

## PERENCANAAN *SERVICE PORTFOLIO MANAGEMENT* PADA PPTI STIKOM SURABAYA MENGGUNAKAN STANDAR ITIL VERSI 3

Januaryoputra Setyo Handoko <sup>1)</sup> Haryanto Tanuwijaya <sup>2)</sup> Erwin Sutomo <sup>3)</sup>

Fakultas Teknik Informatika

Program Studi S1 Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) [12410100165@stikom.edu](mailto:12410100165@stikom.edu), 2) [haryanto@stikom.edu](mailto:haryanto@stikom.edu), 3) [sutomo@stikom.edu](mailto:sutomo@stikom.edu)

**Abstract:** *Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) is a part in the Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Surabaya Stikom) whose role is important to ensure the course of Systems and Information Technology (STI) to support the business processes running on Stikom Surabaya. Currently PPTI not yet have a standard for managing IT services to determine whether the service is worth it or not to use, it is because PPTI not have IT service portfolio. Given these constraints PPTI can not know whether the service is functioning properly or not as an attempt to evaluate the IT services. The solution in the above problems, the planning service portfolio management based on standard ITIL version 3. Purpose to produce a document IT service portfolio that generates the details of IT services and IT service management in PPTI Stikom Surabaya. The results of the planning service portfolio management in the form of document service portfolio, which contains 10 services Retired services, 5 Service Service Catalogue, and 8 services Service Pipeline, as well as the standard document review services portfolio, investment analysis values and priorities, as well as IT service management and document review procedures service portfolio, investment analysis values and priorities, as well as IT service management.*

**Keywords:** *IT Service Portfolio, ITIL V3, Service Portfolio Management, Service Strategy.*

Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu bagian di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) yang memiliki peran sangat penting dalam menjamin jalannya Sistem dan Teknologi Informasi (STI) untuk mendukung jalannya proses bisnis pada Stikom Surabaya. PPTI mempunyai tanggung jawab dalam mengembangkan dan menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam struktur organisasi, PPTI memiliki dua bagian yaitu 1. Seksi sistem informasi dan 2. Seksi jaringan dimana setiap bagian memiliki ruang lingkup dalam pencapaian tujuan.

PPTI juga mempunyai prosedur dalam melayani *feedback* berupa saran dan keluhan. Dalam satu minggu bisa terjadi empat hingga tujuh saran dan keluhan, dari semua saran dan keluhan tersebut PPTI belum memiliki standar penyelesaiannya. Sehingga dalam penyelesaiannya tidak dapat

maksimal dan PPTI tidak dapat mengetahui manfaat serta risiko setiap layanan. Hal tersebut karena PPTI belum memiliki *IT service portfolio*, sehingga menyebabkan PPTI tidak bisa melakukan evaluasi terhadap layanan yang dimiliki serta PPTI tidak dapat mengetahui layanan mana yang harusnya masih dapat dijalankan atau dihentikan. Maka dibutuhkan perencanaan *service portfolio management*.

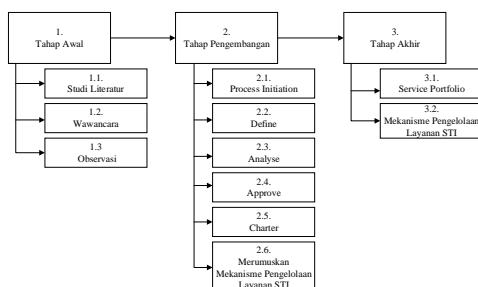
Perencanaan ini menggunakan standar dari *service strategy Information Technology Infrastructure Library (ITIL)*. *Service Strategy* mendefinisikan bagaimana penyedia layanan akan menggunakan layanan untuk mencapai hasil akhir bisnis dari pelanggan, sehingga memungkinkan penyedia layanan untuk memenuhi tujuan tersebut (Cannon, 2011). ITIL merupakan sebuah standar kerangka kerja yang digunakan dalam bidang TI. ITIL berfungsi untuk menyelaraskan pelayanan TI dengan kebutuhan bisnis. (Cartlidge, 2007)

Hasil dari perencanaan portfolio layanan ini berupa dokumen Portofolio layanan TI yang dapat digunakan untuk memberikan tinjauan tentang layanan TI dan rincian lebih spesifik mengenai setiap layanan TI. Serta untuk membantu PPTI dalam mengelola layanan TI yang dimiliki.

layanan TI merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri atas sejumlah komponen, seperti proses manajemen, hardware, software, fasilitas, dan orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen (Evans & Macfarlane, 2001)

## METODE

Pada penelitian ini terbagi menjadi tiga tahap yaitu: 1. Tahap awal, 2. Tahap pengembangan, 3. Tahap akhir. Proses yang dilakukan pada tahap awal adalah pengumpulan data untuk melaksanakan tahap pengembangan, pada tahap pengembangan melakukan pengolahan data melalui metode-metode yang telah dijelaskan, pada tahap akhir menjelaskan mengenai hasil dari proses pengelolaan data.



Gambar 1 Tahapan Metode

Pada tahap awal adalah tahap pengumpulan data untuk mendukung pembuatan rumusan masalah yang akan dikembangkan lebih detail.

Pada tahap pengembangan adalah tahap dimana untuk membentuk *service portfolio* terdapat 6 proses, yaitu:

### Process initiation

Proses initiation dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang layanan TI yang diberikan oleh PPTI. Didapat dari melakukan review pada dokumen profile PPTI dan diskusi dengan kepala bagian dan kasie. Pengembangan jaringan. Hasil dari diskusi tersebut adalah

gambaran umum layanan yang ada pada PPTI tentang layanan yang pernah dilakukan dan sudah tidak digunakan, layanan yang saat ini disediakan, dan layanan yang akan dilakukan kedepannya oleh PPTI.

### Define

Pada bagian ini proses yang dilakukan adalah menentukan hasil yang diinginkan, peluang, serta kebutuhan utilitas dan warranty dari layanan yang diberikan PPTI. Hasil dari pembahas yang dilakukan adalah penentuan hasil bisnis yang diinginkan, peluang, serta kebutuhan utilitas dan warranty yang sesuai dengan PPTI.

### Analyse

Pada proses ini setiap layanan yang ada dihubungkan dengan masing-masing strategi layanan yang ada. Proses tersebut dilakukan dengan membentuk *forum group discussion* bersama kepala bagian yang akan membahas setra menganalisis portofolio layanan, investasi, nilai dan prioritas, serta mengartikulasikan proporsisi nilai. Hasil dari diskusi yang dilakukan berupa dokumen standar review portofolio layanan dan standar analisa investasi, nilai dan prioritas.

### Approve

Pada proses ini semua layanan yang telah didefinisikan butuh untuk disetujui serta memastikan tingkat investasi dan sumber daya cukup dalam memberikan antisipasi layanan. Hasil dari proses ini adalah daftar layanan yang sudah disetujui dan akan digunakan oleh PPTI.

### Charter

Pada proses ini memastikan bahwa semua stakeholder, pengembang, tester dan staf memiliki pemahaman yang sama tentang apa yang akan dibangun, kapan dan berapa banyak biaya. Hasil dari pembahasan tersebut diharapkan seluruh bagian yang ada pada PPTI paham tentang apa yang dibangun.

### Merumuskan Mekanisme Pengelolaan layanan TI

Proses merumuskan mekanisme pengelolaan layanan TI pada PPTI bertujuan untuk menetapkan standart pengelolaan layanan TI. Cara merumuskan dalam proses

ini dapat dengan membentuk forum group discussion untuk menentukan bagaimana prosedur dalam pengelolaan layanan TI yang ada pada PPTI. Hasil dari pembahasan dapat berupa dokumen SOP yang nantinya dapat menjadi acuan dalam mengelola layanan TI yang digunakan oleh PPTI.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Process initiation**

Pada proses ini dilakukan analisis untuk mengetahui gambaran umum layanan TI yang ada pada PPTI Stikom Surabaya. Analisis dilakukan dari wawancara serta data sekarang yang dimiliki PPTI.

Gambaran umum layanan yang ada adalah PPTI memiliki 81 layanan yang terbagi menjadi dua, yaitu layanan sistem informasi dan layanan jaringan. Namun tidak semua layanan tersebut digunakan oleh PPTI. dalam proses ini juga mengelompokan layanan tersebut dalam 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. Berikut adalah layanan yang akan dilakukan kedepan oleh PPTI.

Tabel 1 Daftar layanan kedepan

No	Bagian	Layanan Aplikasi
1	Bagian Personalia	Aplikasi lowongan kerja
		Aplikasi seleksi
2	Bagian Keuangan	Aplikasi laporan keuangan
3	Bagian Administrasi Umum	Aplikasi monitoring kegiatan AU
4	Pusat Penjamin Mutu	Aplikasi pembuatan standar SPMI
		Aplikasi monitoring bagian dan prodi
5	Program Studi	Aplikasi penjadwalan dosen
6	Bagian Administrasi Akademik	Mobile sicyca

**Define**

Pada proses ini adalah menentukan hasil bisnis yang diinginkan, peluang, serta kebutuhan *utilitas* dan *warranty* dari layanan yang diberikan PPTI.

Proses menentukan hasil bisnis yang diinginkan, PPTI Stikom Surabaya memiliki tugas pokok yang berfungsi menjamin berlangsungnya semua kegiatan operasional yang memanfaatkan perangkat teknologi informasi serta melakukan penerapan teknologi baru untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan yang ada pada Stikom Surabaya. Berikut pada tabel 2 menjelaskan hasil bisnis yang diinginkan.

Tabel 2 Hasil Bisnis

No	Hasil Bisnis
1	PPTI dapat menyusun blue print pengembangan Bagian PPTI dan road map pencapaiannya sesuai dengan Rencana Strategi (Renstra) STIKOM Surabaya yang meliputi model pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi dan sumber daya manusia (SDM).
2	PPTI dapat merancang dan mengoordinasi pembuatan aplikasi untuk kebutuhan operasional internal.
3	PPTI dapat memelihara perangkat keras jaringan STIKOMNet dan aplikasi internal.
4	PPTI dapat memelihara data, antara lain melakukan proses backup dan menentukan kontrol hak akses.
5	PPTI melakukan dokumentasi aplikasi internal dan manajemen jaringan STIKOMNet.
6	Menjalankan fungsi data-center (dokumen digital dan data) untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan Stikom Surabaya.
7	PPTI dapat melakukan control terhadap manajemen jaringan.
8	PPTI dapat memberikan hak akses terhadap aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan akses jaringan Internet.
9	PPTI melakukan pengontrolan terhadap koneksi jaringan Internet.
10	Memberikan pelayanan help-desk berkaitan dengan fasilitas aplikasi

No	Hasil Bisnis
	internal dan jaringan STIKOMNet.
11	Melakukan evaluasi terhadap pengembangan dan penerapan teknologi informasi.

Sebagai penyedia layanan dalam pengembangan dan penerapan teknologi maka PPTI memiliki ket erpeluagan untuk terus berkembang, berikut adalah keterpeluagan PPTI.

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

Sebagai penyedia layanan, PPTI tidak hanya sekedar menyediakan layanan tetapi PPTI juga memberikan *utility* dan *warranty*. *Utility* adalah layanan apa yang didapat pelanggan dan *warranty* adalah bagaimana layanan tersebut dapat diterima oleh pelanggan. Berikut adalah Tabel 3 menjelaskan *Utility* dan *warranty* layanan.

Tabel 3 *Utility* dan *Warranty* layanan

No	Utility	Warranty
1	Stikomapps sebuah portal website yang digunakan untuk mengakses kegiatan akademik dan non-akademik.	Cara Penyampaian: layanan ini berupa website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti gadget pengguna, terminal 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	Cara Penyampaian: layanan ini berupa website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti melalui browser pada gadget pengguna, aplikasi sicyca khusus

No	Utility	Warranty
	kepada mahasiswa, dan staff.	android dan terminal 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 website, disampaikan melalui media media yang dapat mengakses website, seperti melalui browser pada gadget pengguna, dan komputer yang disedian oleh stikom Surabaya seperti pada labkom. Cara Akses layanan: Akses melalui brilian.stikom.edu Waktu akses layanan: 24/7 jam
4	Wired, akses jaringan yang digunakan internal Stikom Surabaya, khususnya staff dengan <i>bandwith</i> yang berbeda.	Cara Penyampaian: Penyampaian layanan kepada pengguna dilakukan dengan adanya 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 eksternal 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:

No	Utility	Warranty
		8/7 jam

### Analyse

Proses *analyse* 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*. Analisis yang dihasilkan untuk membentuk dokumen *business case* adalah dengan menganalisis tahapan yang terdapat pada *Financial Management for IT Service* yaitu *-accounting*, dan *charging*.

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. Berikut pada Tabel 4.

Tabel 4 Perhitungan Nilai ROI

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 5.

Tabel 5 Prioritas Layanan Berdasar ROI

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

### Approve

Setelah penyedia layanan mengetahui semua layanan yang ada dan dimiliki, selanjutnya memutuskan apakah layanan ini layak, atau layanan ini dihentikan. Semuanya berdasarkan pengambilan keputusan dilihat dari *business case* dan *cost model* tentang berapa banyak dan seberapa sering layanan tersebut diakses, dan berapa biaya untuk membangun layanan tersebut. Berikut adalah Tabel 6 menjelaskan lima layanan yang disetujui dan menjadi prioritas saat ini:

Tabel 6 Layanan Yang Disetujui

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

No	Layanan	Keterangan
		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 intranet. Layanan ini di akses oleh staff internal 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.

**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 melihat karakteristik layanan mulai dari pengguna, kebutuhan layanan dan cara komunikasi layanan. Berikut pada tabel 7 menjelaskan tentang salah satu layanan.

Tabel 7 Definisi Layanan Brilian

Layanan
---------

Nama	Brilian
Pengguna	Mahasiswa dan dosen
Komunikasi	Dikomunikasikan dengan melakukan pelatihan. Biasanya pada dosen, karyawan dan mahasiswa baru stikom Surabaya.
Kebutuhan	
Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Performa Internet dalam akses informasi dalam penggunaan aplikasi.</li> <li>2. Aliran Listrik yang stabil.</li> <li>3. Server berjalan dengan baik.</li> <li>4. Gadget yang memadai dalam mengakses aplikasi.</li> <li>5. Fungsi dalam aplikasi sesuai kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik.</li> </ol>
Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam akses layanan Brilian terdapat sistem Login dengan menggunakan user name dan password untuk mengakses dan menjaga kerahasiaan data.</li> <li>2. Mengakses menu dalam Brilian membutuhkan verifikasi kebenaran pengguna berdasar login user.</li> </ol>
Sumberdaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaringan internet</li> <li>2. Server</li> <li>3. Unit Power Supply (UPS)</li> <li>4. Listrik</li> <li>5. Pegawai atau karyawan</li> </ol>

**Merumuskan Mekanisme Pengelolaan Layanan TI**

Perumusan dilakukan dengan cara membentuk *forum group discussion* dengan

kepala bagian PPTI, kaside pengembangan sistem informasi dan kaside pengembangan jaringan. Pengelolaan layanan TI dimaksudkan supaya layanan TI pada PPTI tetap *up to date*.

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. Mensingkronkan 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. Pada tabel 8 adalah kebijakan yang dipakai.

Tabel 8 Rincian Kebijakan

Kebijakan	Point atau objektif	Standar	Prosedur
Kebijakan Pengelolaan Layanan	PPTI mengelola layanan yang ditawarkan	Standar Pengelolan Layana n TI	Prosedur Pengelolan Layana

Kebijakan	Point atau objektif	Standar	Prosedur
n	kepada pengguna dan dapat mengembangkan atau memperbaiki layanan yang disediakan.		n TI

### Service portfolio

Hasil dari *Service portfolio* 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. Berikut adalah isi dokumen hasil pengelompokan dari layanan yang di miliki oleh PPTI:

#### 1. Retired Services

LAYANAN JARINGAN	
Layanan	Proxy swc.stikom.edu
Status Sibus Hidup Layanan	Layanan dihentikan
Jenis Layanan	Layanan jaringan yang terkait pengaturan proxy untuk mahasiswa
Pemilih Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Mahasiswa / Stikom Surabaya
Kontak	Hotline PPTI: 08964711348 (WA,Telp-SMS) 08123287199 (WA,Telp-SMS)
Prosedur	Mendatanginya pihak PPTI dan mematuhi layanan yang di gunakan
Layanan yang Diberikan	1. Proxy Mahasiswa 1. Jaringan internet
Infrastruktur Layanan	2. Server 3. Unit Power Supply (UPS) 4. Listrik 5. Pegawai atau karyawan
Komponen	
Perubahan yang direncanakan	-

Gambar 2 Retired Services Proxy Swc

#### 2. Service Catalogue

LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Stikomapps
Status Sistem 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: 08964731348 (WA/Telp-SMS) 08122287190 (WA/Telp-SMS)
Prosedur	Mendatang 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. Agenda 2. Email 3. Kalender 4. Drive 5. Site 6. Google+ 7. Link to Academic Application 8. Link to Unit Kegiatan Mahasiswa 9. Link to Unit Kegiatan Kerohanian 10. Stikom Links
Perubahan yang direncanakan	-

Gambar 3 Service Catalogue Stikomapps

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 pengelolaan 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 5 dan Gambar 6.

### 3. Service Pipeline

LAYANAN SISTEM INFORMASI / APLIKASI	
Layanan	Mobile Sicyca
Status Sistem Hidup Layanan	Layanan yang akan Dikembangkan
Jenis Layanan	Layanan Sistem Informasi yang memberikan informasi tentang kegiatan akademik dan non akademik berbasis aplikasi mobile
Pemilik Layanan	PPTI Stikom Surabaya
Pelanggan	Administrasi Akademik (A.AK)
Kontak	Hotline PPTI: 08964731348 (WA/Telp-SMS) 08122287190 (WA/Telp-SMS)
Prosedur	Mendatang 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 Service Pipeline Mobile Sicyca

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	<p>Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkemuka.</p> <p>Misi: 1. Mengembangkan (pilih sesuai kompetensi). 2. Membentuk (SMM) 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	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	<p>1. Kadag PPTI 2. Kadis Pengembangan Jaringan 3. Kadis Pengembangan Sistem Informasi</p>
4. Definisi Istilah	<p>1. Kadag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI. 2. Kadis Pengembangan Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI. 3. Kadis 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 penguasaan 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, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi.</p>
5. Pernyataan Isi Standar	<p>1. Layanan yang dikelola sesuai layanan yang dimiliki PPTI. 2. Pengelolaan layanan dilakukan untuk memperbaiki atau memperbaiki layanan. 3. Menyediakan layanan berdasarkan tingkat tertentu. 4. Layanan dikelola up to date apabila tidak terdapat fitur yang perlu di perbaiki atau ditambahkan. 5. Memberikan pernyataan produk-produk Teknologi Informasi sesuai kebutuhan bisnis.</p>
6. Strategi	<p>1. Setiap kasus melibatkan 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 bertanggung jawab untuk memenuhi isi standar beserta seluruh staff yang ada. 4. Menjabarkan semua pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi isi</p>

Gambar 5 Standar Pengelolaan Layanan TI

### Mekanisme pengelolaan layanan TI



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

3

Gambar 6 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 7.

1. Tujuan Prosedur	Sebagai pedoman dalam melakukan proses pengelolaan layanan TI
2. Ruang Lingkup SOP dan Penggunaannya	Lingkup prosedur hanya digunakan pada bagian PPTI
3. Standar	Mengacu pada standar pengelolaan layanan TI
4. Definisi Istilah	<p>1. Kabag PPTI adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di PPTI</p> <p>2. KaSis Pengembang Jaringan adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan jaringan yang ada di PPTI</p> <p>3. KaSis Pengembangan Sistem Informasi adalah orang yang bertanggung jawab atas pengembangan Sistem Informasi yang ada di PPTI</p> <p>4. Pengelolaan adalah suatu kegiatan, cara atau proses yang memberikan pengasaan kepada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan.</p> <p>5. Layanan adalah kegiatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi koranum.</p> <p>6. TI atau Teknologi Informasi adalah teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi</p>
5. Prosedur	<p>1. Melakukan diskusi dengan anggota tentang layanan TI mana yang akan dikelola.</p> <p>2. Mengetahui atau memahami layanan TI dilakukan dengan melakukan analisis dan sintronan dokumen business case dan cost model. Untuk lebih memahami kebutuhan layanan TI yang dimiliki oleh PPTI.</p> <p>3. Mengelompokkan layanan TI sesuai kebutuhan bisnis yang ada.</p> <p>4. Melakukan pemeliharaan / maintenance pada aplikasi atau layanan TI.</p> <p>5. Melakukan pemeliharaan / maintenance pada infrastruktur layanan TI.</p> <p>6. Mendokumentasikan hasil pengelolaan layanan TI yang telah dilakukan.</p>
6. Kualifikasi Pejabat/Pelugas yang menjalankan SOP	<p>1. Kabag PPTI</p> <p>2. KaSis Pengembangan Jaringan</p> <p>3. KaSis Pengembangan Sistem Informasi</p>
7. Bagian A/R Prosedur	Entahpi di Bagian A/R Prosedur Pengelolaan Layanan TI.
8. Catatan	-
9. Referensi	<p>1. ITIL V3 – Service Strategy</p> <p>2. Standar pengelolaan layanan TI</p>

2

Gambar 7 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 8.

1. Cakupan	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	<p>Dengan adanya kebijakan ini, maka PPTI dapat mengelola layanan yang ditawarkan kepada pengguna dan dapat mengembangkan atau memperbaiki layanan yang disediakan.</p> <p>Pengelolaan layanan yang dimaksud yaitu pengelolaan 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.</p>
4. Komitmen	<p>1. Staf PPTI Menproteksi dan memelihara data agar tingkat kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data tetap terjaga.</p> <p>2. Pengelolaan layanan yang bersifat pengamanan keluhan dapat dilaksanakan secara langsung tanpa persetujuan atasan.</p> <p>3. Perubahan sistem dan layanan yang sudah berjalan harus disetujui terlebih dahulu oleh kepala bagian dan atasan.</p> <p>4. Penambahan layanan harus disetujui oleh kepala bagian dan atasan.</p>
5. Lanjutan dan Sanksi	

2

Gambar 8 Kebijakan Pengelolaan Layanan 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 9 dan penjelasan hasil standard an prosedur pada dapat dilihat pada Tabel 10.

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

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

*portfolio* yang sesuai dengan layanan TI dan penggunaannya.

**RUJUKAN**

Cannon, D. (2011). *ITIL® Service Strategy*. London: TSO.

Cartlidge, A. (2007). *An Introductory Overview of ITIL v3*. UK: itSMF.

Evans, & Macfarlane. (2001). *A Dictionary of IT Service Management: Terms, Acronyms, and Abbreviations*. itSMF.

**SIMPULAN**

Setelah perencanaan *service portfolio management* yang dilakukan pada PPTI Intitut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari proses ini adalah dokumen *service portfolio*, dokumen ini berisikan rincian layanan yang ada di PPTI. Terdapat 28 layanan yang sudah tidak digunakan, 5 layanan prioritas yang saat ini digunakan, dan 8 layanan yang akan dilakukan kedepannya.
2. Hasil dari proses ini juga terdapat standar *review* portofolio layanan, standar analisa investasi nilai dan prioritas serta standar pengelolaan layanan TI.

**SARAN**

Saran yang dapat diberikan untuk pengembangan lebih lanjut dari proses ini adalah sebagai berikut:

1. Jika terdapat layanan TI baru, maka perlu untuk dibuatkan dokumen *service*