

ITSM Class: B
CLASS ACTIVITY WEEK 3

Individual

Name: Nathaniel Lado Hadi Winata

NRP: 5026231019

Information Systems Department
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
August-December 2025

QUESTION 1

Scenario 1

Guiding Question: How could iterative improvement and feedback loops make the service more useful?

- **Dimension causing the issue and why?**
Dimensi yang menyebabkan masalah adalah *Service Reliability* karena chatbot memberikan jawaban yang tidak relevan dan data yang digunakan sudah usang.
- **Principle and what?**
Prinsip yang terkait adalah *Focus on Value* dan *Collaborate and Promote Visibility*. Layanan harus berfokus pada kebutuhan mahasiswa (jawaban yang akurat dan relevan), serta mendorong keterlibatan staf maupun mahasiswa dalam memberi masukan.
- **Link and how is it?**
Keterkaitannya adalah dengan melibatkan mahasiswa dan staf dalam memberikan feedback, data dapat diperbarui secara berkala, sehingga chatbot lebih bermanfaat dan sesuai kebutuhan.
- **Reflection?**
Dengan iterasi dan umpan balik yang berkelanjutan, chatbot bisa menjadi lebih efektif, memperkecil kesenjangan informasi, dan meningkatkan kepuasan pengguna.
- **Any other dimensions related to it?**
Dimensi yang bisa juga terkait adalah *Information Accuracy* dan *Continuous Improvement*.
- **Other principles?**
Prinsip *Start Where You Are* serta *Progress Iteratively with Feedback*.

Scenario 2

Guiding Question: How could iterative improvement and feedback loops make the service more useful?

- **Dimension causing the issue & why?**
Dimensi yang menyebabkan masalah adalah *Service Continuity* karena terdapat celah layanan akibat vendor terlambat mengirimkan peralatan sehingga Wi-Fi di asrama tidak tersedia.
- **Principle & what?**
Prinsip yang terkait adalah *Risk Management* dan *Ensure End-to-End Visibility*. Karena risiko dari vendor tidak dimitigasi, universitas harus memiliki rencana cadangan dan pemantauan yang lebih ketat.
- **Link and how is it?**
Keterkaitannya adalah dengan mengelola kontrak vendor secara transparan, memastikan SLA (Service Level Agreement) ditegakkan, dan menyiapkan alternatif jika vendor gagal memenuhi kewajiban.
- **Reflection?**
Jika tidak ada mitigasi risiko, mahasiswa sangat dirugikan karena tidak bisa menggunakan Wi-Fi. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen risiko vendor.
- **Any other dimensions related to it?**
Bisa juga terkait dengan *Service Reliability* dan *Supplier/Partner Management*.
- **Other principles?**
Prinsip *Think and Work Holistically* serta *Collaborate and Promote Visibility*, karena masalah vendor tidak hanya teknis, tetapi menyangkut hubungan kerja sama dan keandalan layanan.

QUESTION 2

Tahap Service Value Chain	Aktivitas dalam Migrasi Sistem Email SI ITS
Demand	Mahasiswa dan dosen membutuhkan email resmi yang lebih ringkas, profesional, dan mudah diintegrasikan dengan layanan akademik (misalnya Microsoft 365, SIAKAD, e-learning).
Engage	Pihak jurusan ITS melakukan sosialisasi kepada civitas akademika terkait alasan migrasi, manfaat yang diperoleh, serta jadwal perpindahan sistem email. Juga membuka forum tanya jawab agar kebutuhan pengguna dipahami.
Plan	Menyusun rencana migrasi: timeline, pembagian peran tim IT, backup data dari domain lama, serta strategi komunikasi. Termasuk perencanaan risiko (misalnya akses gagal atau email hilang).
Design & Transition	Mendesain arsitektur sistem email baru menggunakan domain @si.its.ac.id, mengonfigurasi server/email hosting, serta melakukan uji coba pada kelompok kecil (pilot testing) sebelum implementasi penuh.
Obtain/Build	Menyediakan resource teknis seperti akun baru, integrasi dengan Office 365, serta migrasi data email lama ke sistem baru. Infrastruktur jaringan dan keamanan juga disiapkan.
Deliver & Support	Melakukan migrasi akun mahasiswa dan dosen, menyediakan panduan penggunaan, helpdesk, serta layanan support untuk masalah login, data hilang, atau error teknis.
Products & Services	Sistem email baru @si.its.ac.id yang terintegrasi dengan ekosistem akademik ITS (Office 365, SIAKAD, LMS), lebih profesional, aman, dan mudah diakses.
Value	Mahasiswa, dosen, dan staf mendapatkan layanan email yang lebih andal, terintegrasi, serta meningkatkan citra profesional jurusan SI ITS. Efisiensi komunikasi akademik juga meningkat.

QUESTION 3 &

