

**UJIAN TENGAH SEMESTER  
SEMESTER GENAP 2022/ 2023**

Mata Kuliah	: ISB 306 – Pelayanan TI	Tanggal	: 4 April 2023
Program Studi	: Sistem Informasi	Waktu	: 14.30
Dosen	: Sofia Umaroh, S.Pd., M.T	Sifat	: <b>TAKE HOME (3 hari)</b>
Kelas	: AA		

**SubCPMK 1:** Mampu menjelaskan konsep kunci layanan dan manajemen layanan, kerangka kerja manajemen layanan teknologi informasi ITIL (Information Technology Infrastructure Library) (**Bobot: 10%** dari total kelulusan)

**SubCPMK 2:** Mampu menguasai 4 dimensi layanan TI dan service value system mengacu pada pedoman ITIL (Information Technology Infrastructure Library) v4

**Teknis Pengerjaan:**

Mahasiswa mengerjakan UTS secara berkelompok dalam waktu 3 hari.

Deadline : **7 April 2023, 23.50**

Deliverables : Submission di elearning dalam format laporan

File name : NRP1\_NRP2\_NRP3\_UTSISB306.pdf

**Studi Kasus:**

Universitas ABC merupakan salah satu perguruan tinggi di Bandung yang sudah menggunakan platform LMS (Learning Management System) berupa sistem e-learning untuk mendukung kegiatan pembelajaran. E-learning yang memanfaatkan LMS serta menggunakan aplikasi Moodle (Modular Object Oriented Dynamic Learning Environment) memiliki fitur seperti konten profil dan kontak pengajar, jadwal kuliah, tugas, jadwal ujian, bahan presentasi, artikel dalam jurnal online, forum diskusi online, papan pengumuman yang berisikan informasi tugas dan deadline, kalender, chatting dan share file privasi. Sistem e-learning ABC dikembangkan dan diimplementasikan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT-TIK). Adapun data-data yang diperlukan sistem e-learning untuk pelaksanaan pembelajaran disediakan oleh Satuan Pengembangan Pendidikan (SPP). Pencatatan kehadiran mahasiswa dan dosen dilakukan dengan dua cara bergantung pada pendekatan pembelajaran yang digunakan, apakah tatap muka atau secara daring. Pencatatan kehadiran untuk pembelajaran tatap muka menggunakan sistem Presensi (SIPRES) yang telah dikembangkan oleh UPT-TIK. Sistem ini terintegrasi dengan Sistem Akademik (SIK) universitas. Namun pencatatan kehadiran untuk pembelajaran daring dilakukan menggunakan fitur Attendance di dalam e-learning yang belum terintegrasi dengan SIK, dengan demikian untuk mencatat kehadiran administrator e-learning di Fakultas menginputkan secara manual di SIK. UPT-TIK memiliki peranan penting untuk menjaga sistem e-learning, SIPRES, dan SIK untuk tetap tersedia kapanpun saat dibutuhkan oleh penggunaanya.

Berdasarkan observasi telah ditemukan adanya beberapa insiden yang pernah dialami baik mahasiswa maupun dosen pada kegiatan akademik. Saat aktivitas pembelajaran, insiden berupa website e-learning tidak dapat diakses atau error yang paling sering dialami. Insiden lainnya terjadi pada saat kegiatan UTS dan UAS online berlangsung, dimana website down dikarenakan pengguna yang mengakses website e-learning UEU melampaui kapasitas. Beberapa insiden juga ditemukan mahasiswa saat akan mengumpulkan assignment tugas dikarenakan kesalahan dosen dalam mengisi input field Batas akhir yang sudah terlewat. Error lainnya juga ditemukan mahasiswa saat pertama kali mengakses website elearning. Selain aktivitas pembelajaran, beberapa persoalan administrasi juga sering ditemukan. Misalnya pada proses pendaftaran KP/TA, proses yang dilakukan masih dilakukan secara manual. Mahasiswa mengisi formulir pendaftaran, kemudian formulir pendaftaran di-scan dan di-upload melalui Google Form, permasalahan terjadi ketika terdapat perubahan data seperti mahasiswa mengganti perusahaan tempat KP dilaksanakannya atau perubahan dosen pembimbing. Selain itu, insiden juga sering kali terjadi saat proses pendaftaran Sidang KP/TA hingga yudisium.

Insiden yang berkaitan dengan *server down* tentu berdampak pada sistem lainnya yaitu SIPRES yang juga tidak dapat diakses saat kegiatan pembelajaran, sehingga presensi mahasiswa harus kembali dilakukan secara manual dengan menulis di kertas. Konsekuensinya dosen harus melaporkan daftar hadir tertulis ke staf Tata Usaha (TU), kemudian TU akan menginputkan ketika SIPRES sudah kembali pulih. Apabila dosen lupa melaporkan kehadirannya, maka perkuliahan yang sudah dilaksanakan tidak akan tercatat dan dianggap tidak ada perkuliahan. Apabila kesalahan ini tidak disadari oleh dosen, maka ini bisa berdampak pada mahasiswa yang ketidakhadirannya sudah mencapai batas maksimal dan dengan demikian akan

melebihi batas sehingga tidak diperbolehkan mengikuti UAS karena kolom nilai UAS pada SIAK akan *disabled* secara otomatis oleh sistem. Tentu insidien ini nantinya akan merugikan mahasiswa maupu dosen .

Permasalahan di atas menunjukkan adanya peluang/permintaan untuk meningkatkan layanan TI terutama pada kegiatan akademik di Universitas ABC. Jika Anda adalah orang yang terlibat sebagai Penyedia Layanan, dalam hal ini UPT-TIK, maka lakukan analisis sebagai berikut:

- 1. Analisis situasi saat ini menggunakan Guiding Principle ITIL v4 “Start where you are”!
- 2. Identifikasi kembali outcomes dan value yang dipersepsikan oleh stakeholder yang terlibat dalam kegiatan akademik Universitas ABC menggunakan Guiding Principle ITIL v4 “Focus on value”
- 3. Identifikasi *Demand/Opportunity* berdasarkan situasi saat ini. Value stream dipicu oleh permintaan untuk membuat layanan baru atau meningkatkan layanan yang sudah ada. Permintaan/peluang mungkin berasal dari: Konsumen layanan, pemangku kepentingan eksternal, staf, dll. **Minimal terdapat 2 demand/opportunity** yang diidentifikasi dari permasalahan di atas.

Format deman/opportunity: Sebagai seorang **<persona>**, Saya ingin **<outcome>** sehingga saya dapat <value>

Misalnya: Sebagai seorang **penjual**, saya ingin **dapat melacak hasil ringkasan (untung/rugi) penjualan saya** sehingga saya dapat **menentukan starteqi pengadaan produk untuk bulan berikutnya**.

- 4. Analisis 4 dimensi:
  - a. *Organization and People*: menjelaskan struktur organisasi, budaya organisasi, dan struktur tim. Contoh tabel struktur tim:

Nama	Posisi, lokasi	Profil Kompetensi	Keterampilan
Alice	Software developer, Universitas ABC	Pakar teknis	Agile and DevOps; software developer; cloud computing

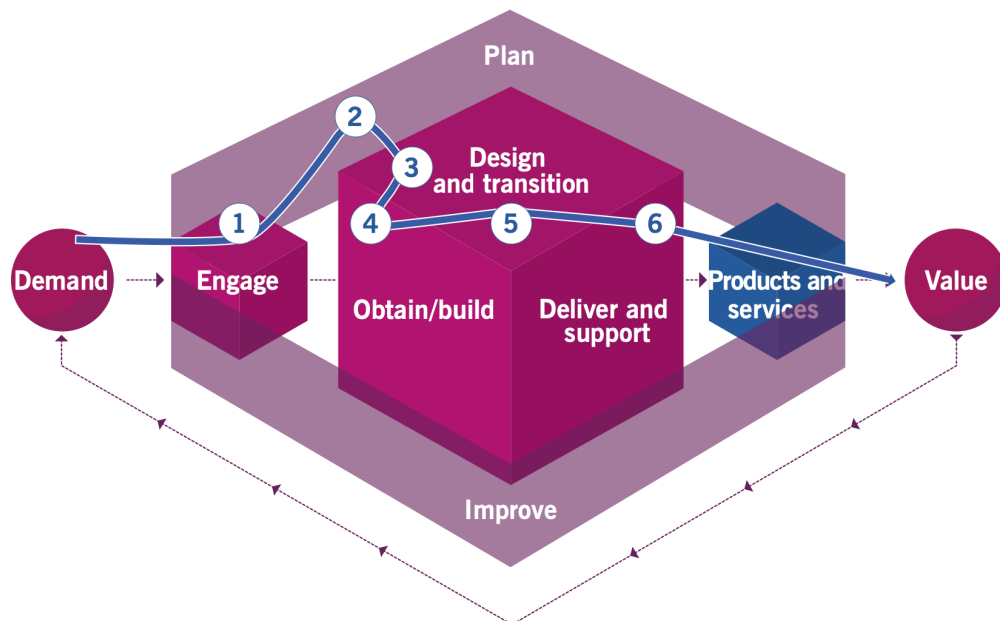
- b. *Information and Technology*: menjelaskan tools, software, hardware, basis data, topologi jaringan, kecerdasan buatan, dan otomasi yang digunakan oleh universitas ABC.
  - c. *Partners and suppliers*: Vendor yang menyediakan produk dan layanan untuk universitas ABC.
  - d. *Value stream and processes*: Serangkaian langkah yang akan Anda rekomendasikan untuk dilakukan oleh universitas ABC dalam menciptakan dan mengirimkan produk dan layanan kepada konsumen. Value Stream Menjawab deman/opportunity yang telah diidentifikasi pada poin (3).

Template value stream:

Value stream name	:
Owned by	:
Description of the value stream and its use case Demand	:
Trigger	:
Outcomes	:
Value created	:
Estimated or target lead time	:
Value stream name	:
Step number	:
Value chain activity	Misalnya: <ul style="list-style-type: none"><li>1. Engage</li><li>2. Plan</li><li>3. Obtain/build</li><li>4. ...</li><li>5. Value</li></ul>
Inputs	
Outputs	
Desired outcomes	

Selanjutnya buatkan **value stream journey** seperti contoh berikut dan berikan penjelasan setiap aktivitas value chain yang Anda rekomendasikan.

Contoh Value Stream Journey:



Jelaskan setiap langkah value stream berdasarkan value stream journey yang Anda usulkan.

1. Engage: jelaskan bagaimana cara melibatkan pelanggan untuk mendapatkan pemahaman yang baik tentang kebutuhan pemangku kepentingan, transparansi, dan keterlibatan berkelanjutan serta hubungan yang baik dengan semua pemangku kepentingan.
2. Plan: jelaskan bagaimana cara memastikan pemahaman bersama tentang visi, status saat ini, dan arah peningkatan untuk keempat dimensi dan semua produk dan layanan di seluruh organisasi.
3. Improve: jelaskan tujuan dari peningkatan aktivitas rantai nilai adalah untuk memastikan peningkatan berkelanjutan dari produk, layanan, dan praktik di semua aktivitas rantai nilai dan empat dimensi manajemen layanan.
4. Design and transition: jelaskan bagaimana cara memastikan bahwa produk dan layanan secara terus-menerus memenuhi harapan pemangku kepentingan untuk kualitas, biaya, dan waktu ke pasar.
5. Obtain/build: jelaskan bagaimana cara memastikan bahwa komponen layanan tersedia kapan dan di mana dibutuhkan, dan memenuhi spesifikasi yang disepakati.
6. Deliver and support: jelaskan bagaimana cara memastikan bahwa layanan diberikan dan didukung sesuai dengan spesifikasi yang disepakati dan harapan pemangku kepentingan.