

**Self Assessment Service Design Pada PT. Dinustek Menggunakan
Framework ITIL V.3
Studi Kasus : Pelayanan Pengadaan Fasilitas Hotspot di Universitas
Dian Nuswantoro**

DWI AJI WIBOWO

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112200903438@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Dalam lingkungan bisnis yang begitu kompetitif dan cepat berubah, PT. Dinustek semakin menyadari manfaat potensial yang diberikan yang dihasilkan oleh Teknologi Informasi (TI). Banyak manfaat yang dapat diambil oleh perusahaan ketika mampu mengimplementasikan TI dalam proses bisnis perusahaan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Dinustek di lingkungan kampus Universitas Dian Nuswantoro adalah pelayanan penyediaan fasilitas hotspot yang diberikan untuk Dosen, Pegawai, dan Mahasiswa sebagai penunjang untuk meningkatkan kinerja dosen dalam melakukan aktifitas mengajar di lingkungan kampus, dan sebagai fasilitas yang dapat menunjang mahasiswa dalam melakukan aktifitas belajar di lingkungan kampus. Implementasi ITIL pada perusahaan umumnya dilakukan dengan cara mengevaluasi seluruh komponen/perangkat yang berkaitan dengan TI, terutama divisi TI pada perusahaan tersebut. Evaluasi dilakukan dalam rangka memastikan apakah pengelolaan TI pada perusahaan telah sesuai dengan ketetapan dan standar yang berlaku yang lebih sering dikenal dengan istilah audit. Hasil dari penelitian ini berupa pengukuran kinerja perusahaan berdasarkan analisa ITIL.

Kata Kunci : Kata kunci : Analisis, framework ITIL, Pelayanan, Self Assessment, Audit.

**Self Assessment Service Design at PT. Dinustek Framework Using
ITIL V.3
Case Study: Service Procurement Facility at the University of Dian
Nuswantoro Hotspot**

DWI AJI WIBOWO

*Program Studi Sistem Informasi - S1, Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 112200903438@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

In a business environment is so competitive and rapidly changing, PT. Dinustek increasingly aware of the potential benefits generated by given that Information Technology (IT). Many benefits can be taken by the company when it is able to implement IT in the enterprise business processes. One of the services provided by PT. Dinustek in Dian Nuswantoro University environment is service provision hotspots given to Faculty, Employees, and Students as a support to improve the performance of faculty in teaching activity on campus, and as a facility that can support students in conducting learning activities on campus. ITIL implementations in companies generally done by evaluating all components / devices related to IT, especially in the IT division of the company. Evaluation is done in order to ascertain whether IT management company in accordance with the applicable statutes and standards are more often known as auditing. The results of this research is the measurement of the performance of the company based on the analysis of ITIL.

Keyword : Keywords: Analysis, ITIL framework, Service, Self Assessment, Audit.