

## Formulasi service level agreement dalam menyelenggarakan TI: sebuah studi kasus instansi pemerintah

Gimson, Ahmed, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=124995&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Hubungan antara instansi pemerintah dan penyedia layanan umumnya menggunakan kontrak perjanjian sebagai dasar kerjasama. Sementara penyelenggaraan layanan TI tidak cukup mengandalkan kontrak, tetapi kesepakatan tingkat layanan (SLA). Padahal keberadaan SLA saja tidak menjamin hubungan yang saling menguntungkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Karena SLA harus dikelola dengan baik melalui serangkaian proses yang berkesinambungan. Instansi pemerintah sebagai pengguna tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang SLA dan pengelolannya. Sehingga pengelolaan SLA hanya berjalan sepihak pada penyedia layanan. Akibatnya terjadi ketimpangan karena kepentingan pemerintah tidak mendapat prioritas. Oleh karenanya perlu ditelaah mekanisme dan prosedur yang terkait pengembangan dan manajemen SLA. Dalam pengembangan SLA misalnya memperhatikan penerjemahan kebutuhan pengguna, pengukuran fungsi dan proses, pembuatan dokumen dan kontrak, serta evaluasi peningkatan layanan. Sedangkan dalam manajemen SLA perlu memperhatikan bagaimana proses dan pengawasan terhadap SLA dapat dilakukan. Proyek akhir ini mengembangkan kerangka pengelolaan SLA agar dapat membantu terlaksana di lapangan. Perubahan tidak dilakukan terhadap proses pengembangan dan manajemen SLA. Tetapi justru membuat kerangka lebih tinggi yang melingkupi proses tersebut.

<hr>

Most Indonesian government offices interact with its IT suppliers using typical goods and services contract schema. The office sees IT services just like another ordinary service and would need no maintenance and management. IT service management would need more than contract to maintain technical aspects. Service Level Agreement (SLA) suits this condition. But IT service management goes beyond SLA existence. The office must learn, cope, and embrace SLA management to ensure mutual relationship with supplier. Otherwise the classic dilemma of single side management can occurs and cause problematic user requirement priority. The culture and classic dilemma of bureaucratic organization must be addressed. This paper examines mechanism and procedures which relates to SLA development and management. SLA development should aware of proper user requirement analysis, informal measurement, documentation and contracting, and service improvement evaluation. While SLA management concerns on monitoring and reporing toward service delivery. The Final Project discusses the implementation of SLA development and management from ITIL methodology. The methodology itself need no signification change. It needs a higher framework that secures the implementation instead.