan percakapan bahkan <i>screen sharing</i> atau menampilkan informasi yang ada pada desktop kepada orang lain yang bersangkutan untuk memudahkan berbagai pengetahuan. d. <i>Calendar</i>. Memberikan kemudahan bagi karyawan dalam membagi dan mengelolah jadwal atau aktivitas dalam kegiatan pekerjaan dan instansi. e. <i>Groups</i>. <i>Groups</i> memungkinkan terjadinya kolaborasi dan komunikasi antar karywan dan instansi, ataupun sebaliknya. Karyawan dapat berkolaborasi atau berinteraksi dalam <i>group</i> dengan melalui <i>email</i>/ halaman <i>web</i>. f. <i>Site</i>.
	<p>3. <i>Wifi</i></p> <p>Sebuah layanan akses data untuk menghubungkan dari komputer ke sebuah jaringan melalui perantara nirkabel (WLAN). Adapun fiturnya, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Acsses Point/ Hot Spot STIKOMNet</i>. Dengan adanya <i>Acsses Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai

Pengguna	Layanan TI dan fitur yang dibutuhkan
	<p>gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, dosen dan karyawan dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukkan <i>password</i>.</p> <p>b. <i>Access Point/ Hot Spot SNAILAp</i>. Dengan adanya <i>Access Point/ Hot Spot</i> yang tersebar di setiap lantai gedung, ruangan, dan wilayah pada area kampus, mahasiswa dapat mengakses <i>hot spot</i> tersebut tanpa memasukkan <i>password</i>.</p>
	<p>4. <i>Wired</i></p> <p>Sebuah layanan akses data untuk menghubungkan dari komputer ke komputer sebuah jaringan melalui perantara kabel (LAN). Adapun fiturnya, yaitu:</p> <p>a. <i>Wired</i>, Kabel LAN. Dengan adanya <i>Access wired</i> berupa kabel LAN yang tersebar di setiap ruang dosen dan karyawan pada area kampus, dosen dan karyawan dapat mengakses akses internet dengan menggunakan kabel LAN.</p>

B. Format Dokumentasi UP

B1. Halaman Judul

Setiap dokumen UP yang dibuat memiliki format penulisan halaman yang sama, yaitu berisi tentang identitas instansi, keterangan UP, judul UP, dan pengesahan UP. Pada gambar 4.4 merupakan contoh halaman sampul atau *cover*.

Gambar 4. 4 Contoh format Judul UP

Format ini di buat berdasarkan refrensi dari format SOP yang berasal dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar struktur PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur.

B2. Informasi yang didokumentasikan

Pada tahapan ini akan dilakukan pendokumentasian informasi pengguna/ *user* pada layanan TI yang digunakan, berdasarkan klasifikasi dan parameter yang telah di sesuaikan dengan ITIL sebagai acuan dalam pembuatan dokumentasi UP seperti pada point sebelumnya.

Parameter tersebut meliputi, 1) Nama layanan, 2) Nama Pengguna, 3) Peran dan tanggung jawab, 4) Kebutuhan pengguna, 5) Jadwal pemakaian layanan TI, 6) Lingkungan kerja dan hubungan sosial terkait pengguna, 7) Fungsi pada layanan TI, 8) Jumlah pengguna. Gambar 4.5 menjelaskan tentang informasi pendokumentasian UP pada PPTI Stikom Surabaya.

<i>Form for User Profile</i>		<i>Id : UP 01</i>
"Nama Layanan"		
Nama Pengguna		
Peran dan Tanggung Jawab		
Kebutuhan Pengguna		
Jadwal pemakain layanan TI		
Lingkungan kerja dan hubungan social terakait pengguna.		
Fungsi pada Layanan TI		
Jumlah Pengguna		

Gambar 4. 5 *Form for User Profile*

Bagian terpenting dalam pendokumentasian UP ini terletak pada semua informasi dan indikator yang digunakan, dimana informasi yang ditulis harus dipastikan selaras dengan data asli/ realita pada pengguna dan layanan TI terkait.

C. Hasil Dokumentasi

Pada proses atau tahapan pembuatan dokumen UP telah dihasilkan 13 *User Profile* (UP). Berikut salah satu contoh dokumentasi UP yang telah di dokumentasikan pada table 4.14, dan untuk dokumen UP lainnya dapat dilihat pada buku service *portofolio* pada bagian *demand management*.

Tabel 4. 14 *Form for User Profile*

<i>Form for User Profile</i>		<i>Id : UP 01</i>
"SICYCA"		
Nama Pengguna	Mahasiswa	
Peran dan Tanggung Jawab	Mahasiswa menggunakan fasilitas layanan TI yang ada pada Institut Bisnis Infomatika Stikom Surabaya dalam setiap kegiatan akademik dan administrasi yang ada pada kampus. Mahasiswa bertanggung jawab terhadap layanan TI dengan menggunakannya sesuai kebutuhan	

	dan aturan yang diberlakukan, seperti tidak menyalahgunakan layanan TI tersebut dan bertanggung jawab menjaga kerahasiaan <i>username</i> dan <i>password</i> yang dimilikinya.
Kebutuhan Pengguna	Mahasiswa membutuhkan layanan TI yang dapat memberikan informasi seputar kegiatan akademik dan kampus. Dalam menunjang kegiatan pembelajaran mahasiswa juga membutuhkan layanan TI edukasi untuk memudahkan kegiatan proses belajar yang langsung mengarah pada matakuliah yang bersangkutan. Untuk mengakses informasi tersebut mahasiswa tentunya membutuhkan koneksi internet yang memadai.
Jadwal pemakaian layanan TI	24/7 Jam
Lingkungan kerja dan hubungan social terakait pengguna.	Lingkup aktivitas dan kegunaan layanan TI terhadap kebutuhan pengguna meliputi semua aspek akademik dan kegiatan Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya.
Fungsi pada Layanan TI	Adapun fungsi pada SICYCA untuk mahasiswa, yaitu :
	1. SIIS Lama
	2. <i>Dashboard</i> Pada halaman ini terdapat informasi mengenai nilai praktikum, nilai ujian, SSKM, dan jadwal matakuliah. Dan pada halaman ini terdapat sub menu, yaitu : Dashboard, Detail SSKM, Angket Dosen Matakuliah, Download.
	3. Akademik Halaman ini menampilkan daftar kegiatan yang akan dilakukan.

	<p>Sub menu yang ada pada menu akademik, yaitu : Jadwal, Kartu Rencan Studi, Sisa Matakuliah, Jadwal Ujian, Histori, Materi Kuliah, Kalender akademik, Administrasi Mahasiswa.</p>
	<p>4. Keuangan</p> <p>Menampilkan informasi keuangan mahasiswa yang bersangkutan dan informasi rekening Stikom Surabaya.</p> <p>Pada halaman ini terdapat sub menu, yaitu : Info, SPP, SP, Sema, Denda pelanggaran.</p>
	<p>5. Perpustakaan</p> <p>Halaman ini memberikan informasi perpustakaan. Pada halman ini terdapat sub menu, yaitu : Info perpustakaan, Peminjaman buku, Rata – rata kunjungan, Rata -rata peminjaman.</p>
	<p>6. <i>E – Resource</i></p> <p>Fungsi untuk melakukan pencarian sumber informasi akademik. Daftar tentang pencarian dokumen, video, jurnal, dan audio.</p>
	<p>7. PPTA</p> <p>Pada halaman ini memberikan informasi mengenai TA (Tugas Akhir) pada mahasiswa yang bersangkutan.</p> <p>Pada halaman ini terdapat informasi dan sub menu, yaitu : Status TA, Status Proposal/ Buku, Jadwal pembimbing, Dokumen pendukung, Usulan topik, Judul TA, Daftar proposal TA, Daftar Sidang TA.</p>
	<p>8. Komunitas</p> <p>Fungsi untuk mencari informasi atau pencarian mahasiswa dan staff.</p>

	Adapun sub menu pada halaman ini, yaitu : Cari mahasiswa, Staff, Ulang Tahun Staff, Ulang Tahun Mahasiswa.
	9. <i>Email</i> Email Stikom yang digunakan untuk mengisi nama pemakai dan mengisi sandi/ <i>password</i> .
	10. <i>Feedback</i> Fungsi untuk memberikan <i>feedback</i> dengan mengisi angket <i>new SICYCA</i> .
	11. Menu pilihan yang umum dan sering dikunjungi.
Jumlah Pengguna	1334 Mahasiswa Aktif

4.2.4 Manajemen Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Dalam mengelolah permintaan pengguna berdasarkan aktivitas, penyedia layanan melakukan pengelolaan dan realisasi permintaan atau perubahan layanan TI dari pengguna, berdasarkan form permintaan dari pengguna terhadap layanan TI yang sudah di sediakan. Berikut rincian tahapan yang akan dilakukan:

- a. Melakukan analisis kebutuhan dan kelayakan pada form permintaan, saran, dan keluhan dari pengguna mana saja yang akan disetujui nantinya, dengan menggunakan PBA dan UP sebagai refrensi atau rujukan terhadap infomasi kebutuhan layanan TI dan pengguna, meliputi kebutuhan aset layanan dan fitur pada layanan TI pada saat ini.
- b. Melakukan pengoptimalan permintaan pengguna berdasarkan hasil analisis sebelumnya. Setelah itu melakukan testing terhadap pengoptimalan permintaan pengguna tersebut.
- c. Melakukan laporan terhadap hasil pengoptimalan dan testing layanan TI yang bersangkutan apakah sesuai dengan permintaan pengguna atau tidak.

- d. Melakukan implementasi aplikasi, dan melakukan laporan penyelesaian tugas atau penyelesaian permintaan pengguna, dan melakukan konfirmasi ke pengguna tentang penyelesaian permintaan.

Berdasarkan empat tahapan tersebut maka akan dapat dihasilkan proses pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas. Tahapan-tahapan tersebut dapat dijadikan acuan dalam melakukan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas. Maka untuk membantu kegiatan tersebut dalam mengoptimalkan layanan yang ada, akan dibuatkan *Standard Operational Procedure (SOP)*.

A. Membuat Standar dan Prosedur

Tahapan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan standar dan prosedur proses pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas. Format yang dibuat berdasarkan referensi dari format SPMI yang berasal dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar struktur PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur.

Standar dan prosedur proses manajemen pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, dibuat berdasarkan proses bisnis, dan salah satu poin lingkup kebijakan yang telah dibuat dan berdasarkan tahapan proses pengelolaan manajemen permintaan berdasarkan aktivitas tersebut.

Kebijakan yang di jadikan acuan dalam pembuatan standar dan prosedur pada Tabel 4.15 adalah kebijakan penanganan keluhan, kebijakan pengelolaan layanan, dan kebijakan permintaan layanan. Kebijakan – kebijakan tersebut didapat dari proses *service portofolio* yang saling berkaitan, yaitu berasal dari proses perencanaan *service strategy* dan *demand management* sendiri. Dari kebijakan

tersebut akan terlihat point atau objektif yang akan menjadi komponen munculnya suatu standar dan prosedur.

Tabel 4. 15 Rincian Kebijakan

No	Kebijakan	Point atau objektif	Standar	Prosedur
1	Kebijakan penanganan keluhan	PPTI menerima keluhan dan memperbaikinya sesuai dengan tingkat <i>urgent</i> atau tidak nya sebuah layanan.	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
2	Kebijakan pengelolaan layanan	PPTI mengelola layanan yang ditawarkan kepada pengguna dan dapat mengembangkan atau memperbaiki layanan yang disediakan.	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
3	Kebijakan permintaan Layanan	Pengembangan aplikasi atau layanan TI harus selaras kebutuhan bisnis dengan memperhatikan persyaratan selain <i>availability</i> yaitu <i>security</i> , <i>privasi</i> , <i>performance</i> , <i>maintainability</i> & <i>auditability</i> .	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.

Pada prosedur pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, telah dihasilkan lima formulir berdasarkan tahapan – tahapan kegiatan yang terdapat pada prosedur yang membutuhkan detail langkah lebih rinci dalam pengerjaannya. Formulir tersebut juga berfungsi sebagai dokumentasi hasil dari tiap proses atau

kegiatan yang ada pada tahapan prosedur tersebut. Formulir yang terdapat pada prosedur tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Formulir Prosedur Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas.


NO	Prosedur	Nama Formulir	Lampiran
1	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Form permintaan/ perubahan pengguna terhadap layanan TI	Lampiran 3
2	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Form permintaan/ perubahan sekaligus penugasan.	Lampiran 4
3	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Form permintaan tidak disetujui beserta alasannya.	Lampiran 5
4	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Form laporan pengoptimalan dan testing layanan TI yang telah disetujui.	Lampiran 6
5	Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.	Form pencatatan atau rekap perubahan atau pengembangan layanan TI berdasarkan permintaan.	Lampiran 7

B. Hasil Pembuatan Standar dan prosedur

B1. Standar Pengelolaann Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Pada kegiatan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, penyedia layanan TI perlu standar yang dapat menjadi acuan kegiatan tersebut dalam mempermudah kegiatan, selain itu standar memberikan arahan yang cukup jelas, indikator keberhasilan suatu kegiatan yang bersangkutan. Berikut standar pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas yang digunakan, pada Tabel 4.17.

1. Halaman Cover

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : Edisi : Revisi : Tanggal :																																		
	STANDAR SPMI																																			
STANDAR PENGELOLAHAN PERMINTAAN BERDASARKAN AKTIVITAS																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PROSES</th> <th colspan="4">PENANGGUNG JAWAB</th> </tr> <tr> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> <th>Tanda Tangan</th> <th>TANGGAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Penumutan</td> <td>Yim Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Pemeriksaan</td> <td>Ir. Henry Bambang S., M.M.</td> <td>Ya Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Persetujuan</td> <td>Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed</td> <td>Ketua Senat Institut</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Penetapan</td> <td>Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed</td> <td>Rektor</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Pengendalian</td> <td>Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed</td> <td>Wakil Rektor Bidang Akademik</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			PROSES	PENANGGUNG JAWAB				Nama	Jabatan	Tanda Tangan	TANGGAL	1. Penumutan	Yim Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu				2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ya Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu			3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Ketua Senat Institut			4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Rektor			5. Pengendalian	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Wakil Rektor Bidang Akademik		
PROSES	PENANGGUNG JAWAB																																			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	TANGGAL																																
1. Penumutan	Yim Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu																																			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ya Dusti Pengawasan dan Pengawasan Mulu																																		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Ketua Senat Institut																																		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Rektor																																		
5. Pengendalian	Prof. Dr. Budi Jatmoko, M.Ed	Wakil Rektor Bidang Akademik																																		
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 7																																				

Gambar 4. 6 Cover Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

2. Halaman Isi

Tabel 4. 17 Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rasionale	Melakkukan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas

<p>3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
<p>4. Definisi Istilah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis layanan TI pada PPTI. 2. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. 4. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 5. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
<p>5. Pernyataan Isi Standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapatnya aktor dalam melakukan pengelolaan permintaan : <ol style="list-style-type: none"> a. KaBag PPTI b. KaSie Pengembangan Jaringan c. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 2. Terdapatnya <i>feedback</i> terhadap layanan TI dari pengguna kepada penyedia layanan terkait layanan TI itu sendiri. 3. Permintaan dari pengguna harus rasional.


	<p>4. Pengelolaan tersebut menghasilkan <i>output</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Klasifikasi dan analisis permintaan b. Pengoptimalan desain atau rancangan fungsi layanan TI, sesuai permintaan pengguna. c. Dokumen daftar permintaan yang telah di penuhi. d. Dokumen rekap pengoptimalan permintaan pengguna, untuk dijadikan salah satu input untuk melakukan <i>update</i> pada PBA dan UP.
6. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standart beserta seluruh staff yang ada. 2. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar agar membuat jadwal dalam melakukan pengelolaan permintaan. 3. Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati, minimal sekali dalam enam bulan dengan menunjuk seorang pelaksanaan pemantauan. 4. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar. 5. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.
7. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapatnya penanggung jawab dalam pengelolaan permintaan. 2. Terdapatnya aktor dalam proses pengelolaan permintaan. 3. Permintaan memenuhi syarat/ rasional. 4. Proses pengelolaan permintaan tersebut berhubungan dengan layanan TI yang disediakan. 5. Tersedia jadwal dalam melakukan pengelolaan permintaan.

	<ol style="list-style-type: none"> 6. Adanya evaluasi terhadap pengelolaan permintaan. 7. Adanya verifikasi terhadap <i>output</i> pengelolaan permintaan.
8. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Patterns of Business Activity</i> (PBA) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 2. <i>User Profile</i> (UP) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI. 3. Data permintaan adalah permintaan dari pengguna perihal kebutuhannya terhadap layanan TI kepada PPTI sebagai penyedia jasa. 4. Kebijakan <i>Demand Management</i> yang berisikan 5. Dokumen <i>service porofolio</i>. 6. Klasifikasi pola permintaan. 7. Pengoptimalan desain atau rancangan fungsi layanan TI, sesuai permintaan pengguna.
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>. 2. Kebijakan <i>Demand Management</i>. 3. Proses Bisnis PPTI.

B2. Pembutan Prosedur Pengelolaann Permintaan Berdasarkan Aktivitas

Pada kegiatan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, penyedia layanan TI juga perlu adanya prosedur yang dapat menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan proses tersebut agar sesuai fungsi berdasarkan indikator – indikator teknis yang tertera pada prosedur tersebut. Berikut prosedur pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas yang harus digunakan, pada Tabel 4.18.

1. Halaman Cover

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : Sifat : Revisi : Tanggal :
	PROSEDUR SPMI	

PENGLOLAHAN PERMINTAAN BERDASRKAN AKTIVITAS	
Digunakan untuk melengkapi:	Standar: <i>Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas</i>

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	TANGGAL
1. Perumusan	Tim Bulet <i>Deposisi dan Revisi</i>			
2. Pemetaan	I. Henry <i>Sambojo, S., M.M.</i>	GA. Bulet <i>Deposisi dan Revisi</i>		
3. Peninjauan	Prof. Dr. Budi <i>Jatmika, M.Pd.</i>	GAUKA <i>Senel, Onid</i>		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi <i>Jatmika, M.Pd.</i>	GAUKA		
5. Pengendalian	<i>Revisi dan Sistematisasi</i> S.Com, M.Econ, CCS	<i>Urahan</i> <i>Siwang-Anggoro</i>		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

Gambar 4. 7 Cover Prosedur Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

2. Halaman Isi

Tabel 4. 18 Prosedur Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam poses pengelolaan permintaan pengguna berdasarakan aktivitas.
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini berkisar pada bagian penyedia layanan atau PPTI.
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
4. Definisi Istilah	1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis layanan TI pada PPTI.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. 4. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 5. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis kebutuhan dan kelayakan permintaan pengguna terhadap layanan TI dengan menggunakan PBA dan UP sebagai referensi/ rujukan. 2. Melakukan persetujuan permintaan. 3. Melakukan pengoptimalan permintaan dan testing. 4. Melaporkan hasil pengoptimalan dan testing. 5. Melakukan implementasi layanan TI yang telah dioptimalkan. 6. Melaporkan hasil implementasi dan konfirmasi ke pengguna terhadap penyelesaian permintaan.
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
7. Bagan Alir Prosedur	Diagram alir di lampirkan dan dapat dilihat pada Lampiran 8.
8. Catatan	-
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>. 2. Kebijakan <i>Demand Management</i>.

	<p>3. Proses bisnis PPTI</p> <p>4. Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas.</p>
--	--

4.2.5 Membuat Penawaran Layanan yang Berbeda

Dalam membuat penawaran layanan baru atau perubahan layanan pada PBA, yang diperlukan adalah koordinasi dengan bagian *service portofolio management* dengan menjadikan dokumen *service portofolio* dan dokumen PBA sebagai materi dalam diskusi atau *forum group discussion*. Berikut tahapan yang telah dilakukan dalam proses membuat penawaran layanan yang berbeda:

- a. Mempelajari dan analisis pada PBA terkait kinerja layanan TI berdasarkan frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi), volume (intensitas layanan TI pada suatu waktu), durasi (ketersediaan layanan TI), dan kebutuhan aset layanan untuk melihat perbedaan pola aktivitas tersebut dapat dilihat pada PBA.
- b. Pada tahapan ini melakukan pemahaman dokumen *service portofolio* terkait dengan daftar layanan TI yang ada oleh bagian PPTI, meliputi layanan yang sudah tidak digunakan, layanan yang digunakan, dan layanan yang direncanakan untuk masa depan.
- c. Pada tahapan ini melakukan pemetaan dan menghubungkan pola aktivitas kinerja layanan TI pada PBA dan dokumen *service portofolio*, untuk merumuskan pengembangan dan layanan baru yang dapat ditawarkan pada pengguna terhadap layanan TI untuk memenuhi kebutuhan pengguna.
- d. Membuat PBA baru terkait layanan baru yang telah dibuat, dan melakukan pembaharuan/ *update* PBA terkait perubahan serta pengembangan fungsi pada

layanan TI yang bersangkutan. Selain itu juga bisa berdasarkan perubahan/ pengoptimalan layanan TI berdasarkan daftar layanan yang sudah di optimalkan pada sub bab 4.2.4 . Tahapan pembuatan atau *update* PBA baru tersebut dapat dilihat pada bagian sub bab 4.2.2.

Berdasarkan empat tahapan tersebut maka akan dapat dihasilkan proses pembuatan penawaran layanan baru.. Tahapan- tahapan tersebut dapat dijadikan acuan dalam melakukan pembuatan penawaran layanan baru.. Maka untuk membantu kegiatan tersebut dalam merumuskan penawaran layanan baru, penawaran fungsi baru pada layanan yang ada, pembuatan PBA baru, dan *update* PBA dan UP berdasarkan perubahan/ pengoptimalan layanan TI, maka akan dibuatkan *Standard Operational Procedure* (SOP).

A. Pembuatan Standar dan Prosedur

Tahapan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan standard dan prosedur proses pembuatan penawaran layanan yang berbeda. Format yang dibuat berdasarkan referensi dari format SPMI yang berasal dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar struktur PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur.

Standar dan prosedur proses pembuatan penawaran layanan baru, dibuat berdasarkan kontrol objektif, salah satu poin lingkup kebijakan yang telah dibuat, dan berdasarkan tahapan membuat penawaran layanan yang berbeda.

Kebijakan yang di jadikan acuan dalam pembuatan standar dan prosedur pada Tabel 4.19 adalah kebijakan pengelolaan layanan, kebijakan penanganan keluhan, dan kebijakan permintaan layanan. Kebijakan – kebijakan tersebut didapat

dari proses *service portofolio* yang saling berkaitan, yaitu berasal dari proses perencanaan *service strategy*. Dari kebijakan tersebut akan terlihat point atau objektif yang akan menjadi komponen munculnya suatu standar dan prosedur.

Tabel 4. 19 Acuan Kebijakan

No	Kebijakan	Point atau Objectif	Standar	Prosedur
1	Kebijakan pengelolaan layanan	Perubahan sistem dari layanan yang sudah berjalan harus disetujui terlebih dahulu oleh kepala bagian dan atasan, dan penambahan layanan harus disetujui oleh kepala bagian dan atasan.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.
2	Kebijakan permintaan Layanan	Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan dilakukan pencatatan secara lengkap	Proses pembuatan penawaran layanan baru.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.
3	Kebijakan penanganan keluhan	PPTI menerima keluhan dan memperbaikinya sesuai dengan tingkat urgent atau tidak nya sebuah layanan.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.
4	Kebijakan permintaan Layanan	Pengembangan aplikasi atau layanan TI harus selaras kebutuhan bisnis dengan memperhatikan persyaratan selain <i>availability</i> yaitu <i>security</i> , <i>privasi</i> , <i>performance</i> , <i>maintainability</i> & <i>auditability</i> .	Proses pembuatan penawaran layanan baru.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.

No	Kebijakan	Point atau Objectif	Standar	Prosedur
5	Kebijakan permintaan Layanan	Dokumentasi dilakukan pada saat terjadi perubahan pada sistem atau layanan yang disediakan	Proses pembuatan penawaran layanan baru.	Proses pembuatan penawaran layanan baru.

Pada prosedur pembuatan penawaran layanan baru., telah dihasilkan lima formulir berdasarkan tahapan – tahapan kegiatan yang terdapat pada prosedur yang membutuhkan detail langkah lebih rinci dalam pengerjaannya. Formulir tersebut juga berfungsi sebagai dokumentasi hasil dari tiap proses atau kegiatan yang ada pada tahapan prosedur tersebut. Formulir yang terdapat pada prosedur tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4. 20 Formulir Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan Baru

NO	Prosedur	Nama Formulir	Lampiran
1	Pembuatan penawaran layanan baru.	Form pemetaan permintaan/ saran/ komplain pengguna terhadap layanan yang tepat, dengan acuan PBA dan UP.	Lampiran 9
2	Pembuatan penawaran layanan baru.	Hasil Usulan Ide penawaran layanan baru atau penambahan fungsi.	Lampiran 10
3	Pembuatan penawaran layanan baru.	Hasil perumusan perubahan dan pengembangan pada layanna TI	Lampiran 11

NO	Prosedur	Nama Formulir	Lampiran
4	Pembuatan penawaran layanan baru.	Form daftar rumusan penawaran yang perlu direvisi	Lampiran 12
5	Pembuatan penawaran layanan baru.	Form Hasil revisi rumusan penawaran layanan yang telah direvisi	Lampiran 13

B. Hasil Pembuatan Standar dan Prosedur

B1. Standar Pembuatan Penawaran Layanan yang Berbeda

Pada kegiatan pembuatan penawaran layanan yang berbeda, penyedia layanan TI perlu standar yang dapat menjadi acuan kegiatan tersebut dalam mempermudah kegiatan, selain itu standar memberikan arahan yang cukup jelas, indikator keberhasilan suatu kegiatan yang bersangkutan. Berikut standar pembuatan permintaan berdasarkan aktivitas yang harus digunakan, pada Tabel 4.21.

1. Halaman Cover

No		Revisi		Tanggal	
No		Revisi		Tanggal	
No		Revisi		Tanggal	

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA
STIKOM SURABAYA

STANDAR SPMI

STANDAR MEMBUAT PENAWARAN LAYANAN yang BERBEDA

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	TANGGAL
1. Perumusan	Tim Pusat Pengembangan dan Pemasaran			
2. Penyerahan	Ir. Henry Sembang S., M.M.	Tim Pusat Pengembangan dan Pemasaran		
3. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Ed.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Ed.	Rektor		
5. Pengendalian	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Ed.	Wakil Ketua Senat		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Gambar 4. 8 Cover Membuat Penawaran Layanan yang Berbeda

2. Halaman Isi

Tabel 4. 21 Halaman Isi Standar Pembuatan Layanan yang Berbeda

<p>1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</p>	<p>Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompetensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
<p>2. Rasionale</p>	<p>Melakukan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas</p>
<p>3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
<p>4. Definisi Istilah</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI. 2. KaSie Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan Sistem Informasi yang ada di PPTI. 4. Penawaran adalah suatu kegiatan menawarkan barang atau jasa yang tersedia kepada konsumen atau

	<p>pengguna. Dalam konteks ini merupakan menawarkan jasa layanan TI yang sesuai kebutuhan pengguna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 6. <i>Service packages</i> merupakan sebuah paket layanan yang telah di rumuskan oleh penyedia laynana untuk memenuhi kebutuhan proses bisnis atau aktivitas pengguna. 7. <i>Service Portofolio</i> merupakan dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan. 8. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 9. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Pernyataan Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapatnya aktor dalam melakukan pengelolaan permintaan : <ol style="list-style-type: none"> a. KaBag PPTI b. KaSie Pengembangan Jaringan c. KaSie Pengembangan Sistem Informasi 2. Melakukan koordinasi dengan <i>service portofolio management</i> 3. Membuat penawaran berdasarkan kebutuhan pengguna 4. Melakukan <i>update</i> pada PBA dan UP apabila terdapat perubahan atau penambahan pada fungsi layanan TI.


6. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standart beserta seluruh staff yang ada. 2. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar agar membuat jadwal dalam melakukan pengelolaan permintaan. 3. Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati, minimal sekali dalam enam bulan dengan menunjuk seorang pelaksanaan pemantauan. 4. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar. 5. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.
7. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdapatnya penanggung jawab dalam penawaran layanan yang berbeda. 2. Terdapatnya aktor dalam proses penawaran layanan yang berbeda. 3. Layanan baru atau fungsi baru yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. 4. Adanya evaluasi terhadap layanan baru atau fungsi baru yang telah ditawarkan pada pengguna. 5. Dokumen rekap pengoptimalan permintaan pengguna dari tahapan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, dijadikan salah satu input untuk melakukan <i>update</i> pada PBA dan UP. 6. Menghasilkan dokumen PBA dan UP baru terkait update fungsi pada layanan TI yang ada, maupun layanan TI yang baru. 7. Adanya verifikasi terhadap <i>output</i>.

8. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Patterns of Business Activity</i> (PBA) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 2. <i>User Profile</i> (UP) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI. 3. Data permintaan adalah permintaan dari pengguna perihal kebutuhannya terhadap layanan TI kepada PPTI sebagai penyedia jasa. 4. Kebijakan <i>Demand Management</i> yang berisikan komitmen dalam pengelolaan permintaan pengguna terhadap layanan TI yang telah disediakan oleh PPTI. 5. Dokumen <i>service porofolio</i> merupakan dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan. 6. Dokumen rekap pengoptimalan permintaan pengguna dari tahapan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>. 2. Kebijakan <i>Demand Management</i>.

B2. Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan yang Berbeda

Pada kegiatan pembuatan penawaran layanan yang berbeda, penyedia layanan TI juga perlu adanya prosedur yang dapat menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan proses tersebut agar sesuai fungsi berdasarkan indikator – indikator teknis yang tertera pada prosedur tersebut.. Berikut prosedur pembuatan permintaan berdasarkan aktivitas yang harus digunakan, pada Tabel 4.22.

1. Halaman Cover

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No. : Revisi : Revisi : Tanggal :																																	
	PROSEDUR SPMI																																		
PROSEDUR MEMBUAT PENAWARAN LAYANAN BERBEDA																																			
Digunakan untuk melengkapi: Standar: Membuat Dokumen Layanan Baru																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PROSES</th> <th colspan="3">PENANGGUNG JAWAB</th> <th rowspan="2">TANGGAL</th> </tr> <tr> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> <th>Tanda Tangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Perumusan</td> <td>Tim: Budi Saptono dan Dedyono Sidi</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Penetapan</td> <td>Dr. Harry Sembaga, S. H.M.</td> <td>Ka. Budi Saptono dan Dedyono Sidi</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Peninjauan</td> <td>Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.</td> <td>Ka. Sembaga, H.M.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Penetapan</td> <td>Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.</td> <td>BAKSO</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Pengendalian</td> <td>Bahani Sudarsono dan Sidi, M.Pd., C.Pd.</td> <td>Wahono dan Dedyono</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	1. Perumusan	Tim: Budi Saptono dan Dedyono Sidi				2. Penetapan	Dr. Harry Sembaga, S. H.M.	Ka. Budi Saptono dan Dedyono Sidi			3. Peninjauan	Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.	Ka. Sembaga, H.M.			4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.	BAKSO			5. Pengendalian	Bahani Sudarsono dan Sidi, M.Pd., C.Pd.	Wahono dan Dedyono				
PROSES		PENANGGUNG JAWAB				TANGGAL																													
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan																																
1. Perumusan	Tim: Budi Saptono dan Dedyono Sidi																																		
2. Penetapan	Dr. Harry Sembaga, S. H.M.	Ka. Budi Saptono dan Dedyono Sidi																																	
3. Peninjauan	Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.	Ka. Sembaga, H.M.																																	
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Utomo, M.Pd.	BAKSO																																	
5. Pengendalian	Bahani Sudarsono dan Sidi, M.Pd., C.Pd.	Wahono dan Dedyono																																	
<small>Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</small>																																			

Gambar 4. 9 Cover Standar Pembuatan Penawaran Layanan Baru

2. Halaman Isi

Tabel 4. 22 Prosedur Pembuatan Layanan

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam poses pembuatan penawaran layanan yang baru.
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini berkisar pada bagian penyedia layanan atau PPTI.
3. Standar	Mengacu pada standar pembuatan penawaran layanan yang baru.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI. 2. KaSie Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi adalah orang yang bertanggung jawab atas

	<p>pengembangan Sistem Informasi yang ada di PPTI.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Penawaran adalah suatu kegiatan menawarkan barang atau jasa yang tersedia kepada konsumen atau pengguna. Dalam konteks ini merupakan menawarkan jasa layanan TI yang sesuai kebutuhan pengguna. 5. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 6. <i>Service packages</i> merupakan sebuah paket layanan yang telah di rumuskan oleh penyedia laynana untuk memenuhi kebutuhan proses bisnis atau aktivitas pengguna. 7. <i>Service Portofolio</i> merupakan dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan. 8. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 9. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisis kinerja layanan TI berdasarkan frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi), volume (intensitas layanan TI pada suatu waktu), durasi (ketersediaan layanan TI), dan kebutuhan asset layanan untuk melihat perbedaan pola aktktivitas tersebut

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Mempelajari dan memahami dokumen <i>service portofolio</i> Melihat kembali daftar layanan pada <i>service pipeline</i> untuk melihat apakah ada jenis layanan baru yang akan masuk kedalam penawaran layanan. 3. Memetakan dan menghubungkan pola aktivitas kinerja layanan TI pada PBA dan dokumen <i>service portofolio</i>, untuk merumuskan perubahan serta pengembangan yang perlu dilakukan oleh manajemen permintaan terhadap layanan TI untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Memetakan pola permintaan pengguna untuk layanan yang tepat. 4. Menawarkan dan realisasi layanan TI baru atau fungsi baru pada layanan TI yang telah disediakan. 5. Membuat PBA dan UP baru terkait layanan TI baru, pengembangan fungsi pada layanan TI yang bersangkutan(yang sudah ada).
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> 1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
7. Bagan Alir Prosedur	Diagram alir di lampirkan dan dapat dilihat pada Lampiran 14.
8. Catatan	-
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>. 2. Kebijakan <i>Demand Management</i>. 3. Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas.

4.2.6 Manajemen Permintaan Operasional

Dalam tahapan ini telah melakukan koordinasi dengan *service strategy* untuk menentukan pola tindakan yang akan digunakan atau dijadikan sebagai acuan pembuatan dokumen kebijakan manajemen permintaan, tahapan pengerjaan itu meliputi :

A. Melakukan koordinasi dengan *service strategy*

Pada tahapan ini melakukan koordinasi dan diskusi dengan *service strategy* dalam menentukan pola tindakan yang digunakan atau dijadikan acuan dalam pembuatan dokumen kebijakan *demand management/* permintaan layanan, pola tindakan yang di gunakan dapat dilihat pada Tabel 4.23. Pola operasi (*how-to*) merupakan pola mengenai tindakan operasi perusahaan (aktifitas). Pola kedua yaitu pola batas (*boundary*), pola tersebut menjelaskan batasan-batasan yang harus ditaati oleh perusahaan untuk mencapai sesuatu. Pola ketiga yaitu pola prioritas (*priority*), pola tersebut menjelaskan mengenai prioritas apa yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Pola yang terakhir yaitu pola waktu (*timing*), merupakan pola yang menjelaskan tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

Tabel 4. 23 Pola Tindakan

Strategi yang didukung	Jenis Pola	Taktik	Klasifikasi
Pembuatan dokumentasi setiap layanan yang ada secara menyeluruh	'How-to'	Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan dilakukan pencatatan secara lengkap	Permintaan Layanan TI
	'Boundary'	Perubahan atau penambahan fitur pada	Permintaan Layanan TI

Strategi yang didukung	Jenis Pola	Taktik	Klasifikasi
		setiap layanan disetujui oleh atasan	
	'Priority'	Kualitas layanan menjadi prioritas utama	Permintaan Layanan TI
	'Timing'	Dokumentasi dilakukan pada saat terjadi perubahan pada sistem atau layanan yang disediakan	Permintaan Layanan TI

B. Melakukan diskusi dan identifikasi proses bisnis PPTI

Berdasarkan hasil diskusi dan identifikasi didapatkan informasi terhadap proses bisnis PPTI dan mengetahui bagaimana setiap data yang diperoleh pihak PPTI diproses. Terdapat dua macam proses bisnis yang ber berjalan di PPTI, yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama dari PPTI yaitu:

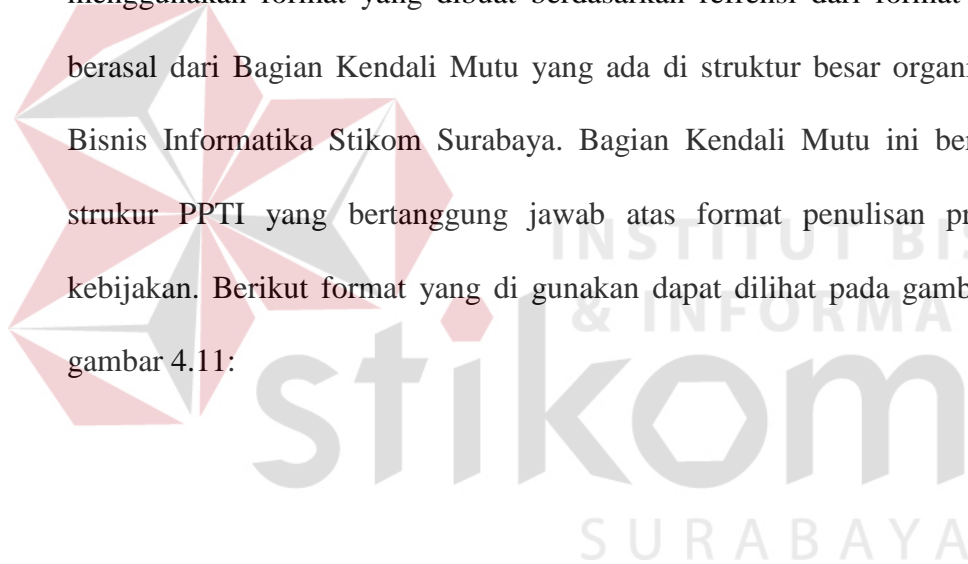
1. PPTI menyediakan layanan STI (Stikomapps, Sicyca, Brilian, jaringan dan sebagainya).
2. PPTI mengembangkan sistem informasi yang berjalan di Stikom Surabaya.
3. PPTI mengelola data center.
4. Proses fitur dan aktifitas yang ada layanan.
5. PPTI mengelolah data *feedback*/ permintaan pengguna terhadap layanan TI yang disediakan.

Berdasarkan hasil dari pola tindakan yang didapatkan dari koordinasi dengan *service strategy* dan hasil dari diskusi serta identifikasi proses bisnis PPTI,


maka pada tahapan ini akan di buat dokumen kebijakan *Demand Management* dengan ruang lingkup, yaitu: Kebijakan Managament Permintaan Dalam Pengelolaan Pemanfaatan sumber daya Layanan TI. Parameter tersebut meliputi, 1).Objektif, 2).Deskripsi, 3).Tujuan, 4).Komitmen, 5).Mengetahui atau verifikasi. Gambar 4.8 menjelaskan tentang informasi pembuatan kebijakan *Demand Management* pada PPTI Stikom Surabaya.

C. Format Dokumentasi Kebijakan

Pada tahapan pembuatan kebijakan *Demand Managaemnt* pada PPTI, menggunakan format yang dibuat berdasarkan refrensi dari format SPMI yang berasal dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar strukur PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur dan kebijakan. Berikut format yang di gunakan dapat dilihat pada gambar 4.10 dan gambar 4.11:



1. Halaman Cover

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : KBJ-PPTI-02 Edisi : 01
	KEBIJAKAN MANAJEMEN PERMINTAAN	Revisi : - Tanggal :

KEBIJAKAN MANAJEMEN PERMINTAAN

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan				
2. Penetapan				
3. Peninjauan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

(Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya)

Gambar 4. 10 Cover Kebijakan PPTI

2. Halaman Form Kebijakan

1. Objektif	
2. Tujuan Kebijakan	
3. Ruang Lingkup	
4. Deskripsi	
5. Komitmen	
6. Larangan dan Sanksi	

Gambar 4. 11 Form Kebijakan PPTI

Bagian terpenting dalam pembuatan kebijakan *Demand Management* ini terletak pada analisis pengguna layanan TI, pola aktivitas bisnis layanan TI, dan juga dapat dilihat pada visi dan misi penyedia instansi dan penyedia layanan TI dalam menjalankan peran dan tanggungjawabnya. Kebijakan yang dibuat harus

dapat menjadi acuan dalam kegiatan proses bisnis yang ada pada PPTI. Berikut pada table 4.24 merupakan hasil dari kebijakan yang telah dibuat.

D. Hasil Pembuatan Kebijakan

Tabel 4. 24 Kebijakan *Demand Management* pada PPTI

1. Objektif	Manajemen Permintaan pengguna terhadap layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya
2. Tujuan Kebijakan	PPTI memiliki komitmen dalam proses pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi, kinerja serta sumber daya TI yang telah digunakan/ dimanfaatkan, dan dikelola sehingga dapat menghasilkan produk layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu juga mengantisipasi tidak seimbangnya penggunaan layanan TI.
3. Ruang Lingkup	Pengelolaan pemanfaatan sumber daya layanan TI. Penanganan dalam menghadapi pemanfaatan layanan TI yang tidak seimbang.
4. Deskripsi	Dengan adanya kebijakan ini, PPTI dapat melakukan pengelolaan dan penanganan pemanfaatan sumber daya layanan TI yang berupa SDM, data/ informasi aplikasi dan infrastruktur.
5. Komitmen	Manajemen permintaan pada PPTI dengan sungguh – sungguh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kemudahan mendapatkan informasi. 2. Mengelola permintaan pengguna. 3. Pengembangan aplikasi dan pembuatan layanan TI baru harus selaras kebutuhan bisnis dan permintaan pengguna dengan memperhatikan persyaratan <i>security, privasi, permormance, availability, maintainability & auditability</i>. 4. Perubahan atau penambahan fitur pada setiap layanan disetujui oleh atasan. 5. Pengeleolahan sumber daya infrastruktur dengan acuan <i>security & availability</i>, operasi dan pemeliharaan

	<p>infrastruktur serta penyediaan environment guna pengembangan/ pengujian aplikasi.</p> <p>6. Dokumentasi dilakukan pada saat terjadi perubahan pada sistem atau layanan yang disediakan.</p> <p>7. Melakukan pengukuran kinerja secara periodik yang didefinisikan dalam PBA dan KPI (Key Performance Indikator).</p> <p>8. Melakukan remidiasi terhadap penyimpangan dalam penggunaan layanan TI.</p> <p>9. Pengadaan sumber daya TI dengan acuan strategi penyampaian layanan TI, standarisasi dan integrasi infrastruktur TI dan mengurangi risiko pengadaan sumber daya TI. Komitmen ini meliputi kegiatan pengendalian pengadaan, supplier, dan manajemen kontrak untuk meningkatkan efisiensi biaya TI dan kontribusi terhadap alur aktivitas bisnis.</p>
6. Larangan dan Sanksi	

4.3 Tahap Akhir

Pada tahapan akhir ini akan dijelaskan keluaran utama dari penelitian ini, dimana keluaran utama dari penelitian ini meliputi pembuatan PBA, UP, dan mekanisme pengelolaan permintaan pada layanan TI pada bagian PPTI berupa dokumen kebijakan, serta 2 dokumen standard dan 2 dokumen prosedur untuk: 1) pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, 2) Aktivitas pembuatan penawaran layanan yang berbeda.

4.3.1 Dokumen Pola Bisnis Aktivitas

Dokumen PBA di dapat dari dokumentasi tahapan kalsifikasi layanan TI, atribut (meliputi frekuensi, volume, durasi pengguna terhadap layanan TI), indikator

kebutuhan, dan permintaan asset layanan. *Output* atau dokumen PBA yang telah dibuat dapat dilihat pada buku *Output Service portofolio* pada bagian *demand management*, berikut salah satu contoh dokumen pada gambar 4.12, 4.13, 4.14, dan 4.15:

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perencanaan	Tm. Puat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Penemuan	Dr. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Puat Pengawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Pandjawan Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Wakil Akademik Bidang		

Gambar 4. 12 Halaman Awal PBA SICYCA

Form for Patterns of Business Activity	
Patterns of Business Activity Use Case	
Nama	SICYCA
Deskripsi	SICYCA (Sistem Informasi Cyber Kampus) merupakan aplikasi berbasis web untuk memberikan informasi kepada tiap sivitas (Dosen, Karyawan, dan Mahasiswa) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya seputar kehidupan kampus, baik perkuliahan, perpustakaan, keuangan, dan lain- lain.
Parameter of Classification	
Fungsi	
Jenis layanan TI	Layanan TI untuk kegiatan Akademik dan Operasional.
Kegunaan layanan TI	Memberikan informasi seputar kegiatan akademik pada setiap mahasiswa, dosen, dan karyawan.
Kebutuhan layanan TI	Dalam layanan TI ini terdapat fungsi – fungsi yang dibutuhkan layanan TI sesuai kebutuhan pengguna. Yaitu : <ol style="list-style-type: none"> 1. SIBS Lama. 2. Dashboard. 3. Menu Akademik. 4. Menu Keuangan. 5. Menu Perpustakaan. 6. E – Resource. 7. Menu PPTA. 8. Menu Komunitas. 9. Email. 10. Feedback. 11. Menu Pilihan yang umum dan sering dikunjungi.
Pengguna layanan TI	Mahasiswa aktif Stikom Surabaya
Atribut	
Frekuensi (seberapa sering suatu pola pada layanan TI terjadi)	267 Orang yang mengakses tiap harinya

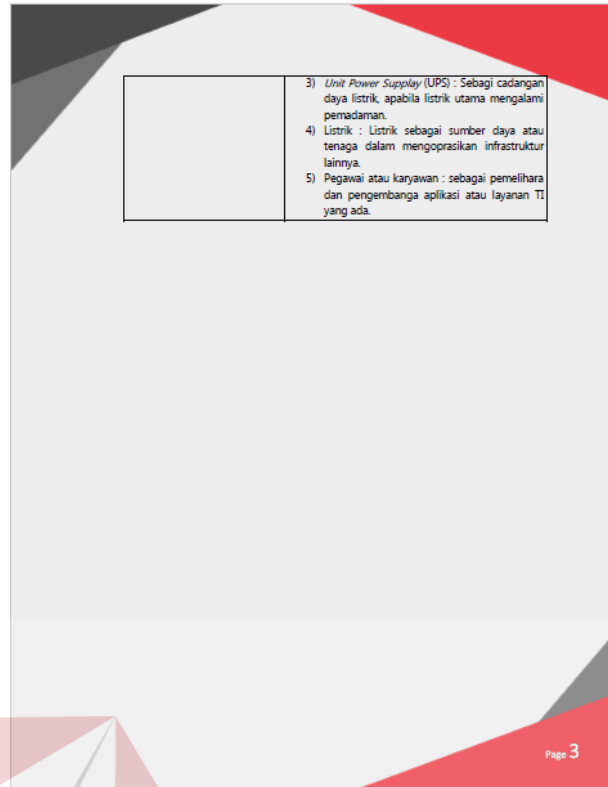
Page 1

Gambar 4. 13 Halaman Isi PBA

Volume (<i>intensitas</i> layanan TI pada suatu waktu)	1334 Orang yang mengakses pada satu waktu, tiap minggu.
Durasi (<i>ketersediaan</i> layanan TI)	24/7
Kebutuhan	
Kinerja/ performa	<ol style="list-style-type: none"> 1) Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2) Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3) Server berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil). 4) Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi. 5) Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
Kemanan dan privasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dalam akses layanan SICYCA terdapat sistem <i>Login</i> dengan menggunakan <i>user name</i> dan <i>password</i> untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan informasi data pengguna.
Ketersediaan (<i>Down Time</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Informasi yang dibutuhkan telah tersedia, dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan gadget yang telah disepakati.
Kebutuhan Asset Layanan	
Kebutuhan sumberdaya	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet 2) Server 3) <i>Unit Power Supply</i> (UPS) 4) Listrik 5) Pegawai atau karyawan
Berapa banyak sumberdaya yang dibutuhkan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : 110 Mbps 2) Server : ada 5 server, dan 25% telah menggunakan teknologi virtua. 3) <i>Unit Power Supply</i> (UPS) : ada 3 buah. 4) Listrik 5) Pegawai atau karyawan : 6 orang
Kapan sumberdaya tersebut digunakan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaringan internet : untuk akses aplikasi. 2) Server : untuk ketersediaan data tiap layanan aplikasi.

Page 2


Gambar 4. 14 Halaman Isi PBA



Gambar 4. 15 Halaman Isi PBA

4.3.2 *Dokumen User Profiles*

Dokumen UP didapat dari dokumentasi tahapan kalsifikasi kebutuhan pengguna, peran dan tanggung jawab, serta lingkungan kerja dan hubungan sosial terkait pengguna. *Output* atau dokumen UP yang telah dibuat dapat dilihat pada buku *Output Service portofolio* pada bagian *demand management*, berikut salah satu contoh dokumen pada gambar 4.16, 4.17, dan 4.18 :

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : UP-PPTI-04 Edisi : 21-06-2016 Revisi : - Tanggal: -																																
	USER PROFILE (UP)																																	
	SICYCA MAHASISWA																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">PROSES</th> <th colspan="3">PENANGGUNG JAWAB</th> <th rowspan="2">TANGGAL</th> </tr> <tr> <th>Nama</th> <th>Jabatan</th> <th>Tanda Tangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Perumusan</td> <td>Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Pemeriksaan</td> <td>Ir. Henry Bambang S., M.M.</td> <td>Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Persetujuan</td> <td>Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.</td> <td>Ketua Senat Institut</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Penetapan</td> <td>Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.</td> <td>Rektor</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Pengendalian</td> <td>Pantjawati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA</td> <td>Warek Bidang Akademik</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	1. Perumusan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu				2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut			4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor			5. Pengendalian	Pantjawati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik	
PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL																														
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan																															
1. Perumusan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu																																	
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu																																
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut																																
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor																																
5. Pengendalian	Pantjawati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik																																

Gambar 4. 16 Halaman Sampul UP

Form for User Profile		Id: UP 01
"SICYCA"		
Nama Pengguna	Mahasiswa	
Peran dan Tanggung Jawab	Peran dan tanggung jawab Mahasiswa berupa aktivitas belajar, mengerjakan tugas sebagai pemahaman terhadap matakuliah, melakukan riset, mengembangkan potensi pada bidang keilmuan akademik dan non-akademik. Selain itu pengguna juga harus menggunakan fasilitas SICYCA sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyebarkan kode akses ke pengguna lain demi kerahasiaan data pribadi dan instansi.	
Kebutuhan Pengguna	Sicyca ini memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa Stikom Surabaya, seperti halnya informasi akademik, keuangan, perpustakaan, organisasi, PPTA, dll.	
Jadwal pemakaian layanan TI	24/7 Jam	
Lingkungan kerja dan hubungan social terkait pengguna.	Lingkup aktivitas dan kegunaan layanan TI terhadap kebutuhan pengguna meliputi semua aspek akademik dan kegiatan Institut Bisnis Informatika Stikom Surabaya.	
Fungsi pada Layanan TI	Adapun fungsi pada SICYCA untuk karyawan, yaitu : 1. Sisa Lama 2. Dashboard Pada halaman ini terdapat informasi mengenai nilai praktikum, nilai ujian, SSKM dan jadwal matakuliah. Dan pada halaman ini terdapat sub menu, yaitu : Dashboard, Detail SSKM, Angket Dosen Matakuliah, Download, 3. Akademik Halaman ini menampilkan daftar kegiatan yang akan dilakukan. Sub menu yang ada pada menu akademik, yaitu : Jadwal, Kartu Rencana Studi, Sisa Matakuliah, Jadwal Ujian, Histori, Materi Kuliah, Kalender akademik, Administrasi Mahasiswa. 4. Keuangan Menampilkan informasi keuangan mahasiswa yang bersangkutan dan informasi rekening Stikom Surabaya.	

Gambar 4. 17 Halaman Isi UP

	Pada halaman ini terdapat sub menu, yaitu : Info, SP, SP, Sema, Denda pelanggaran.
5.	Perpustakaan Halaman ini memberikan informasi perpustakaan. Pada halaman ini terdapat sub menu, yaitu : Info perpustakaan, Peminjaman buku, Rata - rata kunjungan, Rata -rata peminjaman.
6.	E - Resource Fungsi untuk melakukan pencarian sumber informasi akademik. Daftar tentang pencarian dokumen, video, jurnal, dan audio.
7.	TA/TA Pada halaman ini memberikan informasi mengenai TA (Tugas Akhir) pada mahasiswa yang bersangkutan. Pada halaman ini terdapat informasi dan sub menu, yaitu : Status TA, Status Proposal/ Buku, Jadwal pembimbing, Dokumen pendukung, Usulan topik, Judul TA, Daftar proposal TA, Daftar Sidang TA.
8.	Komunitas Fungsi untuk mencari informasi atau pencarian mahasiswa dan staff. Adapun sub menu pada halaman ini, yaitu : Cari mahasiswa, Staff, Ulang Tahun Staff, Ulang Tahun Mahasiswa.
9.	Email Email Stikom yang digunakan untuk mengisi nama pemakai dan mengisi sandi/ password.
10.	Feedback Fungsi untuk memberikan feedback dengan mengisi angket. new SICYA.
11.	Menu pilihan yang umum dan sering dikunjungi.
Jumlah Pengguna	1499 Mahasiswa Aktif


Gambar 4. 18 Halaman Isi UP

4.3.3 Standar dan Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna

Berdasarkan Aktivitas

Standard dan prosedur proses manajemen pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, dibuat berdasarkan kontrol objektif, salah satu poin lingkup kebijakan yang telah dibuat dan berdasarkan tahapan proses pengelolaan manajemen permintaan berdasarkan aktivitas tersebut. Berikut hasil standar dapat dilihat pada gambar 4.19, 4.20, untuk gambar prosedur dapat dilihat pada gambar 4.21, dan 4.22:

A. Standar Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : ST-PPTI-01 Edisi : 25-06-2016
	STANDAR SPMI	
	Revisi : Tanggal :	

**STANDAR PENGELOLAAN PERMINTAAN
BERDASARKAN AKTIVITAS**

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Penemuan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Panjiawati Sudarmaningtyas S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1


Gambar 4. 19 Halaman Standar Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terencana. Misi: 1. Mengembangkan intelektus sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompetensi. 3. Menopongkan corporate yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menopongkan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Melakukan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. KaBag PPTI 2. KaSis Pengembangan Jaringan 3. KaSis Pengembangan Sistem Informasi
4. Definisi istilah	1. Pengelolaan adalah suatu kegiatan menjaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Dalam konteks ini merupakan kegiatan aktivitas bisnis layanan TI pada PPTI. 2. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. 3. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. 4. Workload adalah beban kerja yang terdiri oleh suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dll) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan/ unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal. 5. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. 6. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Pernyataan isi Standar	1. Terdapatnya aktor dalam melakukan pengelolaan permintaan : a. KaBag PPTI b. KaSis Pengembangan Jaringan c. KaSis Pengembangan Sistem Informasi 2. Terdapatnya feedback terhadap layanan TI dari pengguna kepada penyedia layanan terkait layanan TI itu sendiri. 3. Permintaan dari pengguna harus rasional. 4. Pengelolaan tersebut menghasilkan output : a. Klasifikasi pola permintaan. b. Pengoptimalan desain atau rancangan fungsi layanan TI, sesuai permintaan pengguna. c. Dokumen workload
6. Strategi	1. Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar beserta seluruh staff yang ada.

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4. 20 Halaman Standar Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

B. Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : PRO-PPTI-01 Edisi : 25-05-2016
	PROSEDUR SPMI	Revisi : Tanggal :

**PENGLOLAHAN PERMINTAAN BERDASRKN
AKTIVITAS**

Digunakan untuk melengkapi:	Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas
-----------------------------	--

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Tim Pusat Penawasaan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Penawasaan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Panjiawati Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Wizrek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

Gambar 4. 21 Halaman Sampul Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam proses pengelolaan permintaan pengguna berdasarkan aktivitas.
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini berlaku pada bagian penyedia layanan atau PPTI.
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
4. Definisi istilah	<ol style="list-style-type: none"> Pengalokasian adalah suatu kegiatan menjaga atau memberikan pengalokasian kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Dalam konteks ini merupakan berjalanya aktivitas bisnis layanan TI pada PPTI. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. Workload adalah beban kerja yang terdiri oleh suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dll) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
7. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan analisa dan identifikasi terhadap proses bisnis dalam organisasi apakah sudah sesuai dengan layanan TI yang bersangkutan. Melakukan analisa dan pemetaan antara permintaan kebutuhan pengguna dan layanan TI. Menerjemahkan dokumen PBA kedalam workload, untuk lebih memahami pengaruh permintaan terhadap suatu pola aktivitas suatu layanan TI. Melakukan diskusi dengan pihak terkait perihal pengelompokan pola permintaan berdasarkan aktivitas. Menebakipkan permintaan pengguna berdasarkan aktivitas. Melakukan pemenuhan pengoptimalan desain atau rancangan yang sesuai dengan permintaan pengguna terhadap kebutuhan aktivitas dan layanana TI.
8. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> KaBpp PPTI KaSisE Pengembangan Jaringan KaSisE Pengembangan Sistem Informasi
9. Bagian Akr Prosedur	Di lampirkan.
10. Catatan	-
11. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> ITIL V3 – Service Strategy Kebijakan Demand Management.


Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4. 22 Halaman Sampul Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

4.3.4 Standar dan Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan Baru

Standard dan prosedur proses pembuatan penawaran layanan baru, dibuat berdasarkan kontrol objektif, salah satu poin lingkup kebijakan yang telah dibuat, dan berdasarkan tahapan membuat penawaran layanan yang berbeda. . Berikut hasil standar dapat dilihat pada gambar 4.23, 4.24, 4.25, untuk gambar prosedur dapat dilihat pada gambar 4.26, dan 4.27:

A. Standar Pengelolaan Pembuatan Penawaran Layanan Baru

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : ST-PPTI-02 Edisi : 22-06-2016
	STANDAR SPMI	Revisi : Tanggal :

STANDAR MEMBUAT PENAWARAN LAYANAN yang BERBEDA

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Petusunan	Tim Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Panjiwati Sudamaningtyas S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

Gambar 4. 23 Halaman Sampul Standar Pembuatan Penawaran Layanan Baru

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Sikom Surabaya	<p>Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi: 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SCM yang profesional, unggul, dan berkompetensi. 3. Menciptakan corporate yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.</p>
2. Rasional	Melaksanakan pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> KaBag PPTI KaSie Pengembangan Jaringan KaSie Pengembangan Sistem Informasi
4. Definisi istilah	<ol style="list-style-type: none"> KaBag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI. KaSie Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI. KaSie Pengembangan Sistem Informasi adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan Sistem Informasi yang ada di PPTI. Penawaran adalah suatu kegiatan menawarkan barang atau jasa yang tersedia kepada konsumen atau pengguna. Dalam konteks ini merupakan menawarkan jasa layanan TI yang sesuai kebutuhan pengguna. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. Service packages merupakan sebuah paket layanan yang telah dirumuskan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan proses bisnis atau aktivitas pengguna. Service Portfolio merupakan dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan. PBA adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
5. Pernyataan Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> Terdapatnya aktor dalam melakukan pengolahan permintaan : <ol style="list-style-type: none"> KaBag PPTI KaSie Pengembangan Jaringan KaSie Pengembangan Sistem Informasi Melakukan koordinasi dengan service portfolio management Membuat penawaran berdasarkan kebutuhan pengguna Melakukan update pada PBA dan UP apabila terdapat perubahan atau penambahan pada fungsi layanan TI.


Institut Bisnis dan Informatika Sikom Surabaya 2

Gambar 4. 24 Halaman Isi Standar Pengelolaan Pembuatan Penawaran Layanan Baru

6. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar beserta seluruh staff yang ada. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar agar membuat jadwal dalam melakukan pengolahan permintaan. Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati, minimal sekali dalam enam bulan dengan menunjuk seorang pelaksanaan pemantauan. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.
7. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> Terdapatnya penanggung jawab dalam penawaran layanan yang berbeda. Terdapatnya aktor dalam proses penawaran layanan yang berbeda. Layanan baru atau fungsi baru yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Adanya evaluasi terhadap layanan baru atau fungsi baru yang telah ditawarkan pada pengguna. Menghasilkan dokumen PBA dan UP baru terkait update fungsi pada layanan TI yang ada, maupun layanan TI yang baru. Adanya verifikasi terhadap output.
8. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> Patterns of Business Activity (PBA) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. User Profile (UP) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI. Data permintaan adalah permintaan dan pengguna perihal kebutuhannya terhadap layanan TI kepada PPTI sebagai penyedia jasa. Kebijakan Demand Management yang berisikan komitmen dalam pengolahan permintaan pengguna terhadap layanan TI yang telah disediakan oleh PPTI. Dokumen service portfolio merupakan dokumen yang berisi tentang daftar layanan apa saja yang dimiliki oleh penyedia layanan.
9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> ITIL V3 – Service Strategy. Kebijakan Demand Management.

Gambar 4. 25 Halaman Isi Standar Pengelolaan Pembuatan Penawaran Layanan Baru

B. Prosedur Pengelolaan Permintaan Pengguna Berdasarkan Aktivitas

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : PRO-PPTI-01 Edisi : 25-06-2016
	PROSEDUR SPMI	Revisi : Tanggal :

PENGLOLAHAN PERMINTAAN BERDASRKAN AKTIVITAS

Diquanikan untuk melengkapi:	Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas
------------------------------	--

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Tim Pusat Penawasan dan Penjaminan Mutu			
2. Pemeriksaan	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Ka. Pusat Penawasan dan Penjaminan Mutu		
3. Persetujuan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Ketua Senat Institut		
4. Penetapan	Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd.	Rektor		
5. Pengendalian	Pantjawi Sudarmaningtyas, S.Kom., M.Eng., OCA	Warek Bidang Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

Gambar 4. 26 Halaman Sampul Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan Baru


1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam poses pengelolaan permintaan pengguna berdasarkan aktivitas.
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup SOP ini berkisar pada bagian penyedia layanan atau PPTI.
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> Pengelolaan adalah suatu kegiatan merajaga atau memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. Dalam konteks ini merupakan berjalannya aktivitas bisnis layanan TI pada PPTI. Permintaan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan keinginan konsumen atau pengguna akan suatu kebutuhannya terhadap barang atau jasa yang harus dipenuhi. Aktivitas adalah suatu kegiatan atau proses bisnis yang dilakukan seseorang terhadap pekerjaannya. Workload adalah beban kerja yang terdiri oleh suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh aktor (pengguna, instansi, dll) dalam menyelesaikan suatu pekerjaan/ unit kerja yang dilaksanakan dalam kondisi normal. PBA adalah) merupakan dokumen yang berisi tentang informasi dan pola aktivitas bisnis pada suatu layanan TI. UP adalah merupakan dokumen yang berisi tentang informasi profil pengguna dan kebutuhannya pada suatu layanan TI.
7. Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan analisa dan identifikasi terhadap proses bisnis dalam organisasi apakah sudah sesuai dengan layanan TI yang bersangkutan. Melakukan analisa dan pemetaan antara permintaan kebutuhan pengguna dan layanan TI. Menerjemahkan dokumen PBA kedalam workload, untuk lebih memahami pengaruh permintaan terhadap suatu pola aktivitas suatu layanan TI. Melakukan diskusi dengan pihak terkait perihal pengelompokan pola permintaan berdasarkan aktivitas. Menetapkan permintaan pengguna berdasarkan aktivitas. Melakukan pemenuhan/ pengoptimalan desain atau rancangan yang sesuai dengan permintaan pengguna terhadap kebutuhan aktivitas dan layanana TI.
8. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	<ol style="list-style-type: none"> KaBag PPTI KaSIE Pengembangan Jaringan KaSIE Pengembangan Sistem informasi
9. Bagain Alir Prosedur	Di lampirkan.
10. Catatan	-
11. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> ITIL V3 – Service Strategy. Kebijakan Demand Management. Standar Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas.

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4. 27 Halaman Isi Prosedur Pembuatan Penawaran Layanan Baru

4.3.5 Kebijakan Demand Management

Hasil dari kebijakan *demand management* didapatkan melalui proses manajemen permintaan operasional, dengan mengacu pola tindakan yang didapat dari koordinasi dengan pihak *service strategy*, serta diskusi dan analisis proses bisnis PPTI. Pada gambar 4.28 dan 4.29 adalah hasil dari pembuatan kebijakan *demand management*.

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No : PPTI-KBJ-2016-002
	KEBIJAKAN MANAJEMEN PERMINTAAN	Edisi :-
		Revisi :- Tanggal :-

KEBIJAKAN MANAJEMEN PERMINTAAN

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 1

Gambar 4. 28 Halaman Sampul Kebijakan *Demand Management*

1. Objektif	Manajemen Permintaan pengguna terhadap layanan TI pada PPTI Stikom Surabaya
2. Tujuan Kebijakan	PPTI memiliki komitmen dalam proses pengelolaan, pemantauan, dan evaluasi, kinerja serta sumberdaya TI yang telah digunakan dimanfaatkan, dan dikelola sehingga dapat menghasilkan produk layanan TI yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu juga mengantisipasi tidak seimbangnya penggunaan layanan TI.
3. Ruang Lingkup	Pengelolaan pemanfaatan sumberdaya layanan TI. Penanganan dalam menghadapi pemanfaatan layanan TI yang tidak seimbang.
4. Deskripsi	Dengan adanya kebijakan ini, PPTI dapat melakukan pengelolaan dan penanganan pemanfaatan sumberdaya layanan TI yang berupa SDM, data/ informasi aplikasi dan infrastruktur.
5. Komitmen	Manajemen permintaan pada PPTI dengan sungguh – sungguh : <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kemudahan mendapatkan informasi. 2. Mengelola permintaan pengguna. 3. Pengembangan aplikasi dan pembuatan layanan TI baru harus selaras kebutuhan bisnis dan permintaan pengguna dengan memperhatikan persyaratan security, privasi, performance, availability, maintainability & audibility. 4. Pengelolaan sumberdaya infrastruktur dengan acuan security & availability, operasi dan pemeliharaan infrastruktur serta penyediaan environment guna pengembangan pengujian aplikasi. 5. Melakukan pengukuran kinerja secara periodik yang didefinisikan dalam PBA dan KPI (Key Performance Indikator). 6. Melakukan remediasi terhadap penyimpangan dalam penggunaan layanan TI. 7. Pengadaan sumberdaya TI dengan acuan strategi penyampaian layanan TI, standarisasi dan integrasi infrastruktur TI dan mengurangi risiko pengadaan sumber daya TI. Komitmen ini meliputi kegiatan pengendalian pengadaan, supplier, dan manajemen kontrak untuk meningkatkan efisiensi biaya TI dan kontribusi terhadap alur aktivitas bisnis.
6. Larangan dan Sanksi	

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4. 29 Halaman Isi Kebijakan *Demand Management*

4.4 Pembahasan Hasil

Pada pembahasan hasil ini akan di jelaskan penyusunan dokumen dan akan diuraikan keluaran utama dari perencanaan *Demand Management* , dimana keluaran utama dari penelitian ini meliputi pembuatan 5 PBA, 13 UP, dan mekanisme pengelolaan permintaan pada layanan TI pada bagian PPTI berupa dokumen kebijakan, serta 2 dokumen standard dan 2 dokumen prosedur untuk: 1) aktivitas pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas, 2) Aktivitas pembuatan penawaran layanan yang berbeda. Penjelasan hasil dan uraian dapat dilihat pada Tabel 4.25.

Tabel 4. 25 Daftar Hasil Perencanaan *Demand Management*

PBA	UP		Kebijakan	Standar	Prosedur	Formulir
1. Sicyca	Sicyca	1. Mahasiswa 2. Dosen 3. Karyawan	1. Kebijakan Manajemen Permintaan	1. Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas	1. Pengelolaan Permintaan Berdasarkan Aktivitas	1. Form permintaan/ perubahan pengguna terhadap layanan TI
2. Stikom Apps	Stikom Apps	4. Mahasiswa 5. Dosen 6. Karyawan				2. Form permintaan/ perubahan sekaligus penugasan.
3. Brilian	Brilian	7. Mahasiswa 8. Dosen				3. Form permintaan tidak disetujui beserta alasannya.
4. Wifi	Wifi	9. Mahasiswa 10. Dosen 11. Karyawan				4. Form laporan pengoptimalan dan testing layanan TI yang telah disetujui.
5. Wired	Wired	12. Dosen 13. Karyawan				5. Form pencatatan atau rekap perubahan atau pengembangan layanan TI berdasarkan permintaan.
				2. Pembuatan Penawaran Layanan Baru	2. Pembuatan Penawaran Layanan Baru	1. Form pemetaan dan hubungan kinerja layanan

PBA	UP		Kebijakan	Standar	Prosedur	Formulir
						TI pada PBA dan dokumen <i>service portofolio</i> .
						2. Hasil pemetaan saran dan keluhan pengguna untuk layanan yang tepat.
						3. Form perumusan pengembangan atau pembuatan layanan TI baru.
						4. Form daftar rumusan penawaran yang perlu direvisi
						5. Form Hasil revisi rumusan penawaran layanan yang telah direvisi
Jumlah Hasil Akhir Output						
5 PBA	13 UP		1 Kebijakan	2 Standar	2 Prosedur	10 Formulir