

**TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI DENGAN APLIKASI INDEKS PENGUKURAN  
KINERJA STUDI KASUS : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDALA SURABAYA**



Oleh:

**Aisyiah Tri Ratna Dewi**

**1461600249**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2020**

**TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI  
INFORMASI DENGAN APLIKASI INDEKS PENGUKURAN  
KINERJA**

**STUDI KASUS : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDALA SURABAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer di Program Studi Informatika



Oleh :

Aisyiyah Tri Ratna Dewi

1461600249

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2020**

FINAL PROJECT

IMPROVED MANAGEMENT OF INFORMATION  
TECHNOLOGY SERVICES WITH THE PERFORMANCE  
MEASUREMENT INDEX APPLICATION

CASE STUDY : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDALA SURABAYA

Prepared as partial fulfilment of the requirement for the degree of  
Sarjana Komputer at Informatics Department



By :

Aisyiyah Tri Ratna Dewi

1461600249

INFORMATIC DEPARTMENT  
FACULTY OF ENGINEERING  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

---

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**Nama** : Aisiyah Tri Ratna Dewi  
**NBI** : 1461600249  
**Prodi** : S-1 Informatika  
**Fakultas** : Teknik  
**Judul** : PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN APLIKASI  
INDEKS PENGUKURAN KINERJA  
STUDI KASUS : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA  
MANDALA SURABAYA

**Mengetahui / Menyetujui**

**Dosen Pembimbing 1**



Agus Hermanto, S.Kom, M.MT, ITIL, COBIT  
NPP.20460.15.06.75

**Dosen Pembimbing 2**



A. Bimo Gumelar, S.T, M.T

**Dekan Fakultas Teknik**

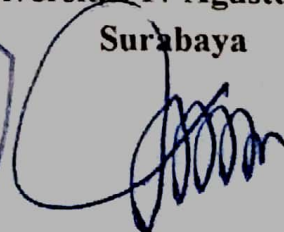
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



Dr. Ir. H. Saiyo, M.Kes  
NPP. 20410.90.0197

**Ketua Program Studi Informatika**

Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya



Geri Kusnanto, S.Kom, MM  
NPP. 20460.94.0401



## PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aisyiyah Tri Ratna Dewi  
NBI : 1461600249  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika  
Judul Tugas Akhir : Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Aplikasi Indeks Pengukuran Kinerja Studi Kasus : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 10 Juli 2020



Aisyiyah Tri Ratna Dewi

1461600249



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyiyah Tri Ratna Dewi  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi  
dengan Aplikasi Indeks Pengukuran Kinerja  
Studi Kasus : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : tanggal 10 Juli 2020

Yang Menyatakan



( Aisyiyah Tri Ratna Dewi)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENINGKATAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI dengan APLIKASI INDEKS PENGUKURAN KINERJA STUDI KASUS : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA” sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer, menyadari bahwa tanpa bantuan Allah dan orang tua serta do’a dari beberapa kawan dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah membantu penulis untuk menyelesaikan dengan baik.

Selain itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Ir. Sajiyo, M.Kes selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Geri Kusananto, S.Kom, MM selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Agus Hermanto, S.Kom., M.MT., ITIL, COBIT selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, semangat serta bimbingan dari awal pembuatan sistem.
4. Bapak Agustinus Bimo Gumelar, S.T, M.T., selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, semangat serta bimbingan dari awal pembuatan sistem.
5. Bapak Johannes Prioprajitno, S.Kom, selaku dosen pembimbing lapangan, yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, serta bimbingan dari awal pembuatan sistem.
6. Bapak Aidil Primasetya Armin S.ST., M.T, selaku dosen wali yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama studi di Untag Surabaya ini.
7. Keluarga tercinta, Papa Didik Pujo dan Mama alm. Eka Siswantini yang telah memberikan doa serta dukungan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kakak saya Yudia Eka, Moch. Anugrah Dwi dan adik saya Bagus Prakoso dan keluarga besar saya yang telah memotivasi serta memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman Ciwi-ciwi Rumpik (Vebrina, Kartika dan Delvina) yang selalu menyemangati dan menemani penulis saat pengerjaan Tugas Akhir ini hingga selesai.
10. Teman-teman Teknik Informatika angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada saya hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Rekan-rekan pihak Widya Mandala yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di Fakultas Kedokteran Universitas Widya Mandala Surabaya.
12. Teman-teman lainnya yang telah memberikan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini memberikan manfaat bagi pengembang ilmu.



# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>BAB 1</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB 2</b> .....	5
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI</b> .....	5
2.1. Penyelarasan TI dan Bisnis.....	5
2.2. Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	5
2.2.1. Analisis SWOT.....	6
2.2.2. Analisis Cost-Benefit.....	6
2.3. Information Technology Infrastructure Library .....	7
2.4. Manajemen Resiko Teknologi Informasi.....	12
2.5. <i>Key Performance Indicator</i> (KPI) .....	12
2.6. Pengukuran Kinerja .....	13
2.7. Manajemen Keamanan Teknologi Informasi.....	14

2.8. Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya .....	14
2.9. Penelitian Terdahulu.....	16
2.9.1. Kombinasi Framework Cobit 5, ITIL dan ISO/IEC 27002 .....	16
2.9.2. Pemanfaatan Balance Scorecard dan Cascading Strategi Organisasi untuk Perancangan Strategi Layanan .....	16
2.9.3. Evaluation of the Information Technology System Services for Medium Higher Education based on ITIL .....	17
2.9.4. Evaluasi Tingkat Kesiapan Layanan Teknologi Informasi dengan menggunakan Kerangka Kerja ITIL v3 .....	17
2.9.5. Aplikasi Web Pengukuran Kinerja Lembaga Keuangan Mikro menggunakan Metode Fuzzy-AHP .....	17
2.9.6. Model Aplikasi Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode Profile Matching .....	17
2.9.7. Pemanfaatan Proses pada Kerangka ITIL V3 dalam Menyediakan Manajemen Layanan Teknologi Informasi .....	18
<b>BAB 3</b> .....	19
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	19
3.1. Kerangka Berpikir .....	19
3.2. Metodologi Penelitian.....	19
3.3. Analisis Kebutuhan.....	24
3.3.1. Kebutuhan Fungsional .....	24
3.3.2. Kebutuhan Non Fungsional .....	25
3.3.3. Rencana Prioritas Proses.....	25
3.4. Analisis Kebutuhan Perangkat Keras.....	27
3.5. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak.....	28
3.6. Analisis Basis Data.....	28
3.7. Skenario Pengujian .....	29
3.7.1. Skenario Pengujian Usabilitas .....	31
<b>BAB 4</b> .....	33
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	33
4.1. Perancangan Interaksi Sistem .....	33
4.1.1. Use Case Diagram .....	33
4.1.2. Use Case Scenario .....	35
4.1.3. Sequential Diagram .....	42

4.1.4. Activity Diagram .....	44
4.2. Arsitektur Aplikasi .....	47
4.3. Perancangan Skema Basis Data .....	47
4.3.1. Conceptual Data Model (CDM).....	47
4.3.2. Physical Data Model (PDM).....	48
4.4. Perancangan Form .....	49
4.4.1. Form Login.....	49
4.4.2. Form Home.....	50
4.4.3. Form List Service Strategy .....	51
4.4.4. Form Tambah Service Strategy .....	51
4.4.5. Form List Service Design .....	52
4.4.6. Form Tambah Service Design .....	53
4.4.7. Form List Dokumen.....	54
4.4.8. Form Tambah data dokumen Service Strategy .....	54
4.4.9. Form Tambah data dokumen Service Design .....	55
4.4.10. Form Maturity Service Strategy.....	56
4.4.11. Form Maturity Service Design .....	57
4.4.12. Form Kuisisioner.....	57
4.4.13. Form Setting .....	58
4.4.14. Form Dashoard untuk User.....	59
4.4.15. Form Service Strategy untuk User .....	59
4.4.16. Form Service Design untuk User .....	60
4.4.17. Form Upload Dokumen Service Strategy untuk User .....	61
4.4.18. Form Upload Dokumen Service Design untuk User .....	61
4.4.19. Form Kuisisioner untuk User .....	62
<b>BAB 5 .....</b>	<b>63</b>
<b>IMPLEMENTASI DAN TESTING .....</b>	<b>63</b>
5.1 Implementasi Hasil Perancangan.....	63
5.1.1. Implementasi DBMS dan Trigger.....	63
5.1.2. Implementasi Proses Login.....	67
5.1.3. Implementasi Proses Upload Dokumen .....	67
5.1.4. Implementasi Perancangan .....	68

5.1.5. Implementasi Keamanan Informasi .....	70
5.2 Pengujian White Box.....	70
5.2.1. Pengujian Proses Login .....	70
5.3 Pengujian Black Box .....	72
4.3.1. Pengujian Persyaratan Fungsional .....	72
4.3.2. Pengujian Kinerja Aplikasi.....	74
4.3.3. Pengujian Usabilitas .....	74
5.4 Formula Perhitungan KPI.....	76
4.3.4. Service Strategy .....	76
4.3.5. Service Design.....	76
<b>BAB 6</b> .....	<b>79</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>79</b>
6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>83</b>

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 ITIL Process Schematic .....	8
Gambar 2.2 KPI Service Strategy – Service Portfolio Management .....	8
Gambar 2.3 KPI Service Strategy – Financial Management.....	9
Gambar 2.4 KPI Service Strategy – Business Relationship Management .....	9
Gambar 2.5 KPI Service Design – Service Level Management .....	10
Gambar 2.6 KPI Service Design – Capacity Management .....	10
Gambar 2.7 KPI Service Design – Availability Management .....	11
Gambar 2.8 KPI Service Design – IT Service Continuity Management .....	11
Gambar 2.9 KPI Service Design – Information Security Management .....	11
Gambar 2.10 KPI Service Design – Supplier Management.....	12
Gambar 2.11 Bagan Struktur Organisasi UKWMS .....	15
Gambar 3.1 Skema Tahapan Kegiatan Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Usecase Diagram Sistem.....	33
Gambar 4.2 Use Case Akun .....	34
Gambar 4.3 Use Case Pelanggan.....	34
Gambar 4.4 Use Case Karyawan .....	34
Gambar 4.5 Use Case KPI.....	35
Gambar 4.6 Sequence Login .....	42
Gambar 4.7 Sequence Karyawan.....	42
Gambar 4.8 Sequence Pelanggan .....	43
Gambar 4.9 Sequence Sistem KPI.....	43
Gambar 4.10 Sequence Penilaian KPI.....	44
Gambar 4.11 Activity Akun .....	44
Gambar 4.12 Activity Karyawan.....	45
Gambar 4.13 Activity Sistem KPI.....	46
Gambar 4.14 Activity Penilaian KPI .....	46
Gambar 4.15 Arsitektur Aplikasi.....	47
Gambar 4.16 Conceptual Data Model .....	48
Gambar 4.17 Physical Data Model.....	49
Gambar 4.18 Form Login .....	50
Gambar 4.19 Form Home.....	50
Gambar 4.20 Form List Service Strategy .....	51
Gambar 4.21 Form Tambah data Service Strategy .....	52
Gambar 4.22 Form List Service Design .....	53
Gambar 4.23 Form Tambah data Service Design .....	53
Gambar 4.24 Form List Dokumen.....	54
Gambar 4.25 Form Tambah data dokumen Service Strategy .....	55
Gambar 4.26 Form Tambah data dokumen Service Design .....	56
Gambar 4.27 Form Maturity Service Strategy.....	56
Gambar 4.28 Form Maturity Service Design.....	57
Gambar 4.29 Form Kuisisioner .....	58
Gambar 4.30 Form Setting .....	58

Gambar 4.31 Form Dashboard - User .....	59
Gambar 4.32 Form Service Strategy - User.....	60
Gambar 4.33 Form Service Design - User.....	60
Gambar 4.34 Form Upload Dokumen Service Strategy - User.....	61
Gambar 4.35 Form Upload Dokumen Service Design - User.....	62
Gambar 4.36 Form Kuisisioner - User .....	62
Gambar 5.1 Struktur Tabel Role .....	63
Gambar 5.2 Struktur Tabel User .....	64
Gambar 5.3 Struktur Tabel KPI Service Strategy.....	64
Gambar 5.4 Struktur Tabel KPI Service Design.....	65
Gambar 5.5 Struktur Tabel Dokumen .....	65
Gambar 5.6 proses login.....	67
Gambar 5.7 Proses Upload Dokumen .....	67
Gambar 5.8 Halaman Login .....	68
Gambar 5.9 Halaman Dashboard .....	68
Gambar 5.10 Halaman Service Design.....	69
Gambar 5.11 Halaman Upload Dokumen .....	69
Gambar 5.12 Halaman Maturity Meter .....	70
Gambar 5.13 Encrypt Password .....	70
Gambar 5.14 Hasil Kuesioner .....	75

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Deskripsi Tahapan Kegiatan Penelitian .....	21
Tabel 3.2 Kebutuhan Fungsional.....	24
Tabel 3.3 Skenario Pengujian Fitur Admin .....	29
Tabel 3.4 Pengujian Fitur User.....	30
Tabel 4.1 Use Case Scenario Login.....	35
Tabel 4.2 Use Case Scenario Tambah Karyawan .....	36
Tabel 4.3 Use Case Scenario User.....	37
Tabel 4.4 Use Case Scenario Periode .....	38
Tabel 4.5 Use Case Scenario Jenis KPI.....	39
Tabel 4.6 Use Case Scenario Kategori KPI.....	39
Tabel 4.7 Use Case Scenario Kualitas KPI.....	40
Tabel 4.8 Use Case Scenario Penilaian KPI.....	41
Tabel 5.1 Source code pada Proses Login .....	71
Tabel 5.2 Hasil White Box Testing pada proses Login .....	71
Tabel 5.3 Pengujian Halaman Admin.....	72
Tabel 5.4 Pengujian Halaman User .....	73
Tabel 5.5 Skor Ranking.....	75

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Analisa SWOT.....	83
Lampiran 2 Inventaris Aplikasi di Universitas Widya Mandala.....	84
Lampiran 3 List Kebutuhan User .....	84
Lampiran 4 Hasil Kuisisioner .....	85
Lampiran 5 Perhitungan KPI.....	86

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

## ABSTRAK

Nama : Aisyiyah Tri Ratna Dewi  
Program Studi : Informatika  
Judul : Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi dengan Aplikasi Indeks Pengukuran Kinerja  
Studi Kasus : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Manajemen Layanan Teknologi Informasi merupakan panduan praktis yang dapat dijadikan sebagai standar kualitas perbaikan proses dan aktifitas perusahaan untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan secara efektif dan efisien kepada pelanggan. Implementasi Key Performance Indicators (KPI) bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal dan objektif sehingga memberikan kontribusi positif bagi kinerja suatu organisasi. Studi kasus dalam penelitian ini berada di Universitas Katolik Widya Mandala yang perlu menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kerangka kerja *framework* ITIL dengan domain *Service Strategy* dan *Service Design*, proses implementasi *framework* ITIL untuk mengukur tingkat layanan teknologi informasi pada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Sebagai upaya perbaikan berkelanjutan dengan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan tingkat layanan teknologi informasi pada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pada penelitian ini diusulkan pengukuran kinerja ke dalam Perguruan Tinggi dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Luaran yang dihasilkan yaitu Aplikasi Peningkatan Manajemen Layanan berupa hasil dari pengukuran kinerja yang disajikan dalam bentuk grafik.

**Kata Kunci :** *ITIL, Key Performance Indicators (KPI), Service Strategy dan Service Design*

## ABSTRACT

Name : Aisyiyah Tri Ratna Dewi  
Department : Informatics  
Title : Improved Management of Information Technology Services with Performance Measurement Index Application  
Case Study : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Management of Information Technology Services is a practical guide that can be used as a standard for quality improvement and company preparation to provide value to customers in the form of effective and efficient services for customers. Key Performance Indicators Implementation (KPI) supports to improve employee performance and optimize to make a positive contribution to the performance of an organization. The case study in this research is at Widya Mandala Catholic University which needs to use information technology to improve the quality of work using the ITIL framework with the Service Strategy and Service Design domain, the process of implementing the ITIL framework to measure the development of information technology at the Widya Mandala Catholic University in Surabaya. As a supporter of continuous improvement with the right discussion to improve information technology service bab 5s at the Widya Mandala Catholic University in Surabaya. Higher Education in providing services that provide user needs. The resulting output is the Service Management Improvement Application that results from the measurement results provided in graphical form.

**Keywords :** *ITIL, Key Performance Indicators (KPI), Service Strategy and Service Design*