

**PERANCANGAN *SERVICE DESK* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4
(Studi Kasus: UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan
Singaraja)**



**OLEH
GEDE AGUS MAHENDRA
1915091039**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

**PERANCANGAN *SERVICE DESK* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V4
(Studi Kasus: UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan
Singaraja)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**

**Oleh
Gede Agus Mahendra
NIM 1915091039**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

Menyetujui

Pembimbing I,


Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.
NIP. 198611182015041001

Pembimbing II,


I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.
NIP. 198908272019031008

Skripsi oleh Gede Agus Mahendra ini
Telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 16 Mei 2025

Dewan Penguji



Ir. Gede Arma Jude Saskara, S.T.,M.T.

NIP. 199105152020121003

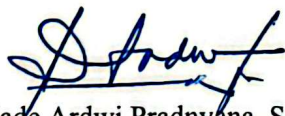
Ketua



Ir. Gede Surya Mahendra, S.Pd., M.Kom.

NIP. 199003132022031009

Anggota



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T.,M.T.

NIP. 198611182015041001

Anggota



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T.

NIP. 198908272019031008

Anggota

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 16 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D
NIP. 198211112008121001



Ir. I Made Dendi Maysanijaya, S.Pd., M.Eng.
NIP. 199005152019031008

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T.
NIP. 197912012006041001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **PERANCANGAN SERVICE DESK MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 (STUDI KASUS: UPT TIPD STAHN MPU KUTURAN SINGARAJA)** beserta seluruh isinya merupakan benar – benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Gede Agus Mahendra

NIM. 1915091039

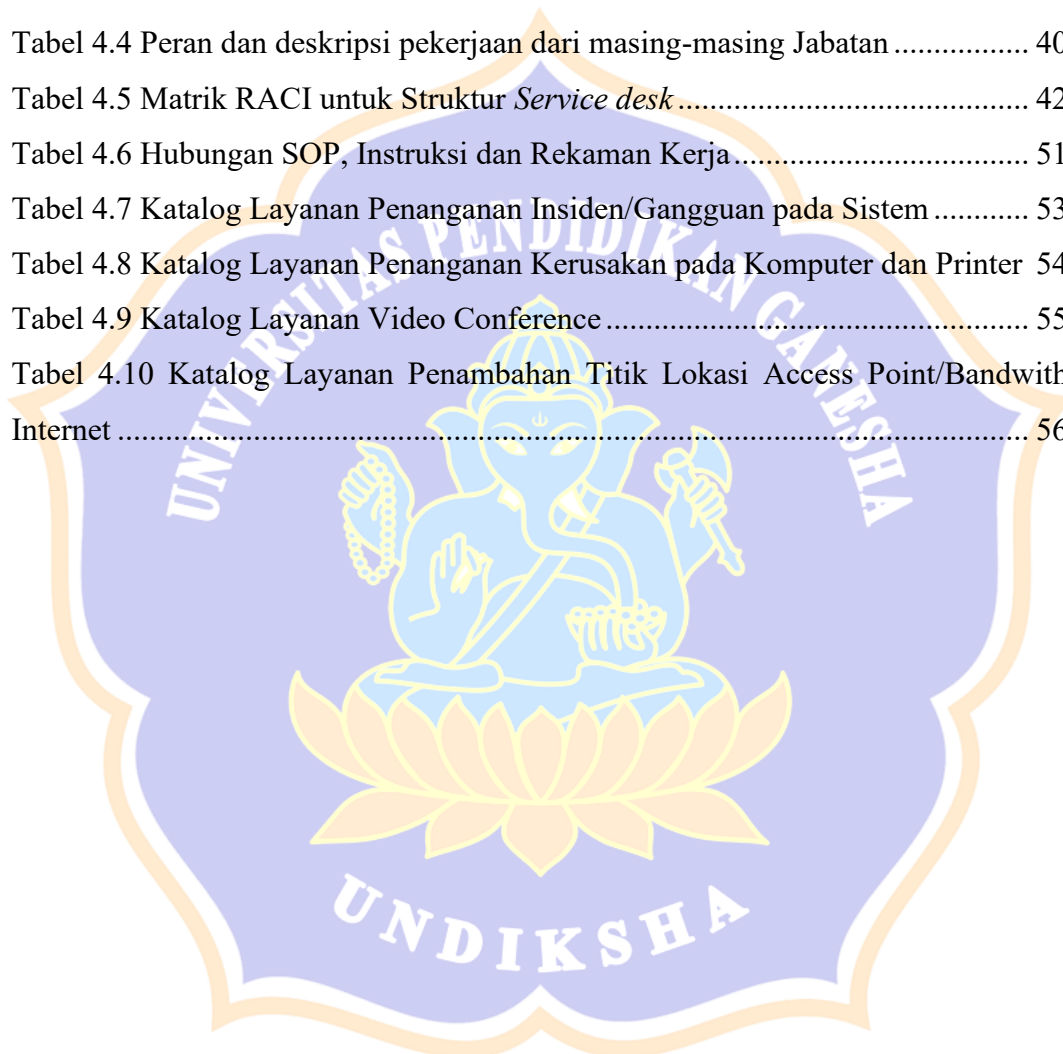
DAFTAR ISI

PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Sebelumnya.....	6
2.2 Gambaran Organisasi.....	18
2.2.1 STAHN Mpu Kuturan Singaraja.....	18
2.2.2 Visi dan Misi.....	20
2.2.3 UPT TIPD.....	20
2.2.4 Struktur Organisasi UPT TIPD.....	21
2.3 Dasar Teori.....	21
2.3.1 <i>IT Service Management (ITSM)</i>	21
2.3.2 <i>Information Technology Infrastructure Library (ITIL V4)</i>	21
2.3.3 <i>Service desk</i>	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Tahapan Penelitian.....	28

3.1.1 Mengidentifikasi dan Merumuskan Masalah	29
3.1.2 Studi Literatur	29
3.1.3 Pengumpulan Data	29
3.1.4 Analisis GAP	30
3.1.5 Menyusun Rekomendasi	30
3.1.6 Validasi	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Wawancara	31
4.1.2 Analisis GAP	33
4.1.3 Identifikasi Solusi	35
4.2 Pembahasan	36
4.2.1 Rekomendasi Struktur <i>Service desk</i>	36
4.2.2 Rekomendasi Alur Penanganan Insiden dan Permintaan Layanan TI	42
4.2.3 Rekomendasi SOP Penanganan Insiden dan Permintaan Layanan TI	45
4.2.4 Rekomendasi Katalog Layanan TI	52
4.2.5 Rekomendasi Format Pencatatan Insiden dan Permintaan Layanan TI	58
4.2.6 Validasi	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sejarah STAHN Mpu Kuturan Singaraja.....	19
Tabel 4.1 Kondisi saat ini berdasarkan Four Dimensions Model	32
Tabel 4.2 Pemetaan Kondisi Saat ini dan Kondisi Ideal	33
Tabel 4.3 Identifikasi Solusi	35
Tabel 4.4 Peran dan deskripsi pekerjaan dari masing-masing Jabatan	40
Tabel 4.5 Matrik RACI untuk Struktur <i>Service desk</i>	42
Tabel 4.6 Hubungan SOP, Instruksi dan Rekaman Kerja.....	51
Tabel 4.7 Katalog Layanan Penanganan Insiden/Gangguan pada Sistem	53
Tabel 4.8 Katalog Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer dan Printer	54
Tabel 4.9 Katalog Layanan Video Conference	55
Tabel 4.10 Katalog Layanan Penambahan Titik Lokasi Access Point/Bandwith Internet	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UPT TIPD	21
Gambar 2.2 <i>Service Value System</i>	23
Gambar 2.3 <i>The Four Dimensions Model</i>	24
Gambar 3.1 Metode penelitian menggunakan hevner <i>framework</i>	28
Gambar 4.1 Struktur <i>Service desk</i> sesuai teori (<i>local service desk</i>).....	37
Gambar 4.2 Struktur penempatan <i>Service desk</i> pada UPT TIPD.....	38
Gambar 4.3 Struktur <i>Service desk</i> sesuai dengan jabatan yang menempati	39
Gambar 4.4 Alur Penanganan Insiden	43
Gambar 4.5 Alur Permintaan Layanan TI.....	44
Gambar 4.6 SOP Pencatatan Permintaan dan Keluhan Layanan TI.....	46
Gambar 4.7 SOP Analisis dan Tindakan tahap Analisis Permintaan dan Keluhan	47
Gambar 4.8 SOP Analisis dan Tindakan tahap Permintaan Layanan TI.....	48
Gambar 4.9 SOP Analisis dan Tindakan tahap Penanganan Insiden.....	49
Gambar 4.10 SOP Review dan Penutupan Tindakan Penanganan Permintaan Layanan TI atau Keluhan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara awal dengan Programmer UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja.....	36
Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara	38
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Ketua dan Programmer UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja	41
Lampiran 4. Format Pencatatan Laporan Insiden dan Permintaan Layanan TI....	49
Lampiran 5. Berita acara, foto kegiatan dan notulen jalannya acara validasi.....	50
Lampiran 6. Dokumen Rancangan Service Desk	53

