

# PEDOMAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN (IT-SMS PLAN)

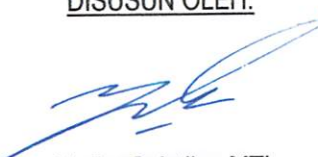
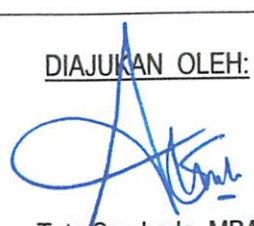
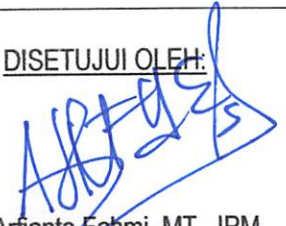
## PENYELENGGARAAN SISTEM MANAJEMEN ATAS LAYANAN “APLIKASI REGISTRASI MATA KULIAH”



INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

Jl. DI Pandjaitan No 128  
Purwokerto, 53147  
Tel: +62-281 641629  
Fax: +62-218 641630  
Website: <https://ittelkom-pwt.ac.id>

No. : IT Tel7475/AKA-000/REK-00/IX/2022  
Rev.00  
Tgl Efektif: Jul 2022

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><u>DISUSUN OLEH:</u></p>  <p><u>Yudha Sainika, MTI</u><br/>UNIT IT SUPPORT</p> | <p><u>DIAJUKAN OLEH:</u></p>  <p><u>Tata Sambada, MBA</u><br/>MANAGEMENT<br/>REPRESENTATIVE</p> | <p><u>DISETUJUI OLEH:</u></p>  <p><u>Dr. Ariyanto Fahmi, MT., IPM</u><br/>REKTOR</p> |
|--|--|---|

## DAFTAR ISI

|  |                              |
|--|------------------------------|
| 1. PENDAHULUAN   | 3                            |
| 1.1. RUANG LINGKUP   | 3                            |
| 1.2. PROFIL INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO   | 4                            |
| 1.3. STRUKTUR ORGANISASI   | 5                            |
| 2. MANAJEMEN PUNCAK  | 6                            |
| 2.1. TANGGUNG JAWAB DAN KOMITMEN   | 6                            |
| 2.2. KEBIJAKAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN  | 7                            |
| 2.3. KEWENANGAN, TANGGUNGJAWAB DAN KOMUNIKASINYA   | 7                            |
| 2.4. PERWAKILAN MANAJEMEN (Management Representative)  | 9                            |
| 3. PENGELOLAAN PROSES ATAS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN YANG DIKELOLA OLEH PIHAK LAIN (INTERNAL & EKSTERNAL) | 9                            |
| 4. PENGENDALIAN DOKUMEN  | 9                            |
| 5. RENCANA SISTEM MANAJEMEN LAYANAN  | 10                           |
| 5.1. SASARAN (OBJECTIVES)  | 11                           |
| 5.2. KEBUTUHAN LAYANAN   | 12                           |
| 5.3. KETERBATASAN  | 13                           |
| 5.4. KEBIJAKAN, STANDAR, HUKUM, REGULASI DAN KONTRAK BISNIS  | 14                           |
| 5.5. KERANGKA KEWENANGAN, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB   | 14                           |
| 5.6. SUMBERDAYA YANG DIBUTUHKAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN  | 14                           |
| 5.6.1. Sumber Daya Manusia   | 14                           |
| 5.6.2. Sumber Daya Teknis  | 14                           |
| 5.6.3. Sumber Daya Informasi   | 15                           |
| 5.6.4. Sumber Daya Finansial   | 15                           |
| 5.7. PENDEKATAN KOMUNIKASI DENGAN PIHAK LAIN (INTERNAL/EKSTERNAL) YANG TERLIBAT DALAM PROSES DTNCS       | 15                           |
| 5.8. HUBUNGAN DAN INTERAKSI ANTAR PROSES SISTEM MANAJEMEN LAYANAN.                                       | 16                           |
| 5.9. PENDEKATAN YANG DIGUNAKAN DALAM MANAJEMEN RISIKO  | 16                           |
| 5.10. PERBAIKAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN   | 17                           |
| 6. LAMPIRAN  | Error! Bookmark not defined. |

## 1. PENDAHULUAN

Manajemen layanan yang efektif menjadi prioritas utama untuk Institut Teknologi Telkom Purwokerto, mengingat fungsinya yang sangat penting dalam pengelolaan sistem dan teknologi informasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.

Namun, masih banyak yang dapat diperoleh oleh Institut Teknologi Telkom Purwokerto, dalam memperkenalkan proses standar praktek pelayanan yang baik kepada customer, diantaranya adalah kemampuan untuk menjadi lebih proaktif dalam pendekatan untuk Manajemen Layanan TI dan untuk mendapatkan dan mempertahankan pemahaman yang lebih baik akan kebutuhan dan rencana bisnis pelanggan.

Dokumen ini merepresentasikan sebuah desain untuk meningkatkan proses manajemen layanan TI dan akan diperbaharui lebih lanjut setidaknya setiap tahun sesuai kebutuhan perkembangan Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Standar Internasional untuk Manajemen Layanan TI, ISO/IEC 20000, dipublikasikan oleh ISO dan IEC tahun 2005 dan diperbaharui terakhir pada tahun 2018. Proses-proses dan prosedur-prosedur yang dipersyaratkan oleh ISO/IEC 20000 sebagian besar berdasarkan atas praktik terbaik di dalam IT Infrastructure Library (ITIL) yang telah berkembang sangat signifikan menjadi sebuah spesifikasi praktek terbaik yang diakui internasional, dan sekarang diperbaharui menjadi versi ke-4.

Institut Teknologi Telkom Purwokerto telah memulai adopsi ITIL dan sedang dalam perencanaan untuk memberikan pelatihan staf untuk tingkat dasar. Sebagai bagian dari proses itu, Institut Teknologi Telkom telah memutuskan untuk mendapatkan sertifikasi penuh dengan ISO / IEC 20000 dalam rangka bahwa adopsi efektif ITIL dapat divalidasi oleh pihak ketiga eksternal.

### 1.1. RUANG LINGKUP

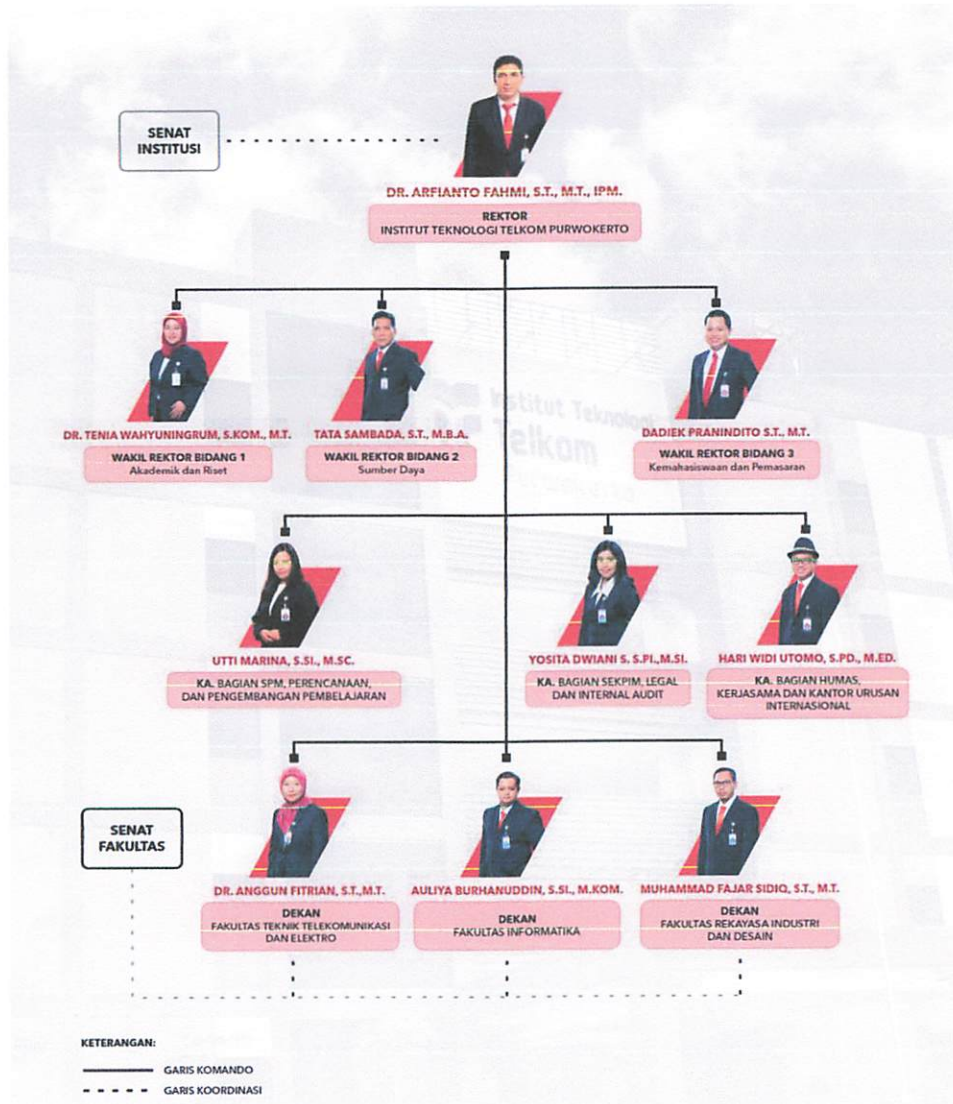
Ruang lingkup dari penerapan sistem manajemen layanan ini adalah:

| Layanan                         |                           | Pelanggan     | Cakupan Wilayah Layanan | Teknologi Yang Digunakan |
|---------------------------------|---------------------------|---------------|-------------------------|--------------------------|
| Nama                            | Lokasi                    |               |                         |                          |
| Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Kampus Institut Teknologi | Program Studi | Indonesia               | ITSM tool;               |
|                                 |                           | Unit Akademik |                         |                          |
|                                 |                           | Unit Keuangan |                         |                          |
|                                 |                           | Mahasiswa     |                         |                          |
|                                 |                           | Dosen Wali    |                         | Virtualisasi;            |

## 1.2. PROFIL INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) merupakan salah satu perguruan tinggi di wilayah Jawa Tengah yang berfokus pada pengembangan Information Communication Technology (ICT) di bawah naungan Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). ITTP senantiasa berkomitmen untuk terus bertumbuh dengan penerapan Tri Dharma Pendidikan Tinggi yaitu pada bidang pendidikan, bidang penelitian dan bidang pengabdian masyarakat yang terus bersinergi sehingga membawa kebermanfaatn bagi Indonesia serta bagi warga dunia secara lebih luas.

Sesuai dengan Struktur Organisasi Tata Kelola terbaru untuk periode 2021-2025, Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki struktur berikut ini :



Gambar 1. Struktur Organisasi IT Telkom Purwokerto

Institut Teknologi Telkom Purwokerto memiliki 3 Bidang Utama yaitu Bidang I Akademik dan Riset yang di bawahnya meliputi Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM), Perpustakaan, Fakultas dan Layanan Akademik, Bidang II Sumber Daya yang meliputi logistik dan asset, IT Support,

Keuangan, dan Sumber Daya Manusia (SDM), serta Bidang III Kemahasiswaan dan Pemasaran yang meliputi penerimaan mahasiswa baru dan pemasaran. Sedangkan unit di bawah rektorat terdapat Satuan Penjaminan Mutu, Satuan Audit Internal, Sekretaris Pimpinan, Legal, serta Bagian Hubungan masyarakat dan Kantor Urusan Internasional.

Hingga saat ini, ITTP telah memiliki 14 program studi, yaitu D3 dan S1 Teknik Telekomunikasi, S1 Informatika, S1 Sistem Informasi, S1 Rekayasa Perangkat Lunak, S1 Teknik Elektro, S1 Desain Komunikasi Visual, S1 Teknik Industri, S1 Teknik Biomedis, S1 Sains Data, S1 Teknik Logistik, S1 Bisnis Digital, S1 Desain Produk dan S1 Teknologi Pangan dengan mahasiswa aktif per Semester Genap 2021/2022 berjumlah 4355 mahasiswa. Dari total 14 prodi di ITTP, 28.6% telah terakreditasi B, 64.3% terakreditasi Baik, dan 7.1% terakreditasi minimum. Pada tahun 2021, terdapat 5 prestasi mahasiswa di tingkat internasional, 30 nasional, dan 14 regional. Dosen di ITTP mayoritas berpendidikan S2, yaitu sebesar 80%, serta 4% berpendidikan S3 dan 16% sedang melanjutkan pendidikan S3. Pada tahun 2021, dosen ITTP telah menghasilkan 7 publikasi di jurnal internasional bereputasi serta 100 publikasi di jurnal nasional terakreditasi dan pameran karya internasional. Tahun 2019-2023, ITTP berfokus pada penambahan implementasi model pembelajaran Digital, program MBKM, peningkatan klaster riset, persiapan akreditasi internasional untuk prodi serta persiapan pembukaan prodi S2 sebagai implementasi kultur riset yang ditargetkan pada tahun 2023 telah mencapai Academic Excellence.

### 1.3. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi yang dibentuk dalam rangka penerapan sistem manajemen layanan sebagai berikut:

Tabel 1. Pemetaan Struktur Organisasi dengan Klausul ISO 20000

| Klausul ISO 20000 | Deskripsi   | Pemetaan Struktur Organisasi Layanan Aplikasi Registrasi Mata Kuliah |
|-------------------|---|--|
| 4.1               | Top Management                                    | Rektor ITTP  |
| 4.1.4             | Management Representatives                        | Wakil Rektor II  |
| 4.5.4.2           | Internal Audit                                    | Kepala Bagian SPM  |
| 4.1.2             | Service Management Policy                         | Kepala Bagian STI  |
| 4.3               | Documentation Management                          | Kepala Bagian Legal  |
| 4.4.2             | Human Resources                                   | Kepala Bagian SDM  |
| 4.5.2             | SMS Plan  | Kepala Bagian STI  |
| 4.5.5.2           | Management of Improvement                         | Kepala Bagian STI  |
| 5.2               | Plan new or changed services                      | Kepala Bagian STI  |
| 5.3               | Design and development of new or changed services | Kepala Bagian STI  |
| 5.4               | Transition of new or changed services             | Kepala Bagian STI  |
| 6.1               | Service Level Management                          | Kepala Bagian STI  |
| 6.2               | Service reporting                                 | Kepala Bagian STI  |
| 6.3.1             | Service Continuity and availability requirement   | Kepala Bagian STI  |

|       |  |                        |
|-------|--|------------------------|
| 6.3.2 | Service continuity and availability plan                   | Kepala Bagian STI      |
| 6.3.3 | Service continuity and availability monitoring and testing | Kepala Bagian STI      |
| 6.4   | Budgeting and accounting for services                      | Kepala Bagian Keuangan |
| 6.5   | Capacity Management  | Kepala Bagian STI      |
| 6.6   | Information security management                            | Kepala Bagian STI      |
| 6.6.1 | Information security policy                                | Kepala Bagian STI      |
| 6.6.2 | Information security control                               | Kepala Bagian STI      |
| 6.6.3 | Information security changes & Incident                    | Kepala Bagian STI      |
| 7.1   | Business relationship management                           | Kepala Bagian STI      |
| 7.2   | Supplier management  | Kepala Bagian Logistik |
| 8.1   | Incident & Service Request Management                      | Kepala Bagian STI      |
| 8.2   | Problem Management   | Kepala Bagian STI      |
| 9.1   | Configuration Management                                   | Kepala Bagian STI      |
| 9.2   | Change Management  | Kepala Bagian STI      |
| 9.3   | Release Management   | Kepala Bagian STI      |

## 2. MANAJEMEN PUNCAK

Manajemen Puncak menetapkan pedoman Sistem Manajemen Layanan dalam rangka memastikan kualitas penerapan Sistem Manajemen Layanan, yang setidaknya memenuhi kriteria berikut:

- a) Sesuai dengan sasaran organisasi, sifat, ukuran dan dampak dari proses layanan yang diselenggarakan dan dikelola.
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen layanan, dan juga pada perbaikan berkelanjutan atas seluruh sistem manajemen terkait.
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau pelaksanaan tatakelola layanan
- d) Mencakup komitmen untuk mematuhi peraturan perundangan dan kontrak bisnis yang berlaku di wilayah kesatuan RI.
- e) Seluruh proses pengelolaan sistem manajemen layanan, didokumentasi, diterapkan dan dipelihara.
- f) Sistem manajemen layanan perlu dikomunikasikan dan dipahami oleh semua orang yang bekerja pada atau atas nama organisasi dengan tujuan agar mengetahui tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.
- g) Sistem manajemen layanan perlu ditinjau kesesuaiannya secara terus menerus dan berkala untuk memastikan penerapan tetap berjalan sesuai harapan.

### 2.1. TANGGUNG JAWAB DAN KOMITMEN

Manajemen puncak memiliki komitmen atas perencanaan, pembangunan, penerapan, pelaksanaan, pemantauan, peninjauan, pemeliharaan hingga

peningkatan atas sistem manajemen layanan dengan memastikan setidaknya :

- a) Membangun komunikasi atas ruang lingkup dan sasaran atas sistem manajemen layanan.
- b) Memastikan rencana manajemen layanan dibuat, diimplementasikan dan dipelihara dalam rangka mematuhi aturan yang ditetapkan guna mencapai sasaran atas tatakelola layanan dan memenuhi kriteria dan kualitas pelayanan.
- c) Membangun komunikasi pentingnya memenuhi kriteria atas layanan.
- d) Membangun komunikasi pentingnya mematuhi peraturan dan perundangan hukum serta kewajiban atas kontrak bisnis.
- e) Memastikan kecukupan SDM.
- f) Menyelenggarakan evaluasi manajemen dalam bentuk rapat tinjauan secara berkala
- g) Memastikan risiko atas layanan teridentifikasi dan terkelola.

## **2.2. KEBIJAKAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN**

Manajemen Puncak menetapkan kebijakan Sistem Manajemen Layanan dalam rangka memastikan kualitas penerapan Sistem Manajemen Layanan, yang setidaknya memenuhi kriteria berikut:

- a) Sesuai dengan sasaran organisasi, sifat, ukuran dan dampak dari proses layanan yang diselenggarakan dan dikelola.
- b) Mencakup komitmen untuk memenuhi persyaratan dan terus menerus memperbaiki efektifitas sistem manajemen layanan, dan juga pada perbaikan berkelanjutan atas seluruh sistem manajemen terkait.
- c) Menyediakan kerangka kerja untuk menetapkan dan meninjau pelaksanaan tatakelola layanan
- d) Mencakup komitmen untuk mematuhi peraturan perundangan dan kontrak bisnis yang berlaku di wilayah kesatuan RI.
- e) Seluruh proses pengelolaan sistem manajemen layanan, didokumentasi, diterapkan dan dipelihara.
- f) Sistem manajemen layanan perlu dikomunikasikan dan dipahami oleh semua orang yang bekerja pada atau atas nama organisasi dengan tujuan agar mengetahui tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.
- g) Sistem manajemen layanan perlu ditinjau kesesuaiannya secara terus menerus dan berkala untuk memastikan penerapan tetap berjalan sesuai harapan.

## **2.3. KEWENANGAN, TANGGUNGJAWAB DAN KOMUNIKASINYA**

Rincian pemaparan kewenangan, tanggungjawab dan metoda komunikasinya dijelaskan dalam tabel RACI dan Komunikasi (Tabel 2).

Adapun koordinasi dan komunikasi yang dibangun dalam rangka pelaksanaan sistem manajemen layanan sebagai berikut:

Tabel 2. Tabel RACI dan Komunikasi

| Agenda Komunikasi   | Layanan                         | Waktu Pelaksanaan            | Pihak yang dikomunikasikan       | Penanggung jawab                                       | Metoda Komunikasi                 |
|---|---------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--|-----------------------------------|
| Pembahasan laporan pencapaian SLA atas seluruh layanan dengan pelanggan | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Sesuai dengan komitmen SLA   | Pelanggan                        | Kepala Bagian STI, Kepala Urusan Satuan Internal Audit | Tatap muka dan presentasi teknis; |
| Evaluasi SLA layanan 'Aplikasi Registrasi Mata Kuliah                   | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Sesuai dengan kontrak bisnis | Pelanggan                        | Kepala Bagian STI, Kepala Urusan Satuan Internal Audit | Tata muka Diskusi, dan Negosiasi  |
| Rencana dan evaluasi perubahan atas layanan dengan kriteria major       | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Sesuai kebutuhan             | Internal                         | Kepala Bagian STI, Kepala Urusan Satuan Internal Audit | Tatap muka; Diskusi; Presentasi   |
| Pelaksanaan simulasi BCP  | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Satu tahun sekali            | Internal                         | Kepala Bagian STI, Kepala Urusan Satuan Internal Audit | Tatap muka; Diskusi; Table top    |
| Pembahasan laporan pencapaian SLA seluruh layanan dengan pelanggan      | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Sesuai komitmen SLA          | Pelanggan                        | Distribusi menggunakan email atau tatap muka           | Tatap Muka                        |
| Rapat Tinjauan Manajemen  | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Setiap bulan                 | Seluruh top dan middle manajemen | Sekpim   | Tatap Muka                        |
| Status pengembangan sistem yang sedang berjalan                         | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Setiap pekan                 | Seluruh pegawai                  | Kepala Bagian STI                                      | Tatap Muka                        |
| Pembahasan rencana permintaan pengembangan sistem informasi             | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Setiap pekan                 | Unit terkait                     | Pimpinan unit terkait                                  | Tatap Muka                        |
| Laporan kinerja layanan   | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Setiap bulan                 | Seluruh pegawai                  | Kepala Bagian STI                                      | Tatap Muka                        |
| Evaluasi kinerja pihak ketiga   | Aplikasi Registrasi Mata Kuliah | Setahun sekali               | Mitra dan unit pengguna          | Kepala Bagian Kerjasama                                | Tatap Muka                        |



#### 2.4. PERWAKILAN MANAJEMEN (Management Representative)

Perwakilan manajemen yang telah diangkat oleh manajemen puncak, yang dipercaya memiliki kewenangan dan tanggungjawab yang mencakup :

- a) Memastikan kegiatan dilakukan untuk mengidentifikasi, mendokumentasi dan memenuhi kriteria kebutuhan layanan.
- b) Mendelegasikan wewenang dan tanggung untuk memastikan prose tatakelola layanan dirancang, diimplementasi dan ditingkatkan sesuai dengan kebijakan dan sasaran system manajemen layanan.
- c) Memastikan proses tatakelola layanan terintegrasi dengan komponen lain di luar system manajemen layanan.
- d) Memastikan syste, termasuk lisensi, yang digunakan dalam mendukung pengelolaan layanan, dikelola sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku dan memperhatikan setiap kebutuhan bisnis.
- e) Pelaporan kepada manajemen puncak atas kinerja dan peningkatan kualitas system manajemen layanan.

#### 3. PENGELOLAAN PROSES ATAS SISTEM MANAJEMEN LAYANAN YANG DIKELOLA OLEH PIHAK LAIN (INTERNAL & EKSTERNAL)

Pengelolaan proses yang dioperasikan oleh pihak internal dan eksternal Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Sistem manajemen layanan perlu memperhatikan hal berikut:

- a) Penunjukkan secara formal pemilik proses (*process owner*) sebagai penganggung jawab proses, sekaligus pihak penghubung dengan eksternal Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
- b) Pengembangan kebijakan dan prosedur formal sebagai aturan dan panduan proses operasional.
- c) Pendefinisian hubungan (*interface*) dan ketergantungan antar proses dalam kebijakan maupun prosedur formal proses.
- d) Penyusunan dan penetapan *operational level agreement* (OLA) dengan pihak internal yang disesuaikan dalam rangka memenuhi *operational level agreement* (SLA) dengan pihak eksternal yang berisi komitmen tingkat layanan dari proses tersebut.
- e) Penetapan proses *review* dan audit bagi proses tersebut.

Rincian pengelolaan proses yang dikelola oleh pihak lain sebagai berikut:

#### 4. PENGENDALIAN DOKUMEN

Dokumen-dokumen yang dipersyaratkan untuk system manajemen layanan dan standard internasional (ISO 20000-1:2018 dan ISO 27001:2013) harus terkendali.

Pengendalian atas seluruh dokumen yang telah dilakukan dalam mendukung penerapan system manajemen layanan dapat dilihat dalam website Unit Sistem dan Teknologi Informasi pada URL: <https://sisfo.ittelkom-pwt.ac.id>.

Perusahaan telah menetapkan suatu prosedur pengendalian dokumen yang mencakup:

- a) Menyetujui kecukupan dokumen-dokumen sebelum diterbitkan.
- b) Meninjau dokumen secara berkala, memutakhirkan, mengubah bila diperlukan dan disetujui kecukupannya.
- c) Memastikan perubahan-perubahan dan status revisi saat ini dalam dokumen yang teridentifikasi.
- d) Memastikan versi yang relevan dari dokumen yang diterapkan tersedia di tempat penggunaan.
- e) Memastikan dokumen dapat terbaca dan dapat segera diidentifikasi secara mudah.
- f) Memastikan dokumen yang berasal dari pihak eksternal yang ditetapkan oleh organisasi sebagai dokumen penting untuk perencanaan dan operasi system manajemen layanan, diidentifikasi, ditetapkan, dan penyebarannya dikendalikan.
- g) Mencegah penggunaan dokumen kadaluarsa dan menerapkan identifikasi yang cocok pada dokumen tersebut bila masih disimpan untuk maksud tertentu.

## **5. RENCANA SISTEM MANAJEMEN LAYANAN**

Dalam penerapan sistem manajemen layanan, Institut Teknologi Telkom Purwokerto telah merencanakan yang memperhatikan beberapa pertimbangan dalam memenuhi kebutuhan layanan mencakup aspek regulasi dan kontrak.

### 5.1. SASARAN (OBJECTIVES)

Berdasarkan dari kebutuhan bisnis pelanggan, Institut Teknologi Telkom Purwokerto telah menyusun target atas layanan TI sebagai berikut:

Tabel 3. Sasaran

| No | Sasaran   | Target         | Sumber Data                        | Frekwensi Pemantauan | Frekwensi Pengukuran | PIC                                       |
|----|---|----------------|------------------------------------|----------------------|----------------------|---|
| 1  | Ketersediaan layanan Aplikasi Registrasi Mata Kuliah                          | 99.9%          | Basis Data Network Monitoring Tool | Setiap Bulan         | Setiap Bulan         | Kepala Layanan Pengembangan<br>Urusan dan |
| 2  | Pencapaian SLA penanggulangan gangguan priority 1 layanan Maintenance Service | 100%           | Basis Data ITSM tool               | Setiap Triwulan      | Setiap Triwulan      | Kepala Layanan Pengembangan<br>Urusan dan |
| 3  | Dilakukannya analisa dampak untuk setiap Change                               | 100%           | Basis Data ITSM tool               | Setiap Bulan         | Setiap Bulan         | Kepala Layanan Pengembangan<br>Urusan dan |
| 4  | Setiap Problem memiliki Resolusi setelah 90 hari                              | 90%            | Basis Data ITSM tool               | Setiap Bulan         | Setiap Bulan         | Kepala Layanan Pengembangan<br>Urusan dan |
| 5  | Indeks Kepuasan Pelanggan   | Score 4 dari 5 | Form Survey Kepuasan Pelanggan     | Setiap Tahun         | Setiap Tahun         | Kepala Support<br>Bagian IT               |

## 5.2. KEBUTUHAN LAYANAN

Mencakup kebutuhan bisnis, pelanggan dan pengguna layanan serta kebutuhan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan layanan. Manajemen puncak bertanggungjawab dalam memastikan pelayanan memenuhi komitmen kebutuhan layanan.

Kedua kebutuhan pelanggan dan bisnis perlu didokumentasikan, dipantau, dievaluasi dan dikelola guna memastikan penyelarasan dengan kebutuhan layanan baru dan/atau perubahan layanan.

SLA untuk Maintenance Service:

Tabel 4. Service Level Agreement

| Priority   | Response Time |                | Resolution Time |                     |                |
|------------|---------------|----------------|-----------------|---------------------|----------------|
|            | Durasi        | Service Window | Area            | Durasi              | Service Window |
| 1-Critical | 30 Menit      | 24 x 7         | A               | 2 jam <sup>1)</sup> | 24 x 7         |
|            |               |                | B               | 2 jam <sup>2)</sup> | 24 x 7         |
| 2-High     | 30 Menit      | 24 x 7         | A               | 4 jam <sup>1)</sup> | 24 x 7         |
|            |               |                | B               | 4 jam <sup>2)</sup> | 24 x 7         |
| 3-Medium   | 30 Menit      | 24 x 7         | A               | 8 jam <sup>1)</sup> | 24 x 7         |
|            |               |                | B               | 8 jam <sup>2)</sup> | 24 x 7         |
| 4-Low      | 30 Menit      | 24 x 7         |                 | 24 jam              | Hari Kerja     |

Keterangan: A : Area Barlingmascakeb

B : Non-Barlingmascakeb dan kota-kota yang tidak terdapat kantor yang berelasi dengan kampus ITTP

<sup>1)</sup> : Termasuk waktu perjalanan ke lokasi pelanggan

<sup>2)</sup> : Tidak termasuk waktu perjalanan ke lokasi pelanggan

SLA Untuk Aplikasi Registrasi Mata Kuliah adalah **availability: 96%**

### 5.3. KETERBATASAN

Keterbatasan yang dihadapi oleh Institut Teknologi Telkom Purwokerto sebagai penyelenggara layanan dalam menyelenggarakan layanan yang berhasil diidentifikasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Keterbatasan

| No | Penjelasan   | Dimensi Keterbatasan |           |          |           |
|----|--|----------------------|-----------|----------|-----------|
|    |  | SDM                  | Teknologi | Keuangan | Informasi |
| 1  | Ketidakmampuan layanan aplikasi registrasi mata kuliah dalam memenuhi kriteria ketersediaan (availability) akibat belum sepenuhnya komponen layanan menerapkan prinsip-prinsip redundancy, failover dan High-availability                                      |                      | X         |          |           |
| 2  | Ketidakmampuan organisasi melakukan penilaian atas kualitas perancangan, pengembangan dan transisi atas perubahan dan atau pengadaan layanan baru yang disebabkan lemahnya pengendalian atas proses DTNCS karena dikelola oleh pihak eksternal unit IT Support | X                    |           |          |           |
| 3  | Ketidakmampuan organisasi mengidentifikasi integrasi dan/atau keterkaitan antar proses dalam sistem manajemen layanan, terutama atas proses perancangan, pengembangan dan transisi atas perubahan dan/atau pengadaan layanan baru (DTNCS)                      | X                    |           |          |           |
| 4  | Perbedaan pemahaman definisi perubahan major atas satu layanan karena belum ada dokumentasi yang mendefinisikan kategori perubahan major yang sama-sama disepakati antara pihak penyelenggara layanan dengan pihak pelanggan                                   | X                    |           |          | X         |

## 5.4. KEBIJAKAN, STANDAR, HUKUM, REGULASI DAN KONTRAK BISNIS

Rencana penerapan sistem manajemen layanan ini memperhatikan kewajiban Institut Teknologi Telkom Purwokerto, sebagai penyelenggara layanan dalam memenuhi kewajiban atas kepatuhan standard, hukum, regulasi dan kontrak bisnis.

Tabel 6. Standar Acuan

| No | Penjelasan   | Produk Kepatuhan |       |          |                 |
|----|--|------------------|-------|----------|-----------------|
|    |  | Standard         | Hukum | Regulasi | Kontrak Bisnis  |
| 1  | Kesesuaian tatakelola layanan berdasarkan sistem manajemen layanan internasional         | ISO 20000:2013   |       |          |                 |
| 2  | Kesesuaian tatakelola layanan yang memperhatikan aspek keamanan informasi                | ISO 27001:2013   |       |          |                 |
| 3  | Kewajiban pemenuhan komitmen tingkat layanan berdasarkan kontrak bisnis dengan pelanggan |                  |       |          | Dokumen kontrak |

## 5.5. KERANGKA KEWENANGAN, TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB

Kewenangan dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pengelolaan Sistem Manajemen Layanan TI didefinisikan dalam struktur organisasi sistem manajemen layanan Institut Teknologi Telkom Purwokerto, yang dijabarkan dalam tabel RACI dan Komunikasi.

## 5.6. SUMBERDAYA YANG DIBUTUHKAN UNTUK MENCAPAI TUJUAN

Dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan dalam *rencana manajemen layanan* ini, dibutuhkan sumber daya sebagai berikut:

### 5.6.1. Sumber Daya Manusia

Penyelarasan sumber daya manusia berarti mengintegrasikan kemampuan sumber daya manusia dalam rangka meraih tujuan perusahaan. Dengan mengintegrasikan sumber daya manusia dan kemudian mengelolanya secara efektif dan bertanggung jawab, maka tujuan perusahaan akan dapat tercapai.

Pemetaan atas proses utama dalam sistem manajemen layanan atas struktur organisasi didokumentasikan dalam sub bagian (1.3 Struktur organisasi) dan beberapa sumber daya tambahan seperti kontraktor / vendor yang dibutuhkan juga didokumentasikan secara terpisah dari *Service Management Plan* ini.

Secara berkala dilakukan *review* atas kecukupan sumber daya manusia dan kapasitasnya untuk kebutuhan saat ini maupun proyeksi untuk beberapa periode ke depan untuk memenuhi kebutuhan bisnis.

### 5.6.2. Sumber Daya Teknis

Sumber daya teknis merupakan penggunaan teknologi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Penggunaan teknologi atas masing-masing layanan dideskripsikan dalam sub bagian (1.2 Ruang Lingkup).

### 5.6.3. Sumber Daya Informasi

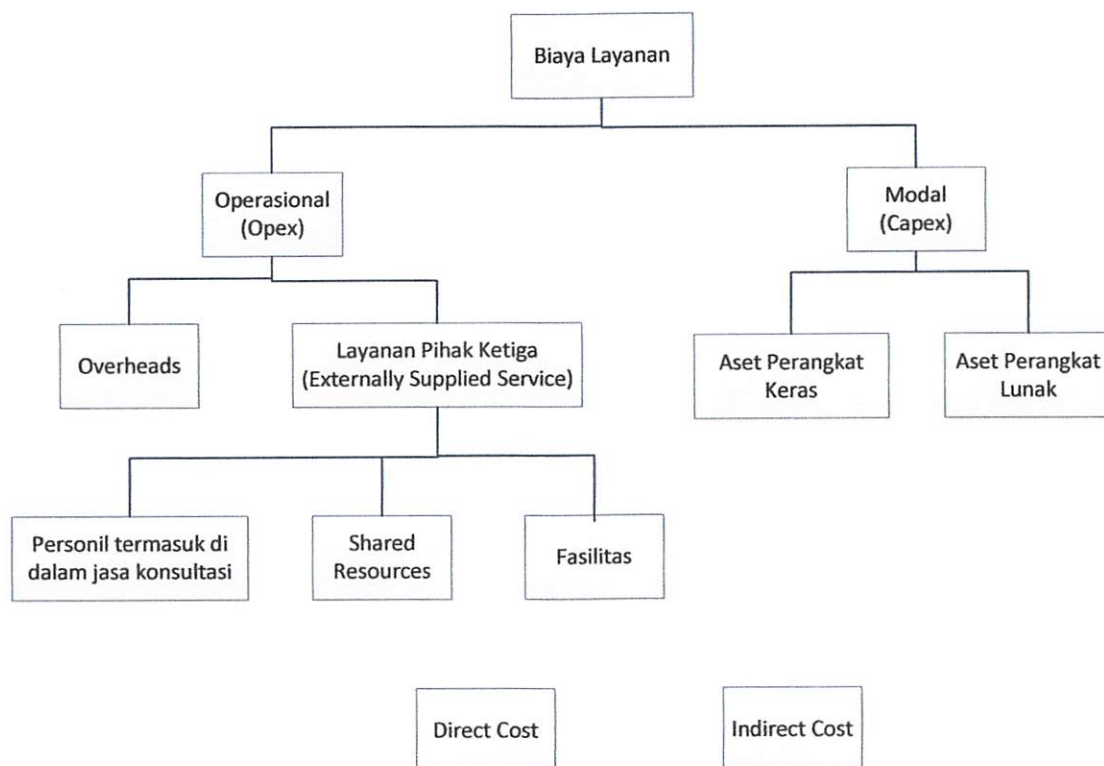
Sumber daya informasi adalah informasi yang dibutuhkan untuk menunjang implementasi Sistem Manajemen Layanan TI yang efektif, sebagai berikut :

- Standard internasional ISO/IEC 20000 mengenai IT *Service Management*.
- Keanggotaan dalam forum ITSMF atau forum sejenis lainnya.

### 5.6.4. Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial merupakan biaya yang dibutuhkan dalam proses bisnis untuk mencapai tujuan perusahaan. Kebutuhan finansial didefinisikan setiap tahun mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Struktur dan komponen-komponen biaya layanan digambarkan seperti diagram berikut (Gambar 1



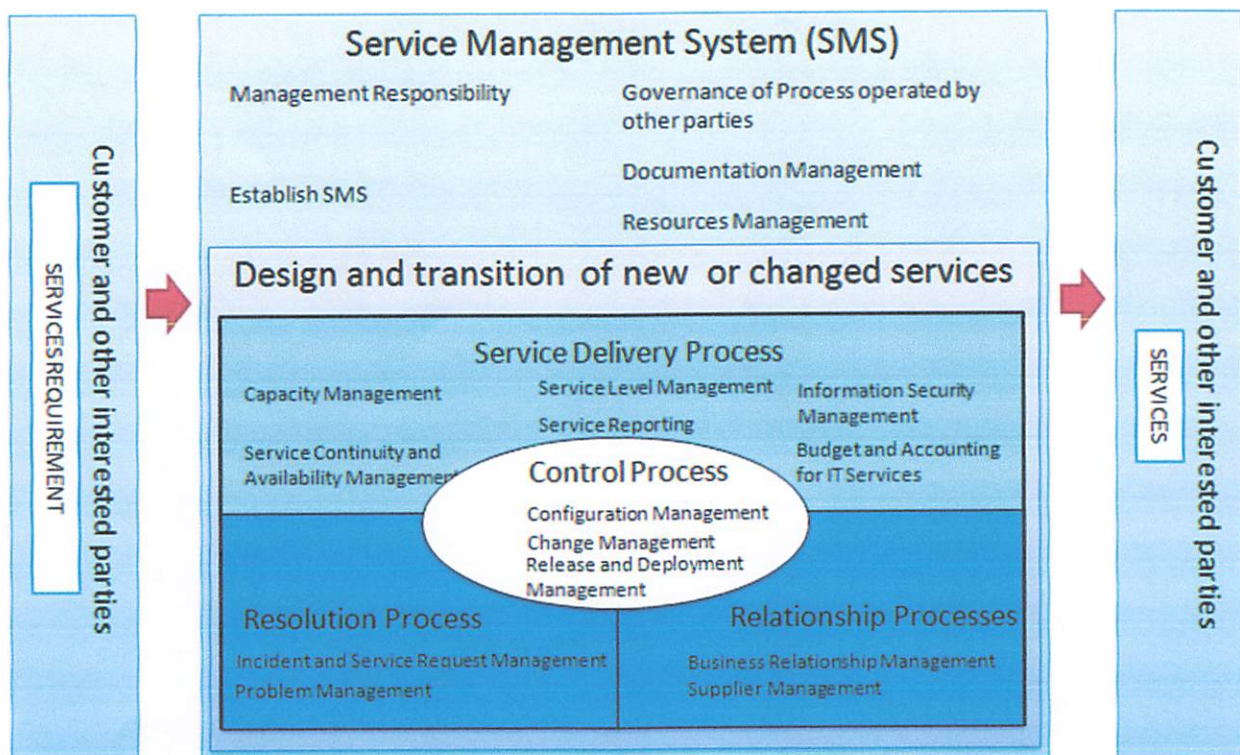
Gambar 2. Komponen Biaya Layanan

## 5.7. PENDEKATAN KOMUNIKASI DENGAN PIHAK LAIN (INTERNAL/EKSTERNAL) YANG TERLIBAT DALAM PROSES DTNCS

Dalam menjalankan proses perancangan, pengembangan atas perubahan dan/atau layanan baru (DTNCS, Institut Teknologi Telkom Purwokerto juga bersinggungan dengan pihak lain baik internal dan eksternal. Pendekatan yang dilakukan untuk memastikan kualitas dari layanan yang diberikan tetap terjaga didokumentasikan secara terpisah dalam dokumen prosedur (SOP).

## 5.8. HUBUNGAN DAN INTERAKSI ANTAR PROSES SISTEM MANAJEMEN LAYANAN.

Proses manajemen layanan berkaitan erat satu sama lain, dengan *output* dari satu proses menjadi *input* bagi proses yang lain. Tidak ada model proses secara keseluruhan yang menjadi praktek yang terbaik, namun diagram berikut menunjukkan interaksi antar proses yang terjadi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto :



## 5.9. PENDEKATAN YANG DIGUNAKAN DALAM MANAJEMEN RISIKO

Dalam hal perencanaan proses manajemen risiko, maka perusahaan harus:

- Mendefinisikan metodologi *risk assessment* yang sesuai dengan proses layanan TI berdasarkan keamanan informasi dan menentukan kriteria tingkat penerimaan risiko.
- Melakukan *risk assessment* sebagai acuan dalam pelaksanaan proses keamanan informasi.



## 5.10. PERBAIKAN SISTEM MANAJEMEN LAYANAN

Efektivitas Sistem Manajemen Layanan TI akan diukur dengan indikator utama untuk tiap proses yang terkait. Indikator ini harus didasarkan pada kebutuhan pelanggan dan harus ditinjau secara periodik minimal satu kali dalam setahun.

Implementasi Sistem Manajemen Layanan TI juga akan menjadi subyek audit internal terhadap ISO/IEC 20000 dengan maksud mengidentifikasi setiap ketidaksesuaian sebelum surveillance audit eksternal dilakukan. Aktivitas audit internal diatur dalam prosedur yang telah ditetapkan.