

# MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

Created by

Riza Prapascatama Agusdin, S.Kom., M.IM.  
Prodi Sistem Informasi  
UPN "Veteran" Yogyakarta



---

# THE ROLES ON IT SERVICE MANAGEMENT

---



# Organize the IT Service



Aspek-aspek organisasional manajemen layanan TI yang menjelaskan “siapa melakukan apa”

## Process

A **structured set of activities** designed to accomplish a specific objective.



A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs.

## Role

Defined in a process as a set of **responsibilities, activities, and authorities** granted to a person or team.

## Function

A team or group of **people and other resources or tools** that are used to carry out process or process activities. Function describes organization structure and the location where human resources perform IT service management. Each function has its own service assets (resource and capabilities).



# Process

Proses dalam layanan TI memiliki 4 karakteristik:

1. **Terukur** (*measureability*) → berdasarkan unjuk kerja aktivitas yang membentuknya, misal: biaya, kualitas, durasi
2. **Hasil tertentu** (*specific result*) → harus jelas apa keluarannya
3. **Customer / stakeholder** → harus jelas siapa pelanggan atau pemangku kepentingannya
4. **Respon terhadap pemicu** (*trigger*) → harus dapat ditelusuri apa pemicunya

Proses harus dirumuskan melalui standarisasi aktivitas dan prosedur melakukan aktivitas (SOP – *standard operating procedure*) sehingga memberikan keuntungan:

1. Konsistensi dan akurasi
2. Lebih baik dalam penggunaan sumberdaya
3. Koordinasi kerja antar bagian organisasi
4. Terdokumentasi dan kemudahan penelusuran



# Function

Fungsi menjelaskan struktur organisasi, lokasi SDM pelaksana aktivitas proses manajemen layanan TI, dan setiap fungsi memiliki sendiri service assetnya (*resource dan capability*).

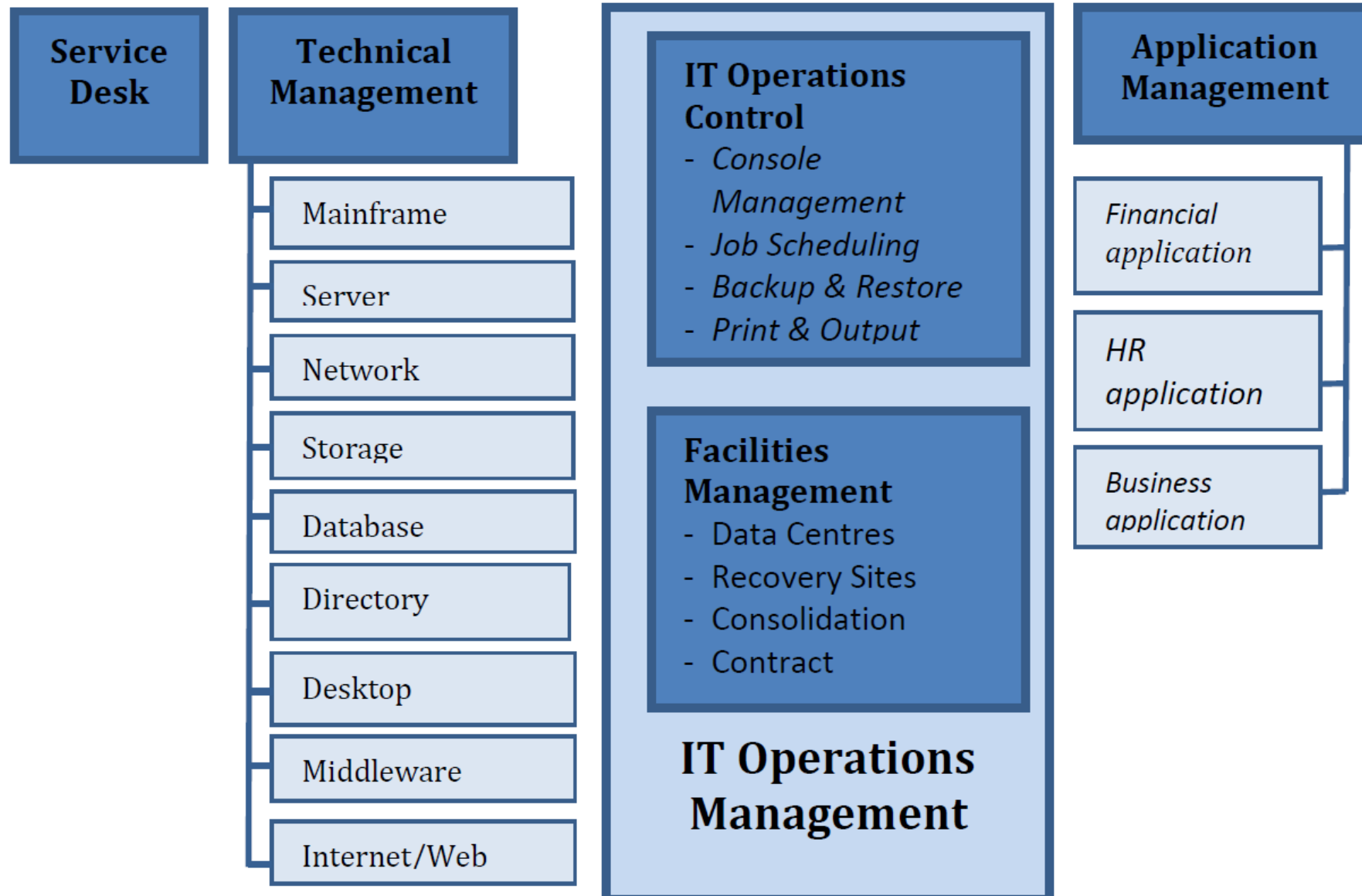
## Ex Fungsi:

*Helpdesk* atau *Service Desk*, tim pengembang aplikasi, departemen TI

## Fungsi dapat berupa:

- **Grup** (*group*) → sekelompok orang yang melakukan aktivitas serupa
- **Tim** (*team*) → sekelompok orang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan tugas tertentu dan lebih terstruktur secara formal dalam organisasi
- **Departemen** (*department*) → struktur organisasi formal dalam sebuah organisasi
- **Divisi** (*division*) → sejumlah departemen yang dikelompokkan bersama dalam sebuah organisasi

# FUNCTIONS Utama Departemen TI





# Roles

Sekumpulan tanggung-jawab & wewenang (tupoksi) dan aktivitas yang diberikan kepada seseorang atau sebuah tim

**A role is a set of responsibilities, activities & authorities granted to a person or team”**

Peran merepresentasikan tindakan-tindakan yang harus dilakukan seseorang atau sebuah tim dalam konteks proses tertentu.

Sebuah Peran (role) ditetapkan dalam sebuah proses.



# RACI Model

Sebuah tool untuk membantu mendefinisikan peran apa yang dibutuhkan (*roles*) dan tanggung-jawabnya (*responsibilities*), atau “*Who does What?*” untuk sebuah *Process & Practice*.

R	A	C	I
Siapa yang bertanggung-jawab sebagai pelaksana teknis aktivitas pekerjaan? ( <i>Responsibility</i> )	Siapa satu-satunya orang yang harus bertanggung jawab terhadap kualitas hasil akhir? ( <i>Accountability</i> )	Siapa orang yang layak dimintai pendapat, memberi masukan atau sebagai konsultan ( <i>Consulted</i> )	Siapa orang yang harus selalu diberikan informasi perkembangan terkini tentang pelaksanaan dan kualitas sebuah proses ( <i>Informed</i> )




## Contoh RACI Model untuk Incident Management

Role	Function				
	User	Service Desk Analyst	Service Desk Manager	Support Group	Problem Manager
Incident documentation	I	R	A	I	C
Investigation and diagnosis	I	I/R	A	I/R	C
Executing	I	I/R	A	I/R	R/C



# Tahapan Melakukan RACI Model



1. Identifikasikan proses dan fungsi pekerjaan yang diinginkan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Setiap proses permasalahan tersebut harus diselidiki dan dipelajari secara komprehensif dan menetapkan objektif atau tujuan yang ingin dicapainya.
  2. Selanjutnya lakukan identifikasi peran dan fungsi pekerjaan yang harus dilakukan. Identifikasikan juga pihak-pihak yang terkena dampak permasalahan tersebut dan siapa yang harus melakukan pekerjaan tersebut.
  3. Kemudian tetapkan orang yang akan melaksanakan tugas atau pekerjaan. Manajemen harus menetapkan peran dan tanggung jawab untuk masing-masing individu.
  4. Tinjau kembali tugas-tugas tersebut sehingga tidak terjadi penggandaan kerja dan proses
- 



# GOVERNANCE

**Bagian dari SVS untuk dapat mengarahkan  
dan mengontrol**

# Tata Kelola (Governance)

Sistem yang memberi arah (*direction*) dan mengontrol (*control*) organisasi agar operasional organisasi (termasuk Teknologi Informasi) selaras dan mendukung Tujuan Organisasi



**Evaluate**



**Direct**



**Monitoring**



# ASSIGNMENT (INDIVIDUAL)

1. Analisa kasus pada ‘No Wifi Coverage in One Area Warehouse’ yg berada pada ppt sebelumnya lalu sebutkan *Roles* dan *Functions* apa saja yg ada pada kasus tersebut!
2. Setelah mengetahui *Roles* dan *Functions* pada kasus tersebut cobalah buat Raci Model nya!



\*Tugas silahkan dibuat rapi dan kreatif anda !

\*Nilai berdasarkan jawaban dan kreatifitas anda !





# ASSIGNMENT (GROUP)

1. Stick to your group and specify your IT service idea!
  2. Assign your group into **IT Department Manager, Service Desk, Hardware Engineer, Software Engineer, and Operational Management**
  3. Define all role in your group ! Based on what was mentioned before !
  4. Discuss the RACI Chart for these roles:
    - a. IT accident (server down, electricity off, etc.)
    - b. IT assets purchasing and disposal
    - c. Grant and revoke of user access
    - d. IT infrastructure installation
- 
- 



**Thank You  
for  
Your  
Attention!**