POLITEKNIK KESEHATAN SURAKARTA JL. LETJEND SUTOYO, MOJOSONGO, SURAKARTA	NOMOR	DP.03.04/1.1/8913 /2019
	TANGGAL PEMBUATAN	9 Desember 2019
	TANGGAL REVISI	
	TANGGAL EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Direktur KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN Satino, SKM., MScN NIP. 196101021989031001

PROSEDUR
PENGELOLAAN AKSES LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

PROSEDUR
PENGELOLAAN AKSES LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI

OPERATING LEVEL AUTHORITY (OLA) AND SERVICE LEVEL AUTHORITY(SLA)

RUANG LINGKUP KONTEN SOP

Tabel 1 Ruang Lingkup Konten SOP

RUANG LINGKUP	PROSEDUR	DEFINISI	KEY PERFORMANCE INDICATOR	FORMULIR
PENGELOLAAN INSIDEN	**PENANGANAN INSIDEN**	• Pendefinisian insiden layanan • Tujuan utama SOP • Pendefinisian kategori insiden • Pendefinisian prioritas • Status penanganan	KPI *Incident Management*	▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk-001) ▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk-002) ▪ Formulir Survey Kepuasaan Masalah (FRM--004) ▪ Formulir Eskalasi (FRM-006)
PEMENUHAN PERMINTAAN	**PEMENUHAN PERMINTAAN LAYANAN**	• Pendefinisian permintaan layanan • Tujuan utama SOP • Pendefinisian kategori permintaan layanan • Pendefinisian prioritas • Status penanganan	KPI *Request Fulfillment*	▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk-001) ▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk-002) ▪ Formulir Survey Kepuasaan Permintaan (FRM- -005) ▪ Formulir Eskalasi (FRM--006) ▪ Surat Permohonan Permintaan Layanan (FRM-

				- 007)
PENGELOLAAN PERMASALAHAN	**PENANGANAN PERMASALAHAN (SOP-- 003)**	• Pendefinisian masalah • Tujuan utama SOP • Pendefinisian kategori permasalahan	KPI *Problem Management*	▪ Formulir Tambah Artikel (FRM- - 003)
PENGELOLAAN AKSES	**PEMENUHAN PERMINTAAN AKSES (SOP-- 004)**	• Pendefinisian permintaan akses • Tujuan utama SOP • Pendefinisian kategori permintaan akses • Pendefinisian prioritas • Status penanganan	KPI *Access Management*	▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk -001) ▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk -002) ▪ Formulir Survey Kepuasaan Permintaan (FRM- - 005) ▪ Formulir Eskalasi (FRM- -006) ▪ Surat Permohonan Permintaan Akses (FRM- - 008)

PROSEDUR PEMENUHAN PERMINTAAN AKSES (SOP--004)

Prosedur pengelolaan akses ini merupakan panduan yang berisi alur dan langkah-langkah untuk melakukan aktivitas pemenuhan akses layanan teknologi informasi yang diajukan oleh klien kepada pihak pengelola layanan TI. Dalam memenuhi kebutuhan aktivitas pengelolaan akses, telah disusun *standard operating prosedur* pada bab ini

DEFINISI

Permintaan Akses

Permintaan akses merupakan suatu permintaan yang diajukan oleh klien. Permintaan yang diajukan oleh klien dapat berupa permintaan atas disediakannya suatu layanan, permintaan akses atau permintaan panduan operasional. Permintaan akses yang diajukan harus sesuai dengan ruang lingkup layanan teknologi informasi yang disediakan .

Tujuan utama

Tujuan utama penyusunan prosedur terkait proses pemenuhan permintaan akses adalah untuk memastikan bahwa permintaan klien terkait hak akses yang diajukan dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan permintaan dan kriteria pemenuhan permintaan yang diajukan klien, termasuk kebutuhan persetujuan pemenuhan permintaan akses. Dengan demikian dapat diketahui bagaimana alur pemenuhan permintaan akses yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI dalam melakukan pemenuhan permintaan layanan yang diajukan oleh klien.

Pendefinisian Kategori Permintaan akses

Berikut merupakan kategori pemenuhan permintaan akses terkait yang dimiliki.

Kategori	Rincian Layanan	Layanan
Aplikasi	Aplikasi	Permintaan pembuatan hak akses baru untuk aplikasi
		Permintaan perubahan hak akses lama untuk aplikasi
Status Identitas	Status Identitas	Permintaan perubahan mengundurkan diri
		Permintaan perubahan diberhentikan
		Permintaan perubahan pensiun
		Permintaan perubahan meninggal dunia
		Permintaan perubahan cuti
		Permintaan perubahan penurunan jabatan
		Permintaan perubahan mutasi

Pendefinisian Prioritas

Berikut merupakan pendefinisian prioritas penanganan layanan yang dibedakan berdasarkan urgensi dan dampak permintaan akses.

Level Urgensi

Level Urgensi	Deskripsi
Tinggi	Layanan tidak tersedia jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Merupakan kebutuhan banyak pengguna
Menenggah	Layanan tersedia dalam waktu yang kritis jika permintaan akses tidak dipenuhi
	Merupakan kebutuhan beberapa pengguna
Rendah	Layanan tersedia secara terbatas dan membuat pengguna tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka
	Merupakan kebutuhan pengguna yang bersifat personal

Level Dampak

Level Dampak	Deskripsi
Tinggi	Mengganggu proses bisnis utama jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Banyak user yang tidak dapat meneruskan pekerjaan
Menenggah	Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Hanya satu atau beberapa user yang terhambat pekerjaannya jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
Rendah	Menghambat pekerjaan user secara personal jika permintaan akses tidak segera dipenuhi

Berdasarkan dampak dan urgensi tersebut, dapat diperoleh level prioritas yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Standard Level Agreement) atau SLA. Level prioritas penanganan dibagi menjadi level prioritas yaitu tinggi, menenggah, dan rendah seperti berikut:

		DAMPAK		
		Tinggi	**Menenggah**	**Rendah**
URGENSI	**Tinggi**	**1-Tinggi**	**1-Tinggi**	**2-Menenggah**
	Menenggah	**1-Tinggi**	**2-Menenggah**	**3-Rendah**
	Rendah	**2-Menenggah**	**3-Rendah**	**3-Rendah**

Masing-masing kategori prioritas tersebut kemudian ditentukan *target response time* dan *target resolution time* nya agar penanganan dari masing-masing kategori prioritas dapat dilaksanakan tepat waktu. Berikut ini *target response time* dan *resolution time*.

Target Response Time dan Resolution Time untuk Pemenuhan Permintaan Akses

Priority Code	Description	Target Response Time	Target Resolution Time
1	Tinggi	10 menit	8 jam
2	Menengah	1 jam	24 jam
3	Rendah	4 jam	48 jam

Keterangan:

- Target Response Time
  Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari permintaan akses dilaporkan dan dicatat sampai direspon, serta diberi status **"Baru"**.
- Resolution Time
  Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari pencatatan permintaan lakses sampai permintaan tersebut terpenuhi

Berikut merupakan deskripsi target waktu penyelesaian untuk setiap level prioritas sesuai dengan:

No	Level	Nama Layanan	Waktu Respon	Waktu Penyelesaian
1	**Rendah**	Pembuatan hak akses baru	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
2	**Rendah**	Perubahan hak akses lama	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
3	**Rendah**	Mengundurkan diri atas user ID	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
4	**Rendah**	Diberhentikan User ID	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam

Berdasarkan pendefinisian urgensi, dampak, serta *response time* dan *resolution time*, didapatkan tiga prioritas pemenuhan permintaan layanan. Kriteria masing-masing level prioritas pemenuhan permintaan akses dijelaskan pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel Pendefinisian Prioritas Permintaan Akses

Prioritas	Keterangan
Tinggi	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah ≤ 8 jam
	Layanan tidak tersedia jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Merupakan kebutuhan banyak pengguna
	Mengganggu proses bisnis utama jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Banyak user yang tidak dapat meneruskan pekerjaan
Menenggah	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah ≤ 24 jam
	Layanan tersedia dalam waktu yang kritis jika permintaan akses tidak dipenuhi
	Merupakan kebutuhan beberapa pengguna
	Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
	Hanya satu atau beberapa user yang terhambat pekerjaannya jika permintaan akses tidak segera dipenuhi
Rendah	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah ≤ 48 jam
	Layanan tersedia secara terbatas dan membuat pengguna tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka
	Merupakan kebutuhan pengguna yang bersifat personal
	Menghambat pekerjaan user secara personal jika permintaan akses tidak segera dipenuhi

Status penanganan

Dalam melakukan penanganan akses, service desk sebagai pihak yang melakukan penerimaan dan pengelolaan penanganan layanan, memiliki tugas untuk memberikan status penanganan layanan dan melakukan update terkait status penanganan tersebut. Berikut merupakan status penanganan layanan service desk:

Status Penanganan	Deskripsi
Baru	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah tercatat dan segera membutuhkan penanganan lebih lanjut
Dalam Penanganan	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan
Selesai	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah ditutup dan dinyatakan selesai penanganannya
Ditinjau	Status yang menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan pengguna sedang ditinjau untuk dilakukan pemenuhan atau tidak
Ditolak	Status yang menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan pengguna tidak dapat dipenuhi ditolak
Dipenuhi	Status yang menunjukkan bahwa permintaan layanan yang diajukan pengguna telah selesai dilakukan penanganan

STRUKTUR ORGANISASI SERVICE DESK

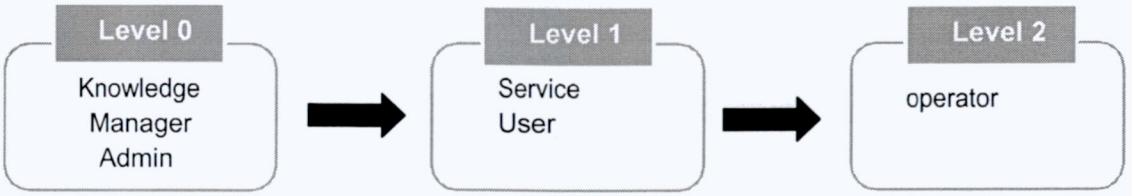
struktur organisasi service desk tersebut, masing-masing pelaksana memiliki peran dan tanggung jawab yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 2 Peran dan Tanggung Jawab Staff Service Desk

JABATAN	PERAN DAN TANGGUNG JAWAB
Super admin	Penanggungjawab layanan pengelolaan data elektronik
Admin	Sebagai level 1 yang membantu dalammelakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan
User	Sebagai level 1 yang membantu dalam melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer.
Operator	Sebagai level 2 yang membantu melaksanakanlayanan pengembangan *Business Process Reengineering* pelayanan untuk mendukung layanan

Peran dan Tanggung Jawab Pelaksana

Penanganan layanan yang dikelola untuk mendefinisikan level *support* yang dibagi menjadi dua tingkat dan setiap tingkat memiliki deskripsi pekerjaan yang berbeda dalam melakukan penanganan layanan teknologi informasi.



Gambar 2 Eskalasi Service Desk

Tabel 3 Deskripsi Peran Level Pelaksana

Level	PELAKSANA	DESKRIPSI
Level 0	Knowledge Manager	Melakukan pencatatan terkait masalah yang sudah diketahui penyelesaian masalahnya untuk dimasukkan kedalam pusat bantuan
Level 1	Service Desk Operator	Sebagai titik komunikasi utama dengan klien
		Berupaya melakukan penyelesaian masalah klien
		Melakukan eskalasi kepada pihak teknisi ketika tidak dapat melakukan penyelesaian masalah
		Melakukan pencatatan seluruh aktivitas yang berkaitan dan berhubungan dengan klien

Level 2	Teknisi	Membantu melakukan penyelesaian masalah klien yang tidak dapat diselesaikan oleh service desk operator
		Mempertanggung jawabkan aktivitas penyelesaian masalah klien kepada service desk
		Berperan menyelesaikan masalah klien sesuai dengan keahlian masing-masing teknisi

Aplikasi Desk Service berupa aplikasi desktop: Aplikasi SAS, SILABI, SAIBA, SIMAK BMN dan Persediaan