

Standard Operating Procedure (SOP)

Manajemen Tingkat Layanan

No.507/IT1.B05.3/OT/2021



**DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG
2021**

Standard Operating Procedure (SOP)



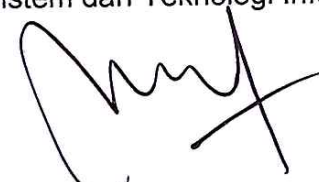
JUDUL : Manajemen Tingkat Layanan	NOMOR	: 507/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE	: 0
	BERLAKU TMT	: 28 Desember 2021
	HALAMAN	: 1 dari 5

RIWAYAT REVISI

-

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	
Kepala Seksi Layanan Sistem dan Teknologi Informasi	Kepala Subdirektorat Operasional dan Layanan Sistem dan Teknologi Informasi
	
Yustinus Dwi Haryanto, S.Kom. Nopeg. 117000089	Katini, S.T, M.T. Nopeg. 106000608
Tgl:	Tgl:

Disetujui oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,

Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT. NIP 196504141991021001

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Tingkat Layanan	NOMOR : 507/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 2 dari 5

DAFTAR ISI

I.	UNIT KERJA TERKAIT.....	3
II.	TUJUAN.....	3
III.	REFERENSI	3
IV.	PENGERTIAN & BATASAN.....	3
V.	PROSEDUR	4
VI.	INDIKATOR KEBERHASILAN	5
VII.	LAMPIRAN	5



Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Tingkat Layanan	NOMOR : 507/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 3 dari 5

I. UNIT KERJA TERKAIT

N/A

II. TUJUAN

Dokumen SOP ini disusun untuk mengatur mekanisme penerapan manajemen Tingkat Layanan TI.

III. REFERENSI

-

IV. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

1. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** adalah unit kerja struktural Organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Organisasi, termasuk di dalamnya adalah perencanaan, akusisi dan/ atau pengembangan aplikasi, pengelola data, implementasi infrastruktur dan teknologi, operasional dan pemeliharaan aset TI, penyampaian layanan, serta pelaksanaan quality assurance.
2. **Kasubdit Operasional dan Layanan STI** adalah staf struktural DSTI diberi amanah untuk menjabat menjadi pimpinan/kepala sub direktorat di DSTI yang bertanggung jawab dalam mengawasi, menyetujui dan memberi arahan terkait dengan operasional dan layanan STI.
3. **Seksi Pengembangan** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sistem dan teknologi informasi di DSTI dan mengelola proses implementasi atau penerapan perubahan konfigurasi / *upgrade* / pemasangan baru perangkat jaringan teknologi informasi.
4. **Seksi Perencanaan dan Tata Kelola** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab melakukan perencanaan pengembangan sistem dan teknologi informasi, melakukan audit internal termasuk diantaranya audit yang terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi.
5. **Seksi Layanan** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan IT DSTI bagi seluruh civitas dan tendik ITB meliputi seluruh fasilitas dan sumber daya IT yang dimiliki oleh DSTI.
6. **Seksi Operasional** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional infrastruktur TI dan Aplikasi sehari-hari dan pengoperasian *network* dan Aplikasi yang menjadi tanggung jawab DSTI.
7. **Katalog Layanan** adalah dokumen yang berisi informasi dari layanan khusus untuk pelanggan/pengguna.

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Tingkat Layanan	NOMOR : 507/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 4 dari 5

8. **Perjanjian Tingkat Layanan (Service Level Agreement/SLA)** adalah suatu perjanjian yang merepresentasikan kesepakatan formal antara Unit Pengelola Teknologi Informasi dengan Pengguna untuk menghasilkan suatu pemahaman bersama tentang layanan, prioritas, dan tanggung jawab.
9. **Perjanjian Tingkat Operasional (Operational Level Agreement/OLA)** adalah komitmen atau perjanjian yang dibuat penyedia layanan bagi pengguna untuk mematuhi SLA.

B. BATASAN

1. Dokumen ini menjelaskan prosedur Manajemen Tingkat Layanan yang berlaku di internal ITB.

V. PROSEDUR

1. Seksi Layanan melakukan identifikasi layanan dalam Katalog Layanan yang belum memiliki SLA.
2. Seksi Layanan menetapkan (atau meng-update yang sudah ada) SLA bersama dengan perwakilan pengguna layanan.
3. Seksi Layanan menetapkan OLA untuk pendukung layanan berdasarkan informasi dependensi di Katalog Layanan.
4. Seksi Layanan melakukan identifikasi apakah semua layanan sudah ditetapkan SLA-nya atau belum.
5. Apabila SLA belum ditetapkan, maka seksi layanan bersama-sama dengan perwakilan pengguna layanan melakukan prosedur poin 2 sampai dengan 4 hingga semua layanan memiliki SLA.
6. Seksi Layanan melakukan monitoring status layanan yang berjalan.
7. Seksi Layanan melakukan evaluasi rutin atas ketercapaian SLA dan OLA penyusunnya.
8. Seksi Layanan melakukan evaluasi apakah dibutuhkan penyesuaian SLA untuk layanan dan terkait.
9. Apabila dibutuhkan, maka seksi layanan bersama-sama dengan perwakilan pengguna layanan melakukan prosedur poin 2 sampai dengan poin 8 hingga tercapai ketersesuaian kebutuhan SLA.
10. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola, Seksi Pengembangan, Seksi Operasional, dan Seksi Layanan bersama-sama melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan sesuai dengan lingkup tanggung jawab masing-

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Tingkat Layanan	NOMOR : 507/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 5 dari 5

masing fungsi, termasuk berkoordinasi dengan pihak ketiga jika layanan bekerjasama dengan pihak ketiga.

11. Kasubdit Operasional dan Layanan STI melakukan review per semester terkait manajemen tingkat layanan yang sedang berjalan.

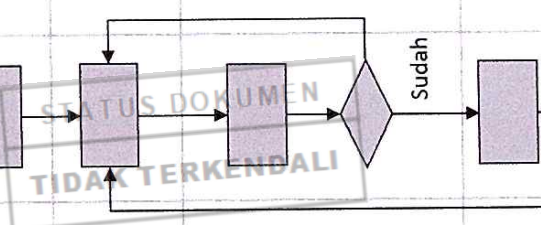
VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

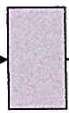
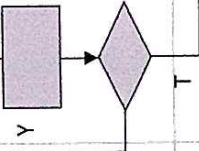
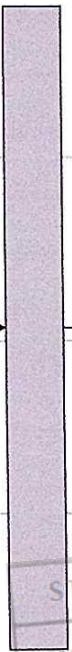
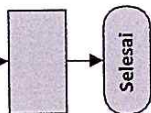
1. Terdapat Laporan Manajemen Tingkat Layanan Rutin per semester.

VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Tingkat Layanan





5	Evaluasi rutin atas ketercapaian SLA dan OLA penyusunnya		Log keberjalanan layanan	Laporan evaluasi rutin ketercapaian SLA dan OLA
6	Evaluasi apakah dibutuhkan penyesuaian SLA untuk layanan dan terkait?		Laporan evaluasi rutin ketercapaian SLA dan OLA	Evaluasi kebutuhan penyesuaian SLA
7	Perbaiki kualitas layanan sesuai dengan lingkup tanggungjawab masing-masing fungsi, termasuk berkoordinasi dengan pihak ketiga jika layanan bekerjasama dengan pihak ketiga.			Dokumentasi perbaikan layanan
8	Review per semester keberjalanan manajemen tingkat layanan		Semua output di tahap sebelumnya	Laporan manajemen tingkat layanan rutin

STATUS DOKUMEN
TIDAK TERKENDALI