

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas hasil analisis dalam perencanaan *service portfolio management* pada bagian PPTI Stikom Surabaya. Hasil yang didapatkan dari masing-masing metode dari tahapan awal, tahap pengembangan, dan tahap akhir adalah sebagai berikut.

4.1 Tahap Awal

4.1.1 Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan digunakan untuk mendapatkan pemahaman dalam pengerjaan penelitian ini yaitu: 1) *Framework* ITIL versi 3 tentang proses ITIL; 2) *IT Service Management* tentang bagaimana manajemen layanan; 3) *ITIL Service Strategy* tentang strategi layanan pada ITIL; 4) *Service Portfolio Management* tentang bagaimana manajemen portofolio layanan; dan 5) *IT Service Portfolio* tentang bagaimana portofolio layanan TI.

4.1.2 Wawancara

Tahap wawancara dilakukan untuk mendapatkan data visi, misi, dan tujuan, struktur organisasi, dan tugas pokok dan fungsi. Wawancara dilakukan langsung kepada kepala bagian, kasie. Pengembangan jaringan dan kasie. Pengembangan sistem informasi. Berikut adalah penjelasan tentang visi, misi dan tujuan, struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi pada PPTI Stikom Surabaya.

Visi:

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

Misi:

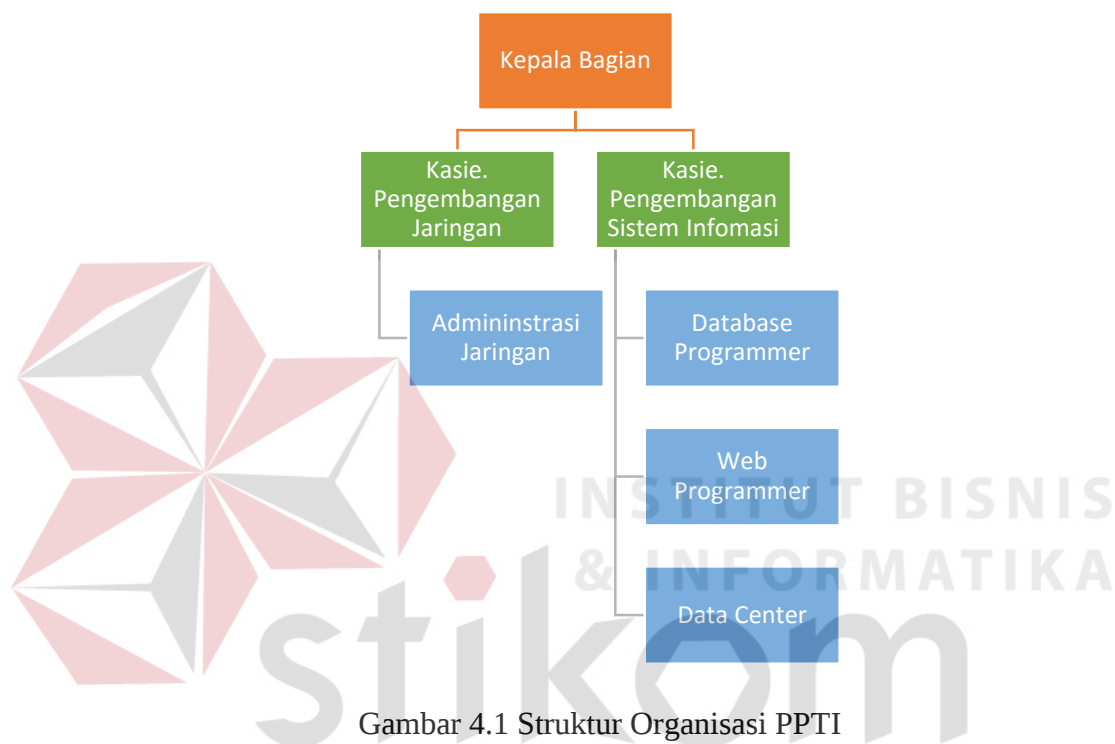
1. Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penunjang bagi kemajuan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
2. Membangun strategi teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh yang mendukung strategi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
3. Melakukan inovasi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

Tujuan:

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

Dapat dilihat pada Gambar 4.1 bahwa PPTI dikepalai oleh seorang Kepala Bagian (Kabag). Kasie. Pengembangan jaringan dan Kasie. Pengembangan sistem

informasi bertanggung jawab kepada Kabag PPTI. Kasie. Pengembangan jaringan bertanggung jawab terhadap ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi seluruh sivitas akademika dan Kasie. Pengembangan sistem informasi bertanggung jawab terhadap penyediaan sistem informasi yang diperuntukkan bagi seluruh sivitas akademika.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PPTI

PPTI memiliki Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) yang digunakan untuk menginformasikan tugas, peran serta tanggung jawab pada bagian serta karyawan yang ada di instansi tersebut. Secara umum tupoksi PPTI adalah, 1) merancang dan mengoordinasi pembuatan aplikasi untuk kebutuhan operasional *internal*; 2) melakukan pemeliharaan data; 3) melakukan pengontrolan terhadap manajemen jaringan yang dimiliki PPTI; dan 4) melakukan pengontrolan terhadap koneksi jaringan *internet*. Detail dari Tupoksi yang dimiliki PPTI dapat dilihat pada Lampiran 3.

4.1.3 Observasi

Tahap observasi dilakukan langsung pada PPTI dengan melihat dan menganalisis apa yang dilakukan Kepala Bagian serta beberapa staff PPTI. Data yang didapatkan dalam proses observasi yaitu proses bisnis PPTI, dan layanan prioritas yang dimiliki PPTI. Dapat dilihat pada Tabel 4.1 menjelaskan proses bisnis pada PPTI.

Tabel 4.1 Proses Bisnis PPTI

Proses Bisnis Utama	Proses Bisnis Pendukung
a. Penyedia layanan STI	a. Penanganan keluhan
b. Pengembang Sistem Informasi dalam Stikom Surabaya	
c. Pengelola <i>Data Center</i>	

PPTI memiliki 81 layanan yang dikelola saat ini, dari semua layanan tersebut terdapat 5 layanan yang menjadi prioritas. Prioritas layanan diambil berdasarkan banyaknya pengguna layanan, layanan yang paling sering digunakan dan mencakup semua aspek kegiatan. Dimana lima layanan tersebut akan digunakan sebagai identifikasi dan analisa dalam pembuatan *service portfolio*. Dapat dilihat pada Tabel 4.2 menjelaskan tentang 5 layanan yang ada pada PPTI.

Tabel 4.2 Lima Layanan Prioritas Pada PPTI

Layanan	Keterangan
Stikomapps	Layanan ini adalah portal yang digunakan sivitas Stikom Surabaya untuk mengakses halaman-halaman kegiatan akademik dan kegiatan non-akademik.
Sicyca	Layanan ini adalah sebuah <i>website</i> yang digunakan mahasiswa, dan karyawan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan akademik dan kegiatan non-akademik.

Layanan	Keterangan
Brilian	Layanan ini adalah sebuah layanan yang bekerjasama dan menggunakan fasilitas Google Apps untuk kegiatan akademik proses belajar mengajar (PBM). Didalam nya menyangkut semua informasi mengenai materi, tugas, nilai, dan waktu ujian mata kuliah tertentu.
Wifi	Layanan ini adalah layanan jaringan yang dapat digunakan oleh umum pada area Stikom Surabaya.
Wired	Layanan ini adalah layanan jaringan yang hanya digunakan oleh karyawan <i>internal</i> Stikom Surabaya. Layanan ini mendapatkan <i>bandwith</i> yang berbeda untuk menunjang kebutuhan proses akademik.

4.2 Tahap Pengembangan

4.2.1 *Process initiation*

Setelah mendapatkan data dari tahap awal maka selanjutnya pada proses ini dilakukan analisis untuk mengetahui gambaran umum layanan TI yang ada pada PPTI Stikom Surabaya. Analisis dilakukan dari hasil wawancara serta data sekarang yang dimiliki PPTI, analisis yang dilakukan melihat dari layanan TI, rencana pengembangan dan pengelolaan layanan lainnya.

PPTI memiliki 81 layanan yang ditawarkan, 81 layanan tersebut terbagi menjadi dua kategori yaitu: 1) layanan sistem informasi dan 2) layanan jaringan. Dalam struktur organisasi PPTI terdapat 2 seksi yang mengelola layanan yang ada yaitu, seksi pengembangan jaringan yang mengelola 32 layanan jaringan dan seksi pengembangan sistem informasi yang mengelola 49 layanan sistem informasi dan aplikasi. Setiap seksi memiliki tanggung jawab masing-masing terhadap pengelolaan atau pengembangan pada layanan yang dikelola.

Selanjutnya adalah menyusun gambaran umum layanan yang ada pada PPTI. Gambaran umum layanan terbagi menjadi tiga bagian yaitu: 1) Layanan yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan; 2) Layanan yang saat ini digunakan; dan 3) Layanan yang akan dilakukan kedepannya. Maka didapatkan gambaran umum layanan pada PPTI sebagai berikut:

1. Layanan yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan

Dalam layanan yang dimiliki PPTI, ada dua jenis pelayanan yang diberikan, yaitu Sistem Informasi/Aplikasi dan Jaringan. Pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 adalah daftar layanan yang pernah dilakukan oleh PPTI namun sudah tidak digunakan:

a. Sistem Informasi/Aplikasi

Layanan ini adalah layanan sistem informasi atau aplikasi yang sudah tidak digunakan kembali oleh PPTI Stikom Surabaya.

Tabel 4.3 Daftar Layanan TI yang Sudah Tidak Digunakan

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
1	Program Studi	PPTI	Upload Center	Layanan tidak lagi digunakan karena ada beberapa yang telah diganti.
			IST	
2	Pemasaran	PRM	Koleksi Foto	Layanan dihentikan karena sudah tidak banyak digunakan dalam operasional
			ITTV	

b. Jaringan

Layanan ini adalah layanan jaringan yang sudah tidak digunakan kembali oleh PPTI Stikom Surabaya. Terdapat 6 *hostname server* pada layanan jaringan.

Tabel 4.4 Daftar Layanan Jaringan yang Sudah Tidak Digunakan

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
1	Proxy swc.stikom.edu	Proxy mahasiswa	Layanan ini tidak digunakan kembali karena PPTI telah memiliki layanan baru yang menunjang.
2	Omega	omega.stikom.edu	Layanan telah usang dan tidak banyak lagi digunakan.
		cube.stikom.edu	
3	Backup Prodi / OKK	okk.stikom.edu	Layanan backup tidak digunakan kembali layanan telah digantikan.
		photo.stikom.edu	
		sapps.stikom.edu	
		staff.stikom.edu	
		forum.stikom.edu	
		ocs.stikom.edu	
		si.stikom.edu	
		sk.stikom.edu	
		dkv.stikom.edu	
		ka.stikom.edu	
		kgc.stikom.edu	
		mi.stikom.edu	
		mm.stikom.edu	
		kpk.stikom.edu	
		manajemen.stikom.edu	
		akuntansi.stikom.edu	
4	Proxycyct.stikom.edu	Proxy cyber terminal perpus	Layanan tidak digunakan karena telah digantikan dengan http://library.stikom.edu/

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
5	Server Wifi	auth.stikom.edu	Layanan telah digantikan dengan layanan baru
6	Backup WWW	www.stikom.edu	Layanan tidak digunakan karena sudah digantikan dengan teknologi yang baru.
		m.stikom.edu	
		mobile.stikom.edu	

2. Layanan yang saat ini digunakan

Dalam layanan yang dimiliki PPTI, ada dua jenis pelayanan yang diberikan, yaitu Sistem Informasi/Aplikasi dan Jaringan. Pada Tabel 4.5 dan Tabel 4.6 adalah daftar layanan yang saat ini digunakan oleh PPTI:

a. Sistem Informasi/Aplikasi

Layanan ini adalah layanan sistem informasi atau aplikasi yang saat ini digunakan oleh PPTI Stikom Surabaya.

Tabel 4.5 Daftar Layanan TI yang Saat Ini Digunakan

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
1	Manajerial	Pimpinan, Dekanat, Kaprodi	SMIS Akademik	Fungsi layanan pada unit ini untuk menampilkan informasi mengenai hal terkait akademik dan nonakademik dalam bentuk grafik, <i>drilldown</i> dan <i>dashboard</i>
			SMIS Non-Akademik	
			Dashboard	
2	Produksi/Operasi	PRODI	Biodata Dosen LB	Fungsi layanan pada unit ini untuk menunjang kegiatan
			Angket Dosen	

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
			HR Dosen	operasional program studi. Seperti membuat laporan, formulir dan rekap kerja praktik atau tugas akhir. Pengelolaan, angket, pelaporan dan cetak bukti penerimaan dosen.
			Mhs Transfer	
			SI Kerja Praktek	
			SI Tugas Akhir	
			Surat Pengantar Survey MK	
			Website PPTA	
			Aplikasi PPKP	
			Website Prodi	
			Toefl	
			Labkom	
		AAK	SITA	Fungsi layanan pada unit ini untuk menunjang kegiatan operasional Administrasi Akademik (AAK). Seperti memberi peringatan kehadiran dosen, mengelola nilai mahasiswa, dan informasi mengenai mahasiswa serta orangtua wali.
			Nilai 0 SKS	
			Reminder Dosen	
			Nilai Praktikum	
			Entry Nilai Online	
			Presensi Online	
			Perwalian Online	
			admin siacad	
			Registrasi Online	
			Parent info	
			SKPI	
		KMHS	Pelanggaran Mahasiswa	Fungsi layanan pada unit ini berkaitan dengan pelaporan dan pencatatan pelanggaran mahasiswa/i,
			SSKM	
			OKK	
			Website Kemahasiswaan	

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
			Presensi Portable	Orientasi kehidupan kampus, dan <i>point</i> SSKM mahasiswa.
		SCC	Website SCC	Fungsi layanan pada unit ini adalah menyediakan Informasi yang berkaitan dengan alumni.
			Alumni	
		P3AI	Monitoring RPP	Fungsi layanan ini berkaitan dengan kegiatan monitoring RPP.
		PPM	OCW	Fungsi layanan ini menunjang operasional PPM dalam publikasi hasil riset, <i>download</i> materi kuliah, dan informasi kegiatan yang diadakan PPM.
			SNASTI	
			Jurnal	
			Internal PPM	
			Eksternal PPM	
		AU	Inventaris	Layanan ini berfungsi dan berkaitan dengan inventaris.
		PPTI	Ganti Password	Layanan yang ada berfungsi membantu operasional PPTI dalam melakukan <i>upload data</i> , memantau lalu lintas
			Upload Center	
			MRTG	
			IST	
			Saran dan Keluhan	

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
			Sms Gateway	jaringan,
			Report Internet	memonitoring <i>server</i> ,
			Daftar Internet	hingga <i>broadcast</i>
			Data Center	sms serta saran dan keluhan pada bagian PPTI
		PERPUS	Pengunjung	Layanan yang ada
			Sirkulasi	berfungsi untuk
			Katalog	membantu
			Sirkulasi Mandiri	operasional
			Cek Koleksi	perpustakaan stikom
			Pengadaan Koleksi	Surabaya. Beberapa fungsinya seperti
			Pengolahan Koleksi	memudahkan
			Stok Buku	penarikan koleksi
			Anggota Baca	yang akan dipinjam,
			Peminjaman TA	pengelolaan
			Reminder Pengembalian	koleksi, serta
			Reminder Pemesanan	melihan koleksi buku
			Library	tugas akhir atau kerja
			Digilib	praktik dan jurnal
			E-resource	ilmiah yang ada di
				perpustakaan stikom
				Surabaya.
3	Pemasaran	PRM	Penerimaan +Regis Mhs	Layanan yang berfungsi untuk
			Agenda Humas	membantu dalam
			Penmaru	mempublikasi dan
			Koleksi Foto	memasarkan Stikom

No	Fungsi Bisnis	Unit	Aplikasi	Keterangan
			SS News	Surabaya agar dikenal masyarakat.
			ITTV	
			Pendaftaran Online	Layanan ini berfungsi juga sebagai pendaftaran mahasiswa baru Stikom Surabaya.
			Adm.Tes	
			Tes Online	
			Penmaru	
4	PSDM/Personalia	PSDM	SIIS	Untuk memberikan informasi kegiatan serta informasi sumber daya manusia
			Personalia	
5	Keuangan	Keuangan	Biaya dan Pembayaran	Layanan yang berfungsi sebagai informasi gaji serta penunjang dalam pengambilan data serta hasil proses gaji untuk laporan pajak.
			GL	
			Penggajian	
			Cetak HR Dosen	
			Pajak transaksi	
			Email HR	
			Tunggakan	
			Pembayaran SP/SPP	
			Keuangan	

b. Jaringan

Layanan ini adalah layanan jaringan yang saat ini digunakan oleh PPTI Stikom Surabaya. Terdapat 31 *hostname server* pada layanan jaringan.

Tabel 4.6 Daftar Layanan Jaringan yang Saat Ini Digunakan

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
1	CentOs Warehouse	Server Oracle	Layanan ini berfungsi sebagai

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
			server dengan basis oracle
2	Absen Fingerprint	Absensi karyawan	Layanan yang disediakan untuk absensi karyawan
3	Centos Siina	Server Oracle	Layanan ini berfungsi sebagai server dengan basis oracle
4	WWW	www.stikom.edu	Layanan ini berfungsi sebagai portal website.
		www.stikom.ac.id	
		www.stikom.id	
		m.stikom.edu	
		mobile.stikom.edu	
		stikomapps.stikom.edu	
		kri2015.stikom.edu	
		ssnews/stikomagz.stikom.edu	
5	intranet	scc.stikom.edu	layanan ini berfungsi untuk mengakses situs layanan akademik dan non akademik pada stikom surabaya
		intranet.stikom.edu	
		datacenter.stikom.edu	
		materi.stikom.edu	
		dies.stikom.edu	
		ppta.stikom.edu	
		ctrl.stikom.edu	
		mrtg.stikom.edu	
		ocw.stikom.edu	
		ist.stikom.edu	
		perwalian.stikom.edu	
		penmaru.stikom.edu	
		backup sso	

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
		alumni.stikom.edu	
		kuesioner.stikom.edu	
		presensi.stikom.edu	
6	Repositori Perpus	sir.stikom.edu	Dalam layanan ini terdapat kumpulan materi atau repositori dari perpustakaan stikom Surabaya. Berfungsi sebagai sumber materi yang dapat di ambil oleh mahasiswa/i
7	SVRPRODUCTION	Server Database Utama	Berfungsi sebagai <i>server</i> penyimpanan data utama
8	Digilib Perpus	Digilib.stikom.edu	Layanan dengan media <i>website</i> yang berfungsi untuk melihat koleksi buku TA, KP, dan jurnal ilmiah pada perpustakaan stikom surabaya.
		pustv2.stikom.edu	
		eresources.stikom.edu	
9	Main Router 2	Router jaringan dalam	Sebagai pengatur atau pembagi jaringan <i>intranet</i>
10	DNS1	Domain Name Server 1	Layanan yang digunakan sebagai <i>domain</i> pada

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
			website yang dikelola
11	ELEARNING / Sicyca	sicyca.stikom.edu	memberikan
		akademik.stikom.edu	informasi tentang
		nonakademik.stikom.edu	kegiatan akademik
		registrasi.stikom.edu	seperti jadwal,
		back perwalian	nilai, presensi kehadiran dan perwalian.
12	Student	student.stikom.edu	layanan ini
		lug.stikom.edu	berfungsi untuk
		stifest.stikom.edu	mengakses
		ossc.stikom.edu	informasi tentang
		dema.stikom.edu	organisasi
		conex.stikom.edu	mahasiswa dan unit
		kemahasiswaan.stikom.edu	kegiatan
		kopma.stikom.edu	mahasiswa yang
		music.stikom.edu	ada di stikom
		java.stikom.edu	Surabaya.
		php.stikom.edu	
		ukki.stikom.edu	
		dna.stikom.edu	
		paskibra.stikom.edu	
		diving .stikom.edu	
		sec.stikom.edu	
		senatmahasiswa.stikom.edu	
		cmc.stikom.edu	
		ukmfutsal.stikom.edu	
		badminton.stikom.edu	
		sti.stikom.edu	

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
		innocent.stikom.edu	
		jiujitsu.stikom.edu	
		robotic.stikom.edu	
		himapasti.stikom.edu	
		menwa.stikom.edu	
		catur.stikom.edu	
		capoeira.stikom.edu	
		paduansuara.stikom.edu	
		gforst.stikom.edu	
		ksr.stikom.edu	
		tari.stikom.edu	
		teater.stikom.edu	
		ukpd.stikom.edu	
		kmk.stikom.edu	
		ukkh.stikom.edu	
		ukkb.stikom.edu	
		himask.stikom.edu	
		stikomonmedia.stikom.edu	
13	DNS2	Domain Name Server 2	Layanan yang digunakan sebagai <i>domain</i> pada <i>website</i> yang dikelola
14	Proxy.stikom.edu	Proxy karyawan	Layanan ini melakukan <i>request</i> terhadap <i>content</i> dari <i>Internet</i> atau <i>intranet</i> untuk karyawan.

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
15	Proxy 241	Proxy khusus	Layanan ini melakukan <i>request</i> terhadap <i>content</i> dari <i>Internet</i> atau <i>intranet</i> dan bersifat khusus.
16	Main Router 1	Router jaringan	Layanan ini berfungsi sebagai alat pembagi jaringan koneksi pada Stikom Surabaya.
17	Epsilon Server Domain	Domain User Komp Stikom	Layanan ini khusus digunakan sebagai <i>server domain</i> pada komputer stikom.
18	Standby	Backup Database Utama	Sebagai layanan <i>backup</i> data pada Stikom Surabaya.
19	ELEARNING / Jurnal	elearning.stikom.edu	layanan yang berfungsi untuk mendapatkan informasi tentang jurnal jurnal dan materi kuliah yang ada di stikom Surabaya.
		kuliah.stikom.edu	
		jurnal.stikom.edu	
		upload.stikom.edu	
		ocss.stikom.edu	
20	VM-WinOracle	oracle	Layanan ini digunakan untuk mensimulasikan

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
			<i>database secara virtual.</i>
21	VM-Symantec	Server anti virus	Layanan ini digunakan untuk mensimulasikan <i>antivirus</i> secara <i>virtual</i> .
22	VM-Blog	mrtg2.stikom.edu	Layanan ini digunakan untuk mensimulasikan pengelolaan <i>web</i> secara <i>virtual</i> .
		blog.stikom.edu	
		ssi.stikom.edu	
		humas.stikom.edu	
23	Server Pikacu	Server Jembatan Database	Layanan ini berfungsi sebagai <i>server</i> penghubung dari <i>server</i> utama.
24	Server Gammu	SMS Broadcast Stikom	Layanan yang berfungsi untuk menyebarkan sms kepada sivitas, berhubungan dengan operasional
25	Server NewProdi	Server Prodi Baru	Sebagai <i>server</i> baru yang mengelolah aktivitas prodi
26	Server Radius	Server accounting	Sebagai <i>server</i> yang berisi data <i>accounting</i> .
27	Server RFID	Server RFID	Sebagai tempat penyimpanan data

No	Hostname Server	Layanan	Keterangan
			RFID di stikom Surabaya
28	Server Brilian	brilian.stikom.edu	Digunakan untuk dapat mengakses layanan brilian.
29	Server DHCP Wifi	DHCP Wifi	layanan yang secara otomatis memberikan nomor IP kepada komputer pengguna wifi.
30	DNS3	Domain Name Server 3	Sebagai <i>domain website</i> yang dikelola
31	Server MRTG	Monitoring bandwidth	Layanan digunakan untuk memantau lalu lintas jaringan.

3. Layanan yang akan dilakukan kedepannya

Seiring berkembangnya waktu dan teknologi, PPTI telah memiliki rencana pengembangan yang akan dilakukan kedepannya. Menurut data yang diperoleh didapatkan daftar layanan yang akan dilakukan PPTI kedepannya, pada Tabel 4.7 adalah daftar layanan TI yang akan dilakukan kedepannya oleh PPTI:

Tabel 4.7 Daftar Layanan yang Akan Dilakukan Kedepan

No	Bagian	Layanan Aplikasi	Keterangan
1	Bagian Personalia	Aplikasi lowongan kerja	Layanan ini dibuat untuk menunjang operasional bagian personalia dalam menseleksi karyawan.
		Aplikasi seleksi	

No	Bagian	Layanan Aplikasi	Keterangan
2	Bagian Keuangan	Aplikasi laporan keuangan	Layanan yang bertujuan untuk menghasilkan laporan gaji serta pajak
3	Bagian Administrasi Umum	Aplikasi monitoring kegiatan AU	Layanan yang digunakan untuk memantau kegiatan Adminitrasi Umum
4	Pusat Penjamin Mutu	Aplikasi pembuatan standar SPMI	Layanan yang dapat membantu dalam pembuatan standar dan memantau aktivitas prodi
		Aplikasi monitoring bagian dan prodi	
5	Program Studi	Aplikasi penjadwalan dosen	Layanan yang disediakan untuk menjadwalkan proses belajar mengajar dosen.
6	Bagian Administrasi Akademik	Mobile sicyca	Layanan sicyca berbentuk mobile aplikasi yang digunakan untuk mengakses informasi akademik.

4.2.2 Define

Setelah melakukan identifikasi dan mendapatkan gambaran umum layanan PPTI, selanjutnya masuk pada proses dimana menentukan hasil bisnis, peluang, serta kebutuhan *utility* dan *warranty* dari layanan yang diberikan PPTI. Menurut data yang di dapatkan, terdapat lima layanan yang utama dan menjadi prioritas dalam proses bisnis pada PPTI. Lima layanan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Sebelum menentukan hasil bisnis, peluang serta kebutuhan *utility* dan *warranty* pada tahap ini dilakukan diskusi tentang Proses bisnis, permintaan layanan, saran layanan, rencana peningkatan layanan, dan layanan yang ada. Hasil

dari diskusi tersebut didapatkan, PPTI memiliki 3 proses bisnis utama dan 1 proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama PPTI adalah 1) PPTI menyediakan layanan STI (Stikomapps, Sicyca, Brilian, wifi dan wired); 2) PPTI mengembangkan sistem informasi yang berjalan di Stikom Surabaya; 3) PPTI mengelola *data center* dan proses bisnis pendukung PPTI adalah 1) PPTI menangani keluhan terhadap layanan.

Sebagai penyedia layanan PPTI telah memberikan fasilitas bagi pelanggan apabila pelanggan ingin meminta layanan serta saran layanan yang dapat digunakan oleh pelanggan. Dalam meminta layanan PPTI akan memberikan *form* permintaan layanan yang dapat digunakan pelanggan dalam meminta layanan kepada PPTI, *form* tersebut dapat di ambil di PPTI. Sedangkan dalam memberikan saran pelanggan dapat mengakses melalui media *website* yang berupa aplikasi saran dan keluhan. Aplikasi tersebut dapat di akses melalui layanan stikomapps pada menu aplikasi saran dan keluhan atau dengan mengakses *link* support.stikom.edu. Dalam aplikasi tersebut PPTI dapat menampung saran serta keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Selain layanan yang diberikan pada saat ini, PPTI juga telah merencanakan peningkatan layanan atau pengembangan layanan. Layanan yang dikembangkan tersebut sebelumnya telah dijelaskan di atas pada Tabel 4.7. Layanan yang ada pada saat ini terdapat lima layanan utama atau prioritas seperti yang telah dijelaskan sebelumnya di atas, yaitu: 1) stikomapps; 2) sicyca; 3) brilian; 4) wifi dan 5) wired. Lima layanan tersebut yang nantinya akan dijelaskan *utility* serta *warranty* nya.

Selanjutnya dari analisis di atas maka dibawah ini akan menjelaskan serta menentukan hasil bisnis, peluang, serta kebutuhan *utility* dan *warranty* yang ada

pada PPTI. Hasil bisnis adalah keluaran yang dihasilkan dari proses bisnis atau kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan. Berikut adalah Tabel 4.8 menjelaskan hasil bisnis yang diinginkan PPTI.

Tabel 4.8 Tabel Hasil Bisnis

No	Hasil Bisnis
1	PPTI menyediakan layanan kepada sivitas Stikom Surabaya
2	PPTI merancang dan mengoordinasi pembuatan aplikasi untuk kebutuhan operasional <i>internal</i> .
3	PPTI dapat melakukan <i>control</i> terhadap manajemen jaringan.
4	PPTI memberikan hak akses terhadap aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan akses jaringan <i>Internet</i> .
5	PPTI melakukan pengontrolan terhadap koneksi jaringan <i>Internet</i> .
6	Memberikan pelayanan <i>help-desk</i> berkaitan dengan fasilitas aplikasi <i>internal</i> dan jaringan.

Sebagai penyedia layanan yang menginginkan terus berkembang dan unggul dalam pengembangan dan penerapan teknologi informasi maka, PPTI telah membuat dan mengukur apa saja ancaman, kekuatan, kelemahan dan peluang yang dimiliki PPTI. Keterpeluangan berikut didapatkan dari dokumen profil PPTI yang diberikan oleh PPTI. Berikut adalah keterpeluangan PPTI Stikom Surabaya.

1. Penggunaan *open source* untuk pengembangan aplikasi
2. *Data center* perguruan tinggi sebagai percontohan *data center* nasional
3. Pengembangan *server* sebagai bagian dari *profit* kampus

PPTI memiliki lima layanan prioritas dan layanan tersebut memiliki cara penyampaian yang berbeda kepada konsumen, dalam penyampaian layanan tersebut dijelaskan dengan *utility* dan *warranty*. *Utility* adalah layanan apa yang didapat pelanggan dan *warranty* adalah bagaimana menyampaikan layanan tersebut

kepada pelanggan. Berikut adalah Tabel 4.9 menjelaskan beberapa layanan dan cara penyampaian.

Tabel 4.9 Tabel *Utility* dan *Warranty*

No	Utility	Warranty
1	Stikomapps, sebuah <i>portal website</i> yang digunakan untuk mengakses kegiatan akademik dan non-akademik.	Cara Penyampaian: layanan ini berupa <i>website</i> , disampaikan melalui media media yang dapat mengakses <i>website</i> , seperti <i>gadget</i> pengguna, <i>terminal</i> komputer yang ada di lantai 2 stikom Surabaya. Cara Akses layanan: Akses melalui stikomapps.stikom.edu Waktu akses layanan: 24/7 jam
2	SICYCA, memberikan informasi mengenai kegiatan akademik maupun non-akademik kepada mahasiswa, dan karyawan.	Cara Penyampaian: layanan ini berupa <i>website</i> , disampaikan melalui media media yang dapat mengakses <i>website</i> , seperti melalui <i>browser</i> pada <i>gadget</i> pengguna, aplikasi sicyca khusus android dan <i>terminal</i> komputer yang ada di lantai 2 stikom Surabaya. Cara Akses layanan: Akses melalui sicyca.stikom.edu Waktu akses layanan: 24/7 jam
3	Brilian, layanan yang bekerja sama dan didukung dengan fasilitas google apps untuk kegiatan proses belajar mengajar (PBM) pada setiap matakuliah.	Cara Penyampaian: layanan ini berupa <i>website</i> , disampaikan melalui media media yang dapat mengakses <i>website</i> , seperti melalui <i>browser</i> pada <i>gadget</i> pengguna, dan komputer yang disediakan oleh stikom Surabaya seperti pada labkom. Cara Akses layanan: Akses melalui brilian.stikom.edu Waktu akses layanan: 24/7 jam
4	Wired,	Cara Penyampaian: Penyampaian layanan kepada pengguna dilakukan dengan adanya

No	Utility	Warranty
	akses jaringan yang digunakan <i>internal</i> Stikom Surabaya, khususnya karyawan dengan <i>bandwith</i> yang berbeda.	beberapa jalur <i>local area network</i> (LAN) serta <i>backbone</i> pada Stikom Surabaya. Cara Akses layanan: Akses melalui komputer pada Stikom Surabaya Waktu akses layanan: 8/7 jam
5	Wifi, akses jaringan yang digunakan oleh semua sivitas, termasuk <i>eksternal</i> dari Stikom Surabaya.	Cara Penyampaian: Penyampaian layanan kepada pengguna dilakukan dengan adanya beberapa <i>access point</i> pada area Stikom Surabaya. Cara Akses layanan: Akses melalui jaringan wifi pada Stikom Surabaya Waktu akses layanan: 8/7 jam

4.2.3 Analyze

Setelah layanan dan kebutuhan ditentukan, selanjutnya masuk pada proses dimana melakukan *review* portofolio layanan, serta menganalisis investasi, dan nilai dari layanan yang diberikan PPTI. Seperti yang telah dijelaskan di atas bahwa terdapat lima layanan yang utama dan menjadi prioritas pada PPTI.

Proses *analyze* ini melakukan *review* pada portofolio layanan yang dimiliki penyedia layanan, dimana dalam kondisi saat ini PPTI belum memiliki portofolio layanan yang dapat di *review*. Sehingga pada penelitian ini tidak dapat dilakukan *review* portofolio layanan, untuk itu maka dibuatkan sebuah standar *review* portofolio layanan. Dokumen standar *review* portofolio layanan dapat dilihat pada dokumen terpisah yaitu dokumen standar dan prosedur.

Menganalisis investasi, pada proses ini berkoordinasi dengan bagian *Financial Management for IT Service* dan pada proses ini tidak secara detail menjabarkan tentang biaya yang ada untuk layanan, detail dari biaya layanan dibahas pada proses *Financial Management for IT Service*. Proses analisis investasi ini nantinya akan mendukung dokumen *business case* yang dibuat oleh bagian *Financial Management for IT Service*. Analisis yang dihasilkan untuk membentuk dokumen *business case* adalah dengan menganalisis tahapan yang terdapat pada *Financial Management for IT Service* yaitu *accounting* dimana akan digunakan hasil dari proses klasifikasi biaya sebagai dasar dari proses pembagunan sebuah layanan, dan pada tahapan *charging* dimana akan digunakan hasil dari proses perhitungan penentuan biaya sebagai dasar dalam proses perhitungan ROI sebuah layanan.

Setelah diketahui dari analisis di atas maka didapatkan hasil nilai, dimana nilai disini dapat dianggap sebagai nilai hasil ROI yang telah dianalisis pada dokumen *business case*. maka pada analisis nilai berikut didapatkan hasil dari perhitungan ROI pada lima layanan, dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Perhitungan Nilai ROI pada Lima Layanan

Nama Layanan	Perhitungan ROI
Stikomapps	$ROI = (18.480.000 / 53.500.000) * 100\% = 74\%$
Sicyca	$ROI = (18.480.000 / 268.960.000) * 100\% = 82\%$
Brilian	$ROI = (18.480.000 / 268.075.000) * 100\% = 68\%$
Wifi	$ROI = (723.120.000 / 1.164.120.000) * 100\% = 62\%$
Wired	$ROI = (723.120.000 / 1.183.620.000) * 100\% = 61\%$

Dengan melihat hasil nilai di atas maka dapat dilakukan analisa prioritas untuk menentukan layanan berdasar hasil nilai ROI. Dimana nilai ROI jika semakin

tinggi, maka layanan tersebut memiliki prioritas yang lebih tinggi. Hasil prioritas ini digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan investasi terhadap setiap layanan. Maka didapatkan hasil prioritas pada lima layanan, dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Prioritas Layanan Berdasar ROI

Nama Layanan	Nilai ROI	Prioritas
Sicyca	82%	1
Stikomapps	74%	2
Brilian	68%	3
Wifi	62%	4
Wired	61%	5

Dari hasil dan proses analisis yang dilakukan di atas maka dibuatkan sebuah standar yang dapat digunakan PPTI sebagai acuan dalam menganalisis investasi untuk tiap layanan, maka dibuatkan sebuah standar analisa investas, nilai dan prioritas. Dokumen standar analisa investas, nilai dan prioritas dapat dilihat pada dokumen terpisah yaitu dokumen standar dan prosedur.

4.2.4 Approve

Pada tahap ini setelah semua layanan telah ditentukan maka layanan tersebut butuh untuk disetujui. Setiap layanan mempunyai fungsi dan kegunaan masing masing. sebelum memutuskan menyetujui layanan pada tahap ini dilakukan diskusi dengan kepala bagian tentang layanan yang digunakan, layanan yang dihentikan, dan usulan perubahan atau layanan kedepannya.

PPTI sebagai penyedia layanan memiliki layanan yang saat ini digunakan, layanan pada PPTI memiliki dua kategori yaitu layanan sistem informasi atau aplikasi dan layanan jaringan. Daftar layanan yang digunakan oleh PPTI dapat

dilihat pada Tabel 4.5 yang menjelaskan daftar layanan sistem informasi atau aplikasi dan pada Tabel 4.6 yang menjelaskan daftar layanan jaringan. Sebagai penyedia layanan PPTI juga memiliki layanan yang pernah digunakan namun saat ini sudah tidak digunakan kembali atau dapat dibilang layanan tersebut telah dihentikan. Daftar layanan yang telah dihentikan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.3 yang menjelaskan daftar layanan sistem informasi atau aplikasi dan pada Tabel 4.4 yang menjelaskan daftar layanan jaringan.

Seiring berkembangnya waktu dan teknologi, PPTI sebagai penyedia layanan juga memiliki rencana perubahan atau pengembangan layanan kedepannya yang akan dilakukan. Daftar layanan yang akan dikembangkan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7. Setelah semua diskusi yang dilakukan diatas, selanjutnya penyedia layanan memutuskan apakah layanan ini layak, atau layanan ini dihentikan. Semuanya berdasarkan pengambilan keputusan dilihat dari *business case* dan *cost model* yang terdapat pada bagian terpisah yaitu, *financial management for IT services* tentang berapa banyak dan seberapa sering layanan tersebut diakses, dan berapa biaya untuk membangun layanan tersebut.

Keputusan layanan yang diambil berdasar pada lima layanan prioritas yang ada di PPTI, layanan prioritas dapat dilihat pada Tabel 4.2. Berikut adalah Tabel 4.12 menjelaskan lima layanan yang telah disetujui dan layak serta menjadi prioritas saat ini:

Tabel 4.12 Tabel Layanan yang Disetujui

No	Layanan	Keterangan
1	Stikomapps	Prioritas serta layak nya layanan ini berdasarkan penggunaanya yang dipakai oleh hampir seluruh sivitas stikom Surabaya. Dan

No	Layanan	Keterangan
		fungsi layanan ini yaitu, sebagai portal yang selalu di akses untuk dapat masuk dan mengakses beberapa informasi didalamnya.
2	SICYCA	Layanan ini layak dan diprioritaskan karena layanan ini adalah layanan utama yang digunakan hamper seluruh sivitas stikom Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai kegiatan akademik dan kegiatan non-akademik.
3	Brilian	Layanan ini layak dan diprioritaskan berdasar kegunaan layanan yang menunjang proses belajar mengajar di stikom Surabaya. Dimana layanan ini diakses seluruh mahasiswa stikom Surabaya untuk mendapatkan informasi mengenai materi, tugas, nilai, dan waktu ujian pada mata kuliah tertentu.
4	Wired	Layanan ini layak dan diprioritaskan karena Stikom Surabaya masih menggunakan jaringan <i>intranet</i> . Layanan ini di akses oleh karyawan <i>internal</i> Stikom Surabaya. Layanan ini mendapatkan <i>bandwith</i> yang berbeda untuk menunjang kebutuhan proses akademik.
5	Wifi	Layanan ini adalah layanan jaringan yang dapat digunakan oleh umum pada area Stikom Surabaya.

4.2.5 Charter

Setelah semua layanan yang disetujui dan layak maka dalam proses ini adalah memastikan bahwa seluruh bagian memiliki pemahaman yang sama tentang layanan yang telah disediakan. Hal ini dilakukan dengan cara membentuk *forum*

group discussion dengan kepala bagian dan seluruh staf yang ada di PPTI. Pada *forum group discussion* yang dilakukan membahas tentang layanan dan prioritas layanan serta perkembangan dan pembaruan layanan.

Hasil dari pembahasan yang dilakukan adalah pemahaman yang sama tentang layanan apa saja yang telah disetujui, dengan melihat karakteristik layanan mulai dari pengguna, kebutuhan layanan dan cara komunikasi layanan. Dapat dilihat pada Tabel 4.13 sampai Tabel 4.17 adalah hasil pemahaman seluruh bagian PPTI tentang apa layanan apa yang digunakan:

Tabel 4.13 Tabel *Charter* Stikomapps

Layanan	
Nama	Stikomapps
Pengguna	Mahasiswa, karyawan, dan dosen
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan melakukan pelatihan. Biasanya pada dosen, karyawan dan mahasiswa baru stikom Surabaya.
Kebutuhan	
Kinerja	1. Performa <i>Internet</i> dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2. Aliran Listrik yang stabil. 3. <i>Server</i> berjalan dengan baik. 4. <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi. 5. Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.

Keamanan	1. Dalam akses layanan Stikomapps terdapat sistem <i>Login</i> dengan menggunakan <i>user name</i> dan <i>password</i> untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan data pengguna. 2. Dan ketika akan mengakses menu Gmail yang ada didalam Stikomapps, maka akan diminta verifikasi atau login.
Sumberdaya	1. Jaringan <i>internet</i> 2. <i>Server</i> 3. <i>Unit Power Supply</i> (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan

Tabel 4.14 Tabel *Charter Sicyca*

Layanan	
Nama	Sicyca
Pengguna	Mahasiswa, karyawan, dan dosen
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan melakukan pelatihan. Biasanya pada dosen, karyawan dan mahasiswa baru stikom Surabaya.
Kebutuhan	
Kinerja	1. Performa <i>Internet</i> dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2. Aliran Listrik yang stabil. (Presentase Listrik mati sedikit). 3. <i>Server</i> berjalan dengan baik. (presentase <i>down time</i> kecil).

	4. <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi. 5. Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
Keamanan	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.
Sumberdaya	1. Jaringan <i>internet</i> 2. <i>Server</i> 3. <i>Unit Power Supply</i> (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan

Tabel 4.15 Tabel *Charter* Brilian

Layanan	
Nama	Brilian
Pengguna	Mahasiswa dan dosen
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan melakukan pelatihan. Biasanya pada dosen, karyawan dan mahasiswa baru stikom Surabaya.
Kebutuhan	
Kinerja	1. Performa <i>Internet</i> dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2. Aliran Listrik yang stabil. 3. <i>Server</i> berjalan dengan baik.

	4. <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi. 5. Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
Keamanan	1. Dalam akses layanan Brilian terdapat sistem <i>Login</i> dengan menggunakan <i>user name</i> dan password untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan data. 2. Mengakses menu dalam Brilian membutuhkan verifikasi kebenaran pengguna berdasar <i>login user</i>.
Sumberdaya	1. Jaringan <i>internet</i> 2. <i>Server</i> 3. <i>Unit Power Supplay</i> (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan

Tabel 4.16 Tabel *Charter Wired*

Layanan	
Nama	Wired
Pengguna	Karyawan, dan dosen
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan memberikan informasi kepada pengguna tentang layanan yang ada.
Kebutuhan	
Kinerja	1. Performa <i>Internet</i> dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2. <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi.

	3. Fungsi <i>wired</i> sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
Keamanan	1. Akses terhadap jaringan <i>internet</i> di lindungi dengan adanya <i>firewall</i> 2. Terdapat <i>proxy</i> atau pengaturan tertentu untuk dapat akses <i>internet</i>
Sumberdaya	1. Jaringan <i>internet</i> 2. <i>Switch</i> 3. Kabel 4. <i>Unit Power Supply</i> (UPS) 5. Listrik 6. Pegawai atau karyawan

Tabel 4.17 Tabel *Charter* Wifi

Layanan	
Nama	Wifi
Pengguna	Umum
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan memberikan informasi kepada pengguna tentang layanan yang ada.
Kebutuhan	
Kinerja	1. Performa <i>Internet</i> dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi. 2. <i>Gadget</i> yang memadai dalam mengakses aplikasi. 3. Fungsi wifi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.
Keamanan	1. Konektifitas wifi tertentu dilengkapi dengan <i>password</i> 2. Akses terhadap jaringan <i>internet</i> di lindungi dengan adanya <i>firewall</i>

Sumberdaya	1. Jaringan <i>internet</i> 2. <i>Acces Point</i> 3. <i>Unit Power Supplay</i> (UPS) 4. listrik 5. Pegawai atau karyawan
------------	--

4.2.6 Merumuskan Mekanisme Pengelolaan Layanan TI

Pada proses ini bertujuan untuk merumuskan mekanisme pengelolaan layanan TI, dimana hasil dari perumusan ini berupa satu dokumen standar pengelolaan layanan TI dan satu dokumen pendukung standar yaitu dokumen prosedur pengelolaan layanan TI. Perumusan dilakukan dengan cara membentuk *forum group discussion* dengan kepala bagian PPTI, kasie pengembangan sistem informasi dan kasie pengembangan jaringan. Pengelolaan layanan TI dimaksudkan supaya layanan TI pada PPTI tetap *up to date*.

A. Membuat Standar dan Prosedur

Bentuk penulisan SOP mengikuti standar penulisan yang berlaku di Stikom Surabaya. SOP Di Stikom Surabaya disebut sebagai Standar Penjaminan Mutu Internal (SPMI). Format SPMI diperoleh dari bagian Penjaminana Mutu. Bagian ini berada diluar struktur organisasi PPTI.

Pengelolaan layanan disini adalah melakukan *update* pada daftar layanan TI atau perubahan pada fungsi layanan TI, perubahan tersebut dapat dilihat berdasar dari proses pada demand management yang terdokumentasi pada PBA akan menjadi referensi saat update layanan TI. Tahap bagaimana melakukan *update* pengelolaan layanan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari dokumen PBA dari *demand management*

2. Melakukan koordinasi dengan bagian perencanaan *demand management* mengenai daftar layanan apa saja yang telah di perbarui dengan menggunakan dokumen PBA sebagai dokumen pendukung.
3. Mengsinkronkan dokumen PBA terbaru terhadap daftar layanan yang ada dalam *service portofolio*.
4. Memperbarui daftar layanan berdasarkan PBA terbaru dari *demand management*.

Selain itu, terdapat kebijakan yang mendukung dari bagian *strategy management for IT services* yang dikelola berdasarkan kebutuhan dari proses sebelumnya. Setiap layanan yang telah dianalisis tentunya memerlukan aturan dalam pengelolaannya. Oleh karena itu, *service portfolio* juga ikut serta dalam pembuatan kebijakan pengelolaan layanan untuk 5 layanan yang telah dianalisis sebelumnya. Kedepannya, pengelolaan layanan yang dihasilkan tidak hanya sebatas 5 layanan yang telah dianalisis namun dapat diterapkan secara global terhadap seluruh layanan yang disediakan oleh PPTI.

Selanjutnya adalah pembuatan standar dan prosedur pengelolaan layanan TI, standar dan prosedur dibuat berdasarkan proses bisnis, kebijakan pengelolaan layanan, layanan yang dikelola dan bagaimana mengelola layanan tersebut, maka dihasilkan satu dokumen standar dan satu dokumen prosedur pengelolaan layanan TI. Daftar kebijakan yang menjadi acuan dalam pembuatan standar dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Rincian Kebijakan

Kebijakan	Point atau objektif	Standar	Prosedur
Kebijakan Pengelolaan Layanan	PPTI mengelola layanan yang ditawarkan kepada pengguna dan dapat mengembangkan atau memperbaiki layanan yang disediakan.	Standar Pengelolaan Layanan TI	Prosedur Pengelolaan Layanan TI

B. Hasil Pembuatan Standar dan Prosedur

B 1. Standar Pengelolaan Layanan TI

Pada kegiatan pengelolaan layanan TI, 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 layanan TI yang digunakan, pada Tabel 4.19.

1. Halaman Cover

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA		No. RPT-07-2019-02		
STANDAR SPMT		Edisi :- Revisi :- Tanggal :-		
STANDAR PENGELOLAAN LAYANAN TI				
PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tempat/Tanggal	
1. Revisi/ulangi	Tim Pusat Pengembangan dan Peningkatan Mutu			
2. Revisi/ulangi	Ir. Henry Bambang S., M.M.	Re. Pusat Pengembangan dan Peningkatan Mutu		
3. Revisi/ulangi	Prof. Dr. Rudi Jembiro, M.Pd.	Ketua Depart. Institut		
4. Revisi/ulangi	Prof. Dr. Rudi Jembiro, M.Pd.	Rektor		
5. Revisi/ulangi	Kepala Staf Sistem Informasi & Riset, M.Eng., DCA	Manajemen Akademik		

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Gambar 4.2 Cover Standar Pengelolaan Layanan TI

2. Halaman Isi Standar

Tabel 4.19 Isi Standar Pengelolaan Layanan TI

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 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.
2. Rasionale	Mengelola layanan TI yang dilakukan pada setiap layanan yang digunakan bertujuan supaya layanan <i>up to date</i> .
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
4. Definisi Istilah	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. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau proses yang memberikan pengawasan kepada semua hal yang

	terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. 5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. 6. TI atau Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi 7. <i>Demand management</i> adalah proses yang menangani permintaan kepada pengguna. 8. PBA adalah dokumen yang berisi aktifitas proses bisnis.
5. Pernyataan Isi Standar	1. Layanan yang dikelola adalah layanan yang dimiliki PPTI 2. Pengelolaan layanan dilakukan untuk memperbarui atau memperbaiki data layanan 3. Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu 4. Layanan dikatakan <i>up to date</i> apabila tidak terdapat fitur yang perlu di perbarui atau ditambahkan 5. Memberikan pelayanan produk-produk Teknologi Informasi sesuai kebutuhan bisnis
6. Strategi	1. Setiap kasie melakukan pengecekan terhadap layanan yang dimiliki 2. Pemilihan layanan yang akan dikelola berdasarkan seberapa penting layanan untuk dilakukan pembaruan 3. Melakukan sosialisasi kepada semua piak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standart beserta seluruh staff yang ada.

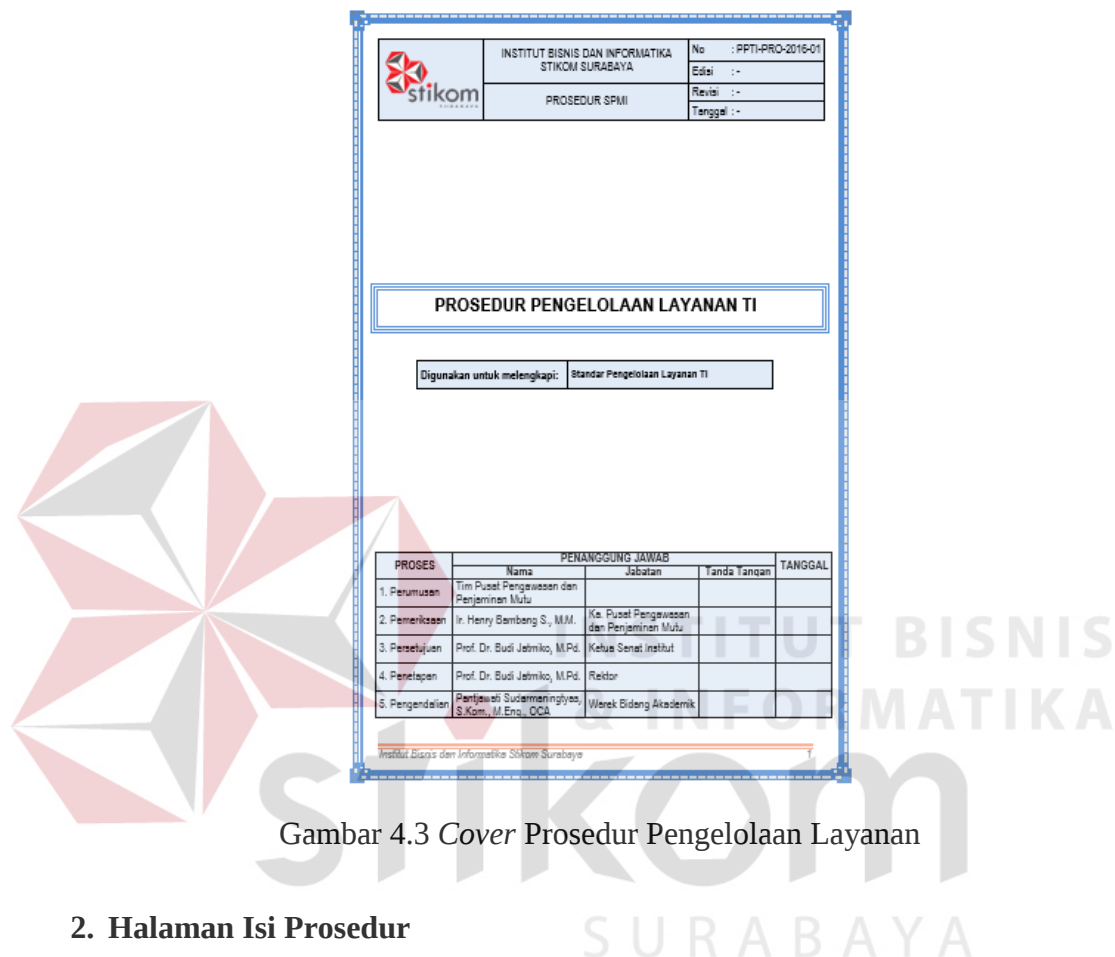
	4. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar agar membuat jadwal pengelolaan. 5. Kabag Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati. 6. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar. 7. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.
7. Indikator	1. Semua layanan telah <i>up to date</i> sesuai dengan kebutuhan 2. Pengelolaan layanan telah memenuhi standar 3. Tersedia hasil pengelolaan layanan TI 4. Terdapat evaluasi pengelolaan layanan TI 5. Layanan TI yang <i>up to date</i> dapat membantu kebutuhan bisnis
8. Dokumen terkait	1. Dokumen <i>service portfolio</i> 2. Dokumen <i>business case</i> 3. Dokumen <i>cost model</i> 4. Dokumen PBA 5. Dokumen Rekap daftar layanan yang telah di perbaharui 6. Dokumen daftar layanan yang baru
9. Referensi	1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>.

B 2. Pembuatan Prosedur Pengelolaan Layanan TI

Pada kegiatan Pengelolaan Layanan TI, penyedia layanan TI juga perlu adanya prosedur yang dapat menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan proses tersebut agar sesuai fungsi berdasarkan indicator - indikator teknis yang

tertera pada prosedur tersebut. Berikut prosedur pengelolaan layanan TI yang harus digunakan, pada tabel 4.20.

1. Halaman Cover



Gambar 4.3 Cover Prosedur Pengelolaan Layanan

2. Halaman Isi Prosedur

Tabel 4.20 Isi Prosedur Pengelolaan layanan TI

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam melakukan proses <i>update</i> daftar layanan TI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup prosedur hanya digunakan pada bagian PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan layanan TI
4. Definisi Istilah	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. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau proses yang memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. 5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. 6. TI atau Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi 7. <i>Demand management</i> adalah proses yang menangani permintaan kepada pengguna. 8. PBA adalah dokumen yang berisi aktifitas proses bisnis.
5. Prosedur	1. Mempelajari dokumen PBA dari <i>demand management</i> 2. Melakukan koordinasi dengan bagian perencanaan <i>demand management</i> mengenai daftar layanan apa saja yang telah di perbarui dengan menggunakan PBA sebagai dokumen pendukung. 3. Mengsynchronkan dokumen PBA terbaru terhadap daftar layanan yang ada dalam <i>service portofolio</i>. 4. Memperbarui daftar layanan berdasarkan PBA terbaru dari <i>demand management</i>.
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas	1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan

yang menjalankan SoP	3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
7. Bagan Alir Prosedur	Terlampir di Bagan Alir Prosedur Pengelolaan Layanan TI.
8. Catatan	-
9. Referensi	1. ITIL V3 – <i>Service Strategy</i>. 2. Standar pengelolaan layanan TI 3. Standar pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas 4. Prosedur Pengelolaan permintaan berdasarkan aktivitas

4.2.7 Forum Group Discussion

Pada tahap ini dilakukan proses diskusi yang telah terkait dengan pembuatan solusi yang telah disetujui oleh kedua belah pihak baik tim proyek, maupun perusahaan yaitu pihak PPTI. Hasil dari *forum group discussion* dapat dilihat di dalam Lampiran 5.

4.3 Tahap Akhir

Hasil akhir penelitian ini berupa dokumen *service portfolio* yang berisi tentang daftar layanan TI yang dulu pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan lagi, daftar layanan TI yang saat ini disediakan dan layanan TI yang akan dilakukan kedepannya oleh PPTI. Serta mekanisme pengelolaan layanan TI yang dapat dipakai sebagai acuan dalam pengelolaan layanan TI supaya tetap *up to date*, berupa dokumen standar pengelolaan layanan TI dan dokumen prosedur pengelolaan layanan TI. Berikut adalah beberapa hasil akhir dari penelitian ini:

4.3.1 Service portfolio

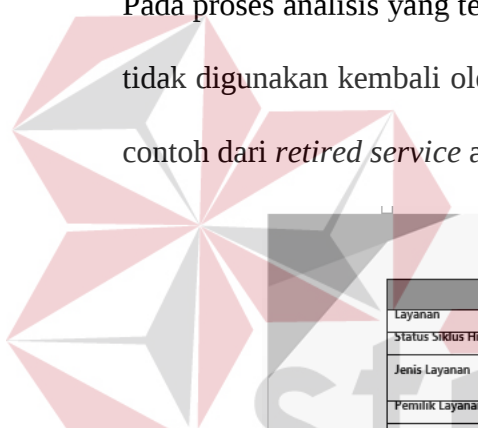
Pada tahap hasil akhir dari *Service portfolio* ini berupa dokumen *service portfolio* yang dikelompokkan dalam tiga bagian, yaitu *Retired services* atau layanan

yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan, *Service Catalogue* atau layanan yang saat ini disediakan, dan *Service Pipeline* atau layanan yang akan dilakukan kedepannya.

Hasil dari dokumen *service portfolio* tersebut terdapat 10 layanan *Retired services*, 5 layanan *Service Catalogue*, dan 8 layanan *Service Pipeline*. Berikut adalah contoh hasil dokumen *service portfolio* dari layanan yang dimiliki oleh PPTI:

1. *Retired Services*

Pada proses analisis yang telah dilakukan maka diperoleh layanan yang sudah tidak digunakan kembali oleh PPTI, pada Gambar 4.4 dapat dilihat salah satu contoh dari *retired service* atau layanan yang tidak digunakan kembali.



LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Upload Center
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan dihentikan
Jenis Layanan	Layanan aplikasi berupa web database untuk upload
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI)
Kontak	Hotline PPTI: 08964731348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Proses Permintaan Layanan	Mendapatkan layanan dengan mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. <i>Unit Power Supply</i> (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan
Komponen	
Perubahan yang direncanakan	-

Page 13

Gambar 4.4 *Retired Service Portfolio*

2. Service Catalogue

Pada proses analisis yang telah dilakukan maka diperoleh layanan yang digunakan oleh PPTI, pada Gambar 4.5 dapat dilihat salah satu contoh dari *service catalogue* atau layanan digunakan saat ini.



LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	SICYCA
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan yang Digunakan
Jenis Layanan	Layanan Sistem Informasi yang memberikan informasi tentang kegiatan akademik dan non akademik.
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Mahasiswa Stikom Surabaya Dosen Stikom Surabaya Karyawan Stikom Surabaya
Kontak	Hotline PPTI: 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Proses Permintaan Layanan	Mendapatkan layanan dengan mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. Unit Power Supply (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan
Komponen	1. SITS Lama 2. Dashboard 3. Menu Akademik, Keuangan, Perpustakaan 4. E - Resource 5. Menu PPTA dan Komunitas 6. Feedback
Perubahan yang direncanakan	-

Page 26

Gambar 4.5 *Service Catalogue Porfolio*

3. Service Pipeline

Pada proses analisis yang telah dilakukan maka diperoleh layanan yang akan dilakukan kedepan oleh PPTI, pada Gambar 4.6 dapat dilihat salah satu contoh dari *service pipeline* atau layanan yang akan dilakukan kedepan.

LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Lowongan Kerja
Status Siklus Hidup Layanan	Layanan yang akan Dikembangkan
Jenis Layanan	Layanan Aplikasi yang berfungsi memberikan informasi tentang lowongan kerja.
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	PSDM/ Personalia
Kontak	Hotline PPTI 089647313348 (WA/Telp/SMS) 08123287190 (WA/Telp/SMS)
Proses Permintaan Layanan	Mendapatkan layanan dengan mendatangi pihak PPTI dan meminta layanan yang diinginkan.
Layanan yang Diberikan	
Infrastruktur Layanan	1. Jaringan internet 2. Server 3. Unit Power Supply (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan
Komponen	
Perubahan yang direncanakan	-

Gambar 4.6 Service Pipeline Portfolio

4.3.2 Mekanisme Pengelolaan Layanan TI

Seperti yang telah dijelaskan pada proses perumusan mekanisme pengelolaan layanan TI, Hasil dari mekanisme pengelolaan layanan TI ini berupa SOP atau SPMI yang digunakan PPTI untuk mendukung dalam kegiatan pengelolaan layanan. Berdasarkan hasil indentifikasi, terdapat beberapa masalah yang dihadapi oleh pihak PPTI yaitu: 1) Aktifitas pengelolaan layanan belum terstruktur; dan 2) Kurangnya standar dan prosedur dalam pegelolaan layanan yang dilakukan oleh pihak PPTI. Maka dalam mengantisipasi hal tersebut, dalam tahap ini dibuatkan dokumen standar, dan prosedur, yang mengacu pada dokumen kebijakan yang telah dibuat untuk PPTI.

Dokumen yang dibuat meliputi pembuatan satu dokumen standar pengelolaan layanan TI, pembuatan satu dokumen prosedur pengelolaan layanan TI, serta mengacu pada dokumen kebijakan pengelolaan layanan. Berikut adalah contoh standar dalam format yang telah ditentukan oleh Stikom Surabaya dapat dilihat pada Gambar 4.7 dan Gambar 4.8.

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal. Misi: 1. Mengembangkan ipteka sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul, dan berkompentensi. 3. Menciptakan corporate yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Mengelola layanan TI yang dilakukan pada setiap layanan yang digunakan bertujuan supaya layanan up to date.
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
4. Definisi Istilah	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. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau proses yang memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. 5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. 6. TI atau Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi.
5. Pernyataan Isi Standar	1. Layanan yang dikelola adalah layanan yang dimiliki PPTI. 2. Pengelolaan layanan dilakukan untuk memperbaiki atau memperbaiki layanan. 3. Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu. 4. Layanan dilakukan up to date apabila tidak terdapat fitur yang perlu di perbaiki atau ditambahkan. 5. Memberikan pelayanan produk-produk Teknologi Informasi sesuai kebutuhan bisnis.
6. Strategi	1. Setiap kasie melakukan pengecekan terhadap layanan yang dimiliki. 2. Pemilihan layanan yang akan dikelola berdasarkan seberapa penting layanan untuk dilakukan perbaikan. 3. Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standart beserta seluruh staff yang ada. 4. Mewajibkan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4.7 Standar Pengelolaan Layanan TI

	standar agar membuat jadwal pengelolaan. 5. Kabag Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar pada periode yang telah disepakati. 6. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggungjawab untuk memenuhi isi standar. 7. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan isi standar berdasarkan hasil evaluasi.
7. Indikator	1. Semua layanan telah up to date sesuai dengan kebutuhan 2. Pengelolaan layanan telah memenuhi standar 3. Tersedia hasil pengelolaan layanan TI 4. Terdapat evaluasi pengelolaan layanan TI 5. Layanan TI yang up to date dapat membantu kebutuhan bisnis
8. Dokumen terkait	1. Dokumen service portfolio 2. Dokumen business case 3. Dokumen cost model
9. Referensi	1. ITIL V3 – Service Strategy.

Gambar 4.8 Standar Pengelolaan Layanan TI (Lanjutan)

Terdapat juga prosedur pengelolaan layanan TI yang digunakan oleh PPTI Stikom Surabaya. Prosedur ini digunakan untuk tata cara melaksanakan pengelolaan layanan TI yang digunakan oleh PPTI. Berikut adalah contoh prosedur pengelolaan layanan TI dalam *format* yang telah ditentukan oleh Stikom Surabaya dapat dilihat pada Gambar 4.9.

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam melakukan proses pengelolaan layanan TI
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	Lingkup prosedur hanya digunakan pada bagian PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan layanan TI
4. Definisi Istilah	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. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau proses yang memberikan pengawasan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan. 5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen. 6. TI atau Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi
5. Prosedur	1. Melakukan diskusi dengan anggota tentang layanan TI mana yang akan dikelola. 2. Mempelajari atau memahami layanan TI dilakukan dengan melakukan analisa dan sinkronasi dokumen business case dan cost model. Untuk lebih memahami kebutuhan layanan TI yang dimiliki oleh PPTI. 3. Mengelompokkan layanan TI sesuai kebutuhan bisnis yang ada. 4. Melakukan pemeliharaan / maintenance pada aplikasi atau layanan TI. 5. Melakukan pemeliharaan / maintenance pada infrastruktur layanan TI. 6. Mendokumentasikan hasil pengelolaan layanan TI yang telah dilakukan.
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	1. KaBag PPTI 2. KaSie Pengembangan Jaringan 3. KaSie Pengembangan Sistem Informasi
7. Bagan Alir Prosedur	Terlampir di Bagan Alir Prosedur Pengelolaan Layanan TI.
8. Catatan	-
9. Referensi	1. ITIL V3 – Service Strategy. 2. Standar pengelolaan layanan TI

Gambar 4.9 Prosedur Pengelolaan Layanan TI

Kebijakan pengelolaan layanan digunakan untuk aturan tertulis yang dimiliki oleh PPTI dalam menentukan arahan yang dilakukan kedepannya. Berikut adalah isi dokumen kebijakan yang dipakai oleh PPTI bisa dilihat di Gambar 4.10.

1. Objektif	Pengelolaan setiap layanan pada PPTI
2. Tujuan Kebijakan	PPTI dapat mengelola setiap layanan yang disediakan dan dapat mengembangkan layanan tersebut menjadi lebih baik untuk mendukung pencapaian proses bisnis.
3. Ruang Lingkup	Layanan yang disediakan oleh pihak PPTI.
4. Deskripsi	Dengan adanya kebijakan ini, maka PPTI dapat mengelola layanan yang ditawarkan kepada pengguna dan dapat mengembangkan atau memperbaiki layanan yang disediakan. Pengelolaan layanan yang dimaksud yaitu pengecekan secara berkala layanan yang disediakan dan dilakukan evaluasi apakah layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan sivitas. Selain itu, pengelolaan layanan juga dapat dilakukan ketika ada keluhan yang disampaikan oleh pengguna.
4. Komitmen	1. Staff PPTI Memproteksi dan memelihara data agar tingkat kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data tetap terjaga. 2. Pengelolaan layanan yang bersifat penanganan keluhan dapat dilaksanakan secara langsung tanpa persetujuan atasan. 3. Perubahan sistem dari layanan yang sudah berjalan harus disetujui terlebih dahulu oleh kepala bagian dan atasan. 4. Penambahan layanan harus disetujui oleh kepala bagian dan atasan.
5. Larangan dan Sanksi	

Gambar 4.10 Kebijakan Pengelolaan Layanan

4.4 Pembahasan Hasil

Pada pembahasan hasil ini akan menguraikan keluaran dari perencanaan *service portfolio management* di PPTI, dimana keluaran dari penelitian ini meliputi dokumen *service portfolio* yang berisi 10 layanan yang sudah tidak digunakan (*retired service*), 5 layanan yang saat ini digunakan (*services catalogue*), dan 8 layanan yang akan dilakukan kedepannya (*service pipeline*). Hasil penelitian ini juga terdapat Dokumen standar *review* portofolio layanan, standar mengenai analisa investasi nilai dan prioritas, serta standar mengenai pengelolaan layanan TI. Selain

standar juga terdapat prosedur yang dihasilkan yaitu prosedur mengenai *review* portofolio layanan, prosedur mengenai analisa investasi nilai dan prioritas, serta prosedur mengenai pengelolaan layanan TI. Dokumen Standar dan prosedur yang dihasilkan ini digunakan untuk mengelola dokumen *service portfolio* yang telah dihasilkan. Penjelasan hasil dokumen *service portfolio* dapat dilihat pada Tabel 4.21 dan penjelasan hasil standar dan prosedur dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.21 Daftar Hasil Dokumen *Service Portfolio*

Dokumen <i>Service Portfolio</i>		
<i>Service Portfolio</i>	<i>Retired Service</i>	10 Layanan
	<i>Service catalogue</i>	5 Layanan
	<i>Service Pipeline</i>	8 Layanan

Tabel 4.22 Daftar Hasil Dokumen Standar dan Prosedur

Kebijakan	Standar	Prosedur
Pengelolaan Layanan	1. Standar Pengelolaan Layanan TI	1. Prosedur Pengelolaan Layanan TI
	2. Standar <i>Review</i> Portofolio layanan	2. Prosedur <i>Review</i> Portofolio layanan
	3. Standar menganalisa investasi, nilai dan prioritas	3. Prosedur menganalisa investasi, nilai dan prioritas

Setelah semua dokumen dihasilkan dan diterapkan pada PPTI, maka Kedepannya PPTI dapat mengelola layanan dan hasil dari pengelolaan layanan tersebut adalah PPTI memiliki layanan yang optimal serta *up to date*.