

# JURNAL KOMUNIKA

## JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA

Volume 4 Nomor 1 / April 2015

KOMUNIKASI POLITIK PRABOWO-HATTA DAN JOKOWI-JUSUF KALLA  
DALAM PANDANGAN MASYARAKAT KOTA MAKASSAR  
Christianny Juditha

PENGETAHUAN PELAJAR PENGGUNA HANDPHONE TERHADAP KEBOHONGAN INFORMASI  
MELALUI SMS DI KOTA MALANG  
Trisnani

PENGARUH BROADBAND LEARNING CENTER (BLC) DI SURABAYA  
Bagus Winarko

APRESIASI TOKOH MASYARAKAT JAWA TIMUR TERHADAP PROFESIONALISME JURNALIS  
Kasiyanto

MODEL KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM  
UNTUK Mendukung IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK  
Putri Pradnyawidya Sari

PERANCANGAN MODEL LAYANAN STI LABORATORIUM KOMPUTER  
Ayuningtyas dan Erwin Sutomo

Jurnal KOMUNIKA

Vol. 4

No. 1

Hal. 1 - 62

Surabaya, April 2015

ISSN 2303 - 1700

Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika Surabaya

# **JURNAL KOMUNIKA**

## **JURNAL KOMUNIKASI, MEDIA DAN INFORMATIKA**

### **Susunan Redaksi**

#### **Penanggung Jawab**

Kepala Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika  
(BPPKI) Surabaya

#### **Pimpinan Redaksi**

Dra. Trisnani, M.Si.

#### **Dewan Redaksi**

Drs. Bambang Riawan Eko, M.Si. (Komunikasi dan Media)  
Drs. Wahyudiono, M.Si (Komunikasi dan Media)  
Putri Pradnyawidya Sari, S.Kom, M.MT. (TIK)

#### **Mitra Bestari**

Prof. Drs. Rusdi Muchtar, MA., APU. (Ilmu Komunikasi - LIPI)  
Prof. Dr. H. Burhan Bungin, S.Sos., M.Si. (Ilmu Komunikasi - UBHARA)  
Drs. Catur Suratnoaji, M.Si. (Ilmu Komunikasi - UPN Veteran JATIM)  
Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom. (Sistem Informasi - ITS)  
Dr. Ropingi, S.Ag., M.Pd. (Ilmu Komunikasi - STAIN)  
Dr. Jusak (Teknologi dan Informatika - STIKOM Surabaya)

#### **Redaksi Pelaksana**

Bagus Winarko, S.Kom, M.T.

#### **Sekretariat**

Hartono  
Sarlan

#### **Diterbitkan Oleh**

Kementerian Komunikasi dan Informatika R.I.  
Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika  
(BPPKI) Surabaya

#### **Alamat Redaksi**

BPPKI Surabaya  
Jl. Raya Ketajen No. 36 Gedangan, Sidoarjo  
Telp./Fax. (031) 8011944  
email : [bppki.surabaya@mail.kominfo.go.id](mailto:bppki.surabaya@mail.kominfo.go.id)  
website : [balitbang.kominfo.go.id/balitbang/bppki-surabaya](http://balitbang.kominfo.go.id/balitbang/bppki-surabaya)  
ISSN 2303 - 1700

Redaksi menerima sumbangan tulisan dari luar. Naskah harus asli belum pernah diterbitkan/dimuat di media lain serta aktual, diketik dengan berspasi ganda pada kertas A4 antara 15-30 halaman, dilengkapi dengan identitas penulis (disertakan print-out, cd, atau via email). Tulisan dilengkapi dengan abstraksi berbahasa Inggris dan kata kunci. Daftar pustaka disusun berdasarkan nama pengarang, tahun, judul buku, penerbit dan kota penerbit. Setiap naskah yang masuk akan dikaji dan ditelaah oleh sidang penyunting bila perlu juga direvisi dengan tidak mengubah isi dan selanjutnya bisa diterbitkan atau ditolak tulisan yang masuk menjadi milik redaksi. (lebih jelas bisa dilihat pada acuan penulisan di halaman terakhir jurnal ini).



## DAFTAR ISI

Catatan Redaksi.....	i
Daftar Isi.....	ii
Abstrak Jurnal Komunika.....	iii
 <b>KOMUNIKASI POLITIK PRABOWO-HATTA DAN JOKOWI-JUSUF KALLA DALAM PANDANGAN MASYARAKAT KOTA MAKASSAR</b> <i>Christiany Juditha</i> .....	 1
 <b>PENGETAHUAN PELAJAR PENGGUNA HANDPHONE TERHADAP KEBOHONGAN INFORMASI MELALUI SMS di KOTA MALANG (Studi Kasus Pelajar SMA N 8 dan SMA N 4 Malang)</b> <i>Trisnani</i> .....	 13
 <b>EVALUASI <i>BROADBAND LEARNING CENTER</i> (BLC) DI SURABAYA</b> <i>Bagus Winarko</i> .....	 23
 <b>APRESIASI TOKOH MASYARAKAT JAWA TIMUR TERHADAP PROFESIONALISME JURNALIS</b> <i>Kasiyanto</i> .....	 33
 <b>MODEL <i>KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM</i> UNTUK MENDUKUNG IMPLEMENTASI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK</b> <i>Putri Pradnyawidya Sari</i> .....	 43
 <b>PERANCANGAN MODEL LAYANAN STI LABORATORIUM KOMPUTER</b> <i>Ayu Ningtyas &amp; Erwin Sutomo</i> .....	 54

## PERANCANGAN MODEL LAYANAN STI LABORATORIUM KOMPUTER

**Ayuningtyas**

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya 60298  
e-mail : tyas@stikom.edu

**Erwin Sutomo**

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya  
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya 60298  
e-mail : sutomo@stikom.edu

diterima: 31-12-2014 | direvisi: 17-3-2015 | disetujui: 18-3-2015

### Abstrak

Laboratorium Komputer (LK) STIKOM Surabaya merupakan unit pelaksana teknis yang memiliki proses bisnis utama menyelenggarakan praktikum beserta ujian praktikum. Layanan STI telah digunakan untuk memperlancar proses bisnis, tetapi masih mengalami beberapa kendala, khususnya pada proses penyelesaian dan penanganan masalah pada layanan STI tersebut. Layanan STI yang diberikan masih berdasarkan pengalaman masing-masing staf LK. Pengelolaan layanan STI bisa berbeda antar staf LK, termasuk bentuk layanan, waktu dan status penyelesaian permasalahan masih membingungkan, hingga eskalasi pengambilan keputusan yang belum jelas. Kabag LK sering tidak mendapatkan laporan adanya permasalahan yang terjadi. Hal tersebut dikarenakan masing-masing staf merasa tindakan yang dilakukan sudah benar dan merasa tidak perlu dilaporkan karena sudah selesai dilakukan.

Fokus penelitian ini adalah merumuskan dan merancang pengelolaan layanan STI di LK, dengan parameter yang ada pada service strategy dan service design. Alat bantu yang digunakan untuk merumuskan dan merancang adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3.

Penelitian ini menghasilkan daftar enam proses bisnis di LK yang terdiri atas proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung, serta 24 layanan STI di LK. Sebagai upaya untuk meningkatkan pengelolaan layanan STI di LK maka telah dihasilkan model layanan STI.

**Kata kunci:** Layanan STI, ITIL, Laboratorium Komputer.

## THE DESIGN OF STI SERVICES'S MODEL AT COMPUTER LABORATORY

### Abstract

Computer Laboratory (LK) STIKOM Surabaya is an operation unit and its key business is conducting practicum and exam. STI services have been used to facilitate business processes, but there are some problems, especially in the process of completion and handling problems on the STI services. Management of services may vary among staffs, including the form of services, the time and completion status remains uncertain, up to indistinguishable escalation decisions. Head of LK often did not get the reports of problems. Those are because each of the staff feels the action taken was correct and no need to be reported because it has been completed.

Taking into account, the focus of this study is formulating and designing the management of STI services in LK, with the parameters on service strategy and service design. The tool used for formulating and designing is the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) version 3.

This study produces lists of six business processes in LK consisting of key business processes and supporting business processes, as well as the 24 STI services in LK. As an effort to improve the management of STI services in LK then have produced models of STI services.

**Keywords:** STI services, ITIL, Computer Laboratory.



## PENDAHULUAN

Laboratorium Komputer (LK) adalah unsur unit pelaksana teknis di bidang laboratorium komputer yang berfungsi menjamin kelangsungan proses praktikum. Proses bisnis utama LK adalah menyelenggarakan praktikum dan ujian praktikum. Kedua proses utama tersebut, memanfaatkan layanan sistem dan teknologi informasi (STI). Layanan STI yang digunakan meliputi penyediaan *account services*, *remote storage*, *online course*, *online exam*, pengelolaan kehadiran, dan pengelolaan nilai. Layanan STI tersebut, kebanyakan digunakan oleh mahasiswa, tingkat pemakaian layanan tersebut cukup tinggi, mencapai lebih dari 756 mahasiswa setiap minggu. Tingginya pengguna setiap minggu, mengharuskan LK menyediakan layanan STI yang baik dengan sedikit mungkin permasalahan. Permasalahan terjadi di semua layanan STI yang disediakan, seperti misalnya: belum ada standar layanan STI, pengguna lupa password, tidak bisa akses ke tempat penyimpanan data, modul praktikum tidak sesuai dengan yang dijadwalkan, tidak bisa akses soal ujian, belum ada tempat untuk pengguna melaporkan permasalahan layanan STI, hingga nilai tidak muncul di sistem informasi (SI) mahasiswa.

Layanan STI masih ad-hoc atau masih berdasarkan pengalaman masing-masing staf LK. Solusi penyelesaian bisa berbeda antar staf LK, termasuk bentuk, waktu penyelesaian, status penyelesaian permasalahan masih membingungkan, hingga eskalasi pengambilan keputusan yang belum jelas. Kepala bagian (Kabag) LK sering kali tidak mendapatkan laporan adanya permasalahan yang terjadi karena masing-masing staf merasa tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan sudah benar dan merasa tidak perlu dilaporkan karena sudah selesai dibenahi. Hal tersebut terjadi karena belum ada panduan tentang pengelolaan layanan STI di LK STMIK STIKOM Surabaya.

Fokus penelitian ini adalah untuk merumuskan dan merancang pengelolaan layanan STI di LK. Alat bantu yang digunakan untuk merumuskan dan merancang adalah Information Technology Infrastructure Library (ITIL) versi 3, khususnya domain *service strategy*, *service design*, *service transition*, dan *service operation*.

STI dapat digunakan untuk membantu dan mencapai tujuan institusi PT, seperti

disampaikan oleh Lubambo (2009) dalam tesisnya yang menyatakan bahwa STI dapat mendukung layanan PT khususnya sebagai *infrastructure driver*, *collaborations agent*, dan *an enabler of globalisation (mobility)*. Hal tersebut diperkuat oleh Henderi (2010), dalam penelitiannya menyatakan bahwa STI menjadi semakin penting bagi organisasi, termasuk PT, karena dapat memudahkan pelaksanaan proses bisnis dan meningkatkan keunggulan kompetitif. Melalui STI, proses bisnis dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat, efisien, dan efektif. STI juga menawarkan banyak peluang kepada perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja, mentransformasikan pelayanan, proses kerja, hubungan-hubungan komunitas dan riset. Selain hal tersebut, Henderi juga menyatakan bahwa pengelolaan STI saat ini menjadi salah satu *critical success factor* (CSF) bagi para pemimpin dan mitra perguruan tinggi untuk mengoptimalkan peran TI dalam efektifitas peningkatan aset, capaian kinerja, sasaran, tujuan, visi dan visi organisasi.

Penerapan STI memang tidak mudah, sehingga menimbulkan kesulitan pada level pemimpin dan stakeholder hingga diasumsikan bahwa penerapan STI tidak sesuai harapan. Kesulitan tersebut tidak hanya pada masalah teknis, penelitian Murtadho (2011) mengutip pernyataan yang disampaikan oleh John R. Curry tahun 2002 dalam artikel *The Organizational Challenge IT and Revolution in Higher Education*, bahwa kegagalan implementasi STI dalam business process PT bukan akibat faktor teknis namun lebih kepada permasalahan non-teknis yaitu: faktor manusia, proses dan organisasi kerja. Surendro dan Aradea (2011) menyatakan bahwa permasalahan yang sering muncul, adalah ketika STI difungsikan sebagai penyedia layanan bagi kebutuhan sivitas PT secara menyeluruh, hal ini dikarenakan tidak terpenuhinya spesifikasi dari kualitas layanan atau nilai yang diberikan oleh layanan tersebut.

Penelitian Henderi (2010) mengungkapkan bahwa penerapan pengelolaan STI atau tata kelola STI yang sesuai dengan prinsip, cara kerja, *framework* dan mekanisme implementasi tata kelola STI pada PT diharapkan dapat meningkatkan kinerja, kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan efektifitas kegiatan *back office* dan *front office*. Bahkan pada batas-batas tertentu, penerapan tata kelola STI yang baik dapat menawarkan dan membuka banyak peluang



bagi PT dalam mentransformasi pelayanan, pasar, proses kerja, hubungan belajar-mengajar, meneliti, berbagai kepentingan stakeholder, dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif secara global.

*Information Technology Service Management (ITSM)* merupakan ilmu untuk mengelola STI yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan STI. Oleh karena itu, penyedia layanan STI harus mengalihkan fokus pada teknologi dan organisasi internal terkait dengan kualitas layanan STI yang disediakan bagi pengguna. Sebagai upaya untuk memenuhi hal tersebut, ada 4 hal yang harus diperhatikan yaitu orang, organisasi, proses, dan teknologi (Chen dan Chou, 2010).

Dimensi orang merupakan yang paling penting, meliputi pelanggan, penyedia, pemasok, dan pengguna. Dimensi organisasi, segala permasalahan harus dapat terselesaikan, termasuk bagaimana mencapai *return on investment (ROI)*, bagaimana mengurangi *total cost ownership (TCO)*, bagaimana melakukan integrasi STI dengan strategi bisnis, bagaimana mensinkronisasi antara STI, kebutuhan bisnis, dan biaya, serta hingga bagaimana mencapai keunggulan kompetitif dengan menggunakan STI. Dimensi ketiga adalah proses, ITSM melakukan pendekatan yang sistematis. Berdasarkan pendekatan tersebut, ITSM dapat mengidentifikasi dan mengelola hubungan, kombinasi, serta interaksi sistem dalam sebuah proses yang ada di dalam organisasi. Dimensi keempat adalah teknologi. Dimensi teknologi mencakup semua tools dan produk yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyediaan layanan STI.

Menurut Chen dan Chou (2010), meskipun ITSM dapat dicapai melalui 4 dimensi tersebut, organisasi perlu memperhatikan hambatan yang dapat terjadi pada 4 dimensi tersebut. Hambatan seperti rendahnya komitmen manajemen senior dan pemahaman oleh staf merupakan hambatan utama.

Sesuatu yang krusial untuk mengelola dan menerapkan STI di dalam organisasi. Penelitian Sahibudin dkk (2008), menyebutkan terdapat beberapa standar, alat, framework, dan best practice untuk mengelola dan menerapkan STI. ISO/IEC 27002, ISO 20000, COBIT, dan ITIL, merupakan standar yang banyak digunakan. Penelitian tersebut membahas tentang persamaan dan perbedaan ITIL, COBIT, dan ISO/IEC 27002.

Penyampaian layanan STI saat ini sangat memperhatikan penggunaan biaya, mengurangi resiko keamanan, dan harus sesuai aturan serta kebijakan yang terkait. Sahibudin dkk (2008), menyatakan bahwa menjalankan ketiga hal tersebut terlihat seperti sesuatu yang tidak mungkin. Dalam penelitian tersebut, disarankan untuk menggabungkan penerapan ITIL, COBIT, dan ISO.

Apabila fokus pada strategi, perencanaan, dan proses, disarankan menggunakan ITIL. Apabila fokus pengukuran dan audit, disarankan menggunakan COBIT, sedangkan jika fokus pada mengurangi resiko keamanan disarankan menggunakan ISO/IEC 27002. Perbandingan ketiga standar tersebut tampak pada gambar 1.

ITIL	COBIT	ISO/IEC 27002
Concepts/process	Critical Success Factors	Information Security
Activities	Metrics (CSF, KPI)	
Cost/Benefits	Benchmarking (CMM)	
Planning for Implementation		
	Audit	

Gambar 1. Perbandingan ITIL, COBIT, dan ISO/IEC 27002

Metode ITIL digunakan, karena penelitian ini mengatur aktivitas yang harus dilakukan dalam mengelola layanan STI di LK. Penelitian Lubambo (2009), menyatakan bahwa banyak organisasi mendapat manfaat penerapan ITIL termasuk institusi pendidikan tinggi. Begitu pula pada penelitian Chen dan Chou (2010), secara global adopsi ITIL mencapai 66% yang bisa dikatakan relatif tinggi. Beberapa manfaat yang didapat dengan menerapkan hal tersebut adalah: 1) meningkatkan layanan STI, 2) meningkatkan kepuasan pengguna, 3) mengurangi biaya, 4) adanya panduan yang standar, serta 5) meningkatkan kemampuan dan pengalaman.

## METODE

Penelitian ini dilakukan melalui 5 tahap, yaitu: 1) tahap pendahuluan, 2) pengumpulan data dan penggalian informasi, 3) tahap perumusan proses pengelolaan layanan sti, dan 4) tahap perancangan dan verifikasi. Secara singkat tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Uraian secara detil tahapan penelitian adalah sebagai berikut:

### Tahap Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan ini dilakukan studi literatur dengan cara mencari bahan bacaan yang diperoleh dari jurnal ilmiah internasional, tesis, buku teks, dan artikel yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Pada penelitian ini, literatur yang digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut:

1. Literatur yang terkait dengan implementasi STI di PT, yaitu: Lubambo (2009), Henderi (2010), Murtadho (2011), serta Surendro dan Aradea (2011).
2. Literatur yang terkait dengan best practice ITIL dan IT Problem Management, yaitu Sahibudin (2008)
3. Literatur lain dalam bentuk jurnal dan buku yang berhubungan dengan tata kelola STI dan layanan STI.

### Tahap Pengumpulan Data dan Penggalan Informasi

Tahap pengumpulan data dan penggalan informasi dilakukan di LK dan informasi yang didapatkan berupa dokumen profil bagian, serta dokumen organisasi dan tata kerja organisasi yang didalamnya menjelaskan detail proses kerja di bagian LK. Jenis data yang diperoleh bersifat kualitatif dan didapat dengan cara melakukan pengamatan (observasi), wawancara (interview), pengumpulan dokumentasi yang dimiliki LK mengenai berbagai macam kebijakan yang ada di lingkungan LK, dan studi pustaka untuk memperkuat landasan teori dari penelitian yang dilakukan.

### Tahap Perumusan Proses Pengelolaan Layanan STI

Perumusan model pengelolaan layanan STI di LK menggunakan *best practice ITIL* versi 3 pada *domain service strategy*, dan *service design*. Selain itu, perumusan proses layanan STI memperhatikan data yang diperoleh dari LK, khususnya tentang kebijakan atau aturan pengelolaan STI yang pernah dilakukan.

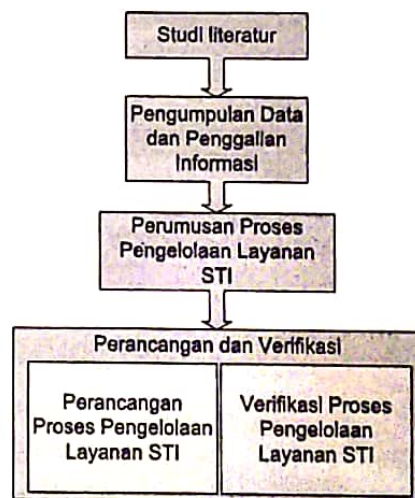
Wawancara mendalam dan melakukan *forum group discussion* (FGD) dilakukan untuk merumuskan proses yang akan dibuat. Kedua hal tersebut dilakukan kepada pengambil keputusan,

Kabag LK dan Kepala seksi (Kasie) sarana dan prasarana, serta staf LK.

### Tahap Perancangan dan Verifikasi Proses Pengelolaan Layanan STI

Perancangan model pengelolaan layanan STI pada penelitian ini, difokuskan pada aktivitas *service strategy* dan *service design ITIL* versi 3. Model yang dirancang fokus pada proses *service strategy* yaitu *service portfolio management*, dan *demand management*, serta pada proses *service design* yaitu *service catalogue management*, *service level management*, *capacity management*, *availability management*, *IT service continuity management*, *information security management*, dan *supplier management*.

Supaya rancangan proses layanan STI di LK yang dihasilkan dapat digunakan, maka sebelum didokumentasikan dilakukan verifikasi kepada pengambil keputusan LK, Kabag dan Kasie LK. Verifikasi dilakukan dengan FGD bersama pengambil keputusan, hasilnya akan digunakan untuk memperbaiki model proses layanan STI dan prosedur yang telah dihasilkan.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

## HASIL DAN DISKUSI

### Proses Bisnis LK

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di LK STMIK STIKOM Surabaya, didapatkan enam proses bisnis yaitu: menyiapkan modul, menyelenggarakan praktikum, menyelenggarakan ujian praktikum, rekrutmen ko-asisten, perawatan dan pemeliharaan aset, dan peminjaman aset. Berdasarkan urgensinya, proses

bisnis di LK dikategorikan menjadi dua, yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama, merupakan kegiatan LK yang berhubungan langsung dengan kegiatan praktikum sedangkan proses bisnis pendukung merupakan proses bisnis yang tidak terkait langsung dengan kegiatan praktikum. Pengelompokan tersebut tampak pada Tabel.

### Layanan STI di LK

Berdasarkan analisis pada kedua proses bisnis tersebut, maka didapatkan 24 (dua puluh empat) layanan STI di LK. Layanan STI merupakan layanan yang berasal dari penggunaan *software*, *hardware*, dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses informasi kepada

pengguna dalam proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi. Daftar layanan STI di LK dan pemetaannya yang berdasarkan proses bisnis dapat dilihat pada Tabel 2.

Layanan STI di LK dilengkapi dengan Service Level Agreement (SLA). Dokumen SLA mengatur tentang tujuan layanan STI LK, layanan STI yang disediakan, pengguna layanan, penanggung jawab layanan, ketersediaan dan tingkat layanan, serta deskripsi layanan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3. SLA ini menjadi bagian dari Katalog Layanan STI yang juga merupakan kumpulan portofolio dari layanan STI di LK.

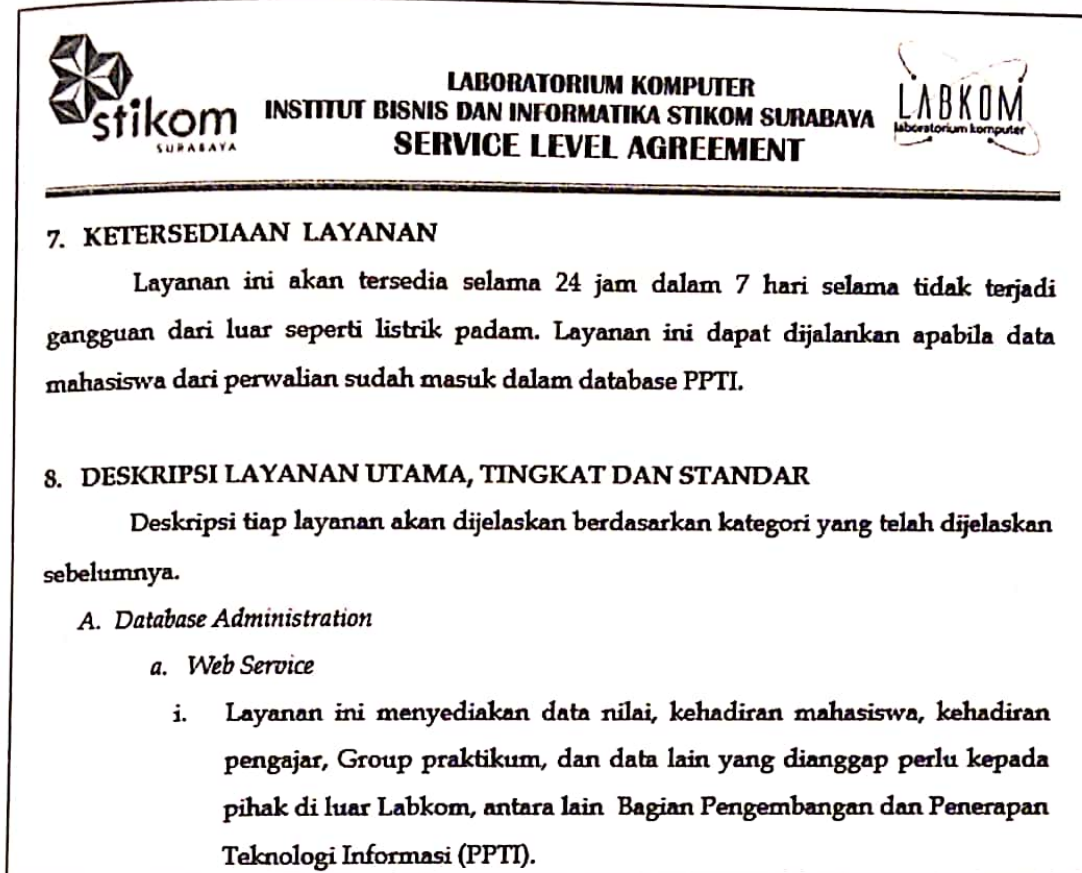
Tabel 1. Proses bisnis di LK

Proses Bisnis Utama	Proses Bisnis Pendukung
a. Menyelenggarakan praktikum	a. Rekrutmen ko-asisten
b. Menyiapkan modul dan mendistribusikan modul	b. Perawatan dan pemeliharaan aset laboratorium
c. Menyelenggarakan ujian praktikum	c. Peminjaman aset Labkom

Tabel 2. Layanan STI di LK berdasarkan proses bisnis

	Proses bisnis	Layanan STI
Utama	Menyiapkan modul dan mendistribusikan modul	Tidak ada pemanfaatan STI pada proses ini. Penyiapan dan distribusi modul menggunakan <i>tools</i> aplikasi perkantoran.
	Menyelenggarakan praktikum	1. Virtual Box Website Server 2. Aplikasi Cloning Client Server 3. Penjadwalan Pengajar 4. Penjadwalan Praktikum (PPTI) 5. Manajemen Server, PC Router 6. Web Service PPTI 7. Web Service ENP 8. Web Service EVMO 9. Sistem Monitoring and Traffic Control 10. Website Praktikum 11. Website labkom.stikom.edu 12. Administrasi Praktikum 13. Virtual Box Oracle Server 14. Dashboard Praktikum (koordinator) 15. Reminder Jadwal Pengajar 16. Pencatatan Kehadiran Pengajar 17. Upload Jawaban Insidentil 18. Entri Nilai Praktikum 19. Aplikasi Desktop Front-end EVMO
	Menyelenggarakan ujian praktikum	20. Upload jawaban Ujian (UTS + UAS)
Pendukung	Rekrutmen ko-asisten	21. Recruitment Ko-Asisten (Document Digital)
	Perawatan dan pemeliharaan aset laboratorium	22. Aplikasi Monitoring Kerusakan Komputer 23. Repository Ubuntu
	Peminjaman aset Labkom	24. Inventaris dan Peminjaman Komputer di Labkom





Gambar 3. SLA Layanan LK

### Pengelolaan Layanan STI di LK

Pengelolaan layanan STI di LK menggunakan model seperti tampak pada Gambar 2. Layanan STI LK kepada pengguna, didukung oleh beberapa hal yaitu:

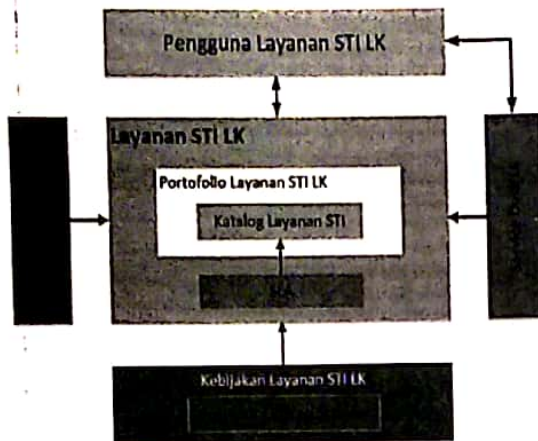
- Kebijakan Layanan STI
- Nilai-nilai layanan
- Service Desk

Pada Layanan STI LK, di dalamnya terdapat portofolio layanan STI, katalog layanan STI, dan kesepakatan tingkat layanan STI. Penyusunan layanan STI LK pada penelitian ini disusun berdasarkan ITIL versi 3 melalui fase strategi layanan dan desain layanan.

Dalam pelaksanaan layanan STI di LK didukung dengan kebijakan yang berupa Prosedur Operasi Standar. LK telah memiliki tiga kebijakan layanan STI. Kebijakan tersebut

sebagai dasar dalam menyampaikan layanan STI LK. Kebijakan tersebut adalah: Pengelolaan Layanan STI, Optimasi serta Pemeliharaan Aset dan Sumber Daya TI, dan Pengelolaan Masalah Layanan STI. Setiap kebijakan tersebut mempunyai ruang lingkup penanganan layanan STI. Berdasarkan ruang lingkup tersebut, maka setiap kebijakan perlu memiliki prosedur standar operasi (SOP). SOP tersebut yang akan dijadikan acuan untuk menjaga layanan STI LK tetap berjalan dengan baik. SOP yang perlu

dibuat adalah: penyampaian layanan STI, pengawasan infrastruktur layanan STI, pengendalian kompetensi SDM LK, pengelolaan aset, dan pengelolaan masalah layanan STI LK.



Gambar 4. Model Layanan STI di LK

LK menentukan kenyamanan, kepuasan, dan ketersediaan layanan, sebagai nilai layanan STI. Hal tersebut bertujuan untuk mengurangi resiko, meningkatkan kemampuan, dan meningkatkan kinerja layanan STI LK. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, kepada kepala LK dan staf LK, ketiga hal tersebut sangat penting karena layanan STI LK harus siap setiap saat. Selain digunakan untuk proses internal LK, layanan STI tersebut juga digunakan pengguna layanan di luar LK.

Pengelolaan tentang ketersediaan, kapasitas, keberlangsungan, keamanan informasi, dan pemasok merupakan hal yang dijadikan fokus untuk menyediakan layanan STI bagi pengguna. Lima hal tersebut, harus dituangkan dalam SOP pengelolaan layanan STI. SOP layanan STI LK merupakan petunjuk teknis pelaksanaan operasional layanan STI LK.

Pengguna internal berasal dari bagian-bagian atau individu di Stikom Surabaya. Pengguna eksternal, merupakan pengguna yang secara khusus menyewa fasilitas LK. Pengguna internal terbesar adalah mahasiswa, yang menggunakan layanan STI LK untuk praktikum. Praktikum merupakan proses bisnis utama LK yang dilakukan setiap semester. Selain mahasiswa, pengguna internal layanan STI LK adalah bagian-bagian di Stikom Surabaya. Fasilitas yang digunakan terkait dengan layanan penyimpanan data, koneksi intranet/internet, dan

aplikasi serta database. Pengguna individu internal, umumnya hanya menggunakan layanan penyimpanan data.

Portofolio layanan STI LK, terdiri atas layanan yang masih disediakan, layanan yang akan disediakan, dan layanan yang sudah tidak disediakan. Hal tersebut disusun dengan merujuk kepada fase service strategy ITIL versi 3. Pada proses ini, LK melakukan proses define, analyse, approve, dan charter. Empat proses tersebut dilakukan berulang untuk mengelola layanan STI tetap terjaga.

Supaya komunikasi antara pengguna dan LK sebagai penyedia layanan berjalan baik, maka perlu dibuat *service desk* sebagai perantara keduanya. Selama ini proses permintaan layanan dan mengelola insiden dilakukan melalui staf LK, Kepala LK atau Kepala seksi sarana dan prasarana LK. Proses tersebut membuat proses komunikasi antara pengguna layanan dan penyedia layanan tidak baik. Pencatatan dan penanganan insiden serta pelayanan permintaan layanan berjalan secara ad hoc. *Service desk* bertugas untuk mengelola permintaan layanan dan menangani insiden layanan STI. Perlu disusun sebuah mekanisme untuk mengelola permintaan layanan dan menangani insiden yang bisa dituangkan ke dalam SOP.

## PENUTUP

Kesimpulan penelitian ini adalah didapatkan enam proses bisnis di LK yang terdiri atas proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung, serta 24 layanan STI di LK. Sebagai upaya untuk meningkatkan pengelolaan layanan STI di LK maka telah dihasilkan model layanan STI. Model tersebut terdiri atas kebijakan layanan STI yang di dalamnya terdapat 8 SOP yaitu penyampaian layanan STI (dari kebijakan), pengawasan infrastruktur layanan STI (dari kebijakan), pengendalian kompetensi SDM LK (dari kebijakan), pengelolaan aset (dari kebijakan), dan pengelolaan masalah layanan STI LK (dari kebijakan), menangani insiden (dari kebijakan dan service desk), permintaan Layanan (dari service desk), serta pengelolaan portofolio (dari pengelolaan portofolio layanan STI) dan nilai layanan STI, portofolio layanan STI yang di dalamnya terdapat katalog layanan STI, SLA layanan STI. Supaya layanan STI di LK dapat tersampaikan dengan baik maka



model layanan STI tersebut dilengkapi dengan service desk.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chen, A. H.-C., dan S.-K. Chou. (2010). Issues In Implementing Information Technology Service Management. *Journal of Service Science* 1 (2):13.
- Henderi. (2010). IT Governance : Framework and Prototype for Higher Education. *Journal of Creative Communication and Innovative Technology* 2 (2):154.
- Lubambo, N. (2009). Investigating The Use of The ITIL Framework Towards IT Service Delivery at The NMMU. Master Thesis, Faculty of Engineering, the Built Environment and Information Technology, Nelson Mandela Metropolitan University, Eastern Cape, South Africa.
- Murtadho, M. A. (2011). Peran Strategis Chief Information Officer (CIO) Di Perguruan Tinggi Dalam Membangun Competitive Advantage. *Jurnal Teknologi* 1 (2):6.
- Sahibudin, S., M. Sharifi, dan M. Ayat. (2008). Combining ITIL, COBIT and ISO/IEC 27002 in Order to Design a Comprehensive IT Framework in Organizations. In *Second Asia International Conference on Modelling & Simulation*. Kuala Lumpur: IEEE-Computer Society, 749 - 753.
- Surendro, K., dan Aradea. (2011). Rancangan Strategi Layanan Teknologi Informasi Untuk Institusi Perguruan Tinggi. Artikel di Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, Yogyakarta