

Laporan Tugas
Workshop Tata Kelola Teknologi Informasi



Disusun oleh:

Farach Ishbachi	E41220701
Pramudya Luhung Kusuma	E41220957
Kholis Abdullah Adi Putra	E41220989
Saiful Rasid	E41220998
Vito Dwi Cahyadi	E41221049

JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI
PROGRAM STUDI D-IV TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI JEMBER
TAHUN 2025

Dokumen Informasi Awal Permasalahan Perusahaan/Korporasi

No.	Pernyataan	Status		Keterangan
1	Perencanaan strategis IT dan bisnis	Ada	Tidak ada	
2	Mengintegrasikan dan menyelaraskan IT dan tujuan bisnis	Ada	Tidak ada	
3	Melakukan perbaikan terus-menerus	Ada	Tidak ada	
4	Mengukur efektifitas dan efisiensi organisasi TI	Ada	Tidak ada	
5	Mengoptimalkan Total Cost of Ownership (TCO)	Ada	Tidak ada	
6	Mencapai dan menunjukkan Return on Investment (ROI)	Ada	Tidak ada	
7	Menunjukkan nilai bisnis TI	Ada	Tidak ada	
8	Mengembangkan kemitraan bisnis dan IT	Ada	Tidak ada	
9	Meningkatkan keberhasilan proyek	Ada	Tidak ada	
10	Outsourcing, Insourcing, dan Smartsourcing	Ada	Tidak ada	
11	Menggunakan IT untuk mendapatkan keunggulan kompetitif	Ada	Tidak ada	
12	Menyampaikan layanan TI yang berorientasi bisnis	Ada	Tidak ada	
13	Mengelola perubahan bisnis dan TI yang senantiasa terjadi	Ada	Tidak ada	

14	Mendemonstrasikan tata kelola TI yang sesuai	Ada	Tidak ada	
----	--	-----	-----------	--

Daya Hidup Layanan ITIL

No	Dokumentasi	Keterangan
1	Service Strategy	
2	Service Design	
3	Service Transition	
4	Service Operation	
5	Continual Service Improvement	

Dokumen Pemetaan Proses bisnis dengan layanan TI

NO	Proses Bisnis	Layanan TI
1		
2		
3		
4		

Dokumen Layanan TI pada proses (service catalog)

NO	Layanan TI	Proses Bisnis
1		
2		
3		
4		

Dokumen Kebijakan penggunaan layanan IT

Element	Description
Service Name	
Status	
Description	
Standard Service Feature	
Optional Service Feature	
Delivery Scope	
Delivery Channels	
Service Hours	
User Requirements	
Service initiation	
Service Support	
Standard Costs	

Optional Costs	
Service Targets	

Dokumen Service Level Agreement (SLA)

Isi Deskripsi Perjanjian pada dokumen SLA ...
<p>Perjanjian ini dibuat antara Departemen IT PT.... dan Pengguna.</p> <p>Perjanjian ini mencakup dukungan dan ketentuan Layanan ... yang digunakan untuk melakukan perencanaan penentuan lokasi penempatan peti kemas di dalam lapangan penumpukan.</p> <p>Perjanjian ini tetap berlaku selama 12 bulan dari <tanggal> sampai <tanggal> .</p> <p>Perjanjian ini akan ditinjau setiap tahun</p>

Dokumen Tanggung jawab Service Level Agreement (SLA)

Tanggung Jawab Departemen IT	Tanggung Jawab Pengguna
1.	1.
2.	2.
3.	3.

Dokumen Durasi Layanan

Jam Layanan	
Senin - Jumat :	
Sabtu - Minggu :	
Dukungan Layanan (telepon/email) :	

Dokumen Waktu Respon Insiden

Waktu Respon - Insiden	
Kritis	Paling Lambat ...
Menengah	Paling Lambat ...
Rendah	Paling Lambat ...

Dokumen Waktu Resolusi

Waktu Respon - Insiden	
Kritis	Paling Lambat ... Jam
Menengah	Paling Lambat ... Jam
Rendah	Paling Lambat ... Jam

Dokumen Ketersediaan Layanan

Ketersediaan	
Target	... % per Bulan
Batas Toleransi	... % per Bulan

Dokumen Kendala Layanan

Kehandalan	
Waktu rata-rata antara kegagalan (MTBF) = Maks ... Jam / ... Bulan	
Waktu Rata-rata untuk Memperbaiki (MTTR) = Maks ... Jam	

Dokumen Kendala Layanan

Kepastian
Rata-rata Jumlah pengguna yang dapat melakukan transaksi bersamaan ... pengguna
Waktu respon transaksi $\leq \dots$ detik
Waktu load Layanan $\leq \dots$ detik