

# **PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* (SLA) MENGUNAKAN ITIL VERSI 4 PADA SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BALIKPAPAN**

Nama Mahasiswa : Khofifah Maudi Irawati  
NIM : 10191044  
Dosen Pembimbing Utama : I Putu Deny A. S. P, S.Kom., M.Eng  
Dosen Pembimbing Pendamping : Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT

## **ABSTRAK**

Perguruan tinggi harus mendukung dan berperan terhadap riset teknologi nasional, pada bidang layanan administrasi akademik. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Balikpapan merupakan perguruan tinggi yang dituntut untuk merespon perkembangan yang ada. Peran teknologi informasi tersebut telah disediakan oleh Bagian Laboratorium Komputer & IT STIE Balikpapan, menyediakan layanan teknologi informasi dalam membantu kebutuhan seluruh civitas akademik di STIE Balikpapan, namun masih terdapat permasalahan dan keluhan yang diterima oleh pengguna layanan, *help desk* yang disediakan belum memiliki dasar pengetahuan serta acuan dalam setiap menyelesaikan keluhan pengguna. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan *Service Level Agreement* (SLA) yang digambarkan pada kerangka kerja ITIL V4. Penelitian dilakukan dengan 3 tahap utama yakni, tahap persiapan, tahap penyusunan SLR dan tahap penyusunan SLA. Pada penelitian tahap persiapan didapatkan data kategori layanan yang tersedia berjumlah 11 (sebelas), daftar layanan yang tersedia berjumlah 35 (tiga puluh lima), daftar pengguna layanan serta penjelasan layanan berupa deskripsi layanan. Kemudian Pada penelitian tahap penyusunan SLR dilakukan wawancara kepada pengguna layanan dari masing-masing pengguna yang memiliki peran penting pada sistem informasi yang tersedia, didapatkan informasi setiap kendala dan dampak dari permasalahan sistem informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna pada layanan *help desk*. Sedangkan pada tahap penyusunan SLA didapatkan kapabilitas mengenai waktu penanganan layanan, informasi kontak, jam operasional kerja *help desk* STIE Balikpapan serta dilakukan analisis menggunakan aspek *warranty* pada layanan *help desk* dengan mengidentifikasi kemampuan penanganan, keamanan dan keberlangsungan proses penanganan layanan yang ditargetkan *help desk*. Dengan jumlah layanan seluruhnya 47 (empat puluh tujuh) kemudian dilakukan perhitungan *availability* didapatkan presentase ketersediaan layanan 94,23% pada waktu jam operasional kerja dan 98% pada waktu 7 hari pada pelayanan maintenance dengan kategori *high availability*. SLR dan SLA yang disusun telah diverifikasi dan disahkan oleh Kepala Bagian Laboratorium Komputer & IT STIE Balikpapan.

### **Kata kunci:**

*Help Desk*, ITIL V4, STIE Balikpapan, SLR, SLA