

PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* TEKNOLOGI INFORMASI DI UNIVERSITAS BALIKPAPAN BERDASARKAN ITIL VERSI 4

Nama Mahasiswa : Putri Ayu Tri Ashshofiah
NIM : 10181063
Dosen Pembimbing Utama : I Putu Deny A. S. P., S.Kom., M.Eng.
Dosen Pembimbing Pendamping : Lovinta Happy A., S.T., M.T., CISA

ABSTRAK

Perguruan tinggi harus menerapkan tata kelola manajemen layanan teknologi informasi yang telah diatur pada Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2017. Sejalan dengan hal tersebut Universitas Balikpapan membentuk Badan Pengelola Sistem dan Teknologi Informasi (BPSTI) untuk mengelola teknologi informasi di lingkungan Universitas Balikpapan. Penerapan teknologi informasi tidak selamanya berjalan dengan mulus, seiring dengan berjalannya waktu bermunculan keluhan-keluhan dari pengguna layanan karena pengguna merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Hal tersebut terjadi karena BPSTI belum memiliki dasar pengetahuan dan acuan dalam melakukan pengelolaan pada *helpdesk*. Permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan menyusun dokumen perjanjian antara penyedia dan pengguna layanan yang biasa disebut *service level agreement* yang mengacu pada kerangka kerja ITIL Versi 4. Penyelesaian permasalahan tersebut dilakukan dengan 3 tahapan utama yaitu tahap persiapan, tahap penyusunan dokumen SLR, dan tahap penyusunan dokumen SLA. Pada tahap persiapan, didapatkan data layanan teknologi informasi yang tersedia dan pengkategorian dari layanan teknologi informasi yang tersedia. Pada tahap penyusunan dokumen SLR, didapatkan data berupa penjelasan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna pada layanan *helpdesk*. Penjelasan layanan yang terdapat di SLR digunakan untuk mendeskripsikan setiap layanan yang tersedia sehingga dapat dijadikan dasar untuk penyusunan SLA. Sedangkan tahap penyusunan dokumen SLA menghasilkan luaran berupa dokumen kesepakatan antara penyedia layanan dan pengguna layanan yang dinilai berdasarkan aspek *warranty* dari kapabilitas BPSTI dalam menyediakan layanan bagi penggunanya. Hasil dari penelitian yang dilakukan pada tahap persiapan didapatkan hasil berupa 13 kategori layanan dan 49 layanan *helpdesk* teknologi informasi yang tersedia pada BPSTI Universitas Balikpapan. Pada tahap penyusunan dokumen SLR, didapatkan hasil pendokumentasian layanan *helpdesk* berdasarkan hasil wawancara dengan BPSTI dan kebutuhan layanan pengguna sebanyak 67 layanan. Sedangkan tahap penyusunan dokumen SLA didapatkan hasil pendokumentasian layanan *helpdesk* sebanyak 63 layanan dengan tingkat ketersediaan layanan sebesar 93,07%. Dokumen SLR dan SLA diverifikasi dan ditandatangani oleh Kepala BPSTI Universitas Balikpapan. Serah terima dokumen

SLR dan SLA diberikan kepada Kepala BPSTI Universitas Balikpapan pada tanggal 06 Juni 2022.

www.itk.ac.id

Kata kunci:

BPSTI, *Helpdesk*, ITIL 4, Layanan, Universitas Balikpapan



www.itk.ac.id