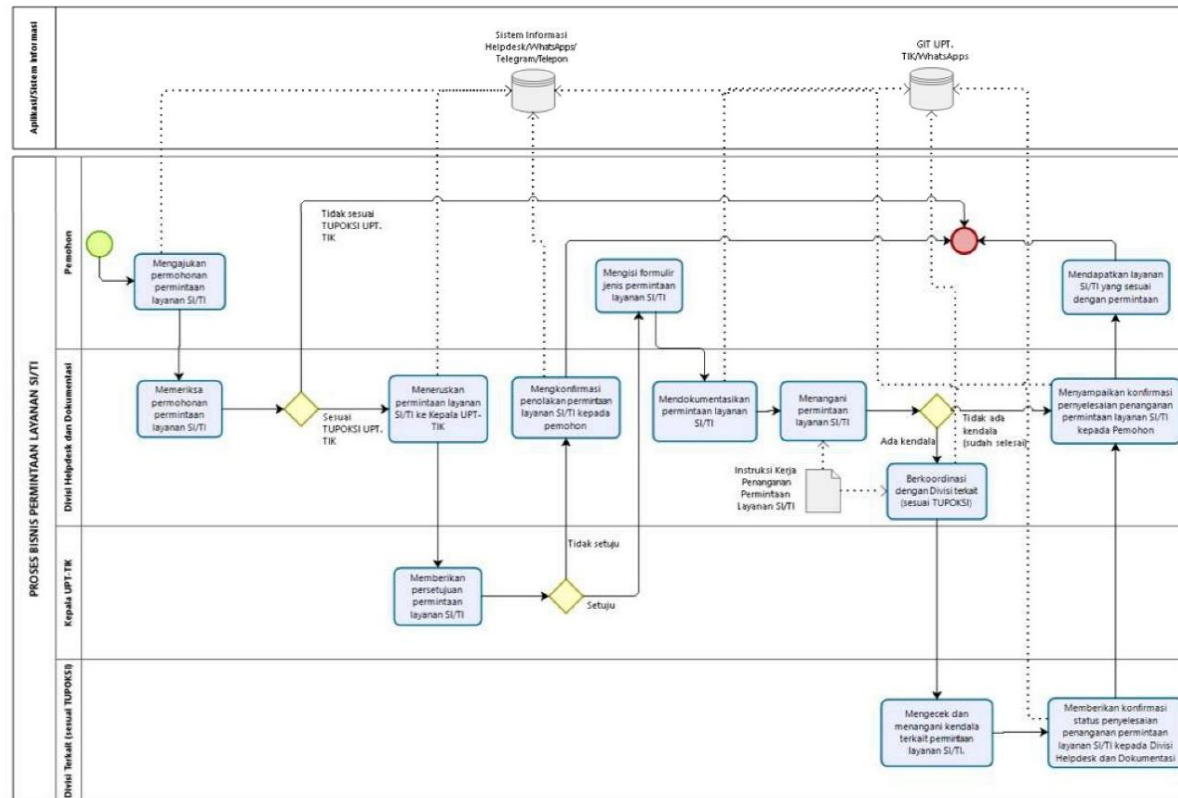


LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP Permintaan Kebutuhan Layanan SI/TI UPA TIK

DIAGRAM BPMN PERMINTAAN LAYANAN SI/TI



Lampiran 2. SOP Pembuatan Akun Email Undiksha

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengisi Formulir Permintaan Pembuatan Akun <i>Email</i> dan ditunjukkan ke UPA TIK. Permohonan dilakukan bisa melalui WA, telegram, <i>email</i> , atau datang langsung ke kantor. Formulir bisa didapatkan pada <i>website</i> https://upttik.undiksha.ac.id/	Formulir Permintaan Layanan Pembuatan Akun <i>Email</i> Undiksha	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>helpdesk</i> menerima formulir permintaan pembuatan akun <i>email</i> dan kelengkapan SK (khusus dosen/pegawai kontrak). Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa formulir permintaan akun <i>email</i> dan melakukan	Formulir Permintaan Akun <i>Email</i>		Konfirmasi penerimaan formulir permintaan pembuatan akun <i>email</i> sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa kelengkapan data formulir dan SK (khusus dosen/pegawai kontrak), jika data yang diberikan kurang maka calon pengguna wajib melengkapi

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	konfirmasi penolakan apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.				terlebih dahulu. UPA TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam praktik ITIL4 termasuk kedalam proses kategorisasi permintaan. dalam lingkungan otomatis, permintaan layanan diperiksa secara otomatis untuk memastikan semua prasyarat terpenuhi. Jika ada kekurangan, sistem akan meminta informasi atau dokumen tambahan dari pengguna. Model yang sesuai dan prosedur otomatis dipilih

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					berdasarkan karakteristik permintaan layanan.
3	Divisi <i>Helpdesk</i> memverifikasi data pengguna permintaan akun email Undiksha	Kelengkapan data formulir dan SK (khusus dosen/pegawai kontrak)		Konfirmasi kelengkapan data	Apabila data sudah lengkap, maka divisi <i>helpdesk</i> mengkonfirmasi Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan untuk proses pembuatan akun <i>email</i> Undiksha.
4	Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan memproses pembuatan akun <i>email</i> Undiksha oleh pemohon	Pembuatan akun <i>email</i> Undiksha		Konfirmasi akun email Undiksha yang telah dibuat kepada divisi <i>helpdesk</i> berupa <i>username</i> dan <i>password</i>	Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses Inisiasi dan kontrol model permintaan layanan. Pemenuhan permintaan dimulai sesuai model yang dipilih, dengan sistem mengontrol alur prosedur dan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					skrip yang diperlukan. Setelah selesai, permintaan layanan dialihkan untuk tinjauan pemenuhan.
5	Divisi <i>Helpdesk</i> menerima <i>username</i> dan <i>password</i> dari Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan	Konfirmasi akun <i>email</i> kepada pengguna		Dokumentasi status penanganan pada sistem MISSU	Divisi <i>helpdesk</i> mengkonfirmasi kepada pengguna terkait <i>username</i> dan <i>password email</i> Undiksha
6	Pengguna menerima <i>username</i> dan <i>password email</i> kemudian mengikuti instruksi yang diberikan	Pengguna mencoba <i>login</i> menggunakan akun <i>email</i> tersebut		Login berhasil	Divisi <i>Helpdesk</i> memberitahu kepada pengguna untuk “segera mengganti <i>default password</i> dengan cara memasukkan kembali <i>default password</i> , <i>password</i> baru, dan konfirmasi <i>password</i> baru Anda”.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Jika tidak ada masalah yang ditemukan, maka permintaan telah selesai	Status penanganan permintaan pada MISSU		Status permintaan telah selesai	Setelah permintaan selesai, maka pemohon wajib mengisi ulasan. Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses tinjauan pemenuhan, peninjauan pemenuhan juga dapat melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna dan mengukur kepuasan pengguna. ini berfungsi sebagai masukan ke dalam permintaan layanan dalam proses peninjauan dan pengoptimalan.

Lampiran 3. SOP Permintaan Akses WiFi Undiksha

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengisi Formulir Permintaan Akses Wifi dan ditunjukkan ke UPA TIK. Permohonan dilakukan bisa melalui WA, telegram, email, atau datang langsung ke kantor. Formulir bisa didapatkan pada website https://upttik.undiksha.ac.id/	Formulir Permintaan Akses WIFI	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>helpdesk</i> menerima formulir permintaan akses wifi yang harus diisi calon pengguna. Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa formulir permintaan akses wifi dan melakukan konfirmasi penolakan apabila tidak	Formulir Permintaan Akses WIFI		Konfirmasi penerimaan formulir permintaan akses wifi sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	<i>Helpdesk</i> memeriksa kelengkapan data formulir, jika data yang diberikan kurang maka calon pengguna wajib melengkapi terlebih dahulu. UPA TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK				layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses kategorisasi permintaan. Dalam lingkungan otomatis, permintaan layanan diperiksa secara otomatis untuk memastikan semua prasyarat terpenuhi. Jika ada kekurangan, sistem akan meminta informasi atau dokumen tambahan dari pengguna. Model yang sesuai dan prosedur otomatis dipilih berdasarkan karakteristik permintaan layanan.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Divisi <i>Helpdesk</i> memverifikasi data pengguna permintaan akses wifi	Formulir Permintaan Akses Wifi		Konfirmasi kelengkapan data	Apabila data sudah lengkap, maka divisi <i>helpdesk</i> menginput permintaan akses <i>wifi</i> pada sistem <i>helpdesk</i> . Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses Inisiasi dan kontrol model permintaan layanan. Pemenuhan permintaan dimulai sesuai model yang dipilih, dengan sistem mengontrol alur prosedur dan skrip yang diperlukan. Setelah selesai, permintaan layanan dialihkan untuk tinjauan pemenuhan.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Divisi <i>Helpdesk</i> memproses permintaan akses <i>wifi</i>				
5	Divisi <i>Helpdesk</i> mengkonfirmasi kepada pengguna mengenai <i>username</i> dan <i>password</i> akses <i>wifi</i>				
6	Pengguna mencoba mengakses <i>wifi</i>	Pengguna mencoba login		Login berhasil	Jika tidak ditemukan masalah, maka penanganan permintaan dalam status selesai. Pemohon wajib mengisi ulasan setelah penanganan permintaan selesai. Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses Fulfilment review. Peninjauan pemenuhan juga dapat melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna dan mengukur kepuasan pengguna.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					catatan ini masuk kedalam proses pengoptimalan permintaan layanan.
7	Jika tidak ada masalah yang ditemukan, maka permintaan telah selesai, dan divisi <i>helpdesk</i> mencatat status permintaan pada MISSU	Status penanganan permintaan pada MISSU		Status permintaan telah selesai	



Lampiran 4. SOP Penambahan WiFi

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengajukan permohonan melalui surat permohonan untuk penambahan akses Wifi dan ditunjukkan ke UPA TIK. Permohonan dilakukan bisa melalui WA, telegram, email, atau datang langsung ke kantor.	Surat permohonan untuk penambahan akses Wifi	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>Helpdesk</i> menerima surat penambahan akses Wifi. Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa surat permohonan akses wifi dan melakukan konfirmasi penolakan apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.	Surat permohonan untuk penambahan akses Wifi		Konfirmasi penerimaan surat permohonan akses wifi sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	UPA. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi meneruskan surat permohonan ke Kepala UPA. TIK.	Surat permohonan untuk penambahan akses wifi		Konfirmasi persetujuan surat permohonan dari Kepala UPA. TIK.	Apabila Kepala UPA. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memberikan formulir jenis permintaan layanan yang harus diisi oleh Pemohon. Apabila Kepala UPA. TIK tidak menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan layanan kepada Pemohon. Dalam praktik ITIL4 ini termasuk kedalam proses kategorisasi permintaan. Dalam lingkungan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					otomatis, permintaan layanan diperiksa secara otomatis untuk memastikan semua prasyarat terpenuhi. Jika ada kekurangan, sistem akan meminta informasi atau dokumen tambahan dari pengguna. Model yang sesuai dan prosedur otomatis dipilih berdasarkan karakteristik permintaan layanan.
4	Divisi <i>helpdesk</i> berkoordinasi dengan operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan terkait permintaan layanan penambahan akses wifi				

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan mengecek ketersediaan alat untuk penambahan akses wifi.				Jika ketersediaan alat tidak sesuai dengan jumlah permintaan, maka tim Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan mengkonfirmasi kepada <i>helpdesk</i> . <i>Helpdesk</i> mengkonfirmasi kepada pemohon untuk menunggu konfirmasi kembali mengenai penambahan akses wifi. Operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan melakukan survei teknis (by sistem) dan survei lapangan untuk mengetahui ketersediaan jaringan terdekat. Jika dalam survei sudah tersedia jaringan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					terdekat, maka Operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan mengkonfirmasi kembali ke <i>helpdesk</i> untuk penundaan sementara penambahan Wifi. Namun jika tidak tersedia, maka Operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan melakukan penambahan akses Wifi
6	Operator Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan mengkonfirmasi kepada <i>helpdesk</i> mengenai penambahan akses Wifi			Konfirmasi ketersediaan alat	
7	Divisi <i>helpdesk</i> mengkonfirmasi kepada pengguna terkait persetujuan penambahan wifi.				Divisi <i>Helpdesk</i> mengkonfirmasi status penyelesaian kepada pemohon.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					Dan pemohon wajib mengisi ulasan untuk mengukur kepuasan pengguna.
8	Pemohon mendapatkan permintaan layanan penambahan akses wifi			Status permohonan selesai	Jika permintaan layanan yang diberikan sudah sesuai, maka penanganan dalam status selesai. Namun, jika ditemukan kendala atau ketidaksesuaian layanan maka akan diulang ke tahap 4

Lampiran 5. SOP Pendaftaran Hosting Undiksha

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon (tenaga pendidik/kependidikan) dapat mengajukan permintaan pendaftaran hosting melalui dua metode: - <i>Online</i> dengan mengakses tautan Pendaftaran <i>Hosting Online</i>. - <i>Offline</i> dengan datang langsung ke <i>helpdesk</i> UPA TIK atau mengunduh Formulir <i>Offline</i> Pendaftaran <i>Hosting</i> pada <i>website</i> UPA TIK: https://upttik.undiksha.ac.id/ . Permohonan bisa dilakukan	Formulir pendaftaran <i>hosting</i> 	15 Menit	Formulir pendaftaran <i>hosting</i>	Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	melalui WA, telegram, email, atau datang langsung ke kantor.				
2	Divisi <i>helpdesk</i> menerima formulir permintaan pendaftaran <i>hosting</i> yang harus diisi calon pengguna. Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa formulir permintaan pendaftaran <i>hosting</i> dan melakukan konfirmasi penolakan apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.	Formulir pendaftaran <i>hosting</i>		Konfirmasi penerimaan formulir permintaan pendaftaran <i>hosting</i> sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	Apabila formulir permintaan sesuai dengan TUPOKSI, maka akan dilanjutkan ke tahap 3 yaitu verifikasi kelengkapan data.
3	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memverifikasi bahwa pendaftar menggunakan email institusi resmi (@undiksha.ac.id) dan memastikan kelengkapan data yang diminta telah terisi. Jika tidak lengkap,	Formulir pendaftaran <i>hosting</i>		Konfirmasi kelengkapan data	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa kelengkapan data formulir, jika data yang diberikan kurang maka pemohon wajib melengkapi terlebih dahulu.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menginformasikan kekurangan kepada pemohon.				UPA TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Jika diterima, maka dilanjutkan ke tahap 4.
4	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi meneruskan surat permohonan ke Kepala UPA TIK untuk meminta persetujuan lebih lanjut (jika dibutuhkan).	Formulir pendaftaran hosting		Konfirmasi persetujuan surat permohonan dari Kepala UPA TIK.	Apabila Kepala UPA. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi mengonfirmasi kepada pemohon bahwa permintaan diterima dan akan dilakukan pemenuhan permintaan layanan oleh divisi terkait. Apabila Kepala UPA TIK tidak menyetujui surat

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan layanan kepada Pemohon
5	Divisi terkait memeriksa apakah alamat <i>hosting</i> yang diminta sudah pernah digunakan atau belum. Jika sudah ada, pemohon diberitahu melalui email. Jika belum ada, proses dilanjutkan ke tahap pembuatan hosting.			Informasi ketersediaan alamat <i>hosting</i>	
6	Jika alamat <i>hosting</i> belum pernah digunakan, Divisi terkait akan membuatkan alamat hosting sesuai permintaan yang telah diverifikasi.			<i>Hosting</i> berhasil dibuat	

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
7	Setelah <i>hosting</i> selesai dibuat, divisi terkait mengirim notifikasi ke email pendaftar bahwa permintaan telah dipenuhi.			Notifikasi penyelesaian terkirim	Jika tidak ditemukan masalah, maka penanganan permintaan dalam status selesai. Namun, jika ditemukan kendala atau masalah, maka kembali ke tahap 5 dan jika kendala yang ditemukan rumit, maka divisi terkait akan melakukan diskusi kepada Kepala UPA TIK dan staff lainnya untuk menemukan solusi. Diskusi dilakukan dengan memerhatikan Dokumen Instruksi Kerja Penanganan Permintaan Layanan SI/TI
8	Jika tidak ada masalah yang ditemukan, maka permintaan telah	Status penanganan permintaan pada MISSU		Status permintaan layanan telah selesai	Permintaan ditutup dalam status Selesai pada sistem

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	selesai, dan divisi <i>helpdesk</i> mencatat status permintaan pada MISSU untuk keperluan audit dan peningkatan layanan. dan mengkonfirmasi kepada pemohon untuk mengisi survey kepuasan pengguna				MISSU. Dan pengguna mengisi survey kepuasan pengguna



Lampiran 6. SOP Pembuatan Website Di Lingkungan Undiksha

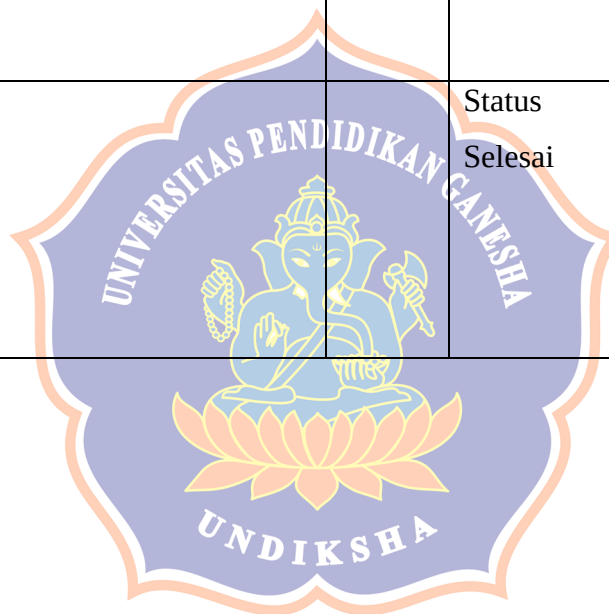
No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Biro/ Bagian/Sub Bagian/ UPA/ Lembaga sebagai pemohon membuat surat permohonan pembuatan <i>website</i> ditujukan kepada kepala UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha	Surat permohonan pembuatan website	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa surat permohonan dan melakukan konfirmasi penolakan permohonan pembuatan website apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.	Surat permohonan pembuatan website		Konfirmasi penerimaan surat permohonan pembuatan website sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	UPA. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
3	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi meneruskan surat permohonan ke			Konfirmasi persetujuan surat permohonan dari Kepala UPA TIK	Apabila Kepala UPA. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i>

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	Kepala UPA. TIK (jika diperlukan).				dan Dokumentasi memberikan formulir jenis permintaan layanan yang harus diisi oleh Pemohon. Apabila Kepala UPA. TIK tidak menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan layanan kepada Pemohon
4	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menerima permintaan pembuatan website dengan bukti surat permohonan dan formulir permohonan pembuatan <i>website</i> .	Surat permohonan dan formulir permohonan pembuatan <i>website</i>		Konfirmasi penerimaan permintaan	
5	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi meneruskan dokumen form pembuatan <i>website</i> ke Divisi	Form permohonan pembuatan <i>website</i>			

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	Konten dan Multimedia untuk ditindak lanjuti.				
6	Divisi Konten dan Multimedia melakukan analisis terhadap <i>form</i> permohonan pembuatan <i>website</i>	Form permohonan pembuatan <i>website</i>			• Jika hasil analisis memungkinkan pengembangan untuk dilakukan, maka Divisi Konten dan Multimedia akan merumuskan fungsional, struktur dan rancangan interface website • Divisi Konten dan Multimedia berkoordinasi dengan Divisi Infrastruktur, Jaringan dan Keamanan terkait infrastruktur dan jaringan • Jika hasil analisa tidak memungkinkan pengembangan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					website, maka dibuat surat pemberitahuan hasil analisis yang ditujukan ke pemohon
7	Divisi Konten dan Multimedia mengembangkan website			Website yang dikembangkan sesuai dengan permintaan pemohon	Setelah proses pengembangan website selesai, Divisi Konten dan Multimedia berkoordinasi dengan Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi untuk melakukan uji coba website yang dibuat dan penyiapan dokumentasi
8	Divisi Konten dan Multimedia berkoordinasi dengan Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi untuk membuat Berita Acara Siap Operasi (BASO)			Berita Acara Siap Operasi (BASO)	Jika uji coba yang dilakukan berhasil, maka akan dilanjutkan ke pembuatan BASO untuk disampaikan kepada pengguna
9	Divisi <i>helpdesk</i> menyampaikan kepada pemohon terkait BASO	BASO		Website yang sudah siap digunakan	Jika pemohon menerima permintaan layanan yang sesuai,

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					maka akan dilanjutkan ketahap 10. Namun, jika permintaan layanan belum sesuai, maka akan kembali ke tahap 6.
10	Divisi Konten dan Multimedia memberikan pelatihan pengelolaan website jika diperlukan			Status penanganan Selesai	Jika penanganan sudah dalam status selesai, maka pemohon wajib mengisi survey kepuasan pengguna yang diberikan oleh divisi <i>helpdesk</i> dan dokumentasi.



Lampiran 7. SOP Permintaan Data

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon membuat surat permintaan data dan ditunjukkan ke UPA TIK. Kelengkapan surat berisi: permintaan data dijelaskan lebih rinci, identitas pemohon beserta nomor telepon, dan lainnya yang dianggap perlu. Permohonan dilakukan bisa melalui WA, telegram, email, atau datang langsung ke kantor.	Surat permohonan permintaan data	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa surat permohonan dan melakukan konfirmasi penolakan permintaan data apabila tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.	Surat permohonan permintaan data		Konfirmasi penerimaan surat permohonan sesuai TUPOKSI UPA. TIK.	UPA. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi meneruskan surat permohonan ke Kepala UPA. TIK.			Konfirmasi persetujuan surat permohonan dari Kepala UPA. TIK	Apabila Kepala UPA. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memberikan formulir jenis permintaan layanan yang harus diisi oleh Pemohon. Apabila Kepala UPA. TIK tidak menyetujui surat permohonan tersebut, maka Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menyampaikan konfirmasi penolakan permintaan layanan kepada Pemohon. Dalam ITIL4 termasuk kedalam proses kategorisasi permintaan. Dalam lingkungan otomatis, permintaan layanan diperiksa secara otomatis untuk memastikan semua

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					prasyarat terpenuhi. Jika ada kekurangan, sistem akan meminta informasi atau dokumen tambahan dari pengguna. Model yang sesuai dan prosedur otomatis dipilih berdasarkan karakteristik permintaan layanan.
4	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi mendokumentasikan surat permohonan permintaan layanan dan melakukan pencatatan status permohonan pada sistem MISSU.	Berkas surat permohonan data yang berisikan kelengkapan data yang dibutuhkan			Mendokumentasikan permintaan Layanan. Dalam ITIL4 termasuk kedalam proses inisiasi dan kontrol model permintaan layanan. Pemenuhan permintaan dimulai sesuai model yang dipilih, dengan sistem mengontrol alur prosedur dan skrip yang diperlukan. Setelah selesai, permintaan layanan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					dialihkan untuk tinjauan pemenuhan
5	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menangani layanan permohonan data. (misal ada data yang dibutuhkan ke divisi lain maka akan diteruskan)			Status penanganan permintaan layanan SI/TI.	• Apabila data yang diminta dapat diakses melalui sistem informasi yang dimiliki oleh Biro/ Bagian/Sub Bagian/ UPA/ Lembaga maka <i>helpdesk</i> memberikan petunjuk untuk akses data. • Apabila data yang diminta belum tersedia atau belum dapat diakses melalui sistem informasi yang sudah ada, maka <i>Helpdesk</i> akan meneruskan surat ke Kepala Divisi Pusat Data. Data

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					seperti dokumentasi sistem, jaringan dan infrastruktur ditangani langsung oleh Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi dapat diberikan langsung oleh <i>helpdesk</i>. • Jika permintaan data masih belum jelas maka <i>helpdesk</i> mengkonfirmasi pemohon untuk memperbaiki permintaan data yang dibutuhkan
6	Kepala divisi menugaskan anggota Divisi Pusat Data untuk memproses permintaan data.	Surat permohonan data dari pemohon beserta kelengkapannya.		Dokumen data yang diperlukan pemohon (soft file maupun print)	Setelah data yang dibutuhkan pemohon lengkap, maka divisi pusat data mengkonfirmasi kepada divisi <i>helpdesk</i> mengenai data yang sudah lengkap. Namun, jika

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					ada kendala dalam penanganan maka akan dilakukan diskusi untuk mencari solusi terkait kendala yang dialami. Diskusi yang dimaksud dilakukan bersama dengan Kepala UPA TIK beserta staff divisi terkait. Diskusi dilakukan dengan memerhatikan Dokumen Instruksi Kerja Penanganan Permintaan Layanan SI/TI
7	Divisi <i>Helpdesk</i> dan dokumentasi menerima konfirmasi dari Divisi Pusat Data mengenai permintaan data	Dokumen data yang diperlukan pemohon (soft file maupun print)		Status penanganan permohonan layanan permintaan data pada MISSU	

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
8	<i>Helpdesk</i> mengkonfirmasi kepada pemohon mengenai permintaan data (data yang diterima pemohon berupa soft file maupun print)				Pemohon melakukan pengecekan terkait kesesuaian data yang diminta. Jika permintaan layanan yang diberikan sudah sesuai, maka penanganan dalam status Selesai. Namun jika permintaan layanan yang diberikan belum sesuai, maka kembali ke tahap 5.
9	Jika penanganan sudah sesuai, divisi <i>helpdesk</i> dan dokumentasi mendokumentasikan status penanganan pada sistem MISSU	Status penanganan pada sistem MISSU		Status permohonan selesai	Setiap permintaan yang telah selesai ditangani, pemohon wajib memberikan ulasan. Dalam praktik ITIL4, ulasan ini dapat melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna dan mengukur kepuasan pengguna.

Lampiran 8. SOP Peminjaman Fasilitas

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengajukan surat permohonan permintaan layanan peminjaman fasilitas terkait ruangan (laboratorium komputer, laboratorium UPA TIK, dan ruang VICON UPA TIK Undiksha) via WA, Telegram, <i>email</i> resmi upa tik undiksha (upttik@undiksha.ac.id) atau datang langsung ke kantor.	Mengisi Form Permohonan Peminjaman Fasilitas ruangan.	15 Menit		Surat permohonan ditujukan kepada Kepala UPA. TIK dan disampaikan melalui Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi.
2	Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi memeriksa surat permohonan dan melakukan konfirmasi penolakan permintaan layanan peminjaman terkait ruangan apabila tidak sesuai		15 Menit		UPA. TIK berhak menyetujui atau menolak permintaan layanan peminjaman terkait ruangan yang diterima sesuai dengan tugas pokok dan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	dengan tugas pokok dan fungsi UPA TIK.				fungsinya. Dalam praktik ITIL4 termasuk kedalam proses kategorisasi permintaan. Dalam lingkungan otomatis, permintaan layanan diperiksa secara otomatis untuk memastikan semua prasyarat terpenuhi. Jika ada kekurangan, maka divisi <i>helpdesk</i> dan dokumentasi akan meminta informasi atau dokumen tambahan dari pengguna. Model yang sesuai dan prosedur otomatis dipilih berdasarkan karakteristik permintaan layanan.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
3	Divisi <i>helpdesk</i> dan dokumentasi menginventarisir (memeriksa) ketersediaan ruangan beserta alat yang dapat digunakan.			Konfirmasi persetujuan peminjaman terkait ruangan dari Kepala UPA TIK.	Apabila Kepala UPA. TIK menyetujui surat permohonan tersebut, maka pimpinan UPA TIK menugaskan staf untuk menyiapkan fasilitas ruangan yang dibutuhkan.
4	Pemohon diwajibkan mengisi Form kesepakatan penggunaan fasilitas atau ruangan. Kepada pemohon diwajibkan mencermati dan mengisi form yang telah terlampir. Form tersebut berisikan tata tertib dan sangsi jika melanggar tata tertib.	Form kesepakatan penggunaan fasilitas atau ruangan			Staf petugas ruangan melakukan pemantauan terkait ruangan yang dipakai dan melakukan perawatan ruangan, seperti (Perawatan Ruang Laboratorium Komputer): 1. Setiap pagi staf yang bertugas di Laboratorium Komputer melakukan pengecekan peralatan

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					pratikum guna kelancaran kegiatan. 2. Petugas akan melakukan pencatatan di form monitoring peralatan di Laboratorium Komputer bila ditemukan permasalahan. 3. Petugas Laboratorium Komputer melakukan pengecekan pada peralatan di Laboratorium Komputer apabila mengalami kerusakan. Jika adanya kerusakan maka akan dilakukan pencatatan.

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
					4. Petugas Laboratorium melakukan pengecekan ketersediaan barang. 5. Petugas Laboratorium menargetkan waktu untuk melakukan perbaikan setelah dilakukan pengecekan ketersediaan barang. Dan dilakukan pencatatan. 6. Jika fasilitas yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi layak pakai, maka peminjaman fasilitas ruangan bisa dilakukan.
5	Setelah penggunaan fasilitas ruangan selesai, yang meminjam	formulir monitoring kegiatan.		Status penanganan permintaan layanan.	Staf melakukan pengecekan ruangan yang sudah selesai

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
	ruang Laboratorium Komputer harus mengisi dan menandatangani formulir monitoring kegiatan.				dipinjam untuk memastikan tidak adanya kerusakan pada peralatan ruangan. Dalam praktik ITIL4 termasuk kedalam proses Inisiasi dan kontrol model permintaan layanan. Pemenuhan permintaan dimulai sesuai model yang dipilih, dengan sistem mengontrol alur prosedur dan skrip yang diperlukan. Setelah selesai, permintaan layanan dialihkan untuk tinjauan pemenuhan.
6	Divisi <i>helpdesk</i> dan dokumentasi memasukkan laporan permohonan ke sistem MISSU	Memasukkan laporan permohonan terkait layanan peminjaman		Status penanganan permintaan layanan dalam status selesai.	Setelah semua proses dalam status selesai, pemohon wajib memberikan ulasan. Dalam

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
		ruangan pada sistem MISSU			praktik ITIL4 termasuk kedalam proses ulasan pemenuhan atau tinjauan pemenuhan. Peninjauan pemenuhan juga dapat melibatkan pengumpulan umpan balik pengguna dan mengukur kepuasan pengguna. Umpan balik ini berguna untuk evaluasi manajemen permintaan layanan kedepannya.

Lampiran 9. Hasil wawancara

VALIDASI HASIL WAWANCARA

Nama Mahasiswa : Bella Yasinta Usman
 NIM : 2015091054
 Nama Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.
 Divisi : Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi UPA TIK Undiksha
 Judul Penelitian : Analisis *Service Request Management Practice* Menggunakan *Framework* ITIL4 di UPA TIK Undiksha
 Tanggal Wawancara : 25 November 2024
 Topik : Praktik *Service Request Management* di UPA TIK Undiksha
 Tujuan Wawancara : Wawancara ini dilakukan untuk mendukung proses pengumpulan data dalam penelitian yang berjudul "Analisis *Service Request Management Practice* Menggunakan *Framework* ITIL 4 di UPA TIK Undiksha". Tujuan utamanya adalah untuk menggali informasi terkait proses pengelolaan permintaan layanan (*service request*) yang saat ini diterapkan di UPA TIK Undiksha, mulai dari alur permintaan, penanganan, hingga penyelesaian layanan; mengidentifikasi peran dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat dalam pengelolaan permintaan layanan, termasuk tim teknis, dan Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi; serta mengenali tantangan, hambatan, atau kendala operasional yang dihadapi dalam proses pengelolaan layanan, baik dari aspek teknis, sistem, maupun sumber daya manusia.

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana proses UPA TIK Undiksha dalam menerima dan mencatat permintaan layanan dari pengguna?	Proses dilakukan sesuai dengan dokumen SOP permintaan kebutuhan layanan SI/TI dan data permintaan layanan tercatat dalam sistem MISSU
2	Apa metode komunikasi yang paling sering digunakan oleh pengguna untuk mengajukan permintaan layanan?	Metode komunikasi yang digunakan dalam mengajukan permintaan layanan yaitu melalui contact person (<i>WhatsApp</i> , Telegram grup, dan <i>E-mail</i>) yang tertera pada <i>website</i> https://upttik.undiksha.ac.id/ dan dapat juga datang langsung ke UPA TIK bagian Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi

No.	Pertanyaan	Jawaban
3	Bagaimana UPA TIK Undiksha (Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi) memastikan bahwa permintaan layanan yang diterima telah dipahami dengan jelas oleh divisi terkait?	UPA TIK memastikan permintaan layanan dipahami dengan jelas melalui formulir permintaan yang diisi oleh pemohon. Setelah itu, Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi mencatat permintaan ke sistem MISSU, yang berisi jenis layanan, waktu, status penanganan, dan divisi yang menangani. Dan menghubungi divisi terkait jika ada permohonan yang membutuhkan penanganan khusus divisi terkait beserta dengan formulir jenis permintaan layanan
4	Bagaimana UPA TIK Undiksha menilai dan mengelola harapan pengguna terkait waktu tanggap dan kualitas layanan?	Harapan pengguna dikelola dengan mencatat waktu tanggap di sistem MISSU dan mengirim survei kepuasan setelah layanan selesai. Prioritas juga ditentukan dari jenis layanan yang diminta.
5	Apakah ada proses umpan balik yang diterapkan setelah penyelesaian permintaan layanan? Jika ya, bagaimana proses tersebut dijalankan?	Ada, setelah dilakukannya penanganan dengan status selesai, pemohon akan dikirimkan link untuk mengisi survei kepuasan pengguna via <i>WhatsApp</i> atau telegram.
6	Bagaimana UPA TIK menangani permintaan layanan yang membutuhkan klarifikasi lebih lanjut dengan pemohon?	Jika data dalam formulir kurang jelas, Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi menghubungi pemohon melalui WA, <i>e-mail</i> , atau Telegram sebelum permintaan dimasukkan ke MISSU.
7	Apakah ada mekanisme untuk memberikan pembaruan status permintaan layanan secara berkala kepada pengguna? Jika ya, bagaimana mekanismenya?	Ya, pengguna mendapat pembaruan status melalui komunikasi langsung dari Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi, dan sistem MISSU mencatat perkembangan status penanganan secara internal.

No.	Pertanyaan	Jawaban
8	Bagaimana UPA TIK menangani konflik atau ketidakpuasan pengguna terkait permintaan layanan?	Keluhan ditanggapi dengan komunikasi terbuka. Jika masalah belum terselesaikan, dievaluasi lebih lanjut bersama tim teknis atau pimpinan.
9	Bagaimana UPA TIK Undiksha mengelola dan memprioritaskan permintaan layanan yang diterima?	Dilihat dari tingkat <i>urgensi</i> permintaan, kemudian waktu penanganan dan jenis permintaannya.
10	Apa langkah-langkah yang diambil oleh UPA TIK dalam menangani permintaan layanan dari awal hingga akhir?	- Pemohon datang langsung ke UPA TIK atau melakukan permintaan secara online via telegram, <i>whatsapp</i>, atau <i>e-mail</i>. - pemohon mengisi form jenis permintaan layanan yang telah disediakan. - form surat permintaan layanan diteruskan ke kepala UPA TIK untuk disetujui dan dilakukan tindak lanjut penanganan. Dan Divisi <i>Helpdesk</i> dan Dokumentasi mencatat setiap permintaan yang masuk kedalam sistem MISSU. - Divisi terkait menangani jenis permintaan. - Jika penanganan telah selesai, maka pemohon mengisi survey kepuasan pengguna yang disediakan.
11	Bagaimana UPA TIK menangani permintaan layanan yang kompleks atau memerlukan dukungan dari luar?	Permintaan kompleks dikoordinasikan ke divisi teknis, dan jika perlu, melibatkan vendor eksternal sesuai prosedur kampus.

No.	Pertanyaan	Jawaban
12	Apakah ada mekanisme pemantauan dan pelaporan yang diterapkan untuk memastikan penyelesaian permintaan layanan tepat waktu?	Pemantauan dilakukan melalui sistem MISSU yang mencatat waktu permintaan masuk hingga selesai. Data ini dipakai untuk evaluasi dan pelaporan kinerja layanan.
13	Apakah ada panduan standar bagi staf dalam menangani permintaan layanan tertentu? Jika ya, bagaimana panduan tersebut diterapkan?	Saat ini masih menggunakan SOP yang ada sesuai ketentuan kampus dan tupoksi UPA TIK, instruksi kerja, namun belum ada SOP tertulis sesuai standar tertentu, namun staf mengikuti panduan dari pengalaman, diskusi internal, dan arahan pimpinan.
14	Bagaimana UPA TIK Undiksha merancang dan mendokumentasikan proses permintaan layanan baru?	Untuk saat ini belum ada dokumentasi layanan baru, tetapi layanan yang ada sebelumnya sudah tercatat pada sistem MISSU.
15	Bagaimana UPA TIK Undiksha memastikan bahwa semua pemangku kepentingan memahami dan mendukung perubahan dalam proses permintaan layanan?	Perubahan alur layanan disosialisasikan lewat rapat atau komunikasi langsung ke staf dan pemangku kepentingan terkait.
16	Bagaimana UPA TIK mengevaluasi dan memperbarui proses permintaan layanan yang sudah ada untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya?	Proses layanan dievaluasi berdasarkan laporan MISSU, masukan pengguna, dan diskusi staf. Hasilnya digunakan untuk perbaikan alur dan SOP.
17	Bagaimana UPA TIK Undiksha mendapatkan sumber daya dan alat yang diperlukan untuk memenuhi permintaan layanan?	Alat dan sumber daya diajukan melalui rencana kerja tahunan. Pengadaan mengikuti prosedur resmi universitas.
18	Bagaimana UPA TIK memastikan bahwa alat dan sumber daya yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan	Sebelum pengadaan, tim teknis menganalisis kebutuhan agar alat yang disediakan sesuai dengan layanan yang diberikan.

No.	Pertanyaan	Jawaban
	permintaan layanan?	
19	Apakah ada proses evaluasi dan pengujian sebelum alat dan sumber daya baru digunakan dalam operasional permintaan layanan?	Alat diuji coba terlebih dahulu oleh tim teknis sebelum digunakan untuk memastikan fungsinya sesuai.

Singaraja, 14 Juli 2025

Anggota Divisi *Helpdesk* dan Dokumentasi

UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha



Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.

NIP.1996112720200302001

Lampiran 12. Berita Acara Validasi Hasil Penelitian Skripsi Di UPA TIK Undiksha

BERITA ACARA VALIDASI REKOMENDASI HASIL PENELITIAN ANALISIS SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL4 DI UPA TIK UNDIKSHA

Pada hari Kamis, tanggal 7 Agustus 2025, bertempat di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha, telah dilaksanakan kegiatan Validasi Hasil Rekomendasi Penelitian oleh mahasiswa atas nama Bella Yasinta Usman selaku peneliti, kepada Kepala UPA TIK Undiksha dengan rincian sebagai berikut:

Judul Penelitian : Analisis *Service Request Management Practice* Menggunakan Framework ITIL4 di UPA TIK Undiksha

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik pengelolaan permintaan layanan (*Service Request Management*) yang berjalan di lingkungan UPA TIK Undiksha berdasarkan kerangka kerja ITIL 4. Hasil analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) dalam proses yang ada, dan kemudian disusun rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas dan efisiensi pengelolaan layanan permintaan. Rekomendasi disusun dengan tujuan untuk memperbaiki dan memperjelas alur proses permintaan layanan agar sesuai dengan praktik terbaik dalam ITIL 4. Rekomendasi ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan UPA TIK Undiksha, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih efektif, efisien, dan terstandarisasi.

Tujuan Validasi : Validasi ini dilakukan untuk memperoleh tanggapan dan masukan dari pihak UPA TIK atas hasil rekomendasi yang telah disusun, serta memastikan bahwa setiap rekomendasi telah sesuai dengan kebutuhan operasional, mudah diimplementasikan, dan relevan dengan kondisi nyata di lingkungan kerja.

Validasi dilakukan oleh Kepala UPA TIK Undiksha selaku narasumber ahli, guna menilai kesesuaian dan kelayakan hasil rekomendasi perbaikan yang diajukan dalam penelitian, khususnya terkait dengan pengelolaan praktik *Service Request Management* berdasarkan kerangka kerja ITIL 4.

Berikut adalah daftar rekomendasi hasil penelitian yang telah disampaikan dan divalidasi oleh pihak UPA TIK:

1. SOP Pembuatan akun email Undiksha 
2. SOP Permintaan akses wifi undiksha 
3. SOP Penambahan wifi 
4. SOP Pendaftaran hosting Undiksha 
5. SOP Pembuatan website di lingkungan Undiksha 
6. SOP Permintaan data 
7. SOP Peminjaman fasilitas 
8. Diagram BPMN Rekomendasi Perbaikan Permintaan Layanan SI/TI UPA TIK Undiksha (secara umum) 
9. Katalog Jenis Permintaan Layanan 

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Singaraja, 7 Agustus 2025

Kepala UPA TIK Undiksha



Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.

NIP. 198412012012121002

Keterangan:

- Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari berita acara ini:

1. Daftar Hadir
2. Notulensi Kegiatan

DAFTAR HADIR

No.	Nama Lengkap	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ikerur Resika Arthana	Kepala UPP Tik	
2.	I Made Ardwi Pradyana	Kepala Divisi Helpdesk & Doble	
3	Wih Setiani	Helpdesk	
4	I Md. Pundi Maysaningsih	Kadiv Pita Center	
5.	Puku Wandy Aryan	Helpdesk	
7	Gede Arna Joda	Kadiv Infrastruktur	

**NOTULENSI KEGIATAN VALIDASI REKOMENDASI HASIL PENELITIAN
ANALISIS *SERVICE REQUEST MANAGEMENT PRACTICE* MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL4 DI UPA TIK UNDIKSHA**

1. Pemaparan Materi Presentasi Oleh Bella Yasinta Usman Selaku Peneliti

- Menjelaskan latar belakang penelitian yang berjudul *Analisis Service Request Management Practice Menggunakan Framework ITIL4 di UPA TIK Undiksha*
- Menjelaskan tujuan penelitian, manfaat penelitian, rumusan masalah, dan batasan penelitian
- Menjelaskan Sistematika Penelitian
- Menjelaskan rekomendasi hasil dari penelitian yang dilakukan, diantaranya:
 1. Diagram BPMN Rekomendasi Perbaikan Permintaan Layanan SI/TI UPA TIK Undiksha (secara umum)
 2. Katalog Jenis Permintaan Layanan
 3. SOP Pembuatan akun *email* Undiksha
 4. SOP Permintaan akses *wifi* undiksha
 5. SOP Penambahan *wifi*
 6. SOP Pendaftaran *hosting* Undiksha
 7. SOP Pembuatan *website* di lingkungan Undiksha
 8. SOP Permintaan data
 9. SOP Peminjaman fasilitas.

2. Pemaparan oleh Bapak I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom. (Kepala UPA TIK Undiksha)

- Memberikan masukan terkait katalog jenis permintaan layanan pada bagian deskripsi agar ditambahkan detail pengguna pada masing-masing jenis layanan
- Memberikan masukan terkait katalog jenis permintaan layanan pada bagian deskripsi permintaan data, agar ditambahkan data apa saja yang bisa diminta di UPA TIK Undiksha
- Memberikan masukan pada diagram BPMN Permintaan Layanan SI/TI UPA TIK Undiksha agar ditambahkan alur *gateway* terkait persetujuan khusus dari Kepala UPA TIK, agar tidak semua permintaan yang masuk membutuhkan persetujuan Kepala UPA TIK dan *Helpdesk* berhak memberikan persetujuan.

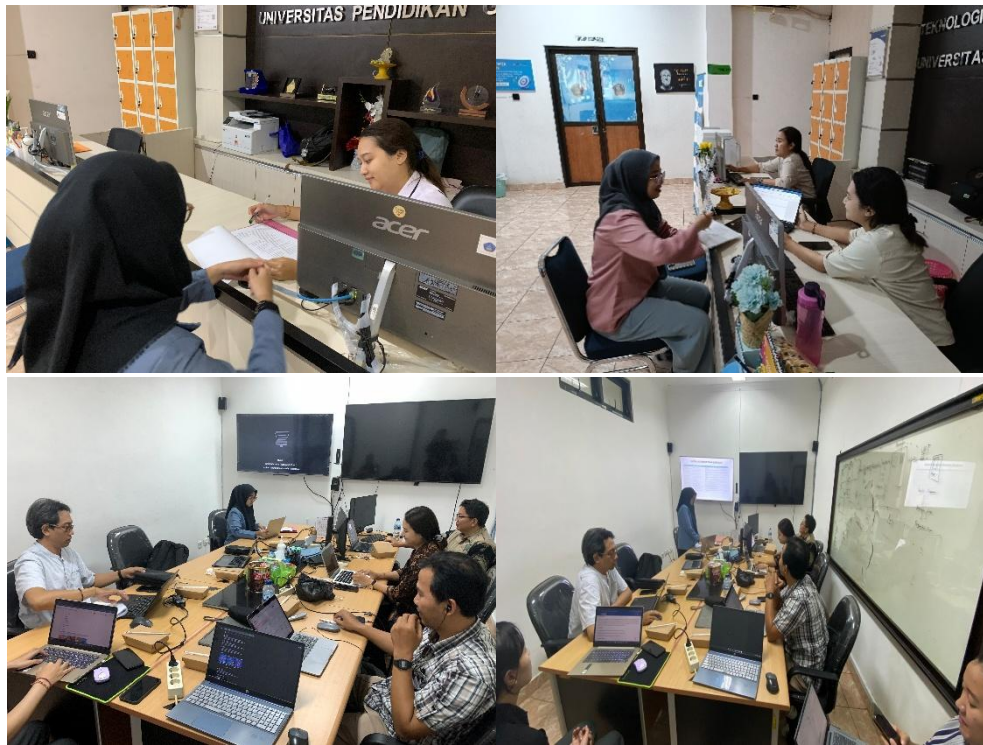
3. Pemaparan oleh Bapak Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. (Kepala Divisi Helpdesk dan Dokumentasi)

- Memberikan masukan terkait *user*/pengguna yang bisa meminta layanan permintaan akses *wifi*
- Memberikan masukan terkait *user*/pengguna yang bisa meminta layanan permintaan pembuatan akun *email*.

4. Pemaparan oleh Bapak Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. (Kepala Divisi Pusat Data dan Informasi)

- Memberikan masukan terkait *user* untuk permintaan layanan pembuatan *hosting* undiksha dan permintaan layanan penambahan *wifi*.

Lampiran 15. Dokumentasi Proses Penelitian



Lampiran 18. Struktur Organisasi UPA TIK



Lampiran 21. Surat Permohonan Data

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
Jalan Udayana Nomor 11 Singaraja Bali
Laman: <http://ftk.undiksha.ac.id>

Nomor : 737/UN48.11.1/KM/2024
Perihal : Surat Permohonan Data

Singaraja, 29 April 2024

Yth. Kepala UPA TIK Undiksha
di tempat

Dengan hormat, sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, maka melalui surat ini kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan data yang dibutuhkan. Adapun mahasiswa yang akan melakukan pengambilan data seperti tersebut di bawah ini:

Nama : Bella Yasinta Usman
NIM : 2015091054
Program Studi : Sistem Informasi
Jurusan : Teknik Informatika
Data yang dibutuhkan : Data internal UPA TIK yang terkait dengan Service Request Management Prattice
Judul Skripsi : Service Request Management Prattice

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, diucapkan terima kasih.



a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D.
NIP 19821112008121001

737



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
 Jalan Udayana Singaraja-Bali Kode Pos 81116
 Tlp. (0362) 22570 Fax. (0362) 25735
 Laman: www.undiksha.ac.id

Singaraja, 26 April 2024

Nomor : 146/UN48.11.5/KM/2024
 Perihal : Surat Permohonan Cari Data
 Lampiran : -

Yth. Dekan FTK
 Universitas Pendidikan Ganesha
 Di tempat

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan proses penyelesaian Tugas Akhir / Skripsi yang dilaksanakan oleh saudara mahasiswa:

Nama : Bella Yasinta Usman
 Nim : 2015091054
 Prodi/Jurusan : Sistem Informasi/Teknik Informatika
 Instansi yg dituju : UPA TIK Undiksha
 Jabatan yg dituju : Kepala UPA TIK Undiksha
 Data yg dibutuhkan : Data Internal UPA TIK yang terkait dengan Service Request Management Practice
 Judul Skripsi : Service Request Management Practice

Bersama ini kami mohonkan kepada Bapak untuk berkenan memfasilitasi kebutuhan data untuk Tugas Akhir / Skripsi mahasiswa yang bersangkutan. Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

Ketua Jurusan Teknik Informatika,



Dr. Putu Hendra Suputra, S.Kom., M.Cs.
 NIP. 198212222006041001



Balai
Sertifikasi
Elektronik

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
- Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia