E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3332-3345
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Analisis *Service Level Management* Layanan TI Menggunakan Framework ITIL V4

Ida Wayan Reddya Baswara[1], I Made Ardwi Pradnyana[2], I Gusti Lanang Agung Raditya Putra[3]

[1,2,3] Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pendidikan Ganesha
e-mail: reddya@undiksha.ac.id

Abstrak

Layanan TI yang dikelola Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK Universitas X) memegang peranan penting dalam menjamin kelancaran aktivitas akademik maupun administratif di lingkungan Universitas X. Meskipun demikian, operasional layanan TI ini memiliki kendala yang dihadapi, yakni tidak optimalnya implementasi *Service Level Management* (SLM). Meskipun memiliki *Service Level Agreement* (SLA) sejak tahun 2019, tetapi SLA tersebut belum dikelola dengan baik dan belum disosialisasikan secara luas kepada sivitas akademika. Hal ini berdampak pada ketidakjelasan standar layanan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik *Service Level Management* (SLM) pada layanan TI yang dikelola oleh UPA TIK Universitas X dan memberikan rekomendasi perbaikannya menggunakan kerangka kerja ITIL V4. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara mendalam, dan tinjauan literatur. Hasil analisis menggunakan *Service Value Chain* dan *Four Dimensions Model* menunjukkan adanya kesenjangan operasional, terutama pada ketiadaan mekanisme evaluasi berkala dan prosedur eskalasi yang jelas. Sebagai solusi, penelitian ini merekomendasikan perancangan Matriks Tanggung Jawab (RACI), prosedur pengelolaan SLA yang berkesinambungan, serta standardisasi draf dokumen layanan yang mencakup *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA), *Operational Level Agreement* (OLA), dan *Underpinning Contract* (UC). Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, kualitas layanan, serta keselarasan antara layanan TI dengan ekspektasi pengguna di lingkungan Universitas X.

Kata Kunci: Layanan TI, ITIL V4, *Service Level Management, Information Technology Service Management.*

Abstract

Information Technology (IT) services managed by the Academic Support Unit for Information and Communication Technology (UPA TIK Universitas X) play an important role in ensuring the smooth operation of academic and administrative activities within the Universitas X environment. Nevertheless, the operation of these IT services faced challenges, namely the

suboptimal implementation of Service Level Management (SLM). Although a Service Level Agreement (SLA) had been established since 2019, it was not properly managed and had not been widely socialized to the academic community. This resulted in unclear service standards and potentially reduced user satisfaction. This study aimed to analyze Service Level Management (SLM) practices in IT services managed by UPA TIK Universitas X and provide improvement recommendations using the ITIL V4 framework. The method used was descriptive qualitative through observation, in-depth interviews, and literature review. The analysis results using the Service Value Chain and Four Dimensions Model show operational gaps, particularly the absence of periodic evaluation mechanisms and clear escalation procedures. As a solution, this study recommends designing a Responsibility Assignment Matrix (RACI), continuous SLA management procedures, and standardizing service document drafts covering Service Level Requirement (SLR), Service Level Agreement (SLA), Operational Level Agreement (OLA), and Underpinning Contract (UC). The implementation of these recommendations is expected to improve transparency, service quality, and alignment between IT services and user expectations within the Universitas X environment.

Keywords : *IT Services, ITIL V4, Service Level Management, Information Technology Service Management.*

LATAR BELAKANG

Layanan atau service adalah sebuah fasilitas yang memungkinkan terciptanya nilai bersama dengan cara membantu pelanggan mencapai hasil yang diinginkan tanpa mengharuskan pelanggan menanggung atau mengelola risiko dari proses tersebut (Addy, 2007). Dalam konteks era digital saat ini, peranan teknologi informasi tidak lagi sekadar sebagai alat pendukung operasional, melainkan sebagai tulang punggung strategis yang menentukan keberlangsungan dan efisiensi suatu organisasi (Putro dkk., 2024). Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk mendukung dalam menyelesaikan masalah serta meningkatkan efektivitas pekerjaan dengan menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Rianto & Dozan, 2020). Untuk merealisasikan nilai (value) tersebut, pengelolaan layanan TI perlu didukung oleh sebuah pendekatan sistematis yang komprehensif, yaitu *Information Technology Service Management* (ITSM).

ITSM merupakan pendekatan yang memanfaatkan praktik-praktik, proses, serta standar terbaik untuk merancang, menerapkan, mengelola, dan meningkatkan layanan TI agar senantiasa selaras dengan kebutuhan bisnis dan ekspektasi pelanggan (Emanuel, 2023; Krismayanti & Sutabri, 2023; Rizki & Kunang, 2019; Zambrano Peñaherrera, 2020) . Fokus utama dari ITSM adalah penyediaan layanan TI yang efektif dan efisien (Yuda dkk., 2024). Dalam pendekatan manajemen ini, seluruh proses difokuskan untuk menjaga kualitas layanan sesuai dengan kesepakatan awal dengan pengguna. Proses tersebut mencakup inisiasi, desain, organisasi, pengendalian, pengadaan, dukungan, hingga peningkatan layanan TI secara berkelanjutan (Nisa & Yulhendri, 2024).

ITIL V4 adalah pembaruan terkini dari kerangka kerja ini, yang sangat berfokus pada penciptaan nilai bagi pelanggan (*co-creation of value*), peningkatan pengalaman pelanggan,

transformasi digital, dan manajemen rantai nilai (*value stream*) (Salim & Sutabri, 2023). Berbeda dengan versi ITIL sebelumnya yang sangat kaku pada proses, ITIL V4 jauh lebih fleksibel dan berorientasi pada elemen-elemen fundamental yang diperlukan untuk menghasilkan nilai secara holistik, melalui *Service Value System* (SVS) dan *Four Dimensions* Model (Agutter, 2020; Herlinudinkhaji & Kurnia R, 2023). Menurut panduan ITIL V4, SLM merupakan praktik manajemen layanan yang berfokus pada penetapan target berbasis bisnis untuk utilitas layanan, jaminan (*warranty*), dan pengalaman pengguna (Isaychenko & Jouravlev, 2019). SLM bertanggung jawab memastikan bahwa semua operasi dan kinerja layanan diukur, dievaluasi, dan dikelola secara konsisten terhadap target tersebut melalui sebuah dokumen resmi yang disebut *Service Level Agreement* (SLA). SLA bukan sekadar kontrak kewajiban, melainkan kesepakatan terdokumentasi yang memperjelas ruang lingkup, waktu penyelesaian, ketersediaan, serta tanggung jawab masing-masing pihak demi meminimalisir perselisihan (Safrina dkk., 2023; Septiyanti dkk., 2021).

Pengelolaan infrastruktur dan layanan TI di lingkungan Universitas X dikelola oleh Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK Universitas X). Dalam struktur pelayanannya, UPA TIK Universitas X memiliki Divisi Helpdesk yang bertindak sebagai garda terdepan (*Single Point of Contact*) dalam menerima, mencatat, dan menangani keluhan, gangguan insiden, serta permintaan layanan dari seluruh pengguna yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan staf pegawai (Budi dkk., 2022; Fajriah & Meiyanti, 2025; Nugroho & Fianty, 2023). Sebagai unit pelaksana teknis, UPA TIK Universitas X memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa penyampaian layanan TI memenuhi standar dan ekspektasi melalui penerapan SLA.

Berdasarkan observasi lapangan dan hasil wawancara awal dengan anggota Divisi Helpdesk, UPA TIK Universitas X sebenarnya telah memiliki dokumen SLA yang disusun pertama kali pada tahun 2019. Akan tetapi, dalam praktiknya ditemukan sejumlah persoalan mendasar yang menghambat optimalisasi layanan. Pertama, SLA tersebut tidak dikelola dan diperbarui dengan baik, sehingga tidak lagi relevan dengan perkembangan infrastruktur saat ini. Kedua, dalam mendukung operasional pelaporan kendala TI, UPA TIK Universitas X menyediakan aplikasi sistem layanan pengaduan dan ticketing terpusat bernama Missu. Sistem Missu ini berfungsi sebagai portal bagi sivitas akademika untuk melaporkan keluhan, kendala teknis, maupun permintaan layanan TI secara daring agar dapat dipantau dan ditindaklanjuti oleh tim Helpdesk. Namun, dokumen SLA tersebut belum pernah disosialisasikan secara resmi maupun dipublikasikan pada media yang mudah diakses oleh pengguna (seperti website resmi atau portal sistem tiket Missu). Ketiga, proses penyusunannya dahulu murni dilakukan secara sepihak oleh internal UPA TIK Universitas X tanpa melibatkan umpan balik dari pengguna layanan, sehingga standar yang ditetapkan belum sepenuhnya mencerminkan kebutuhan nyata civitas akademika.

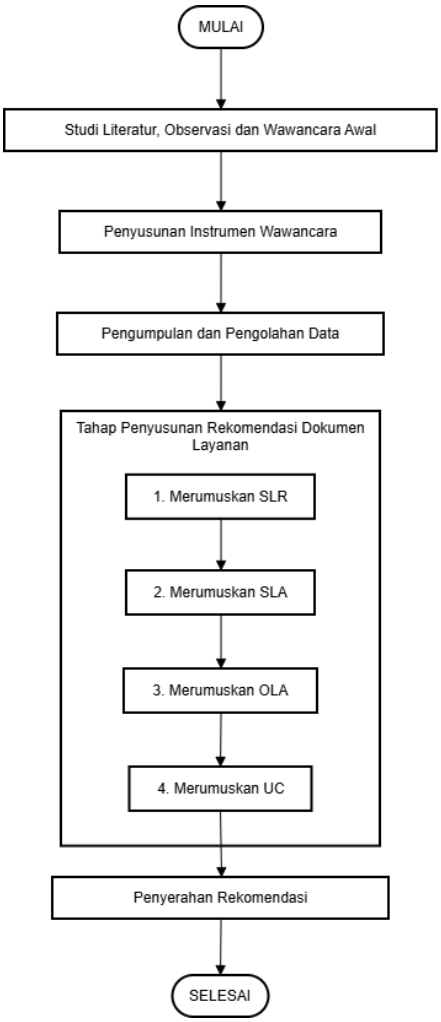
Dampak dari tidak berjalannya SLM ini menyebabkan pengguna tidak memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak standar layanan, waktu tunggu maksimal, maupun prosedur eskalasi jika masalah tidak kunjung selesai. Di sisi internal, tim teknis UPA TIK Universitas X juga berpotensi mengalami kebingungan dalam memprioritaskan penanganan masalah, yang pada akhirnya dapat menyebabkan penumpukan tiket dan penurunan

kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis menyeluruh dan perancangan ulang dokumen serta tata kelola SLA berbasis kerangka kerja modern.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap penerapan *Service Level Management* pada layanan Helpdesk di UPA TIK Universitas X dengan menggunakan framework ITIL V4. Menggunakan kerangka kerja pada ITIL V4 didasari pada kemampuannya mengelola layanan TI yang terkoordinasi dan terintegrasi secara fleksibel. Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah rekomendasi perbaikan berupa usulan tata kelola, matriks penugasan, dan draf terstandarisasi yang mencakup *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA), *Operational Level Agreement* (OLA) untuk koordinasi internal, dan *Underpinning Contract* (UC) untuk tata kelola vendor.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena praktik pengelolaan tingkat layanan yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2013). Metode ini dipilih karena lebih berfokus pada pemahaman makna, persepsi, dan alur proses ketimbang sekadar pengumpulan data numerik, sehingga sangat cocok untuk mengevaluasi manajemen layanan TI di UPA TIK Universitas X. Adapun alur tahapan penelitian tersebut ditujukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Pengumpulan Data Awal

Pada tahap awal ini dilakukan studi literatur, observasi, dan wawancara. Studi literatur dilakukan untuk mengkaji landasan teori terkait Layanan TI, *IT Service Management* (ITSM), ITIL V4, dan *Service Level Management* (SLM). Selanjutnya, peninjauan langsung melalui observasi pada layanan TI di UPA TIK Universitas X untuk menemukan sejumlah kelemahan operasional, seperti deskripsi layanan yang kurang spesifik, ketiadaan prosedur eskalasi kontak, serta belum adanya standarisasi layanan. Guna melengkapi data tersebut, wawancara dilakukan dengan perwakilan divisi Helpdesk untuk mengevaluasi implementasi panduan SLA yang sudah ada, mengidentifikasi tantangan operasional, serta menganalisis kesenjangan antara target dan realisasi layanan yang diberikan.

Menyusun Instrumen Wawancara

Penyusunan instrumen wawancara dilakukan berdasarkan komponen *Service Level Management* dalam *framework* ITIL V4. Instrumen ini berfokus pada aspek pengelolaan tingkat layanan untuk memahami bagaimana UPA TIK Universitas X mendefinisikan, mengelola dan memantau layanan TI mereka. Pertanyaan – pertanyaan disusun mencakup proses penetapan *Service Level Management* (SLA), kesesuaian target SLA dan realisasi layanan yang diberikan.

Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap kondisi operasional layanan dan wawancara terstruktur dengan divisi Helpdesk guna mendalami pengalaman serta penerapan SLA saat ini. Data yang terkumpul kemudian diproses melalui tahap pengkodean dan kategorisasi untuk diinterpretasikan menjadi gambaran nyata pengelolaan layanan. Selanjutnya, dilakukan analisis *benchmarking* guna membandingkan praktik *Service Level Managemen*t instansi dengan kerangka kerja ITIL V4 dan praktik terbaik SLA berstandar ISO 20000-1 dari institusi pendidikan tinggi lain. Evaluasi kesenjangan (gap analysis) dari proses pembandingan tersebut kemudian dijadikan landasan utama dalam menyusun rekomendasi standarisasi dokumen layanan secara komprehensif, yang mencakup perumusan *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA), *Operational Level Agreement* (OLA), serta *Underpinning Contract* (UC).

Penyusunan Rekomendasi Dokumen Layanan

Tahap perumusan dokumen layanan merupakan penyusunan rekomendasi tata kelola yang diimplementasikan secara berkesinambungan melalui empat tahapan utama. Proses ini diawali dengan penyusunan *Service Level Requirement* (SLR) guna memetakan standar kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Selanjutnya, dirumuskan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai dokumen kesepakatan resmi yang merinci pedoman layanan, prosedur eskalasi, prioritas penanganan, hingga mekanisme evaluasi. Guna menjamin ketercapaian target SLA tersebut, perumusan dilanjutkan dengan menyusun *Operational Level Agreement* (OLA) untuk menstandarisasi kinerja dan koordinasi internal antar divisi teknis, serta *Underpinning Contract* (UC) yang mengikat kewajiban performa dari pihak ketiga atau vendor, sehingga kecepatan dan keandalan penyelesaian layanan dapat terwujud secara optimal.

Penyerahan Rekomendasi

Pada tahap akhir ini, draf dokumen *Service Level Management* yang mencakup *Service Level Requirement* (SLR), *Service Level Agreement* (SLA), *Operational Level Agreement* (OLA), dan *Underpinning Contract* (UC), beserta usulan Matriks RACI dan prosedur operasional yang telah selesai disusun, diserahkan kepada pimpinan serta pihak terkait di UPA TIK Universitas X. Penyerahan rekomendasi ini bertujuan untuk memberikan acuan perbaikan tata kelola layanan TI yang terstandardisasi agar dapat dipertimbangkan dan diimplementasikan oleh UPA TIK Universitas X sesuai dengan kebutuhan operasional instansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Identifikasi dan Analisis GAP

Berdasarkan hasil pemetaan terhadap kondisi operasional layanan saat ini, keluhan TI yang paling sering dilaporkan meliputi kendala akses Sistem Informasi Akademik (SIAK), e-

Learning, autentikasi *Single Sign-On* (SSO), dan gangguan konektivitas Wi-Fi. Meskipun UPA TIK Universitas X sebenarnya telah memiliki dokumen SLA sejak tahun 2019 sebagai acuan dasar penanganan layanan TI, yang mengklasifikasikan prioritas penanganan insiden ke dalam tingkat Kritis, Urgent, High, Medium, dan Normal. Namun, pengelolaan manajemen siklus hidup dokumen tersebut tidak dikelola dengan optimal. Tidak ada proses peninjauan (*review*) secara berkala, minimnya sosialisasi, belum dimanfaatkannya sistem tiket Missu secara optimal untuk mengukur kesesuaian waktu resolusi Helpdesk dengan target layanan, serta tidak terdokumentasinya prosedur eskalasi masalah teknis ke divisi lanjutan.

Analisis GAP dilakukan dengan membandingkan kondisi saat ini dengan praktik terbaik ITIL V4. Kesenjangan yang ditemukan dipetakan sesuai komponen *Service Value Chain* (SVC) dan *Four Dimensions* Model dari ITIL V4. Pada *Service Value Chain*, aktivitas Engage (keterlibatan) ditemukan sangat lemah. UPA TIK Universitas X tidak melibatkan perwakilan mahasiswa atau dosen saat menyusun target waktu SLA, padahal prinsip ITIL *Focus on Value* mewajibkan penyedia memahami perspektif pengguna (Axelos, 2019). Pada aktivitas Improve, tidak terdapat mekanisme tinjauan layanan (SLA) secara formal. Pembaruan dokumen tidak pernah dilakukan lagi sejak diterbitkan.

Tabel 1 Analisis Berdasarkan *Four Dimension* Model ITIL V4

Dimensi	Kondisi Saat ini di UPA TIK Universitas X
Organizations & People	Anggota Helpdesk berfokus penuh pada pemecahan insiden operasional, namun tidak ada peran spesifik (SLA Manager) yang ditugaskan secara akuntabel untuk mengurus siklus evaluasi, pelaporan, dan pembaruan dokumen.
Information & Technology	Terdapat teknologi untuk mencatat pengaduan (sistem Missu), namun pemantauan metrik secara otomatis terhadap target SLA belum diimplementasikan. Dokumen SLA juga belum dipublikasikan di platform media online kepada pengguna agar mudah diakses.
Partners & Suppliers	Koordinasi internal antar divisi belum diikat oleh OLA, sehingga sering terjadi tabrakan waktu. Kontrak dengan pihak ketiga (ISP) belum dioptimalkan melalui pengukuran UC dari pihak Helpdesk.
Value Streams & Processes	Proses yang ada hanya berfokus pada *Incident Management*, sementara proses untuk tingkat layanan SLM mulai dari perancangan, negosiasi, monitoring, hingga review tidak memiliki standar operasional baku (SOP).

Penyusunan Rekomendasi Dokumen Layanan dan SOP

Sebagai upaya penyelesaian atas berbagai kendala operasional tersebut, penelitian ini merekomendasikan pembaruan tata kelola layanan berlandaskan prinsip panduan ITIL V4, khususnya Focus on Value dan Start Where You Are (Agutter, 2020). Rekomendasi ini berfokus pada pembentukan praktik *Service Level Management* (SLM) yang komprehensif, diawali dengan standarisasi dokumen kesepakatan layanan. Proses ini mencakup identifikasi *Service Level Requirement* (SLR), perumusan *Service Level Agreement* (SLA) beserta metrik

waktu resolusinya, hingga penyelarasan operasional internal dan eksternal melalui *Operational Level Agreement* (OLA) dan *Underpinning Contract* (UC). Namun, agar seluruh dokumen kesepakatan tersebut dapat diimplementasikan secara optimal, diperlukan kejelasan struktur pelaksana layanan. Oleh karena itu, penelitian ini juga melengkapinya dengan pemetaan peran dan tanggung jawab melalui matriks RACI (*Responsible, Accountable, Consulted, Informed*). Pemetaan ini mendefinisikan batas kewenangan setiap pihak secara spesifik: staf Helpdesk sebagai pelaksana teknis utama (*Responsible*), pimpinan unit selaku penanggung jawab akhir (*Accountable*), divisi teknis lanjutan untuk keperluan eskalasi (*Consulted*), serta pengguna layanan yang berhak menerima pembaruan informasi tiket (*Informed*). Integrasi antara standarisasi dokumen SLM dan matriks RACI ini diproyeksikan mampu mengeliminasi ambiguitas operasional, mempercepat alur resolusi insiden, sekaligus memperkuat akuntabilitas kinerja layanan TI secara menyeluruh.

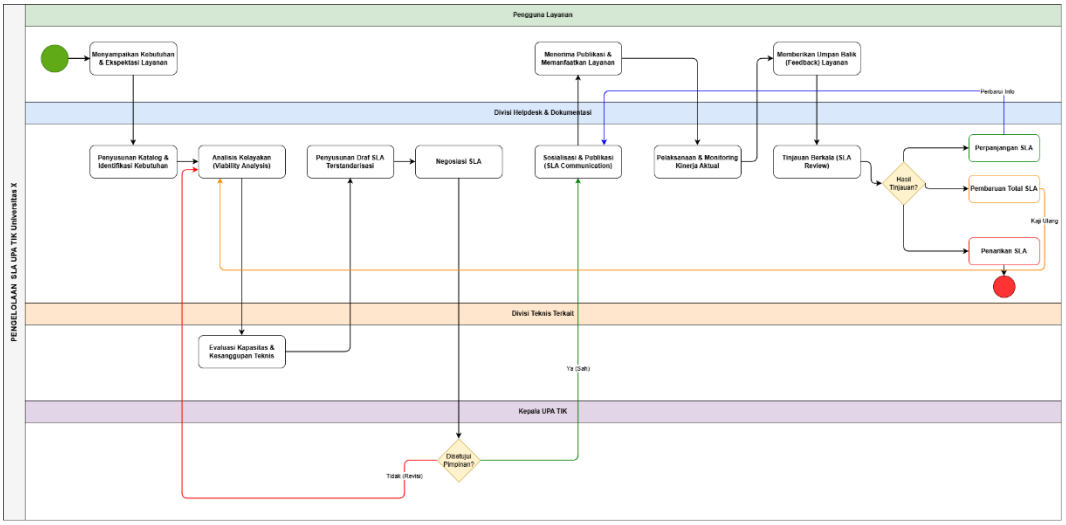
Untuk membenahi dimensi Organizations and People, diusulkan Matriks RACI yang membagi wewenang secara jelas agar tidak ada difusi tanggung jawab. Peran dibagi kepada Kepala UPA TIK Universitas X, Kepala Divisi Helpdesk, Staf Helpdesk, Divisi Teknis Terkait, dan Perwakilan Pengguna yang terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2 Pemetaan Peran dan Tanggung Jawab

Aktivitas	Kepala UPA TIK Universitas X	Ka.Div. Helpdesk	Staf Helpdesk	Divisi Teknis Terkait	Pengguna
Menyusun Draf Katalog Layanan & SLA	I	A	R	C	I
Melakukan Negosiasi & Persetujuan SLA	A	R	I	I	I
Mempublikasikan Dokumen SLA Final	I	A	R	I	I
Melaksanakan Layanan Harian Sesuai SLA	I	A	R	C	I
Memantau dan Mencatat Kinerja Layanan	I	A	R	I	I
Menyusun Laporan Kinerja Layanan	I	A	R	I	I
Mengadakan Rapat Tinjauan Layanan	A	R	C	C	I
Menyusun dan Menindaklanjuti Rencana Perbaikan	A	R	C	I	I

Pada Gambar 2 berikut ini merupakan diagram BPMN usulan rekomendasi SOP terkait alur pengelolaan SLA di UPA TIK Universitas X. Berdasarkan dimensi Value Streams ITIL V4,

dirancang sebuah alur proses bisnis untuk mengelola SLA. Proses ini dibagi ke dalam empat fase: (1) Inisiasi dan Perancangan, di mana Helpdesk menampung ekspektasi pengguna melalui survei atau formulir untuk menyusun draf awal, (2) Analisis Validasi Teknis, Helpdesk berkoordinasi dengan Divisi Infrastruktur/Sistem untuk mengevaluasi kelayakan perangkat keras dan beban kerja agar janji SLA realistis, (3) Persetujuan dan Publikasi, pengesahan dokumen oleh Kepala UPA TIK Universitas X dan sosialisasi besar-besaran melalui website dan Missu, (4) Monitoring dan Perbaikan, pengawasan indikator tiket per hari dan pelaksanaan rapat SLA review minimal setiap 6 bulan sekali untuk memastikan komitmen perbaikan berkelanjutan.



Gambar 2. Alur Pengelolaan SLA UPA TIK Universitas X

Rekomendasi dokumen *Service Level Management* (SLM) dimulai dari pembuatan *Service Level Requirement* (SLR) digunakan sebagai landasan awal untuk mendokumentasikan seluruh kebutuhan layanan yang diharapkan oleh pengguna sebelum kesepakatan SLA dibentuk.

Tabel 3 SLR

Komponen / Atribut	Keterangan
Nama Layanan TI	Nama dari layanan yang disediakan
Deskripsi Layanan	Uraian deskripsi fungsional dari layanan
Layanan Baru/Diubah	Penjelasan apakah termasuk layanan baru atau ada pembaharuan
Penanganan Gangguan Layanan	Ekspetasi penanganan apabila terjadi gangguan
Waktu Operasional	Waktu operasional layanan
Lama Waktu Down untuk Pemeliharaan	Waktu maksimal dalam maintenance

Waktu Uptime Layanan	Persetanse uptime yang diharapkan user
Waktu Respon Layanan	Target waktu helpdesk merespon laporan
Waktu Resolusi Layanan	Target waktu perbaikan hingga layanan normal kembali

Tabel 3 diatas mepresentasikan struktur dokumen dari *Service Level Requirement* (SLR) yang berfungsi sebagai intrumen dalam fase awal pengelolaan layanan. Melalui SLR, tim TI (penyedia) dapat menangkap secara mendetail ekspetasi dan kebutuhan spesifik dari pengguna sebelum membuat kesepakatan akhir. Komponen didalamnya berisi seperti target ketersediaan (*uptime*) dan batas toleransi kegagalan layanan, sangat penting diidentifikasi agar UPA TIK Universitas X dapat mengukur kesanggupan atau kapasitas infrastruktur yang dimiliki secara realistis.

Tabel 4 SLA

Prioritas	WaktuTanggap (Respons)	Waktu Resolusi	Contoh Kasus / Ruang Lingkup
Kritis	1 Jam	5 Jam Kerja	Internet kampus down, Server data center mati, Serangan ransomware/virus.
Urgent	2 Jam	6 Jam Kerja	SIAK E-Ganesha error, E-Learning tidak bisa diakses, SSO bermasalah.
High	6 Jam	1 Hari Kerja	Permintaan khusus layanan untuk level pimpinan (Rektorat, Dekanat).
Medium	2 Hari Kerja	3 Hari Kerja	Pembuatan/reset akun email resmi baru, pengajuan akun SIAK untuk staf baru.
Normal	2 Hari Kerja	5 Hari Kerja	Instalasi jaringan LAN baru di fakultas, pemeliharaan fisik rutin infrastruktur.

Setelah kebutuhan diidentifikasi melalui SLR, target penyelesaian masalah secara formal diikat dalam bentuk matriks *Service Level Agreement* (SLA) seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4. Tabel ini mengklasifikasikan insiden berdasarkan tingkat urgensi dan dampaknya (mulai dari Kritis hingga Normal). Sebagai contoh, jika terjadi insiden berstatus Kritis (seperti server utama mati), tim Helpdesk wajib memberikan respon awal maksimal dalam waktu 1 jam dan menyelesaikannya dalam waktu 5 jam kerja. Kategorisasi ini sangat krusial untuk mencegah penumpukan tiket yang tidak teratur, memudahkan tim helpdesk dalam menentukan prioritas penanganan, dan memberikan kepastian waktu pelayanan bagi pengguna.

Untuk menjamin tercapainya target waktu pada SLA (Tabel 4), dibutuhkan instrumen internal berupa *Operational Level Agreement* (OLA). Tabel 5 merincikan komponen utama OLA, yang fungsinya adalah mengikat proses koordinasi antar divisi internal di UPA TIK Universitas X (misal: antara Divisi Helpdesk dengan Divisi Infrastruktur). OLA menetapkan standar penyelesaian waktu internal yang jauh lebih ketat dibandingkan SLA publik. Hal ini bertindak sebagai langkah pengamanan preventif agar proses eskalasi dan serah terima

(hand-over) insiden antar tim dapat berjalan mulus tanpa terjadi saling lempar tanggung jawab yang menyebabkan pengguna menunggu terlalu lama.

Tabel 5 OLA

Komponen / Atribut	Keterangan
Deskripsi Perjanjian	Kesepakatan teknis dukungan antara divisi A dan divisi B di internal
Tanggung Jawab	Mendefinisikan peran masing-masing divisi dalam penyelesaian insiden
Dampak Bisnis	Penjelasan mengenai kerugian operasional jika koordinasi antar divisi jika gagal
Target Tingkat Layanan TI	Standart waktu yang lebih ketat dari SLA
Keamanan dan Keberlanjutan Layanan	Standart keamanan data saat melakukan hand-over tugas antar divisi
Pelaporan dan Peninjauan Layanan	Jadwal rapat evaluasi mingguan / bulanan antar divisi
Titik Kontak dan Eskalasi	Jalur komunikasi tim internal yang harus direspon seketika

Tabel 6 menunjukkan struktur *Underpinning Contract* (UC). UC merupakan perjanjian yang dirancang secara khusus untuk mengelola hubungan operasional dengan pihak ketiga atau vendor penyedia layanan (misalnya penyedia jasa internet/ISP atau penyedia cloud hosting). Kinerja vendor eksternal berdampak langsung pada terwujudnya SLA yang dijanjikan UPA TIK Universitas X. Oleh karena itu, UC ini dirancang untuk mengatur standar jaminan layanan (*Key Performance Indicator*) dari vendor, mekanisme pelaporan downtime, serta sanksi atau penalti (denda pemotongan biaya) apabila mereka melakukan pelanggaran kontrak kinerja.

Tabel 6 UC

Komponen / Atribut	Keterangan
Pihak yang Mengesahkan	Pihak yang mengesahkan pihak pertama dan pihak kedua vendor
Tempat dan Tanggal Pengesahan	Lokasi dan tanggal penandatanganan kontrak
Deskripsi Layanan	Penjelasan terkait layanan yang ditawarkan
Durasi UC	Rentang waktu layanan yang telah disepakati
Kontak PIC	Kontak yang dapat dihubungi
Informasi Dukungan Layanan	Mekanisme pemeliharaan rutin/maintenance
Informasi Harga	Rincian biaya terkait kontrak
Informasi Pelaporan dan Pengkajian Layanan	Kewajiban vendor mengirimkan laporan
Terms & Conditions (Hukum & Penalti)	Sanksi jika vendor melanggar target

Secara keseluruhan, hasil rekomendasi perbaikan pada praktik *Service Level Management* (SLM) di UPA TIK Universitas X memerlukan pendekatan yang holistik, tidak hanya sekadar pada dokumen. Integrasi antara Matriks RACI yang memperjelas struktur penugasan (dimensi *Organizations and People*), alur operasional pengelolaan SLA yang berkesinambungan (dimensi *Value Streams and Processes*), serta standarisasi dokumen (SLR, SLA, OLA, dan UC), secara kolektif menjawab kesenjangan (GAP) operasional yang selama ini terjadi. Dokumen-dokumen ini saling mengikat, SLR menangkap ekspektasi pengguna, SLA memberikan kepastian waktu tanggap dan resolusi kepada publik, OLA menjamin koordinasi antardivisi internal berjalan tepat waktu tanpa hambatan, dan UC menuntut komitmen performa dari vendor penyedia layanan. Dengan implementasi sistematis ini, UPA TIK Universitas X diharapkan mampu bertransformasi dari sekadar unit penanganan insiden yang reaktif, menjadi penyedia layanan TI proaktif yang berfokus pada penciptaan nilai (*co creation of value*) dan kepuasan layanan berkelanjutan bagi seluruh civitas akademika.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait Praktik *Service Level Management* pada layanan Helpdesk di UPA TIK Universitas X saat ini terbukti belum berjalan dengan optimal, ditandai dengan dokumen SLA yang tidak pernah disosialisasikan, perumusan yang tidak partisipatif terhadap pengguna, ketiadaan alur eskalasi penanganan, dan absennya budaya perbaikan berkelanjutan (*Continual Improvement*). Melalui analisis berbasis kerangka kerja ITIL V4, penelitian ini berhasil mengidentifikasi kesenjangan kritis pada dimensi operasional organisasi dan merekomendasikan solusi yang komprehensif. Usulan rekomendasi mencakup pembuatan Matriks RACI untuk menegaskan tanggung jawab, perancangan prosedur pengelolaan SLA dalam 4 fase baku, serta standarisasi dokumen pelengkap manajemen layanan yaitu SLR, SLA, OLA, dan UC yang memuat target indikator kinerja (KPI) secara terukur. Implementasi dari dokumen-dokumen ini diyakini tidak hanya akan meningkatkan transparansi dan kecepatan penanganan masalah, tetapi juga menumbuhkan rasa saling percaya antara civitas akademika dengan UPA TIK Universitas X sebagai penyedia layanan TI yang andal.

DAFTAR PUSTAKA

Addy, R. (2007). Effective IT Service Management: To ITIL And Beyond! Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Agutter, C. (2020). ITIL ® 4 Essentials Your Essential Guide For The ITIL 4 Foundation Exam And Beyond Second Edition (Second). IT Governance Publishing.

Axelos. (2019). ITIL ® Foundation ITIL 4 Edition (First). TSO (The Stationery Office). Https://Www.Axelos.Com

Budi, M. A. A., Putra, M. G. L., & Atrinawati, L. H. (2022). Improving Helpdesk Capability In Perum Peruri Through Service Catalog Management Based On ITIL V3. International Journal Of Cyber And IT Service Management, 2(2), 117–126. Https://Doi.Org/10.34306/Ijcitsm.V2i2.106

Emanuel, A. W. R. (2023). Analysis Of Information Technology Services Using The ITIL V.3 Framework. Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer), 12(2), 205–211. Https://Doi.Org/10.32736/Sisfokom.V12i2.1624

Fajriah, R., & Meiyanti, R. (2025). Implementasi Framework ITIL V4 Pada Perancangan Electronic IT Helpdesk Di Kelurahan Duri Kepa Jakarta Barat. Jurnal Satya Informatika, 10(1), 26–40. Https://Doi.Org/10.59134/Jsk.V10i1.681

Herlinudinkhaji, D., & Kurnia R, L. (2023). Tata Kelola Layanan Teknologi Informasi Dengan ITIL V4 Untuk Estimasi Layanan. Remik : Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(1), 452–457. Https://Doi.Org/10.33395/Remik.V7i1.12058

Isaychenko, D., & Jouravlev, R. (2019). Service Level Management ITIL®4 Practice Guide. AXELOS.Com

Krismayanti, D., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Administrasi Mahasiswa STIPER Sriwigama Menggunakan Framewok ITIL V3. Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology, 1(3), 190–195. Https://Doi.Org/10.31004/Ijmst.V1i3.149

Nisa, F. A., & Yulhendri. (2024). Analisis Layanan Kualitas Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL V4 Pada E-Ticketing Aplikasi Ferizy PT.ASDP Indonesia Ferry. Jurnal Multidisiplin Saintek, Volume 02,(3), 80–89.

Nugroho, A. F. J., & Fianty, M. I. (2023). Streamlining IT Help Desk And Incident Management: Harnessing The Power Of The ITIL Framework For Enhanced Efficiency In IT Services. Journal Of Information Systems And Informatics, 5(2), 683–695. Https://Doi.Org/10.51519/Journalisi.V5i2.496

Putro, S. S., Rochman, E. M. S., & Irhamni, F. (2024). Buku Ajar Pengantar Teknologi Informasi Dan Komputer (Efitra, Ed.; Nomor March). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Https://Www.Researchgate.Net/Publication/379898005

Rianto, B., & Dozan, W. (2020). Dasar - Dasar Pengantar Teknologi Informasi (Teguh Arie Sandy, Ed.; Vol. 1). CV. Multimedia Edukasi. Https://Repository.Unisi.Ac.Id/119/1/Dasar%20Dasar%20PTI.Pdf

Rizki, M., & Kunang, S. O. (2019). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan Sisfo Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Framework ITIL V3. Bina Darma Conference On Computer Science, 871–886. Https://Conference.Binadarma.Ac.Id/Index.Php/BDCCS/Article/View/639

Safrina, S. P., Santosa, I., & Nutrisha, W. A. (2023). Asesmen Dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management Dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : Riyanti Telkom University. 10(2), 1434–1443.

Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. JURNAL NUANSA INFORMATIKA, 17(1), 144–153. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.25134/Nuansa

Septiyanti, R., Antoni, D., Herdiansyah, M. I., & Cholil, W. (2021). Analisis Layanan Digital Kependudukan Untuk Masyarakat Miskin Di Kota Palembang Menggunakan Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL). JURNAL MEDIA

INFORMATIKA BUDIDARMA, 5(2), 590–599. Https://Doi.Org/10.30865/Mib.V5i2.2825

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Vol. 1). ALFABETA. Https://Digilib.Stekom.Ac.Id/Ebook/View/Metode-Penelitian-Kuantitatif-Kualitatif-DAN-RND

Yuda, A. G., Savra, D. T., Halim, F. R., Pratama, M. R., Tama, N. S., & Megawati. (2024). Audit Tata Kelola Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Kuliah Kerja Nyata Sistem Menggunakan Cobit 2019. Jurnal Testing Dan Implementasi Sistem Informasi, 2(1), 10–17. Https://Doi.Org/Https://Doi.Org/10.55583/Jtisi.V2i1.774

Zambrano Peñaherrera, A. O. (2020). IT Service Management Model Based On ITIL For The Information Technology And Communications Unit Of The Universidad De Las Fuerzas Armadas ESPE Campus Latacunga. International Journal Of Innovation, Management And Technology, 11(6), 170–175. Https://Doi.Org/10.18178/Ijimt.2020.11.6.898