


| | | | |
|---|---|--------------|--------------------------|
|  | KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia | No. Dok. | Un.01-PUSTIPANDA-SOP-001 |
| | | Tgl. Efektif | 10 / 1 / 2015 |
| | | No. Revisi | 001 |
| | | Hlm. | 1 5 |
| SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT | | | |

1. Tujuan

Kebijakan ini bertujuan untuk mengatur pengelolaan layanan IT di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sehingga pemenuhan layanan dapat dilaksanakan dengan cepat serta memberi manfaat yang optimal bagi pengguna layanan.

2. Ruang Lingkup

Kebijakan ini berlaku untuk pengguna dan pengelola layanan IT di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam pelaporan dan penanganan terhadap permintaan layanan (*service request*) IT.

3. Definisi


- 3.1. **Layanan** merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan permintaan-permintaan pengguna atau pelanggan secara baik dan memuaskan
- 3.2. **Layanan IT** merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memberikan apa yang menjadi permintaan pengguna atau pelanggan terkait teknologi informasi yang ada secara baik dan memuaskan.
- 3.3. Manajemen Layanan IT (ITSM: *Information Technology Service Management*) adalah seperangkat kemampuan khusus organisasi IT yang mencakup proses, cara/metode, fungsi, peran dan aktifitas untuk memberikan nilai kepada pelanggan/pengguna sesuai dengan tingkat layanan yang disepakati.

4. Kebijakan

- 4.1. Pimpinan Pustipanda bertanggung jawab merumuskan dan memastikan keberhasilan penerapan proses dalam mengelola layanan IT dalam lingkup UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- 4.2. Pustipanda menerapkan manajemen pengelolaan layanan IT
- 4.3. Pustipanda menerapkan manajemen layanan IT sesuai dengan kebijakan dan standar yang berlaku
- 4.4. Tujuan dan manfaat dari standar manajemen IT disosialisasikan dan dipahami oleh seluruh pimpinan dan staf di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- 4.5. Manajemen mendefinisikan *Service Catalog* yang didalamnya tercantum *Service Level Agreement (SLA)* yang telah disepakati.


5. Standar

- 5.1. Peran dan tanggung jawab yang harus ditunjuk dalam manajemen layanan TI meliputi:
 - 5.1.1. **Koordinator Manajemen Layanan** yang memegang peranan sebagai *Service Manager*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Mendefinisikan hal-hal sebagai berikut:
 - i. Pengguna
 1. Deskripsi Layanan: apa dan bagaimana cara mendapatkan layanan
 2. Bantuan dan Layanan Mandiri: bagaimana cara mendapatkan bantuan dan bagaimana cara menggunakan layanan
 3. Biaya layanan

| | | | |
|---|---|--------------|--------------------------|
|  | KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia | No. Dok. | Un.01-PUSTIPANDA-SOP-001 |
| | | Tgl. Efektif | 10 / 1 / 2015 |
| | | No. Revisi | 001 |
| | | Hlm. | 2 5 |
| SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT | | | |

ii. Internal

1. Bagaimana menyediakan layanan
 2. Bagaimana memberikan dukungan atas layanan yang disediakan
- b. koordinasi dalam penentuan, evaluasi, dan perubahan SLA
- c. Mengidentifikasi metrik hasil evaluasi layanan
- d. Memfasilitasi komunikasi antara pelayanan, dukungan, klien/pengguna, dan manajemen internal layanan IT
- 5.1.2. *Service Desk (1st level support)*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:
- a. Melakukan registrasi semua *service request* yang dilaporkan kedalam sistem
 - b. Memantau status dan tingkat kemajuan resolusi serta *service levels* untuk semua layanan yang sedang ditangani secara rutin
 - c. Melakukan penutupan *service request* dengan memastikan semua detil data yang terkait *service request* yang bersangkutan sudah dilengkapi dan mendapat konfirmasi atau persetujuan dari peminta layanan.
- 5.1.3. *Technical Support (2nd level support)*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:
- a. Menangani *service request* mengenai permintaan informasi
 - b. Memantau detil layanan termasuk yang berkenaan dengan *configuration items*
 - c. Melakukan investigasi dan diagnosa yang diperlukan terhadap layanan yang diminta
 - d. Melakukan update klasifikasi, prioritas layanan berdasarkan urgensi atas layanan yang terjadi:
 - i. Kritis – berdampak pada kelangsungan operasi bisnis kritis lembaga dan harus diambil tindakan resolusi sesegera mungkin termasuk pengalokasian sumber daya
 - ii. Tinggi – berdampak luas pada kelangsungan operasi bisnis non kritis lembaga. Mempunyai prioritas utama dalam resolusi dan pengalokasian sumber daya
 - iii. Sedang – tidak berdampak luas tapi jika tidak diselesaikan cukup mengganggu jalannya operasional lembaga
 - iv. Rendah – diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan tapi dapat ditunda bila tidak menimbulkan dampak terhadap kelangsungan operasi bisnis
 - e. Mengidentifikasi configuration item yang terkait kedalam aplikasi help desk.
 - f. Menganalisis dan mengumpulkan semua informasi dengan lengkap yang terkait dengan layanan yang diminta.
 - g. Melakukan komunikasi dengan pengguna atas kemajuan penanganan layanan yang telah dicapai secara proaktif

| | | | |
|---|---|--------------|--------------------------|
|  | KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia | No. Dok. | Un.01-PUSTIPANDA-SOP-001 |
| | | Tgl. Efektif | 10 / 1 / 2015 |
| | | No. Revisi | 001 |
| | | Hlm. | 3 5 |
| SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT | | | |

- 5.2. Prosedur manajemen layanan TI harus dirumuskan dan dibakukan, prosedur mencakup dan sekurang-kurangnya meliputi ketentuan berikut:
- 5.2.1. Menggambarkan aliran proses yang jelas dan mencantumkan pelaksana atau penanggung jawab setiap aktivitas
 - 5.2.2. Standar pelaporan suatu *service request*
 - 5.2.3. Mencatat dan menangani layanan dengan baik. Informasi yang dibutuhkan untuk setiap layanan minimal harus terdiri dari :
 - a. Nomor referensi yang unik
 - b. Kategori layanan
 - c. Prioritas layanan
 - d. Tanggal dan jam pencatatan layanan
 - e. Nama atau Nomor pengenalan personel yang mencatat permintaan layanan
 - f. Metode pemberitahuan (Telpon, Web Interface, surat elektronik (*e-mail*) dan lain-lain)
 - g. Nama / Departemen / No.Telpon / Lokasi si pengguna/*requester*
 - h. Metode *call-back* (Telpon, surat menyurat (*mail*) dan lain-lain)
 - i. Status layanan(*Active, Waiting, Closed* dan lain-lain)
 - j. Informasi mengenai *configuration items* yang saling berhubungan dengan layanan yang terjadi
 - k. Informasi grup/personel yang sedang menangani layanan
 - l. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu layanan
 - m. Tanggal dan jam resolusi
 - n. Tanggal dan jam penutupan layanan
 - 5.2.4. Melakukan penugasan, pemantauan dan komunikasi status kemajuan (*progress*) layanan
 - 5.2.5. Jika diperlukan melakukan eskalasi suatu layanan sehingga jelas siapa yang harus dihubungi dan waktu pelaksanaan eskalasi
 - 5.2.6. Melakukan penutupan suatu layanan

6. Prosedur

Prosedur untuk penanganan permintaan layanan (*request fulfillment*) yang disampaikan pengguna melalui *service desk* adalah sebagaimana diagram berikut:

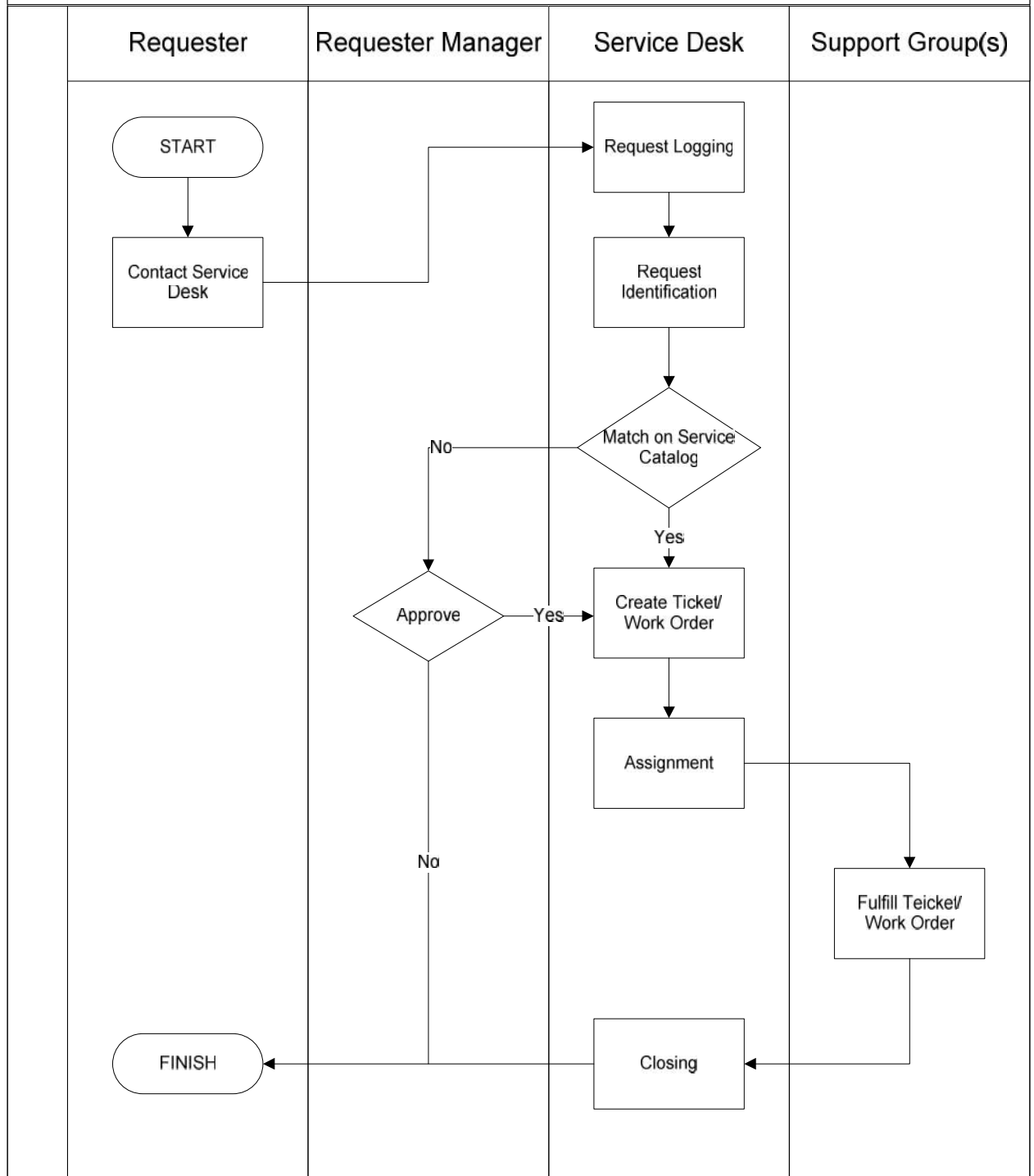



**KEMENTERIAN AGAMA RI
 UIN SYARIF HIDAYATULLAH
 Jl. Ir. H. Juanda No 95
 Ciputat 15412 Indonesia**

| | |
|--------------|--------------------------|
| No. Dok. | Un.01-PUSTIPANDA-SOP-001 |
| Tgl. Efektif | 10 / 1 / 2015 |
| No. Revisi | 001 |
| Hlm. | 4 5 |

SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT

Request Fulfillment



| | | | |
|---|---|--------------|--------------------------|
|  | KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia | No. Dok. | Un.01-PUSTIPANDA-SOP-001 |
| | | Tgl. Efektif | 10 / 1 / 2015 |
| | | No. Revisi | 001 |
| | | Hlm. | 5 5 |
| SOP PENGELOLAAN LAYANAN IT | | | |

7. Pelanggaran dan sanksi

Pelanggaran terhadap kebijakan ini akan dilaporkan pada Internal Audit yang kemudian berkoordinasi dengan Pimpinan Unit terkait untuk menindaklanjuti dan melakukan pembinaan sesuai aturan yang berlaku.

8. Riwayat Perubahan

Versi 01 - Tanggal 10 Januari 2015

9. Referensi

ITIL V3 Framework