



PROSEDUR LAYANAN ZOOM

Classification: **Internal**

Nomor Dokumen	Judul	Versi	Tanggal Terbit	Tanggal Berlaku	Pemilik Dokumen
038.R00/LTSI/SOP/ZOOM/X/2025	Prosedur Layanan Zoom	1.0	03/10/2025		Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

Daftar Isi

LAYANAN ZOOM	3
1. TUJUAN	3
2. RUANG LINGKUP	3
3. DEFINISI ISTILAH	3
4. TANGGUNG JAWAB	3
5. PROSEDUR OPERASIONAL	3
5.1. Penerimaan Permohonan	3
5.2. Pencatatan dan Klasifikasi Prioritas	4
5.3. Penanganan dan Eskalasi	5
1. Insiden dilaporkan melalui Servicedesk.	5
2. Tim Layanan TSI melakukan analisis awal, bila perlu diekskalasi ke Tim Teknis.	5
3. Insiden dicatat dalam sistem ticketing.	5
6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN	5
7. REFERENSI.....	5

LAYANAN ZOOM

1. TUJUAN

Prosedur ini disusun untuk memastikan proses pemberian, penggunaan, dan pengelolaan akun Zoom di ITS berlangsung secara aman, konsisten, dan terkontrol, guna menjamin kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan layanan konferensi daring serta mendukung kelancaran kegiatan akademik di ITS.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku bagi seluruh tenaga kependidikan, dosen, dan mahasiswa ITS yang memperoleh akun Zoom dengan lisensi resmi yang terhubung ke alamat email institusional ITS.

3. DEFINISI ISTILAH

- **Zoom:** Platform konferensi daring resmi yang digunakan ITS untuk mendukung kegiatan akademik, administratif, penelitian, serta koordinasi internal maupun eksternal.
- **Akun Zoom ITS:** Akun Zoom yang terhubung dengan alamat email resmi ITS (@its.ac.id atau @student.its.ac.id) dan secara otomatis memperoleh lisensi institusional yang dikelola oleh DPTSI.
- **Insiden Keamanan Zoom:** Kejadian yang berpotensi atau benar-benar mengancam keamanan penggunaan Zoom, antara lain peretasan akun, akses tidak sah, penyusupan rapat oleh pihak luar, atau kebocoran rekaman rapat.
- **Webinar Booking (webinar-book.its.ac.id):** Aplikasi resmi ITS yang digunakan untuk pemesanan dan pengelolaan jadwal penggunaan layanan Zoom, baik untuk rapat, kuliah daring, maupun webinar.

4. TANGGUNG JAWAB

1. **Kasubdit LTSI**, bertanggung jawab untuk menetapkan kebijakan, melakukan evaluasi efektivitas, serta melaporkan ke manajemen puncak.
2. **Admin Zoom**, bertanggung jawab untuk permintaan akses Zoom, reset akun, pemantauan, dan pelaporan insiden.
3. **Tim Teknis**, bertanggung jawab untuk menangani eskalasi teknis dan menjaga keamanan sistem.
4. **Pengguna Layanan**, bertanggung jawab untuk menggunakan layanan sesuai aturan dan menjaga kredensial akun.

5. PROSEDUR OPERASIONAL

5.1. Penerimaan Permohonan

1. Penerimaan Permohonan Zoom Webinar:
 - a. Pengguna yang memiliki email resmi ITS wajib mengajukan permohonan penggunaan Zoom Webinar melalui laman webinar-book.its.ac.id dengan menyertakan surat permohonan resmi dari departemen atau unit terkait.
 - b. Admin Zoom melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen dan memastikan ketersediaan akun, kemudian melanjutkan proses verifikasi permohonan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Penerimaan Permohonan Zoom Pribadi:
 - a. Pengguna mengajukan permohonan Zoom pribadi melalui myITS Office atau servicedesk.its.ac.id dengan melampirkan surat permohonan resmi yang

memuat informasi: nama lengkap, alamat email yang akan ditambahkan lisensi (jika ada), asal departemen atau unit kerja, nomor kontak yang dapat dihubungi, serta tujuan penggunaan Zoom.

- b. Admin Zoom melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dan kesesuaian permohonan dengan ketentuan yang berlaku. Apabila dinyatakan memenuhi syarat, admin akan menambahkan lisensi Zoom pada akun pengguna sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
3. Penonaktifan Hak Akses:
Akun dinonaktifkan apabila terjadi kondisi berikut:
 - a. Pegawai atau mahasiswa keluar dari ITS.
 - b. Terjadi penyalahgunaan Akun

5.2. Pencatatan dan Klasifikasi Prioritas

1. Pencatatan Permohonan Layanan Zoom:
 - a. Untuk permohonan yang berasal dari pengguna yang sudah memiliki akun ITS, seluruh permohonan penggunaan Zoom Webinar untuk rapat, kuliah daring, atau webinar harus diajukan melalui webinar-book.its.ac.id.
 - b. Untuk permohonan yang berasal dari pengguna yang belum memiliki akun ITS, seluruh permohonan penggunaan Zoom harus diajukan melalui myITS Office atau servicedesk.its.ac.id.
 - c. Sistem Webinar Booking otomatis mencatat detail permohonan: identitas pemohon (nama, email ITS), tanggal dan waktu kegiatan, serta kebutuhan kapasitas. Data permohonan tersebut menjadi log resmi penggunaan layanan Zoom di ITS.
2. Penanganan permohonan layanan mengacu pada jalur pengajuan sebagai berikut:
 - a. Webinar Booking (webinar-book.its.ac.id)
 - Deskripsi: Jalur utama untuk permohonan penggunaan Zoom Webinar.
 - Alasan Prioritas: Pencatatan otomatis dan berkaitan langsung dengan jadwal resmi institusi.
 - SLA:
 - Permohonan webinar → diproses maksimal 1 hari kerja sebelum acara berlangsung.
 - Perubahan/penyesuaian jadwal webinar → ≤ 1 hari kerja.
 - b. Servicedesk (servicedesk.its.ac.id)
 - Deskripsi: Jalur resmi untuk pelaporan insiden teknis maupun keamanan Zoom.
 - Alasan Prioritas: Menangani gangguan yang berdampak langsung pada ketersediaan layanan.
 - SLA:
 - Insiden prioritas tinggi (akun diretas, gangguan acara besar) → ≤ 4 jam.
 - Insiden prioritas sedang (kendala login, audio/video) → ≤ 2 jam.
 - c. myITS Office
 - Deskripsi: Jalur permohonan Zoom pribadi dengan surat permohonan resmi dari unit atau departemen.
 - Alasan Prioritas: Permohonan melalui myITS Office ditempatkan setelah Webinar Booking dan Servicedesk, karena jalur resmi utama untuk pengajuan penggunaan Zoom adalah webinar-book.its.ac.id. Oleh karena itu,

permohonan yang diajukan melalui sistem tersebut diprioritaskan terlebih dahulu dibandingkan dengan jalur lainnya.

- SLA: Permohonan lisensi Zoom pribadi → ≤ 2 hari kerja.

5.3. Penanganan dan Eskalasi

1. Insiden dilaporkan melalui Servicedesk.
2. Tim Layanan TSI melakukan analisis awal, bila perlu diekskalasi ke Tim Teknis.
3. Insiden dicatat dalam sistem ticketing.

6. DOKUMENTASI DAN PELAPORAN

Setiap permohonan layanan Zoom wajib terdokumentasi dalam aplikasi Webinar Booking, portal Servicedesk, myITS Office, atau logbook sebagai bukti operasional, mencakup tahapan dari permohonan hingga penutupan.

7. REFERENSI

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

PENINJAUAN & PERSETUJUAN

Peran	Nama	Jabatan	Tanggal	Tanda Tangan
Disusun oleh	Vania Meilani Taqiyyah, S.Kom.	Tim Layanan TSI DPTSI		
Direview oleh	Bagus Jati Santoso, S.Kom., Ph.D.	Direktur Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi		
Disetujui oleh	Imam Baihaqi, ST., M.Sc., Ph.D.	Wakil Rektor III ITS		