

Pembuatan Prosedur *Incident Management* untuk Penanganan Pengaduan pada PPTI Berdasarkan *Framework* ITIL V-3

Taskhiyatul Nufus R.¹⁾ Erwin Sutomo²⁾ Yoppy Mirza M.³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email: 1)11410100263@stikom.edu, 2)sutomo@stikom.edu, 3)yoppy@stikom.edu,

Abstrak: Layanan penanganan pengaduan di Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) memiliki proses penanganan insiden yang dilakukan hanya berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman pengembang jaringan atau aplikasi. Pencatatan kegiatan yang dilakukan saat menangani insiden juga hanya dilakukan oleh pihak yang menangani sehingga tidak ada histori insiden pada Bagian PPTI. Untuk itu perlu dibuat prosedur *Incident Management* terpadu dengan mengacu pada *Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V-3. ITIL V-3 adalah suatu rangkaian konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur, pengembangan, serta operasi teknologi informasi (TI) yang berfokus pada layanan operasional dan dapat memberi masukan bagi perusahaan tentang cara menangani insiden yang terjadi dan tepat digunakan sebagai tolak ukur untuk menyusun pola kerja yang terstruktur dalam memberikan layanan perusahaan. Pembuatan prosedur *Incident Management* ini menghasilkan standar kerja yang terdiri atas Standar, Prosedur, dan Formulir menggunakan *Incident Management* di *Service Operation – ITIL V-3*. Hasil dari pembuatan *Incident Management* menghasilkan 9 Standar, 14 Prosedur, dan 17 Formulir.

Kata Kunci: *Service Operation, Incident Management, ITIL V-3*

Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) merupakan salah satu unit kerja dari Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang berfungsi sebagai pemegang peran penting dalam penentuan standarisasi arah penataan, pengembangan, penerapan, dan pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Bagian PPTI memiliki layanan sistem informasi dan jaringan untuk semua civitas akademika, salah satunya layanan penanganan pengaduan. Rangkaian proses layanan penanganan pengaduan terdiri atas, proses identifikasi insiden, pencatatan insiden, prioritas insiden, penanganan insiden, mengumpulkan dan menyimpan data detil insiden apabila insiden baru pertama kali terjadi, dan pelaporan kepada pengguna. Layanan ini mencakup seluruh penanganan pengaduan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan, seperti permasalahan pada sistem, jaringan terputus tiba-tiba, dan listrik padam sehingga berdampak negatif terhadap kegiatan operasi bisnis.

Dari beberapa insiden tersebut, proses penanganan insiden yang dilakukan hanya berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman kasie pengembangan jaringan atau

aplikasi. Pencatatan kegiatan yang dilakukan saat menangani hanya dilakukan oleh pihak yang menangani sehingga tidak ada histori insiden pada Bagian PPTI, sehingga jika insiden tersebut terulang maka tidak harus menunggu pihak yang menangani insiden diawal yang berdampak pada lamanya penanganan insiden.

Untuk dapat meminimalisasi insiden tersebut diharapkan dapat membuat prosedur *Incident Management* terpadu, dengan tujuan untuk meminimalkan dampak negatif terhadap operasi bisnis, sehingga dapat memastikan kemungkinan tingkat terbaik kualitas layanan dapat dipertahankan ((OGC), 2007). Dimana langkah tersebut berguna untuk menjamin berlangsungnya layanan dan mendefinisikan semua konsep, teknik penting, serta persyaratan yang dibutuhkan pada setiap kegiatan.

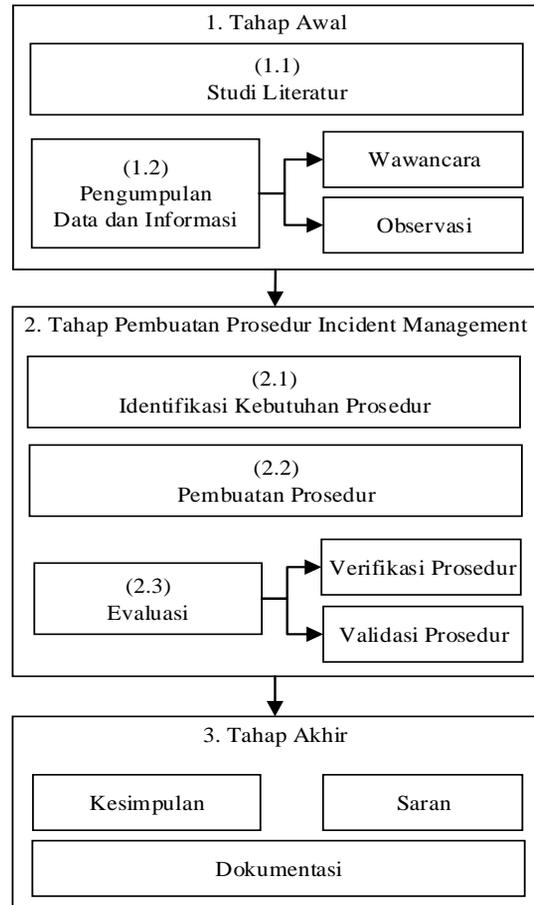
Pembuatan prosedur *Incident Management* memerlukan *Framework* ITIL V-3 agar dapat mengatasi permasalahan yang telah disebutkan, karena *Framework* ITIL V-3 berfokus pada layanan operasional yang dapat memberi masukan bagi perusahaan tentang cara menangani insiden yang terjadi dan tepat digunakan sebagai tolak ukur untuk menyusun

pola kerja yang terstruktur dalam memberikan layanan perusahaan.

Pembuatan prosedur *Incident Management* ini nantinya menghasilkan *Standard Operating Procedures (SOP)*, dokumen yang mengatur aktifitas operasional organisasi, termasuk protokol, instruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya (Tathagati, 2014), yang diharapkan mampu dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten ketika atau sebelum terjadi kendala serta menyelaraskan waktu dan kegiatan penanganan insiden agar dapat memiliki waktu dan kegiatan yang terstruktur dan selaras jika dilakukan oleh pihak yang berbeda sekalipun.

METODE

Tahapan-tahapan metodologi penelitian akan membahas semua kegiatan yang dilakukan dalam membuat prosedur *Incident Management* pada Bagian PPTI yang terdapat dalam gambar 1.



Gambar 1 Metodologi Penelitian

Tahap Awal

1. Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan pada saat penelitian tersebut berlangsung dengan cara mencari informasi yang berkaitan dengan topik penelitian di perpustakaan ataupun *via web*. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan lebih mengenai pembuatan prosedur *Incident Management* yang akan dibuat, seperti yang akan dijelaskan di bawah ini:

- a. Mengenai *framework ITIL V-3*
- b. Mengenai *ITIL Service Operation*
- c. Mengenai *ITIL Incident Management*
- d. Mengenai *Standard Operating Procedure (SOP)*

2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Pengumpulan data dan informasi dilakukan untuk mendapatkan hal-hal yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini. Proses pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara dan observasi.

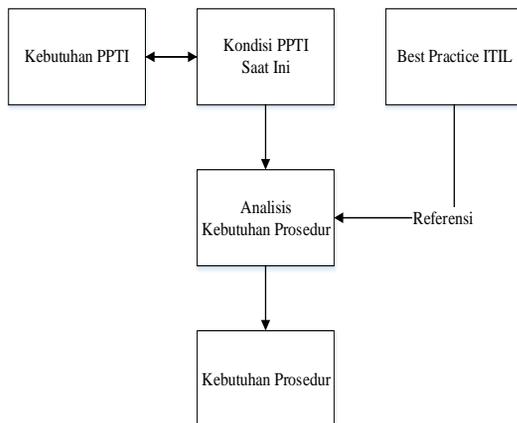
Wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi seperti profil perusahaan, visi, misi, *business goal*, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab staf terkait, dan data permasalahan layanan.

Setelah melakukan wawancara maka proses selanjutnya adalah melakukan Observasi, kegiatan ini dilakukan untuk memperhatikan berlangsungnya layanan dan berjalannya proses penanganan pengaduan saat ini.

Tahap Pembuatan Prosedur *Incident Management*

1. Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Identifikasi bertujuan untuk mengetahui kebutuhan membangun sebuah prosedur. Identifikasi yang dilakukan mengacu pada proses penanganan pengaduan yang berlangsung saat ini dan proses *Incident Management* pada *Service Operation - ITIL V-3*. Gambar 2 merupakan alur identifikasi kebutuhan prosedur.



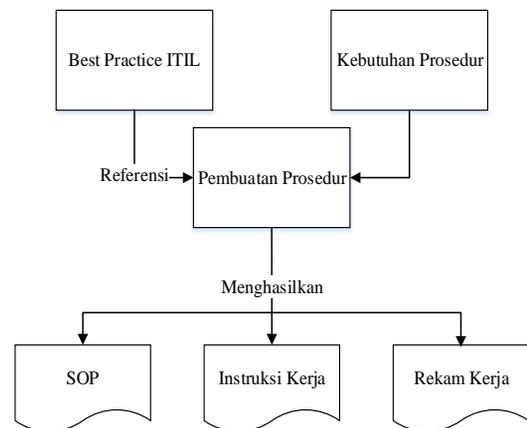
Gambar 2 Alur Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Proses yang harus diikuti selama pengelolaan insiden meliputi sembilan proses *Incident Management* yaitu:

- a. *Incident Identification*,
- b. *Incident Logging*,
- c. *Incident Categorization*,
- d. *Incident Prioritization*,
- e. *Incident Diagnosis*,
- f. *Management Escalation*,
- g. *Investigation and Diagnosis*,
- h. *Resolution and Recovery*,
- i. *Incident Closure*.

2. Tahap Pembuatan Prosedur

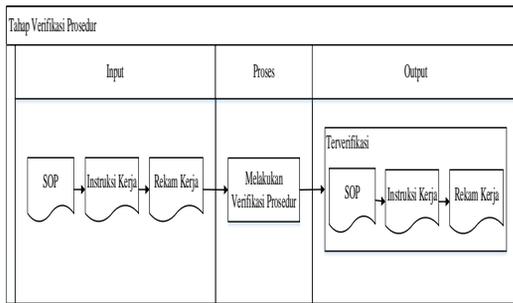
Tahap ini merupakan tahap di mana nantinya dibuat SOP, Instruksi Kerja, dan Rekam Kerja. Dokumen ini dibuat berdasarkan identifikasi yang telah dilakukan sebelumnya dan didapatkan data-data yang berhubungan dengan sembilan proses untuk mendefinisikan *Incident Management*. Setelah pembuatan prosedur, akan dilakukan analisis untuk mengetahui tahap yang membutuhkan detail langkah yang selanjutnya dibuat instruksi kerja. Dari hasil analisis ini akan diketahui jumlah instruksi kerja yang akan dibuat untuk mendukung SOP. Sedangkan rekam kerja akan disesuaikan dengan kebutuhan SOP dan instruksi kerja. Analisis kebutuhan rekam kerja digunakan untuk menentukan laporan, panduan, maupun dokumen pendukung yang akan dibutuhkan agar proses pengelolaan dapat berjalan dengan baik. Gambar 3 merupakan alur pembuatan Prosedur.



Gambar 3 Alur Pembuatan Prosedur

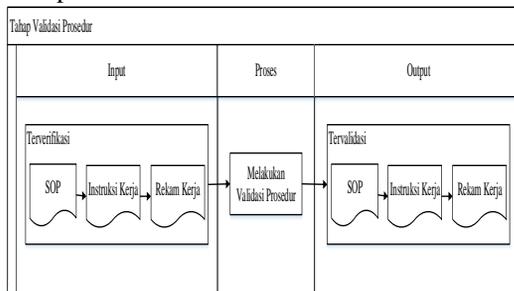
3. Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan penyesuaian dari hasil pembuatan prosedur *Incident Management* yang telah dibuat dengan *framework ITIL V-3* untuk kemudian diverifikasi oleh Kepala Bagian PPTI. Verifikasi menggunakan teknik wawancara yang bertujuan untuk menyesuaikan antara langkah dan proses operasional penanganan gangguan yang dilakukan saat ini dengan langkah dan proses perbaikan penanganan pengaduan berdasarkan *framework ITIL V-3*. Gambar 4 merupakan alur verifikasi Prosedur.



Gambar 4 Tahap Verifikasi Prosedur

Setelah verifikasi selanjutnya dilakukan validasi kepada Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu. Tujuan dari pengesahan ini adalah untuk menghasilkan kesepakatan isi prosedur yang dilakukan uji coba sudah sesuai dengan kebutuhan sehingga nantinya dokumen prosedur dapat terdokumentasi. Gambar 5 merupakan alur Validasi Prosedur.



Gambar 5 Tahap Validasi Prosedur

Tahap Akhir

Pada tahap ini akan dijelaskan kesimpulan dari apa yang dikerjakan pada proses pembuatan prosedur *Incident Management*. Hasil kesimpulan menyajikan langkah dan proses yang telah diperbaiki (ditambahkan atau dikurangi) dan yang telah disesuaikan dengan *framework* ITIL V-3. Sedangkan saran, berisi tentang saran perbaikan terhadap kekurangan yang ada dari prosedur *Incident Management* yang telah dibuat. Terakhir dokumentasi, berupa dokumentasi prosedur *Incident Management* yang berikutnya diberikan kepada Bagian PPTI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat perbedaan istilah dokumen dikarenakan template yang digunakan Bagian PPTI untuk pembuatan prosedur menggunakan standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2014 dan dikombinasikan dengan *framework* ITIL V-3 maka seluruh dokumen prosedur yang dibuat menggunakan standar tersebut. Untuk istilah dokumennya terdapat pada tabel 1.

Tabel 1 Perbedaan Istilah Dokumen

No.	Sistem Tata Kerja	Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)
1	Standard Operating Procedure (SOP)	Standar
2	Work Instruction (Instruksi Kerja)	Prosedur
3	Work Record (Rekam Kerja)	Formulir

Tahap Awal

Output dari tahap awal berupa data Bagian PPTI, yaitu:

1. Profil perusahaan
2. Visi, misi, *business goal*
3. Struktur organisasi
4. Tugas dan tanggung jawab staf terkait
5. Data permasalahan layanan
6. Jalannya proses penanganan insiden saat ini dengan membandingkan kegiatan proses ITIL V-3 - *Service Operation - Incident Management*.

Tahap Pembuatan Prosedur Incident Management

1. Identifikasi Kebutuhan Prosedur menurut *Best Practice* ITIL V-3

Proses analisis berdasarkan identifikasi pada *Incident Management* di *Service Operation* - ITIL V-3 dan juga hasil analisis kebutuhan Standar dengan ketentuan satu atau beberapa proses dalam *Incident Management* memiliki keterkaitan fungsi menyelesaikan insiden yang terjadi Bagian PPTI, sehingga menghasilkan kebutuhan standar pada tabel 2, kebutuhan

prosedur pada tabel 3, dan kebutuhan formulir pada tabel 4.

Tabel 2 Identifikasi Kebutuhan Standar

No	Kebutuhan Dokumen
1	Standar identifikasi insiden
2	Standar mencatat insiden
3	Standar mengkategorikan insiden
4	Standar memprioritaskan insiden
5	Standar diagnosis awal
6	Standar eskalasi hierarki
7	Standar investigasi dan diagnosis
8	Standar resolusi dan pemulihan
9	Standar menutup insiden

Tabel 3 Identifikasi Kebutuhan Prosedur

No	Kebutuhan Dokumen
1	Prosedur melakukan identifikasi insiden
2	Prosedur mencatat data pengaduan
3	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori
4	Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek
5	Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan
6	Prosedur melakukan pengulangan kegiatan
7	Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i>
8	Prosedur melakukan penilaian prioritas
9	Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden
10	Prosedur mengecek histori insiden
11	Prosedur menentukan diagnosis awal
12	Prosedur melakukan eskalasi hierarki
13	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis
14	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan
15	Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden
16	Prosedur menentukan kepuasan pengguna
17	Prosedur membuat laporan keseluruhan

Tabel 4 Identifikasi Kebutuhan Formulir

No	Kebutuhan Dokumen
1	Formulir laporan identifikasi insiden

No	Kebutuhan Dokumen
2	Formulir laporan data pengaduan
3	Formulir diskusi penentuan level kategori
	Laporan penentuan level kategori
4	Laporan percobaan level kategori
5	Laporan <i>review</i> level hasil penentuan
6	Formulir laporan pengulangan kegiatan
7	Formulir laporan pengecekan <i>service request</i>
8	Formulir laporan penilaian prioritas
9	Laporan prioritas penanganan insiden
10	Laporan histori insiden
11	Formulir pelaksanaan diagnosis awal
12	Formulir laporan kegagalan penanganan
	Formulir laporan eskalasi hierarki
13	Formulir laporan investigasi dan diagnosis
14	Laporan resolusi dan pemulihan
15	Laporan konfirmasi pada dokumentasi insiden
16	Formulir laporan kepuasan pengguna
17	Formulir laporan keseluruhan

2. Pembuatan Prosedur

Pertama yang harus dilakukan saat membuat prosedur adalah meminta format penulisan prosedur yang berlaku di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Setelah itu analisis panduan aliran proses *Incident Management* untuk memperoleh detail langkah yang dibutuhkan untuk membuat tahap prosedur. Berikut adalah gambar 6 yang menggambarkan isi informasi prosedur yang distandarkan untuk Standar Eskalasi Hierarki.

<p>1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Sukoharjo Surabaya</p>	<p>Visi Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi 1. Mengembangkan ipteks sesuai dengan kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.</p>
<p>2. Rasio/role</p>	<p>Eskalasi hierarki di Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>Beragamnya level penanganan untuk memenuhi target level layanan sistem informasi dan jaringan Bagian PPTI sering dilakukan eskalasi hierarki tanpa prosedur. Untuk itu, diperlukan standar pelaksanaan eskalasi hierarki yang konsisten dan jelas agar tugas serta tanggung jawabnya agar terhindar dari kesalahan atau keagasan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam eskalasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan termasuk dalam menentukan staf yang harus dihubungi, waktu harus menghubungi, serta langkah yang harus diambil untuk menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p>
<p>3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar</p>	<p>1. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi 2. Support Group</p>
<p>4. Definisi istilah</p>	<p>1. Insiden adalah gangguan yang tidak direncanakan untuk layanan TI. 2. Eskalasi adalah kegiatan yang mendapat sumber daya tambahan saat diperlukan untuk memenuhi target tingkat layanan. 3. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi adalah unit kerja yang</p>

Institut Bisnis dan Informatika Sukoharjo Surabaya 2

<p>berada di bawah Kepala Bagian PPTI dimana salah satu tugasnya adalah berkoordinasi langsung dan menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>4. Administrasi Bagian PPTI adalah staf yang bertanggung jawab untuk mencatat insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang terjadi dan berkomunikasi dengan pengguna terkait insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>5. Support group merupakan sekelompok staf dengan kemampuan teknis yang memberikan dukungan teknis untuk semua layanan (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 247). Terdapat tiga tahap dalam support group, yaitu:</p> <p>a. <i>First-line support</i>: tingkat pertama dalam hierarki support group yang terlibat dalam resolusi insiden. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 233).</p> <p>b. <i>Second-line support</i>: tingkat kedua dalam hierarki support group yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 234).</p> <p>c. <i>Third-line support</i>: tingkat ketiga dalam hierarki support group yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 238). <i>Third-line</i> ini diberikan oleh sejumlah kelompok teknis internal dan/atau pemasok pihak ketiga/pengelola.</p> <p>6. <i>Form</i> laporan kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan berisi tentang insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang sedang terjadi dan solusi penanganan yang pernah dilakukan atau solusi yang masih bisa ditawarkan yang mungkin bisa diulangi kembali keberhasilannya dalam proses penanganannya. <i>Form</i> ini dibuat oleh pihak yang gagal dalam menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan serta diajukan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan</p>	<p><i>Institut Bisnis dan Informatika Sukoharjo Surabaya</i> 3</p>
--	--

<p>7. <i>Form</i> laporan eskalasi hierarki merupakan <i>form</i> tunggal yang berisi data solusi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang diberikan dan keterangan penanganannya.</p>	<p>eskalasi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p>
<p>5. Pemakaian Isi Standar</p>	<p>1. Administrasi Bagian PPTI memberikan <i>form</i> laporan kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang telah dibuat kepada <i>second-line support</i> untuk selanjutnya ditangani oleh <i>second-line support</i>.</p> <p>2. Penulisan <i>form</i> laporan kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan harus memuat nomor insiden, tanggal lapor, jam lapor, NIK/NEM, nama pelapor, nama unit kerja yang melapor, dan nama unit kerja yang menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>3. Penulisan kolom harus meliputi gangguan layanan, penanganan yang pernah dilakukan, analisis kegagalan, dan solusi yang ditawarkan.</p> <p>4. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi melakukan eskalasi hierarki untuk menghasilkan <i>form</i> laporan eskalasi hierarki.</p> <p>5. Penulisan <i>form</i> laporan eskalasi hierarki harus memuat nomor insiden, NIK/NEM, nama pelapor, nama unit kerja yang melapor, info penanganan, dan meniscayakan status penanganan bila insiden telah selesai ditangani.</p> <p>6. Penulisan kolom harus meliputi gangguan layanan dan tindakan penanganan.</p>
<p>6. Strategi</p>	<p>1. Standar, Prosedur, dan Formali disosialisasikan pada seluruh staf di Bagian PPTI. 2. Melakukan pertemuan jalannya kegiatan eskalasi hierarki serta evaluasi pada kegiatan yang telah dilakukan.</p>
<p>7. Indikator</p>	<p>Dapat menyelesaikan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang tidak dapat diatasi oleh pihak yang menangani insiden dengan melibatkan support group.</p>

Institut Bisnis dan Informatika Sukoharjo Surabaya 4

Gambar 6 Detil Standar untuk Standar Eskalasi Hierarki

3. Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan penyesuaian dari hasil pembuatan prosedur *Incident Management* yang telah dibuat dengan *framework* ITIL V-3 untuk kemudian diverifikasi oleh Kepala Bagian PPTI dan divalidasi oleh Kepala Penjaminan Mutu.

a. Verifikasi

Dari hasil proses verifikasi terhadap Kepala Bagian PPTI, maka terdapat beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat pada table 5, yaitu:

Tabel 5 Hasil Verifikasi Dokumen

No	Tanggal	Hasil Verifikasi
1	6 Juni 2016	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori, Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek, Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan, dan Prosedur melakukan pengulangan kegiatan tidak sesuai dengan proses kategori di Bagian PPTI sehingga berubah menjadi prosedur menentukan kategori insiden.
2	13 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir laporan data pengaduan diberi tambahan informasi kategori dan status insiden. 2. Formulir laporan pengecekan <i>service request</i> diberi tambahan jenis <i>service request</i> dan tindakan penanganan yang dilakukan. 3. Formulir laporan diagnosis awal, informasi yang ada terlalu banyak sehingga perlu mengurangi beberapa informasi

No	Tanggal	Hasil Verifikasi
		seperti kategori, prioritas, target waktu penanganan, dan realisasi penanganan. Namun juga perlu untuk ditambahkan status solusi alternatif.
3	29 Juni 2016	Kepala Bagian PPTI melakukan verifikasi

b. Validasi

Dari hasil proses validasi terhadap Kepala Penjaminan Mutu, maka terdapat beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat pada tabel 12, yaitu:

Tabel 6 Hasil Validasi Dokumen

No	Tanggal	Hasil Validasi
1	20 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cek lagi mengenai penamaan Standar, Prosedur, dan Formulir sesuaikan dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) 2. Cek lagi kata-kata dan tata tulis di semua dokumen Standar, Prosedur, dan Formulir 3. Visi dan misi Bagian PPTI yang terdapat pada seluruh standar berubah menjadi visi dan misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 4. Referensi yang digunakan ditambah tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu

No	Tanggal	Hasil Validasi
		Pendidikan Tinggi b. Statuta Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tahun 2015 c. Kebijakan SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya d. Manual SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya e. Standar Pengelolaan Dokumen SPMI
2	27 Juni 2016	1. <i>Rationale</i> pada seluruh standar berubah karena bukan alasan ringkas standar diperlukan 2. Tambahkan istilah baru yang digunakan untuk memahami Standar, Prosedur, dan Formulir 3. Setiap Formulir diberi nama Formulir disetiap dokumennya 4. Seluruh isi dokumen menggunakan <i>justify</i>
3	29 Juni 2016	Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu melakukan validasi

Hasil Pembahasan

Hasil proses verifikasi berupa surat pernyataan. Berikut adalah Standar hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi bisa dilihat pada tabel 7, Prosedur hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi bisa dilihat pada tabel 8, dan Formulir hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi bisa dilihat pada tabel 9.

Tabel 7 Hasil Perbaikan Standar

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
1	Standar identifikasi	Standar pelaksanaan

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
	insiden	identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Standar mencatat insiden	Standar pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
3	Standar mengkategorikan insiden	Standar penentuan kategorikan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
4	Standar memprioritaskan insiden	Standar penentuan prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
5	Standar diagnosis awal	Standar pelaksanaan diagnosis awal
6	Standar eskalasi hierarki	Standar pelaksanaan eskalasi hierarki
7	Standar investigasi dan diagnosis	Standar penentuan investigasi dan diagnosis
8	Standar resolusi dan pemulihan	Standar penentuan resolusi dan pemulihan
9	Standar menutup insiden	Standar penutupan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan

Tabel 8 Hasil Perbaikan Prosedur

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
1	Prosedur melakukan identifikasi insiden	Prosedur pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Prosedur mencatat data	Prosedur pelaksanaan pencatatan insiden pada

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
	pengaduan	layanan sistem informasi dan jaringan
3	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori	Prosedur penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
4	Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek	
5	Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan	
6	Prosedur melakukan pengulangan kegiatan	
7	Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i>	
8	Prosedur melakukan penilaian prioritas	Prosedur penilaian prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
9	Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden	Prosedur penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
10	Prosedur mengecek histori insiden	Prosedur pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
11	Prosedur melaksanakan diagnosis awal	Prosedur pelaksanaan diagnosis awal
12	Prosedur melakukan eskalasi hierarki	Prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
13	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis	Prosedur penentuan investigasi dan diagnosis
14	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan	Prosedur penentuan resolusi dan pemulihan
15	Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Prosedur pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
16	Prosedur menentukan kepuasan pengguna	Prosedur penentuan kepuasan pengguna
17	Prosedur membuat laporan keseluruhan	Prosedur pembuatan laporan keseluruhan

Tabel 15 Hasil Perbaikan Formulir

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
1	Formulir laporan identifikasi insiden	Formulir pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Formulir laporan data pengaduan	Formulir pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
3		Formulir rekapitulasi Pencatatan Keseluruhan
4	Formulir diskusi penentuan level kategori	Formulir rekapitulasi penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
5	Laporan penentuan level kategori	
6	Laporan percobaan level kategori	

No	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
7	Laporan review level hasil penentuan	
8	Formulir laporan pengulangan kegiatan	
9	Formulir laporan penilaian prioritas	Formulir penilaian prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
10	Laporan prioritas penanganan insiden	Formulir rekapitulasi penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
11	Laporan histori insiden	Formulir rekapitulasi pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
12	Formulir laporan kegagalan penanganan	Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
13	Laporan resolusi dan pemulihan	Formulir rekapitulasi penentuan resolusi dan pemulihan
14	Laporan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Formulir rekapitulasi pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
15		Formulir rekapitulasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan

SIMPULAN

Hasil dari pembuatan prosedur *Incident Management* untuk penanganan pengaduan pada PPTI berdasarkan *framework* ITIL V-3 ini kesimpulannya adalah, telah dihasilkan 9 Standar, 14 Prosedur, dan 17 Formulir untuk menangani pengaduan pada Bagian PPTI dengan mengacu pada aliran proses *Incident Management* pada *framework* ITIL-V3 – *Service Operation*.

RUJUKAN

- Jogiyanto, H. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Nuh, Mohammad. 2014. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2014 *Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi*, Jakarta.
- Office of Government Commerce (OGC). 2007. *Service Operation*. Norwich: The Stationary Office.
- Suralani, A. R. 2011. *Perencanaan Strategis Sistem dan Teknologi Informasi berbasis Value Bisnis (Be Vista Planning) pada BPR Mega Artha Sejahtera*. 33.
- Tathagati, A. 2014. *Step by Step Membuat SOP*. Jakarta: Efata Publishing.
- Ward, J., & Peppard, J. 2002. *Strategic Planning for Information System Third Edition*. England: John Wiley & SONS, LTD.