



KEBIJAKAN LAYANAN ZOOM

Classification: **Internal**

Nomor Dokumen	Judul	Versi	Tanggal Berlaku	Pemilik Dokumen
028.R00/LTSI/SMKI/ZOOM/X/2025	Kebijakan Layanan Zoom	1.0		Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi (DPTSI)

Contents

1. Pendahuluan	3
2. Tujuan	3
3. Ruang Lingkup.....	3
4. Kebijakan / Prinsip Inti.....	3
5. Peran & Tanggung Jawab	4
6. Acuan Dokumen Lain.....	4
7. Peninjauan & Persetujuan	4

1. Pendahuluan

Kebijakan ini disusun untuk memastikan layanan Zoom di lingkungan ITS berjalan efektif, aman, dan dapat diandalkan. Untuk itu, diperlukan mekanisme pengelolaan permohonan penggunaan Zoom, insiden teknis maupun keamanan, serta permintaan lisensi secara terpusat. Webinar Booking, Servicedesk, dan myITS Office berfungsi sebagai saluran resmi permohonan dan pelaporan layanan Zoom sesuai peruntukannya.

2. Tujuan

Kebijakan ini bertujuan untuk:

1. Menyediakan mekanisme standar dalam pencatatan, pemantauan, dan penyelesaian permohonan maupun insiden layanan Zoom.
2. Memastikan keamanan informasi (kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan) selama penggunaan Zoom.
3. Meningkatkan kualitas layanan Zoom melalui transparansi, akuntabilitas, dan evaluasi berkelanjutan.

3. Ruang Lingkup

Kebijakan ini berlaku untuk:

1. Tim Layanan TSI DPTSI sebagai pengelola layanan Zoom.
2. Seluruh sivitas akademika ITS (dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa) yang menggunakan akun Zoom resmi institusi.
3. Seluruh aktivitas penerimaan, pencatatan, klasifikasi, eskalasi, pemantauan, dan penyelesaian permohonan serta insiden layanan Zoom, baik melalui Webinar Booking, Servicedesk, maupun myITS Office.

4. Kebijakan / Prinsip Inti

Dalam pengelolaan layanan Zoom, terdapat sejumlah prinsip yang perlu dipatuhi serta larangan yang harus dihindari. Adapun ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Semua permohonan penggunaan Zoom Webinar wajib diajukan melalui sistem Webinar Booking (webinar-book.its.ac.id).
2. Laporan insiden teknis maupun keamanan Zoom wajib disampaikan melalui Servicedesk (servicedesk.its.ac.id).
3. Permohonan Zoom pribadi (lisensi Pro/akun tambahan) hanya dapat diajukan melalui myITS Office dengan surat permohonan resmi.
4. Seluruh permohonan dan insiden layanan Zoom wajib tercatat pada sistem resmi sebagai bukti operasional.
5. Permohonan dan insiden diklasifikasikan serta diprioritaskan berdasarkan urgensi, dampak, dan jalur permohonan (Webinar Booking, Servicedesk, dan myITS Office).
6. Setiap permohonan dan insiden memiliki SLA (Service Level Agreement) yang jelas untuk memastikan target waktu penyelesaian.
7. Informasi sensitif pada rapat/webinar Zoom wajib diperlakukan sesuai kebijakan keamanan informasi organisasi.
8. Eskalasi permohonan atau insiden yang berisiko terhadap keamanan informasi harus segera dilakukan kepada unit terkait.

9. Dokumentasi seluruh riwayat permohonan dan insiden wajib dipelihara sebagai bahan evaluasi, audit, dan peningkatan layanan Zoom.
10. Evaluasi efektivitas layanan Zoom dilakukan minimal sekali dalam setahun.

5. Peran & Tanggung Jawab

1. **Kasubdit LTSI**, bertanggung jawab untuk memantau kepatuhan terhadap SLA, melakukan evaluasi terhadap insiden yang berulang, serta mengusulkan perbaikan berkelanjutan.
2. **Admin Zoom**, bertanggung jawab untuk menerima, mencatat, memberikan solusi awal, dan melakukan eskalasi jika dibutuhkan.
3. **Tim Teknis**, bertanggung jawab untuk menyelesaikan insiden yang membutuhkan penanganan teknis lebih mendalam, melakukan konfigurasi sistem, serta menjaga keamanan layanan Zoom.
4. **Pengguna Zoom** bertanggung jawab menggunakan akun sesuai ketentuan dan menjaga kerahasiaan kredensial.

6. Acuan Dokumen Lain

- ISO/IEC 27001:2022 – Information Security Management System.
- Prosedur Layanan Zoom.

7. Peninjauan & Persetujuan

Kebijakan ini ditinjau minimal 1 (satu) kali setahun atau jika terdapat perubahan signifikan dalam lingkungan TSI, regulasi, maupun risiko keamanan informasi.

Peran	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun oleh	Vania Meilani Taqiyyah	Tim Layanan TSI DPTSI	03/10/2025	_____
Direview oleh	[Nama]	Direktur DPTSI	_____	_____
Disetujui oleh	[Nama]	Wakil Rektor III ITS	_____	_____