

## ANALISIS TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI DENGAN *BEST PRACTICE* ITIL V3 *SERVICE OPERATION* (Studi Kasus: Pustaka dan Arsip Kampar)

<sup>1</sup>Idria Maita, <sup>2</sup>Sapri Akmal

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau  
Jl. HR.Soebrantas KM.18 Panam Pekanbaru-Riau  
Email: <sup>1</sup>idria79@yahoo.com, <sup>2</sup>Sapriakmal@gmail.com,

### ABSTRAK

Perpustakaan dan Arsip Kampar merupakan salah satu perpustakaan yang ada di Kampar yang telah menerapkan Teknologi Informasi untuk mendukung kegiatan organisasi. Perangkat TI yang digunakan yaitu perangkat komputer dan sistem untuk layanan Perpustakaan. Pelayanan di perpustakaan telah diatur dalam SOP (Standar Operasional Prosedur), tetapi ada proses yang belum diatur dalam SOP yaitu untuk Layanan Teknologi Informasi. Infrastruktur TI yang ada pada Pustaka dan Arsip Kampar ini penggunaannya belum optimal dikarenakan belum adanya aturan yang mengelola bagian operasional TI, jadi semua proses yang berhubungan dengan TI dilakukan oleh operator. Pengelolaan infrastruktur IT ini belum bisa dimaksimalkan disebabkan pengelolaan dari infrastruktur IT ini belum tepat. Tujuan penelitian adalah untuk memberikan acuan tatakelola berdasarkan Best Practice ITILV3 Service Operation. *Best practice* adalah metode atau teknik yang secara konsisten menunjukkan hasil yang lebih unggul dari yang dicapai dengan cara lain dan digunakan sebagai acuan. Hasil penelitian berupa rancangan SOP mengacu pada ITIL *proces*, dan adanya pembuatan Service Level agreement (SLA) untuk menyepakati setiap layanan yang ada.

**Kata kunci:** ITIL, Perpustakaan dan Arsip Kampar, SLA, SOP

### I. PENDAHULUAN

Pada Pustaka dan Arsip Kampar telah menggunakan sistem INLIS (*Integrated Library System*) yaitu INLISLITE V2.1.2 merupakan sebuah sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam perpustakaan. Sistem ini digunakan sejak tahun 2012 hingga saat ini untuk mendukung tercapainya visi misi instansi. Jika terjadi kerusakan baik pada Komputer maupun sistem tersebut maka langkah penanganannya dilakukan oleh seorang operator. Operator pada Pustaka dan Arsip Kampar ini adalah orang yang bertanggung jawab atas semua masalah dibidang TI dan juga pengelolaannya.

Layanan perpustakaan sering terganggu ketika terjadi kehilangan sumber daya yaitu arus listrik mati, maka semua komputer akan mati, Karena belum adanya *backup* energi atau UPS (*Uninterruptible power supply*) sebagai alat *backup* listrik ketika PC kehilangan energi dari sumber utamanya. Sistem INLIS ini pernah mengalami masalah yang tidak dapat ditangani oleh bagian Operator sebagai pihak yang bertanggung jawab dan masalah ini diserahkan oleh Operator pada pihak ketiga (orang yang ahli dibidangnya) untuk di selesaikan.

Sistem INLIS belum mempunyai aturan sendiri dalam pengoperasiannya khususnya dalam proses bisnis yang menggunakan sistem INLIS. Proses bisnis di perpustakaan yang menggunakan

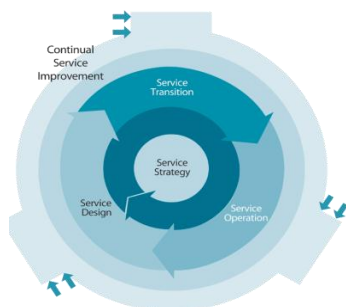
sistem INLIS yaitu, Akuisisi, Katalog, Keanggotaan, Sirkulasi, Laporan, OPAC, dan Check point. Proses bisnis yang telah ada SOP nya hanya tentang peminjaman pengembalian buku dan pendaftaran anggota, namun tidak dijelaskan detailnya menggunakan Sistem INLIS. Berdasarkan masalah diatas, maka dibutuhkan sebuah acuan pengelolaan layanan TI dan sebuah Standar operasional Prosedur (SOP) yang dapat dijadikan dasar aturan pengelolaan layanan yang baku. Salah satu acuan yang dapat dijadikan referensi untuk mengelola layanan TI adalah ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). ITIL adalah *best practice* yang memiliki beberapa proses tahapan dalam implementasi perangkat TI, dan paling banyak digunakan dalam mengelola perangkat TI atau *infrastruktur IT*,

ITIL mempunyai tahapan dalam proses pembuatan *Design* layanan TI, yaitu tahapan *Service Design*. Dalam *Service Design* ITIL berisi prinsip-prinsip dan metode-metode desain untuk mengkonversi tujuan-tujuan strategis organisasi TI dan bisnis menjadi portofolio/koleksi layanan TI. Untuk dapat menyelesaikan masalah pada layanan operasional TI, perlu dibuat adalah desain layanan dan suatu kesepakatan layanan. Kesepakatan layanan dalam ITIL *Service Design* disebut dengan *Service Level agreement* atau disingkat SLA.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. ITIL

*Information Technology Infrastructure library* (ITIL) adalah seperangkat konsep dan praktik untuk mengelola layanan TI, pengembangan dan operasi TI. ITIL memberi deskripsi rinci sejumlah praktik penting TI dan menyediakan daftar komprehensif tugas dan prosedur yang di dalamnya setiap organisasi dapat menyesuaikan dengan kebutuhannya sendiri [1]. Siklus layanan ITIL meningkatkan kapabilitas dari semua proses serta perangkat ITSM tersebut.



Gambar 1. Siklus layanan ITIL V3  
(Sumber :itSMF, 2007)

#### A.1. Service Design

Agar layanan TI dapat memberikan manfaat kepada pihak bisnis, layanan-layanan TI tersebut harus terlebih dahulu di desain dengan acuan tujuan bisnis dari pelanggan maupun implementasi ITSM itu sendiri. Proses-proses yang dicakup dalam Service Design yaitu:

1. Service Catalog Management
2. Service Level Management
3. Supplier Management
4. Capacity Management
5. Availability Management
6. IT Service Continuity Management
7. Information Security Management

#### A.2. Service Operation

Service Operation merupakan tahapan lifecycle yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan TI. Di dalamnya terdapat berbagai panduan pada bagaimana mengelola layanan TI secara efisien dan efektif serta menjamin tingkat kinerja yang telah diperjanjikan dengan pelanggan sebelumnya. Proses yang ada pada Service Operation :

1. Event Management
2. Request Fulfilment
3. Acces Management
4. Problem Management
5. Incident Management

### B. Standard Operating Procedures (SOP)

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 dijelaskan bahwa pengertian

*Standard Operating procedure* (SOP) adalah prosedur baku pelaksanaan kegiatan atau serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan, bagaimana, kapan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

### C. Service Level Agreement

SLA (*Service Level Agreement*), yang merupakan kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, adalah komponen kunci dari keseluruhan strategi SLM (*Service Level Management*) suatu organisasi TI [3].

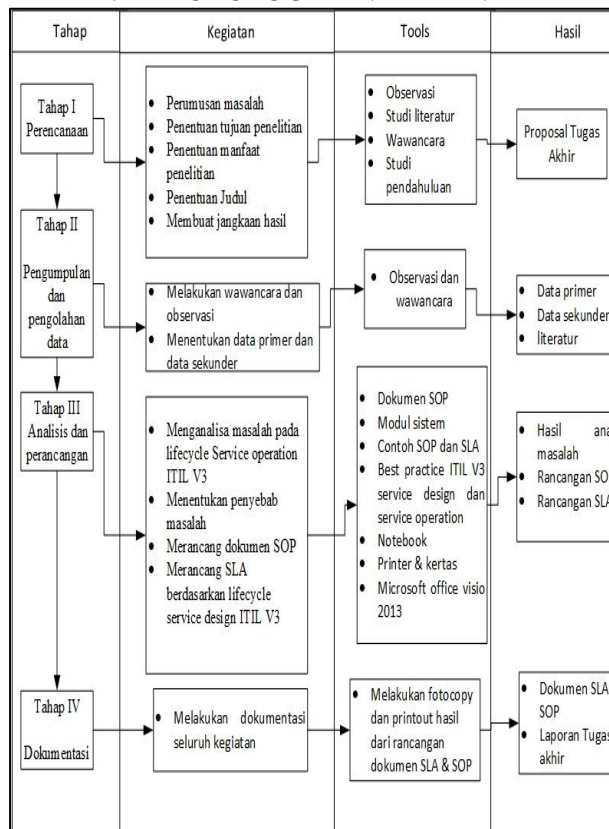
Untuk dapat membuat perjanjian *service level* yang mampu menjembatani kebutuhan bisnis, diperlukan langkah-langkah sebagai berikut :

#### a. Kategorisasi Layanan Bisnis Kritis

Unit bisnis harus mampu memetakan kritikalitas dari beragam produk dan layanannya, paling tidak menjadi 3 kategori penting, yaitu : *critical*, *medium* dan *low priority*. Dari sudut pandang TI, informasi ini sangat penting untuk beberapa alasan :

1. Alokasi dan prioritas terhadap *resource* di lingkungan TI.  
Departemen TI selalu bekerja dengan beragam keterbatasan, baik sumber daya manusia maupun kapasitas sistem. Dengan kategorisasi yang jelas, maka *resource* TI dapat dialokasi dan diprioritaskan atas kebutuhan paling kritis dari setiap unit bisnis.
2. Implementasi *Quality of Services* (QoS)  
Secara sistem, TI akan mampu menset-up perangkat keras atas dasar tingkatan *quality of services* dari masing-masing produk/layanan. *Service* yang memiliki kritikalitas lebih tinggi akan mendapatkan kapasitas *resource* dan prioritas yang lebih besar dibanding *service* dengan kritikalitas yang lebih rendah.
3. Alokasi anggaran yang lebih rasional

### III. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 2. Metodologi Penelitian

### IV. ANALISIS

#### A. Analisis Dokumen

Analisis dokumen diperlukan untuk mengetahui data sebenarnya yang berhubungan dengan penelitian, sehingga dapat mengambil sebuah hasil analisa yang dapat membantu penyelesaian masalah. Dokumen yang dianalisis yaitu:

1. SOP Pelayanan Perpustakaan
2. Modul Sistem INLIS
3. Rencana strategis kantor perpustakaan dan Arsip kampar

#### B. SOP Pelayanan Perpustakaan

Dalam SOP Pelayanan perpustakaan terdapat beberapa prosedur diantaranya pembuatan kartu pemustaka, Tata tertib berkunjung, peminjaman dan pengembalian buku, penggunaan WIFI dan laporan. Dalam SOP tersebut prosedur-prosedur telah diuraikan mulai dari pelaksana sampai output yang dihasilkan, Namun banyak terdapat kekurangan dari segi detail proses dari tiap prosedur, kemudian ada proses bisnis yang tidak ada di SOP. SOP yang ada tidak ada menyinggung tentang penggunaan layanan sistem INLIS yang selama ini di pakai di Perpustakaan dan Arsip Kampar.

#### C. Modul Sistem INLIS

Modul sistem INLIS yang digunakan adalah

INLISLITE V2.1.2 – 2013. Fitur yang tersedia adalah, BACKOFFICE, OPAC, KEANGGOTAAN, ONLINE, PENDAFTARAN, ANGGOTA, CHECKPOINT.

Tabel 1. Proses bisnis yang tidak memiliki SOP

Proses Bisnis Tidak memiliki SOP	
Sistem INLIS	Perangkat Komputer
1. Proses Akuisisi	Penggunaan perangkat komputer
2. Proses Katalog	
3. Proses OPAC	
4. Proses check poin	

### V. PERANCANGAN

#### A. Rancangan SOP

Tabel 2. Rancangan SOP

Life Cycle ITIL Service Operation	Analisis kondisi saat ini	Usulan
1. Event Management	Ketidaksiplinan pengunjung dalam mentaati tata tertib di perpustakaan seperti tidak melakukan check poin, penggunaan komputer secara bebas, keterlambatan pengembalian buku dan lainnya	Rancangan SOP Event Management
2. Problem Management	Terjadinya error pada sistem INLIS ketika pengaksesan module-module, Kerusakan komputer	Rancangan SOP penanganan manajemen masalah sistem INLIS
3. Request Fulfilment	Jika buku tidak tersedia maka dilakukan proses usulan koleksi pada INLIS	Rancangan SOP OPAC
4. Access Management	Tidak ada Pembatasan akses perangkat komputer	Rancangan SOP penggunaan perangkat komputer
5. Incident Management	Pemadaman listrik menyebabkan sistem INLIS mati dan kegiatan operasional terganggu	Rancangan SOP manajemen insiden TI

#### B. Raancangan Business Service Catalogue

Proses bisnis yang ada pada perpustakaan dan Arsip Kampar untuk layanan Teknologi Informasi adalah:

1. Sirkulasi  
BSC Sirkulasi berisikan layanan peminjaman dan pengembalian buku Dalam
2. Penggunaan WIFI  
Penggunaan WIFI adalah layanan perpustakaan yang diberikan kepada setiap pengunjung perpustakaan yang ingin menggunakan akses internet pada perpustakaan dengan meminta password WIFI kepada operator perpustakaan
3. Penggunaan komputer  
Berisikan layanan untuk penggunaan

- perangkat komputer
- 4. Pendaftaran anggota  
Pendaftaran anggota adalah layanan perpustakaan perpustakaan untuk menjadi anggota perpustakaan
- 5. OPAC  
Layanan perpustakaan untuk pencarian katalog buku dan lainnya
- 6. Check point  
Layanan perpustakaan untuk pengisian buku tamu

Dokumentasi rancangan *Business Service Catalogue Detail Business Service Catalogue terlampir*

**C. Rancangan Service Level Agreement**

**C.1. Rancangan SLA (Service Level Agreement)**

Pembuatan SLA ini berdasarkan SOP yang ada dan SOP yang akan dibangun nantinya. Berikut ini adalah SLA yang akan dibuat yaitu :

- 1. SLA Penggunaan WIFI
- 2. SLA Penggunaan Komputer
- 3. SLA Pendaftaran Anggota
- 4. SLA Check Point
- 5. SLA OPAC
- 6. SLA Sirkulasi

**C.2. Rancangan SLA**

*Detail Rancangan SLA Terlampir*

**VI. PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

- 1. Perpustakaan dan Arsip Kampar telah menggunakan Teknologi Informasi dalam pelayanan perpustakaan, tetapi pelayanan diperpustakaan belum optimal
- 2. Perpustakaan dan Arsip Kampar pernah mengalami masalah operasional dalam pelayanan Teknologi Informasi yang mengakibatkan pelayanan terganggu
- 3. Rancangan SOP, SLA dan BSC yang dibuat bersifat rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh perpustakaan untuk dijadikan acuan pengelolaan layanan TI
- 4. Rancangan SOP mengacu pada tahapan ITIL V3 *Service Operation* yaitu tentang Event management, Manajemen masalah, Manajemen Insiden, OPAC, Check Point, Akuisisi dan Katalog
- 5. Rancangan SLA dan BSC mengacu pada tahapan ITIL V3 *Service Design* yang meliputi proses Sirkulasi, pendaftaran anggota, penggunaan WIFI, penggunaan Komputer, Check point dan OPAC.


**B. Saran**

Pada penelitian ini saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah :

- 1. Hasil penelitian berupa rancangan SOP, BSC dan SLA dapat dipertimbangkan sebagai acuan dalam mengelola layanan Teknologi Informasi diperpustakaan
- 2. Detail kesepakatan yang terdapat pada SLA bisa di update sesuai keadaan dan kebutuhan perpustakaan

**VII. HASIL DOKUMENTASI**

**A. SOP**

 PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN KAMPAR	Memor SOP	
	Tgl Pembuatan	
	Tgl Revisi	
	Tgl Pengesahan	
	Disahkan Oleh	
Nama SOP	SOP Layanan Teknologi Informasi	

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, Rencana Strategis Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kampar	1. Pendidikan minimal SLTA 2. Pendidikan minimal D3 3. Pendidikan S1 4. Pendidikan S2
Keterkaitan:	Pendukung sistem perunggahan
SOP Layanan Teknologi Informasi	1. Komputer / Laptop 2. Sumbungan Internet 3. Telepon / Fax 4. Ruang Processing Buku 5. Lemari rak 6. Lemari arsip bergerak 7. Depo arsip 8. dll

Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku		
	Kepala Kantor	Pegawai Perpustakaan	Pengunjung	Teknisi Sistem dan operasional TI	Kelengkapan	Waktu	Output
1. Analisa kebutuhan bahan pustaka dan melihat daftar usulan koleksi					1. Laporan katalog bulanan 2. Laporan Koleksi 3. Daftar Bibliografi	≤ 30 Menit	
2. Melakukan usulan bahan pustaka					1. Laporan katalog bulanan 2. Laporan Koleksi 3. Daftar Bibliografi	≤ 5 Menit	
3. Merapikan pengadahan bahan pustaka					Daftar usulan kebutuhan bahan pustaka dan katalog	≤ 1 Jam	
4. Melakukan pengadahan bahan pustaka					Daftar usulan kebutuhan bahan pustaka	≤ 1 Bulan	
5. Penyerahan Bahan Pustaka ke Sub Bidang Pelayanan						≤ 15 Menit	
6. Melakukan input data bahan pustaka ke sistem INLIS					Daftar bahan pustaka	≤ 15 Menit	

**B. Business Service Catalogue**

SISTEM INLIS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KAMPAR

Halaman 1

Introduction (Pendahuluan)	Dokumen ini menjelaskan katalog layanan sirkulasi perpustakaan dan Arsip Kampar	
Contents (isi)	Publikasi ini berisi topik-topik berikut :	
	<b>Topic (Topik)</b>	<b>Page (Halaman)</b>
	<i>Document Information (Informasi Dokumen)</i>	2
	<i>Catalogue Defenition (Defenisi Katalog)</i>	3
	<i>Catalogue Structure (Elemen Katalog)</i>	4
	Layanan : Setting Sirkulasi	5
	Layanan : Data pelanggaran	7
	Layanan : Entry peminjaman	8
	Layanan : Daftar Peminjaman	9
	Layanan : Entry Pengembalian	10
	Layanan : Daftar Pengembalian	11

Halaman 2

DOCUMENT INFORMATION (INFORMASI DOKUMEN)													
Copyright (Hak Cipta)	Hak Cipta Oleh Perpustakaan dan Arsip Kamar												
Limitations (Batasan)	Pihak Perpustakaan dan Arsip Kamar berhak mengadakan perubahan dalam spesifikasi dan informasi dalam katalog ini												
Published by (Dipublikasikan Oleh)	Perpustakaan dan Arsip Kamar Bagian Pelayanan dan akuisisi												
Version (Versi)	Deskripsi versi, tanggal dan perubahan.												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Versi</th> <th>Tanggal</th> <th>Revisi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Versi	Tanggal	Revisi									
Versi	Tanggal	Revisi											

Halaman 3

CATALOGUE DEFINITION (DEFINISI KATALOG)	
Definition (Definisi)	<i>Business Service Catalogue (BSC)</i> adalah dokumen tertulis yang berisikan layanan-layanan yang tersedia pada proses sirkulasi sistem INLIS
Purpose (Tujuan)	Tujuan BSC adalah : 1. Untuk mendeskripsikan layanan yang ada pada bagian sirkulasi 2. Sebagai acuan layanan yang ada di Perpustakaan dan Arsip Kamar

Halaman 4

CATALOGUE STRUCTURE (ELEMEN KATALOG)	
Introduction (Pendahuluan)	Setiap layanan pada katalog ini mengikuti elemen yang terdapat dibawah ini :
<b>ELEMENT (ELEMEN)</b>	<b>DESCRIPTION (DESKRIPSI)</b>
Name service (nama layanan)	Mengidentifikasi nama layanan yang disediakan di Perpustakaan dan Arsip Kamar
Service description (deskripsi layanan)	Menggambarkan penjelasan singkat mengenai layanan untuk pelanggan
Service type (tipe layanan / status)	Mengidentifikasi status sebagai salah satu dari berikut: 1. Dalam Pengembangan 2. Dalam Produksi 3. Diarsipkan / tidak ditawarkan lagi
Supporting services (dukungan layanan)	Mengidentifikasi dimana pengguna perpustakaan dapat
	menerima bantuan jika terjadi masalah dengan layanan
Business owner (s) (pemilik bisnis)	Mengidentifikasi pemilik dari bisnis yang dijalankan
Business unit (s) (unit bisnis / unit usaha)	Mengidentifikasi unit dari proses bisnis berjalan
Service manager (s) (manajer layanan)	Mengidentifikasi pihak yang memajemen proses bisnis
Business impact (dampak bisnis / dampak usaha)	Mengidentifikasi dampak dari proses bisnis yang berjalan
SLA (kesepakatan tingkat layanan)	Mengidentifikasi kesepakatan-kesepakatan pada proses bisnis
Service hours (jam layanan)	Mengidentifikasi jangka waktu atau jam operasional pengguna perpustakaan dalam menggunakan layanan
Business contact (kontak bisnis)	Mengidentifikasi kontak dari proses bisnis yang berjalan

Halaman 6

Layanan : Setting Sirkulasi	
Service Deskripsi (Deskripsi Layanan)	Digunakan setting Data hari libur, Peraturan peminjaman, Lokasi peminjaman, Kelompok pelanggaran, jenis denda, jenis pelanggaran dan yang lainnya
Service Type (Tipe Layanan / Status)	Bisa digunakan
Supporting Service (Dukungan Layanan)	Teknisi dan operator
Business Owner (Pemilik bisnis)	GNU General Public Lisence
Business Unit (Unit bisnis /unit usaha)	Bagian pelayanan Teknologi informasi
Service Manager (Manajer Layanan)	Kasi pelayanan dan akuisisi
Business Impact (dampak bisnis / dampak usaha)	Mendapatkan informasi yang akurat dan cepat demi lancarnya proses bisnis diperpustakaan
SLA (kesepakatan layanan)	1. Login sebagai admin ke sistem INLIS 2. Lakukan settingan Sirkulasi
Service Hours (Jam Layanan)	Senin – Jumat ( 08.00-16.00 WIB )
Business Contact (kontak bisnis)	Jl. Mayjen D.I Pandjaitan No. 17 Telp / Fax (0762) 323710 Operator : Fajri Salim

C. Service Level Agreement

Introduction (Pendahuluan)	Dokumen ini ini menjelaskan kesepakatan tingkat layanan untuk proses sirkulasi perpustakaan dan Arsip Kamar						
Content (isi)	Publikasi ini berisi topik sebagai berikut : <table border="1"> <thead> <tr> <th>Topic ( Topik )</th> <th>Page (Halaman)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Peminjaman</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Pengembalian</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Topic ( Topik )	Page (Halaman)	Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Peminjaman	2	Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Pengembalian	6
Topic ( Topik )	Page (Halaman)						
Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Peminjaman	2						
Service Level Agreement (Kesepakatan tingkat Layanan) Pengembalian	6						

**SERVICE LEVEL AGREEMENT  
( KESEPAKATAN TINGKAT LAYANAN )  
PEMINJAMAN**

Untuk : Anggota  
Oleh : Perpustakaan  
Tanggal : - -

Pemilik Dokumen : Perpustakaan dan Arsip Kamar

Persetujuan :

( dengan menandatangani dibawah ini, semua pihak terkait menyetujui seluruh syarat dan ketentuan dari kesepakatan yang telah tertulis )

Menyetujui	Tugas	Tanda Tangan	Tanggal	Ket
Perpustakaan dan Arsip Kamar	Pelayanan			
Pengguna Perpustakaan	Anggota			

Versi	Tanggal	Deskripsi	Penulis
1.0		Peminjaman	

<p>Kesepakatan ini dibuat berdasarkan SOP peminjaman perpustakaan dan Arsip Kamar. Kesepakatan ini dibuat sebagai pedoman dan kesepakatan antara pihak pustaka sebagai pemberi layanan dan pengunjung / anggota sebagai pengguna layanan. Kesepakatan ini Berlaku sampai waktu yang telah ditentukan yang telah disepakati bersama</p>
<p><b>2. GOALS &amp; OBJECTIVES ( SASARAN DAN TUJUAN )</b></p>
<p>Sasaran :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Seluruh anggota perpustakaan</li> <li>Pihak internal perpustakaan yang menggunakan sistem INLIS</li> </ol> <p>Tujuan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelayanan terbaik bagi pengunjung dan anggota perpustakaan</li> <li>Adanya kesepakatan antara pihak pustaka dan anggota perpustakaan untuk sebuah layanan</li> </ol>
<p><b>3. STAKEHOLDERS</b></p>
<p>Pihak – pihak yang terlibat dalam kesepakatan SLA ini adalah</p> <p><b>Penyedia Layanan :</b> Perpustakaan dan Arsip Kamar ( Pelayanan dan akuisisi)</p> <p><b>Pengguna Layanan :</b> Anggota Perpustakaan</p>
<p><b>4. PERIODIC REVIEW ( REVIEW BERKALA )</b></p>
<p>Kesepakatan atau SLA ini sah digunakan ketika tanggal di terbitkannya dokumen ini sampai ada pembaruan selanjutnya. Pendaftaran ini berlaku bagi anggota baru perpustakaan sampai ada pembaruan selanjutnya.</p>
<p><b>5. SERVICE AGREEMENT ( KESEPAKATAN LAYANAN )</b></p>
<p><b>a) Lingkup Layanan</b></p> <p>Kesepakatan ini meliputi layanan berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peminjaman buku manual dan sistem</li> <li>Ketidaktersediaan buku</li> <li>Batasan jumlah peminjaman</li> <li>Waktu ketersediaan layanan</li> </ol> <p><b>b) Pengguna Layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Terdaftar sebagai anggota perpustakaan jika ingin melakukan peminjaman</li> <li>Membawa kartu anggota pada setiap peminjaman</li> <li>Peminjaman maksimal 3 buku</li> <li>Jangka waktu peminjaman 7 hari, hari berikutnya terhitung membayar sanksi</li> <li>Peminjaman dilakukan pada waktu pelayanan, jika pegawai sedang istirahat silahkan menunggu samapai waktu layanan kembali dibuka</li> <li>Memberikan usulan buku jika buku yang akan dipinjam tidak ada di rak</li> <li>Buku yang tidak jadi dipinjam diletakan kembali kepada tempat semula dan dirapikan</li> <li>Sebelum melakukan peminjaman anggota boleh membaca buku ditempat yang telah disediakan</li> <li>Bagi yang diketahui melanggar aturan di tegur dan diberikan sanksi</li> </ol>
<p><b>c) Penyedia Layanan</b></p> <p>Perpustakaan dan Arsip Kamar sebagai penyedia layanan bertanggung jawab atas hal berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memberikan pelayanan kepada anggota</li> <li>Mengatasi keluhan dari anggota</li> <li>Mampu berkomunikasi yang baik dengan anggota</li> <li>Menerima masukan dari anggota tentang pelayanan</li> </ol>
<p><b>6. SERVICE AVAILABILITY ( KETERSEDIAAN LAYANAN )</b></p>
<p>Layanan yang disediakan ini disepakati bersama waktu penggunaannya yaitu Senin- Jum'at dengan waktu :</p> <p>Senin- Jum'at (08.00-16.00)</p>

## REFERENSI

- [1] Jogyanto, “*Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*”. 418 Halaman Yogyakarta : Andi. 2011
- [2] ITSMF(<http://www.itsm.info/downloads.htm>, 2015) dikases pada 20 april 2015, pukul 13.00 WIB. 2007
- [3] Suwanda, Dadang, dkk “*Menyusun standar operating Procedures lembaga pemerintah*”. 186 halaman. PPM, Jakarta. 2014
- [4] Anders, Thorsten. “Development of a generic IT service catalog as pre-arrangement for Service Level Agreements”. 10th IEEE Conference on Emerging Technologies and Factory Automation (ETFA). Vol.2. 2005
- [5] OGC (Office of Government Commerce). “*ITIL – Service Design*”. The Stationery Office. ISBN 9780113310470. 2007
- [6] Mendasari, Defi. “*Pengelolaan Katalog Layanan TI Dengan Pendekatan Best Practice ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library)*”. Skripsi Pada Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau. Pekanbaru : Tidak diterbitkan. 2012
- [7] Fauzi, Ahmad, dkk. “*Analisis Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi Menggunakan It Infrastructure Library Versi 3.0 Area Service Operation (Studi Kasus : Universitas Singaperbangsa Karawang)*”. Jurnal Pada Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang : Jurnal Ilmiah Solusi Vol. 1 No.1 Januari – Maret 2014: 11-17. 2014
- [8] Perpustakaan dan Arsip Kamar, “*Modul panduan INLIS LITE 2.1.2*”, tidak diterbitkan. 2012
- [9] Perpustakaan dan Arsip Kamar, “*Rencana Strategis Perpustakaan dan Arsip Kamar*”. tidak diterbitkan. 2012