

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

TUGAS AKHIR SISTEM MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI KELAS B



SERVICE DESK

Kelompok	:	2
Ketua Kelompok	:	Okky Surya Lesmana
Anggota	:	Edho Pratama Bisma Andika
		Ardiyansyah
		Vikry Aditya Nugraha
		Muh. Samad

Kendali Dokumen:

Nama Penulis	Versi	Tanggal	Tanda Tangan
Okky Surya Lesmana	1	17/03/2022	
Edho Pratama Bisma Andika	1	17/03/2022	
Ardiyansyah	1	17/03/2022	
Vikry Aditya Nugraha	1	17/03/2022	
Muh. Samad	1	17/03/2022	

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

Riwayat Dokumen

Informasi Dokumen

	Informasi
ID Dokumen	001
Pemilik Dokumen	
Tanggal dibuat	
Nama File	

Riwayat Dokumen

Versi	Tanggal Dibuat	Perubahan

Persetujuan Dokumen

Peran	Nama	Tanda Tangan	Tanggal

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

DAFTAR ISI

1.	<i>Issue Internal dan Eksternal</i>	4
2.	<i>Pemetaan Layanan</i>	4
3.	<i>Kebutuhan Pemangku Kepentingan</i>	4
4.	<i>Kebijakan Manajemen Layanan</i>	5
5.	<i>Organisasi Manajemen Layanan</i>	5
6.	<i>Peran, Tanggung Jawab, dan Otoritas Keorganisasian</i>	5
7.	<i>Identifikasi Risiko</i>	5
8.	<i>Analisa Risiko</i>	5
9.	<i>Persyaratan Kompetensi Jabatan</i>	5
10.	<i>Komunikasi</i>	6
11.	<i>Perencanaan dan Operasional Manajemen Layanan</i>	6
12.	<i>Daftar Layanan yang Dialihdayakan</i>	6
13.	<i>Daftar Katalog Layanan</i>	6
14.	<i>Hubungan dan Perjanjian Layanan</i>	7
15.	<i>Resolusi dan pemenuhan SML</i>	7
16.	<i>Prosedur, Instruksi Kerja, dan Formulir</i>	7
17.	<i>Master List Sistem Manajemen Layanan</i>	7

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

1. Issue Internal dan Eksternal

Definisikan issue-issue internal dan eksternal yang Anda temui dalam SML Anda!
Berikan kata pengantar jika perlu.

No	Issue	Internal	Eksternal
1.	Ketersediaan email resmi pemerintah (mail.go.id) untuk ASN dan Aparat Desa		x
2.	Ketersediaan hosting dan domain (desa.id) Pemerintah Desa		x
3.	Ketersediaan aplikasi sistem informasi Pemerintah Desa berbasis Website		x
4.	Ketersediaan SDM Teknis Dinas Kominfo Kab/Kota	x	
5.	Ketersediaan SDM Teknis Pemerintah Desa		x
6.	Ketersediaan infrastruktur TIK yang memadai pada Kemenkominfo		x
7.	Ketersediaan aplikasi sistem informasi pengelolaan layanan permohonan dan pengaduan layanan terkait pembuatan email resmi pemerintah, hosting, domain, aplikasi dan sistem informasi	x	

2. Pemetaan Layanan

Petakan layanan-layanan yang hendak Anda bangun!

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

Berikan kata pengantar jika perlu.

No	Nama Layanan	Fungsi	Basis Layanan	
			Elektronik	Manual
1.	Permohonan Email (mail.go.id) Untuk ASN atau Aparat Pemerintah Desa	Mengelola Permohonan Email Resmi Pemerintah (mail.go.id) untuk ASN atau Aparat Pemerintah Desa	x	
2.	Permohonan Domain Desa.id	Mengelola Permohonan Domain Desa.id	x	
3.	Permohonan Pembuatan Sistem Informasi Desa	Mengelola Permohonan Pembuatan Sistem Informasi Desa	x	
4.	Pengaduan Masalah Teknis	Mengelola Pengaduan Masalah Teknis	x	

3. Kebutuhan Pemangku Kepentingan

Definisikan para pemangku kepentingan

Berikan kata pengantar jika perlu.

No	Pemangku Kepentingan	Harapan	Kebutuhan
1.	Operator	Tersedia data layanan yang lengkap dan terstruktur melalui aplikasi pengelolaan layanan agar mudah dalam pemrosesan	Data Pemohon/Pengaduan
2.	Koordinator	Tersedianya Rekomendasi Penanganan Layanan	Prosedur Tata cara Perbaikan asset TIK
3.	Tim Teknis	Tersedianya Masukan Penanganan Layanan	Prosedur Tata cara Perbaikan asset TIK
4.	Pemohon	Tersedianya Permohonan Layanan	Formulir Permohonan Layanan

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

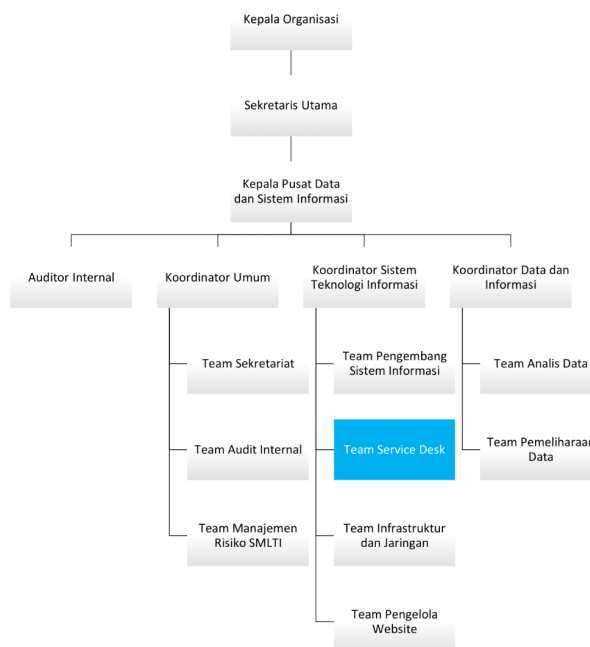
4. Kebijakan Manajemen Layanan

Tuliskan kebijakan atas layanan Anda!

- Mengimplementasikan sistem manajemen layanan sesuai dengan standar internasional dan peraturan perundangan yang berlaku di wilayah kesatuan RI
- Mengelola perencanaan dan pengembangan sistem manajemen layanan sesuai dengan tujuan dan sasaran manajemen layanan
- Mengelola rencana monitoring dan evaluasi sistem manajemen layanan sebagai bentuk dari continuous improvement

5. Organisasi Manajemen Layanan

Gambarkan struktur organisasi sistem manajemen layanan Anda!



6. Peran, Tanggung Jawab, dan Otoritas Keorganisasian

Definisikan peran dan tanggung jawab masing-masing dalam sebuah Sistem Manajemen Layanan yang akan Anda bangun! Berikan kata pengantar jika perlu.

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

No	Peran	Tanggung Jawab
1.	Service Desk	a) Menerima Pendaftaran Layanan b) Menginventaris Permintaan Layanan c) Menjawab Pertanyaan dan Keluhan Meneruskan Layanan Ke Ketua/ Koordinator Tim

7. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko-risiko apa saja yang mungkin terjadi pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

ID RISIKO	KATEGORI	DESKRIPSI RISIKO	
		RISIKO	PENYEBAB RISIKO
001	1. Operasional 2. Kinerja	Jaringan internet down saat pelayanan	Jaringan gangguan dari ISP
002	Kinerja	Domain double	Nama desa telah digunakan oleh desa lain dengan nama yang sama
003	Kinerja	Kapasitas server penuh	Keterbatasan kapasitas server

8. Analisa Risiko

Dari risiko-risiko yang sudah Anda identifikasi silakan Anda Analisa peluang, dampak, dan nilai risiko masing-masing. Berikan kata pengantar jika perlu.

ID	PELUANG	DAMPAK	NILAI RISIKO
001	2	2	7
002	2	4	13
003	2	4	13

9. Persyaratan Kompetensi Jabatan

Tetapkan prasyarat kompetensi terhadap masing-masing jabatan dalam sistem manajemen layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

Peran/Jabatan	Deskripsi Pekerjaan	Persyaratan Kompetensi		
		Pendidikan	Pengalaman Kerja	Pelatihan

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

Operator	Menerima Permohonan Pengguna Layanan, Menyampaikan Permohonan Kepada Koordinator, Memberikan Informasi Hasil Dari Permohonan Kepada Pengguna Layanan	Diutamakan S1 Teknik Informatika, S1 Ilmu Komunikasi	Mampu Berkomunikasi dengan Baik, Memiliki Keterampilan dalam Menggunakan Komputer	Tidak Ada
Koordinator	Mendelegasikan Permohonan Ke Departemen Terkait	Minimal S2 Analisis Sistem Informasi, S2 Sistem Informasi	Analisis Sistem Informasi, Manajerial,	1 Tahun Menjadi Koordinator TI
Tim Teknis	Mengidentifikasi dan mendiagnosis masalah pengguna, Memberikan Saran dan Masukan Kepada Koordinator,	Minimal S1 Teknik Informatika, S1 Sistem Informasi	Analisis Sistem Informasi, Programming, Arsitektur IT, IT Support,	3 Tahun Menjadi Konsultan TI

10. Komunikasi

Silakan identifikasikan komunikasi yang Anda rencanakan pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

No	Materi Komunikasi	Periode Komunikasi	Target Penerima	Media Komunikasi	PIC
1	Sosialisasi dan Bimbingan Teknis Aplikasi Layanan	Rabu, 9 Maret 2022	Operator	Acara dilakukan secara Luring dimana peserta berkumpul semua di ruang rapat divisi IT.	Okky

11. Perencanaan dan Operasional Manajemen Layanan

Silakan definisikan kebutuhan alihdaya, kriteria kinerja, rencana kendali proses, dan kebutuhan dokumen turunan pada layanan Anda! Berikan kata pengantar jika perlu.

Nama Layanan	Kebutuhan Alih Daya		Kriteria Kinerja	Rencana Kendali Proses	Kebutuhan Dokumen Turunan		
	Ya	Tidak			Prosedur	Instruksi Kerja	Formulir
Pengelolaan Email Resmi Pemerintah (mail.go.id) untuk ASN dan Pegawai Pemerintah Desa		tidak	Terinventaris Permohonan Pembuatan Email	Tersedianya Pendaftaran Email Resmi Pemerintah			
Pendaftaran Penyediaan domain desa.id	ya		Terinventaris Permohonan Domain Desa.id	Tersedianya layanan Pendaftaran Domain Desa.id	Prosedur Pendaftaran Domain Desa.id	IK PANDI	Formulir Penilaian Pemasok
Pengelolaan Aplikasi Sistem		tidak	Terinventaris Daftar Aplikasi	Tersedianya Layanan Pendaftaran			

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

Informasi Pemerintah Desa berbasis Web				n Aplikasi Sistem Informasi			
Pengelolaan Pengaduan Masalah Teknis		tidak	Terlayannya Permintaan Layanan	Tersedianya Layanan Pengaduan Masalah Teknis			

12. Daftar Layanan yang Dialihdayakan

Jabarkan nama layanan beserta penyedia, proses, dan bentuk pengendalian yang dialihdayakan!

Nama Layanan	Penyedia	Proses	Bentuk Pengendalian
Pendaftaran Penyediaan domain desa.id	PANDI	Formulir Online	Tersedianya Arsip Penyediaan Domain

13. Daftar Katalog Layanan

Definisikan daftar katalog layanan Anda!

Nama Layanan	Sub Layanan	Deskripsi	Pengguna Layanan	Media Permintaan	Target Tingkat Layanan	Pemilik Layanan
Pengelolaan Email Resmi Pemerintah (mail.go.id) untuk ASN dan Pegawai Pemerintah Desa	Permintaan Pembuatan Email	Pengelolaan pembuatan akun email	ASN dan Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@kemenkominf	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

				o.go.id		
	Penambahan Kapasitas Email	Penambahan Kapasitas Penyimpanan Berkas Email	ASN dan Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@kemenkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
	Permintaan Reset Password	Pengelolaan Permintaan Reset Password	ASN dan Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@kemenkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
Pengelolaan Hosting dan Domain (desa.id)	Permintaan pembuatan Hosting dan Domain	Pengelolaan Permintaan Hosting dan Domain	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat ,	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

				3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ kemenkominfo.go.id		
	Penambahan Hosting	Pengelolaan Penambahan Kapasitas Hosting	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ kemenkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
	Pembuatan Sub Domain	Pengelolaan Pembuatan Sub Domain	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ kemenkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
	Perubahan Nama Domain	Pengelolaan Permintaan Perubahan Nama	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2.	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

		Domain		Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ke.menkominfo.go.id		
Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa berbasis Web	Permintaan Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi	Pengelolaan Permintaan Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ke.menkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Dirjen Aptika
	Permintaan Penambahan/ Perubahan Fitur	Pengelolaan Permintaan Penambahan/ Perubahan Tampilan dan Fitur pada Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ke.menkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Dirjen Aptika
Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan Masalah	Pengelolaan Pengaduan	Pegawai Pemerintah	1. Melalui Aplikasi	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

Masalah Teknis	Teknis Email Resmi Pemerintah (mail.go.id)	Masalah Teknis terkait Email Resmi Pemerintah (mail.go.id)	Desa	Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ ke.menkominfo.go.id		
	Pengaduan Masalah Teknis Domain Pemerintah Desa (desa.id)	Pengelolaan Pengaduan Masalah Teknis terkait Domain Pemerintah Desa (desa.id)	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ ke.menkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin
	Pengaduan Masalah Teknis Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa	Pengaduan Masalah Teknis terkait Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa	Pegawai Pemerintah Desa	1. Melalui Aplikasi Service Desk 2. Mengunjungi Gedung Pusat , 3. Telepon: (021) 111111 4. Email : helpdesk@ ke.menkominfo.go.id	24 Jam / Jam Kerja	Pusdatin

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

14. Hubungan dan Perjanjian Layanan

Definisikan hubungan dan perjanjian layanan Anda!

Layanan	Nama Pekerjaan	Deskripsi	No Kontrak	Masa Berlaku	Sasaran	PIC Org	PIC Pihak ke 3
Pengelolaan Email Resmi Pemerintah (mail.go.id) untuk ASN dan Pegawai Pemerintah Desa	Layanan untuk incoming email server	Layanan ini hanya menangani email masuk (incoming) dan melakukan scanning email agar terbebas dari spam dan virus kemudian diteruskan kepada user	001/KEMENKOMINFO/2015	1 Januari 2015 sd 31 Sekarang	Mengurangi frekuensi email spam masuk ke inbox	Edho	Muh Samad
Pengelolaan Hosting dan Domain (desa.id)	Registrasi Domain Desa.id	Layanan ini menangani pendaftaran domain desa.id	001/PANDI/2015	1 Januari 2015 sd Sekarang	Membuat Domain Desa.id	Edho	Okky
Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Desa berbasis Web	Pengembangan Sistem Informasi Pemerintah Desa Berbasis Website	Layanan ini Menangani Pengembangan SID	002/KEMENKOMINFO/2015	2 Januari 2015 sd Sekarang	Tersedianya Sistem Informasi Desa yang Handal	Edho	Vikry

[Nama Kelompok]	Oleh:	Versi : 1.0
Tugas Akhir Sistem Manajemen Layanan TI		Tanggal :

15. Resolusi dan pemenuhan SML

Buatlah daftar masalah yang ada pada Layanan anda dan temukan akar masalah, penyelesaian sementara dan solusinya.

Layanan	Masalah	Akar Masalah	Penyelesaian Sementara	Solusi
Pengelolaan domain desa.id	Ketersediaan Domain	Kesamaan Nama Desa	Mengganti Nama Domain	Menambahkan Nama Kecamatan dan/atau Kabupaten

16. Prosedur, Instruksi Kerja, dan Formulir

Susunlah dokumen-dokumen Prosedur, IK, dan form pada Sistem Manajemen Layanan kelompok Anda. Dokumen-dokumen ini dapat mengacu pada matriks perencanaan dan operasional manajemen layanan pada Klausul 8.1 di kelompok Anda.

Contoh:

P.SMLTI.1 - Prosedur Pengelolaan domain desa.id

IK.SMLTI.1.1 - Instruksi Kerja Pembuatan Domain

F.SMLTI.1.1 - Formulir Permohonan Pembuatan Domain

17. Master List Sistem Manajemen Layanan

Susunlah master list atas dokumen prosedur, instruksi kerja, dan formulir yang telah Anda susun!

No	Nomor dan Judul Prosedur	Nomor dan Judul Instruksi Kerja	Nomor dan Judul Formulir
1.	P.SMLTI.1 - Prosedur Pengelolaan domain desa.id	IK.SMLTI.1.1 - Instruksi Kerja Pembuatan Domain	F.SMLTI.1.1 - Formulir Permohonan Pembuatan Domain