

**PENYUSUNAN *SERVICE LEVEL AGREEMENT* PADA LAYANAN
TEKNOLOGI INFORMASI DI POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN
BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4**

Nama Mahasiswa : Rizka Paujiati
NIM : 10191075
Dosen Pembimbing Utama : Dwi Nur Amalia, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Yuyun Tri Wiranti, S.Kom., M.MT

ABSTRAK

Adanya layanan TI pada suatu organisasi, terlebih pada perguruan tinggi semakin menjadi tantangan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja layanan yang tersedia. Politeknik Negeri Balikpapan (Poltekba) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri di Kota Balikpapan yang melakukan penerapan dan pemanfaatan TI pada aktivitas internal terkait dengan pengelolaan data mahasiswa, pegawai, keuangan, akademik, perencanaan dan dokumen SK. Namun, dalam implementasinya UPTSI masih menerima banyak keluhan/permasalahan dibidang operasional/implementasi sistem dan teknologi informasi setiap harinya. Hal tersebut disebabkan atas kondisi yang ada pada Poltekba saat ini yaitu belum adanya dasar pengetahuan dan acuan standar mengenai layanan apa yang harus disediakan dan aspek garansi untuk menjalankan layanan *help desk*. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut penelitian ini dapat menyelesaikan dengan menyusun dokumen perjanjian antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Dokumen tersebut disebut dengan *Service Level Agreement (SLA)* dengan menggunakan kerangka kerja ITIL Versi 4 yang dilakukan dengan 3 tahap utama, yaitu tahap persiapan awal, tahap penyusunan SLR dan tahap penyusunan SLA. Tahap persiapan memperoleh data kategori layanan TI, data pengguna kategori layanan TI, dan Identifikasi layanan TI. Tahap penyusunan dokumen SLR memperoleh hasil layanan yang dibutuhkan, pendokumentasian dokumen SLR, dan verifikasi dokumen SLR. Tahap penyusunan SLA memperoleh hasil kapabilitas UPTSI yang didokumentasikan menjadi dokumen SLA berdasarkan aspek ketersediaan, keamanan, dan keberlangsungan lalu diverifikasi. Sehingga untuk hasil penelitian pada tahap persiapan didapatkan hasil yaitu 8 kategori layanan dan 32 layanan *helpdesk* teknologi informasi yang tersedia pada UPTSI Politeknik Negeri Balikpapan. Kemudian pada tahap penyusunan dokumen SLR, diperoleh hasil pendokumentasian layanan *helpdesk* berdasarkan hasil wawancara dengan UPTSI sebanyak 26 layanan, *benchmarking* 30 layanan, dan kebutuhan layanan pengguna sebanyak 55 layanan. Sedangkan tahap penyusunan dokumen SLA diperoleh hasil pendokumentasian layanan *helpdesk* sejumlah 55 layanan dengan tingkat ketersediaan layanan sebesar 94,03%. Verifikasi dan serah terima dokumen SLR dan SLA telah dilakukan bersama Kepala UPTSI Politeknik Negeri Balikpapan.

Kata kunci: ITIL Versi 4, Manajemen Layanan TI, Politeknik Negeri Balikpapan, *Service Level Agreement*, UPTSI



www.itk.ac.id