

ABSTRAK

Standar Layanan Teknologi Informasi merupakan patokan bagi pemberi layanan khususnya di bidang teknologi informasi agar tercapainya kepuasan pengguna khususnya di area Universitas Kristen Maranatha, dengan bertambah banyaknya segala macam teknologi baru yang digunakan oleh universitas, maka segala bentuk layanan teknologi yang tercatat pada *Service Level Agreement* tentu harus diperbarui agar kinerja layanan selalu terarah dan dapat mencapai target yang sudah tertulis dalam *Service Level Agreement*. Analisis layanan baru dilakukan dengan pengecekan segala permohonan layanan dari pengguna melalui surat elektronik kepada bagian yang bersangkutan untuk menerima semua permintaan. Hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk pembaruan *Service Level Agreement* yang menjadi patokan seluruh pemberian layanan teknologi informasi kepada pengguna yang membutuhkan.

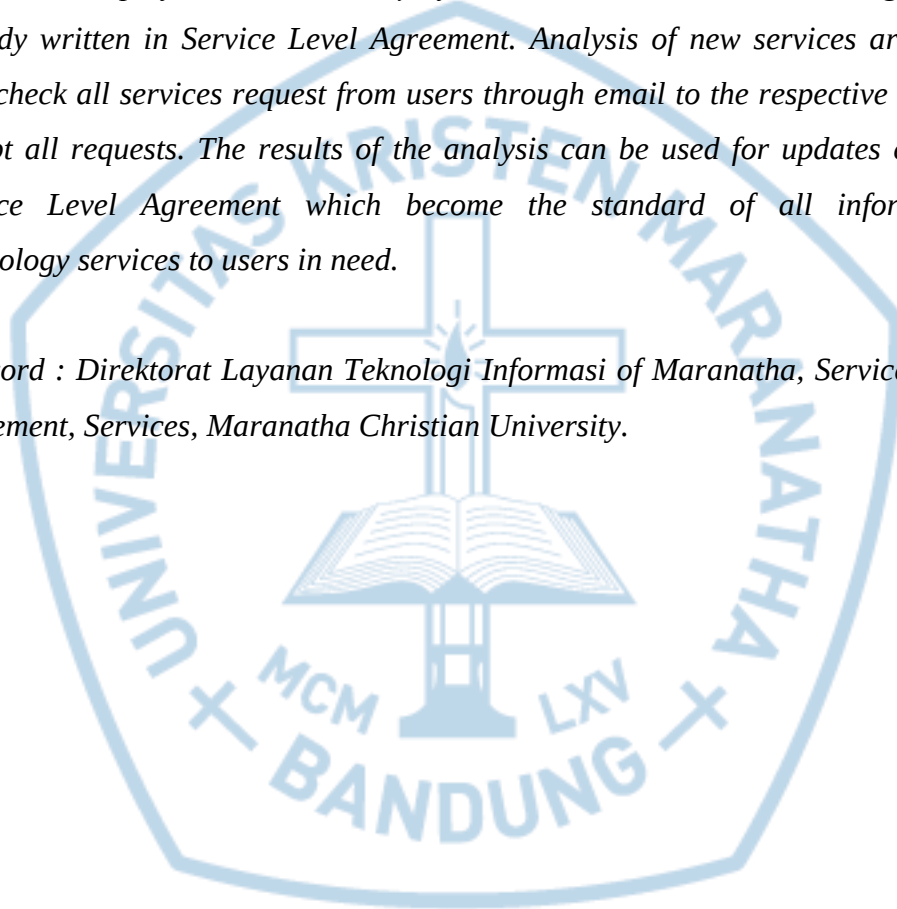
Kata kunci: Direktorat Layanan Teknologi Informasi, Service Level Agreement, Layanan, Universitas Kristen Maranatha.



ABSTRACT

Information Technology Service Standard is standard for service provider especially in the field of information technology in order to achieve users satisfaction especially in the area of Maranatha Christian University, with the increase of all kinds of new technology that used by university, then any form of services that recorded in Service Level Agreement of course should be updated that service's performance is always focused and could reach the target that already written in Service Level Agreement. Analysis of new services are done with check all services request from users through email to the respective section accept all requests. The results of the analysis can be used for updates current Service Level Agreement which become the standard of all information technology services to users in need.

Keyword : Direktorat Layanan Teknologi Informasi of Maranatha, Service Level Agreement, Services, Maranatha Christian University.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
Daftar NOTASI/LAMBANG	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	2
1.5 Sumber Data.....	2
1.6 Sistematika Penyajian	2
BAB 2 KAJIAN TEORI	4
2.1 Pengertian Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)	4
2.1.1 Pangkalan Data Perguruan Tinggi (PDPT) Nasional.....	4
2.1.2 Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI).....	4
2.1.3 Sistem Penjaminan Mutu Eksternal (SPME)	5

2.2 Pokok-pokok Prasyarat Pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal.....	5
2.2.1 Komitmen.....	6
2.2.2 Perubahan Paradigma.....	6
2.2.3 Sikap Mental	6
2.2.4 Pengorganisasian.....	7
2.3 Tentang Service Level Agreement.....	7
2.4 Standar Layanan.....	7
BAB 3 Pembahasan	11
3.1 BPPJM (Badan Perencanaan, Pemantauan dan Jaminan Mutu)	11
3.2 Garis besar fokus BPPJM (Badan Perencanaan, Pemantauan dan Jaminan Mutu).....	11
3.3 Pembahasan Direktorat Layanan Teknologi Informasi.....	13
1. Bidang Pendukung dan Administrasi Teknologi Informasi	13
2. Bidang Intelijen Bisnis.....	13
3. Bidang Pengembangan dan Pemeliharaan Perangkat Lunak.....	13
4. Bidang Keamanan Teknologi Informasi dan Pemeliharaan Infrastruktur.....	13
3.4 Implementasi Standar Mutu Layanan pada DLTi.....	14
3.5 Rencana Improvement	19
3.6 Daftar Layanan <i>Service Level Agreement</i> Saat Ini.....	19
3.6.1 Rincian Tiap Layanan <i>Service Level Agreement</i>	20
3.7 Analisis Layanan Baru	40
3.7.1 Analisis SOP Layanan.....	48
3.8 Analisis Service Level Agreement.....	55
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Kesimpulan	58

4.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN HASIL TEMUAN LAYANAN	A-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Tata Pamong BPPJM (Sumber : Kantor BPPJM UK.Maranatha).....	12
Gambar 3.2 Struktur Organisasi DLTI.....	14
Gambar 3.3 Hasil Monitoring dan Evaluasi oleh bagian BPPJM (Sumber : Dokumen Monev BPPJM Universitas Kristen Maranatha).....	18
Gambar 3.4 Email Permohonan Layanan Barcode MTrack	40
Gambar 3.5 Email Permohonan Pembuatan Akun MTrack.....	41
Gambar 3.6 Permohonan Layanan Download File.....	41
Gambar 3.7 SOP Peminjaman Alat.....	48
Gambar 3.8 SOP Peminjaman Barang.....	49
Gambar 3.9 SOP Pengisian Tinta Printer Infus	51
Gambar 3.10 SOP Pengisian Tinta Printer Catridge.....	51
Gambar 3.11 Pengisian Tinta Printer Laserjet	51
Gambar 3.12 SOP Pengisian Tinta Printer Khusus.....	51
Gambar 3.13 Permintaan Penambahan Server Storage	56
Gambar 3.14 Proses mendapatkan Layanan Konfigurasi	56

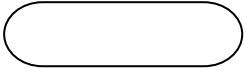
DAFTAR TABEL

Table 1 Deskripsi Layanan LAN	20
Table 2 Rincian Layanan LAN	21
Table 3 Deskripsi Layanan Local Wifi	21
Table 4 Rincian Layanan Local Wifi	22
Table 5 Deskripsi Layanan Pembuatan <i>User Domain</i>	22
Table 6 Rincian Layanan Pembuatan <i>User Domain</i>	23
Table 7 Deskripsi Layanan <i>Reset User Domain</i>	23
Table 8 Rincian Layanan <i>Reset UserDomain</i>	24
Table 9 Deskripsi Layanan <i>Email</i>	24
Table 10 Rincian Layanan <i>Email</i>	25
Table 11 Deskripsi Layanan Konsultasi	25
Table 12 Rincian Layanan Konsultasi	26
Table 13 Deskripsi Layanan Instalasi (<i>OS & Basic Application Package</i>)	26
Table 14 Rincian Layanan Instalasi (<i>OS & Basic Application Package</i>)	28
Table 15 Deskripsi Layanan Konfigurasi	28
Table 16 Layanan Konfigurasi	29
Table 17 Deskripsi Layanan Permintaan <i>Join Domain</i>	29
Table 18 Rincian Layanan Permintaan <i>Join Domain</i>	30
Table 19 Deskripsi Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat	30
Table 20 Rincian Layanan Peminjaman Lab Komputer Pusat	31
Table 21 Deskripsi Layanan SAT	32
Table 22 Rincian Layanan SAT	36
Table 23 Deskripsi Layanan Instalasi <i>Antivirus</i>	37
Table 24 Rincian Layanan Instalasi <i>Antivirus</i>	38
Table 25 Deskripsi Layanan Pembuatan/Perubahan Aplikasi	38
Table 26 Rincian Layanan Pembuatan/Perubahan Aplikasi	39
Table 27 Deskripsi Layanan Permintaan Barcode MTrack	42
Table 28 Rincian Layanan Permintaan Barcode MTrack	43
Table 29 Deskripsi Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i>	43
Table 30 Rincian Layanan Manajemen Akun dan <i>Permission Role</i>	44

Table 31 Deskripsi Layanan Pengunduhan File.....	44
Table 32 Rincian Layanan Pengunduhan File	45
Table 33 Deskripsi Layanan Peminjaman Alat dan Barang	49
Table 34 Rincian Layanan Peminjaman Alat dan Barang	50
Table 35 Deskripsi Layanan Pengisian Tinta Printer.....	52
Table 36 Rincian Layanan Pengisian Tinta Printer.....	52
Table 37 Deskripsi Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi.....	53
Table 38 Rincian Layanan Pelatihan Penggunaan Aplikasi	54



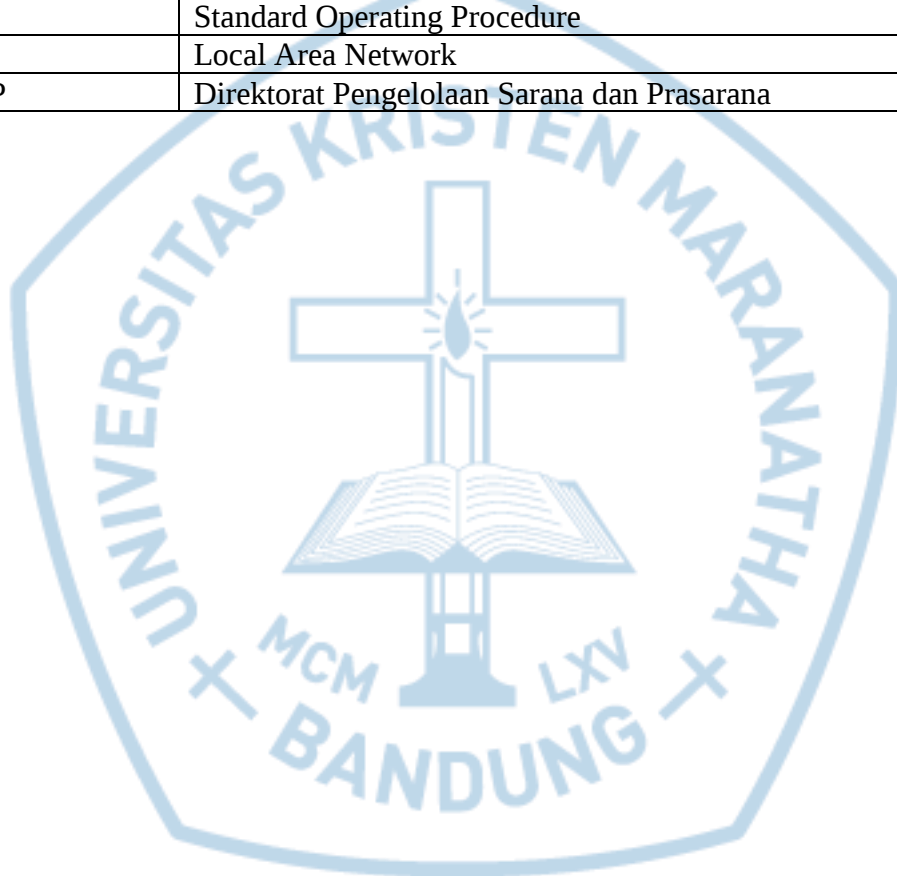
DAFTAR NOTASI/LAMBANG

Jenis	Notasi/ Lambang	Nama	Arti
Flowmap		Notasi Awal	Menunjukkan awal dari suatu proses yang terjadi
Flowmap		Proses Manual	Menunjukkan proses yang dilakukan secara manual
Flowmap		Aliran Data	Menunjukkan aliran suatu data atau proses



DAFTAR SINGKATAN

SNP	Standar Nasional Pendidikan
SK	Surat Keputusan
UKM	Universitas Kristen Maranatha
SDM	Sumber Daya Manusia
SLA	Service Level Agreement
Monev	Monitoring dan Evaluasi
SOP	Standard Operating Procedure
LAN	Local Area Network
DPSP	Direktorat Pengelolaan Sarana dan Prasarana



DAFTAR ISTILAH

Paradigma	pandangan mendasar para ilmuwan mengenai apa yang menjadi pokok permasalahan yang seharusnya dipelajari oleh satu cabang ilmu pengetahuan tertentu
Stakeholders	individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap keputusan serta aktivitas organisasi
Blue Print	kerangka kerja terperinci (arsitektur) sebagai landasan dalam pembuatan kebijakan yang meliputi penetapan tujuan dan sasaran, penyusunan strategi, pelaksanaan program dan fokus kegiatan
Standard Operational Procedure	suatu set instruksi (perintah kerja) terperinci dan tertulis yang harus diikuti demi mencapai keseragaman dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu
Executive Dashboard	sebuah koleksi visualisasi data yang ditampilkan dengan cepat dalam bentuk visualisasi untuk mendapatkan gambaran bagaimana sebuah organisasi atau seksi organisasi perusahaan mengalami perubahan performansi, dan alasan dibalik performansi tersebut
Data Marketing Intelligence	data yang dibutuhkan guna mencapai sebuah target pemasaran
Monitoring	aktifitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi tentang sebab dan akibat dari suatu kegiatan yang sedang dilaksanakan
ITCare	Customer Service yang menerima permohonan layanan pengguna