

# Perancangan service level agreement layanan teknologi informasi berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 2011: studi kasus Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika Kementerian Komunikasi dan Informatika = Design of service level agreement for information technology services based on ITIL V3 2011: a case study of Directorate General of ICT Resources and Standardization Ministry of Communications and Informatics

Muh. Arief Nugroho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20493087&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pedoman Sekretaris Jenderal Kementerian Kominfo tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Kementerian Komunikasi dan Informatika yang diperkuat oleh Nota Dinas Sekretaris Jenderal menyebutkan agar satuan organisasi fungsi TI Satuan Organisasi Fungsi TI mewujudkan transparansi atas kualitas setiap layanan TI dengan membuat kesepakatan secara formal dan mendefinisikannya dalam katalog layanan untuk menyepakati tingkat layanan secara selektif yang dapat diberikan dan diterima, namun dari wawancara diketahui bahwa layanan TI untuk kalangan internal di Ditjen SDPPI, saat ini belum memiliki kesepakatan kualitas layanan TI (Service Level Agreement).

Penelitian ini berusaha untuk melakukan kategorisasi dan prioritas layanan TI yang akan dibuatkan SLA, sehingga akhirnya terpilih layanan internet, email, dan web. Dalam menyusun rancangan Service Level Agreement akan digunakan kerangka kerja ITIL V3 2011 yang telah terbukti memiliki keunggulan dan manfaat dalam penerapannya. Metode olah data yang digunakan adalah metode Delphi dengan mengumpulkan dan menilai masukan melalui kuisisioner. Untuk menghitung tingkat konsensus digunakan Quartile Deviation (QD), sedangkan untuk menghitung tingkat kepentingan digunakan nilai median.

*Guidelines on Information Technology Governance from The Secretary General of The Ministry of Communication and Informatics which is supported by the Secretary General Note stated that IT function organization units in the IT Function Organization realize the quality of each IT service by making Service Level Agreements, but from the results of interview there is Service Level Agreement for IT services at internal of the Directorate General of SDPPI.*

*This research attempts to categorize and prioritize IT services that will be made SLA, so that finally internet, email and web services are chosen. This research used ITIL V3 2011 as framework to design the Service Level Agreement. The usage of ITIL V3 2011 has been proven to have advantages and benefits in its application. The method of using the data used is the Delphi method by collecting and evaluating inputs through questionnaires. To calculate the level of consensus, a quartile deviation (QD) is used, while the median value is used to calculate the level of importance.*