

# Perancangan Service Level Agreement Layanan Teknologi Informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 2011: Studi Kasus Kementerian Luar Negeri = Service Level Agreement Design for Information Technology Services based on ITIL V3 2011 Framework: A Case Study Ministry of Foreign Affairs

Arie Widia Apriliani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20468378&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Permenlu Nomor 04 tahun 2016 tentang Kebijakan Tata Kelola Informasi dan Komunikasi Kementerian Luar Negeri dan Perwakilan Republik Indonesia menyatakan bahwa Permenlu tersebut sebagai landasan hukum dan pedoman bagi Kementerian dan Perwakilan dalam penyusunan, penetapan petunjuk pelaksanaan dan prosedur TIK. Pustik KP merupakan satuan kerja yang bertanggung jawab dengan layanan teknologi informasi di Kementerian Luar Negeri. Berdasarkan laporan kinerja Pustik KP, salah satu kendala yang dihadapi dalam pencapaian indikator kinerja utama Indeks PeGI adalah belum lengkapnya instrument kebijakan tata kelola yang mengatur aspek pengelolaan governance dan aspek penatalaksanaan manajemen teknologi informasi dan komunikasi di Kemenlu. Salah satu instrument kebijakan yang belum tersedia pada domain tata kelola adalah dokumen Service Level Agreement SLA layanan TI. Perancangan SLA pada penelitian ini mengacu pada kerangka kerja ITIL v3 2011.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan kategori studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan FGD terhadap pejabat dan pengelola layanan TI di Pustik KP sebagai penyedia layanan di Kemenlu, serta perwakilan pengguna layanan TI. Untuk proses negosiasi dari sisi pengguna, dilakukan wawancara dengan perwakilan dari setiap satuan kerja di Kemenlu yang terdiri dari 14 responden. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan dengan observasi dan studi dokumen. Hasil kesepatan pada dokumen SLA, di validasi ulang kepada penyedia layanan, pengguna layanan dan pakar untuk mendapatkan dokumen perjanjian tingkat layanan untuk layanan teknologi informasi. Dari penelitian ini, diperoleh SLA layanan TI yang dapat membantu pencapaian indikator kinerja utama Pustik KP dan berpengaruh pada pencapaian rencana strategi Kemenlu.

<hr><i>Ministry of Foreign Affairs Regulation Number. 04 of 2016 on the Information and Communication Governance Policy of the Ministry of Foreign Affairs and the Representative of the Republic of Indonesia declares that the regulations is a legal basis and guideline for Ministries and Representatives in the preparation, stipulation of implementation guidelines and ICT procedures. Pustik KP is a responsible work unit with information technology services in the Ministry of Foreign Affairs. Based on the performance report of Pustik KP, one of the obstacles faced in achieving the key performance indicators of the PeGI Index is the incomplete governance policy instrument governing governance and management aspects of information and communication technology in the Ministry of Foreign Affairs. One of the policy instruments not yet available on the governance domain is the Service Level Agreement SLA document of the IT service. The design of SLA in this research refers to the framework of ITIL v3 2011.

This research is a qualitative research with case study category. Data collection is done through interviews and FGDs to officials and managers of IT services in Pustik KP as service providers in Kemenlu, as well as IT service user representatives. For user side negotiation process, interviews with representatives of each

work unit in Kemenlu consist of 14 respondents. In addition, data collection is also done by observation and document studies. The results of accuracy on SLA documents, re validated to service providers, service users and experts to obtain service level agreement documents for information technology services. From this research, obtained SLA IT service that can help the achievement of KP Pustik main performance indicator and influence on achievement of strategic plan of Kemenlu.</i>