

## Perencanaan *Information Technology Incident Management* Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* Versi 3 Pada PT Terminal Petikemas Surabaya

Alwi Assegaff<sup>1)</sup> Haryanto Tanuwijaya<sup>2)</sup> Erwin Sutomo<sup>3)</sup>

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)[alwirobless@gmail.com](mailto:alwirobless@gmail.com), 2)[haryanto@stikom.edu](mailto:haryanto@stikom.edu), 3)[sutomo@stikom.edu](mailto:sutomo@stikom.edu)

**Abstract:** *The Information Technology Department of PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) has a Service Desk team that is responsible for handling IT service incidents. Handling of IT service incidents is based on experience, knowledge and agreement. Recurring incidents haven't been handled permanently. It has an impact on the use of resources in handling incidents. The Solution provide is information technology incident management. Incident management planning as a guidance for handling incident or recovery process of IT services. ITIL v3 as a framework used in developing structured work guidelines for incident management processes. ITIL v3 provides a consistent and repeatable process for restoring IT services. The results of incident management planning as a guide to management work in improving the handling of current incidents. The resulting work guide has been adapted to the internal processes of TPS and ITIL v3, so that it can be used directly as a guide in recording incidents, handling incidents, and resolving IT service incidents.*

**Keywords:** *Incident Management, ITIL, Framework*

PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan fasilitas terminal petikemas untuk kelancaran perdagangan domestik maupun internasional. TPS memiliki Departemen *Information Technology* (IT) untuk mendukung dan memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan, yang didalamnya terdiri atas *IT Application* dan *IT Infrastructure*. *IT Application* berperan pada penyediaan kebutuhan perangkat lunak untuk mendukung kegiatan operasional TPS sedangkan *IT Infrastructure* berperan dalam penyediaan infrastruktur teknologi untuk mendukung *IT Application*. Dukungan layanan IT yang disediakan tidak terlepas dari gangguan atau kehilangan kemampuan untuk beroperasi sesuai spesifikasi.

Permasalahan pada Departemen IT saat ini, beberapa insiden atau gangguan yang terjadi secara berulang namun belum segera mendapatkan penanganan secara permanen. Hal ini berdampak terhadap penggunaan sumber daya dan waktu untuk menangani insiden tersebut selama beberapa periode. Selain itu, hal ini beresiko menurunkan kinerja layanan IT dalam memenuhi kebutuhan bisnis. Salah satu contoh tren insiden yang ada yaitu *user* tidak dapat *login windows* pada kategori gangguan

*support user account & email*. Kondisi tersebut menggambarkan Departemen IT perlu meningkatkan dukungan tata kelola dalam mengelola penanganan suatu insiden. Tahap awal dalam membangun pengelolaan insiden dilakukan dengan membuat perencanaan *information technology incident management* yang mengadopsi *framework*.

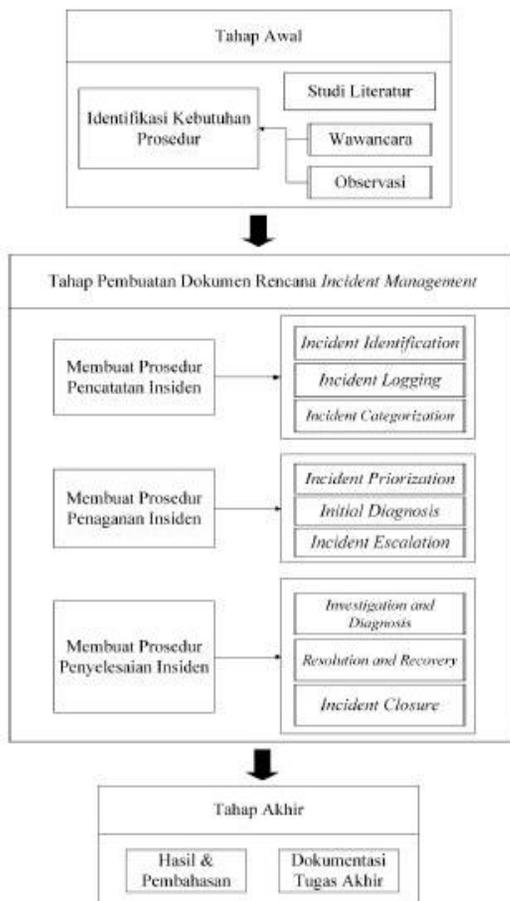
Solusi yang diberikan adalah perencanaan *incident management* dengan mengadopsi *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Hasil dari ITIL v3 digunakan untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dan kinerja operasional (Potgieter, dkk, 2005). Kunci efisiensi, efektivitas, dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan disediakan pada tiap proses siklus hidup ITIL (Arraj, 2013). Penggunaan *framework* ITIL digunakan dalam menyusun panduan kerja yang sistematis dan terstruktur. *Incident management* bertujuan mengembalikan layanan IT secara normal dengan cepat untuk meminimalisir dampak buruk terhadap berjalannya proses bisnis (OGC, 2011).

Panduan kerja yang dibuat merupakan dokumentasi langkah pelaksanaan *incident management*. Hasil dari panduan kerja berupa *Standard operating procedure* (SOP) terdiri atas

Prosedur, Instruksi Kerja dan Rekam Kerja. Panduan kerja tersebut dapat digunakan untuk membantu proses pencatatan insiden, penanganan insiden dan penyelesaian insiden.

**METODE**

Penelitian Perencanaan *Incident Management* dilakukan melalui tiga tahap. Tahap awal terdiri atas studi literatur, wawancara, dan observasi luaran dari tahap awal berupa identifikasi kebutuhan prosedur. Tahap selanjutnya adalah tahap pembuatan dokumen rencana *incident management* yang terdiri atas membuat prosedur pencatatan insiden, membuat prosedur penanganan insiden, dan membuat prosedur penyelesaian insiden. Tahap akhir dari penelitian ini adalah hasil pembahasan. Tahapan perencanaan *incident management* menggunakan ITIL v3 terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

**Tahap Awal**

Tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dalam mempersiapkan perencanaan *incident management*. Pada tahap awal ini terdapat tiga tahapan yaitu studi literatur serta wawancara dan observasi. Studi literatur digunakan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang mendukung perencanaan *incident management*. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data-data pendukung dalam mengidentifikasi dan menganalisa permasalahan. Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengamati proses dan kegiatan penanganan insiden pada perusahaan.

Studi literatur penelitian dilakukan pada saat pengerjaan penelitian. Studi literatur dilakukan dengan cara mempelajari dan mencari referensi, yang menjadi dasar keterkaitan topik penelitian. Pencarian referensi yang berkaitan dengan topik penelitian melalui buku dan informasi via *web*. Studi literatur yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. *Framework* ITIL

*Framework* ITIL digunakan untuk memahami panduan dalam melakukan pengelolaan layanan IT.

b. *Service Operation* ITIL

*Service Operation* ITIL menjelaskan tahapan dalam ITIL yang mencakup kegiatan pada lingkup operasional pengelolaan layanan IT

c. *Incident Management* ITIL

*Incident management* ITIL mencakup proses tahapan dalam mengelola interupsi layanan IT yang tidak direncanakan

d. *Standard Operating Procedure* (SOP)

*Standard operating procedure* (SOP) berisi penjelasan tentang kegunaan standar prosedur dalam menjalankan kegiatan berulang atau sistematis dalam perusahaan.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan selama beberapa hari. Pada langkah ini bertujuan untuk menemukan permasalahan yang ada atau peluang yang bisa diberikan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan proses saat ini. Narasumber wawancara ditentukan berdasarkan *RACI Chart* Departemen IT dan disesuaikan dengan *role* pada ITILv3.

Pada penelitian ini tidak hanya dilakukan wawancara dengan pegawai yang disebutkan di atas, tetapi juga melakukan observasi atau pengamatan langsung terkait proses penanganan insiden yang berlangsung pada saat staf *Service Desk*.

## **Tahap Pembuatan Dokumen Rencana Incident Management**

Tahap pembuatan dokumen rencana *incident management* dilakukan dengan cara melihat kebijakan PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS), menggali kebutuhan departemen IT saat ini dan menyesuaikan konten pada *incident management* ITIL v3. Berdasarkan aktivitas yang dilakukan dalam proses *incident management* maka diperlukan pembuatan panduan kerja atau standar operasional prosedur. Prosedur yang dihasilkan bertujuan sebagai acuan untuk meminimalisir kesalahan dalam proses penanganan insiden.

*Incident management* berdasarkan ITIL v3 sebagai dasar dalam perbaikan proses operasional saat ini. Penanganan atau pemulihan layanan IT yang terdapat pada ITIL memiliki sembilan tahapan dalam proses pemulihan layanan IT. Sembilan tahapan pemulihan layanan IT disesuaikan berdasarkan kebutuhan saat ini dan konten *incident management* ITIL v3 hingga menghasilkan tiga prosedur untuk pelaksanaan proses *incident management*. Pembuatan prosedur proses *incident management* ITIL v3 dilakukan menggunakan data-data pendukung yang berhubungan dengan proses *incident management*. Hasil dari tahapan ini menghasilkan prosedur yang bertujuan sebagai panduan standar dalam proses penanganan insiden layanan IT.

### **1. Membuat Prosedur Pencatatan Insiden**

Tahap membuat standar prosedur pencatatan insiden merupakan tahap awal dalam melakukan deteksi insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *incident identification*, *incident logging* dan *incident categorization*. *Incident identification* merupakan tahapan dalam melaksanakan deteksi awal insiden untuk mencegah dampak yang lebih parah. *Incident logging* merupakan tahapan dalam mencatat keseluruhan informasi mengenai insiden yang terjadi. *Incident categorization* merupakan tahapan yang dilakukan dalam menentukan kategori suatu insiden.

### **2. Membuat Prosedur Penanganan Insiden**

Tahap membuat prosedur penanganan insiden merupakan tahapan dalam melakukan penanganan insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *incident prioritization*, *initial diagnosis* dan *incident escalation*. *Incident prioritization* merupakan tahapan dalam

menentukan prioritas insiden. *Initial diagnosis* merupakan tahapan dalam menganalisis informasi dari pelapor terkait insiden yang terjadi initial diagnosis juga memungkinkan untuk langsung memberikan penanganan insiden. *Incident escalation* merupakan kegiatan dalam memberikan sumberdaya tambahan untuk penanganan insiden yang lebih dalam, kegiatan ini menaikan dukungan penanganan ke tingkat yang lebih tinggi.

### **3. Membuat Prosedur Penyelesaian Insiden**

Tahap membuat prosedur penyelesaian insiden merupakan tahapan dalam melakukan penyelesaian insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *investigation and diagnosis*, *resolution and recovery* dan *incident closure*. *Investigation and diagnosis* merupakan tahapan dalam menelusuri dan mendiagnosis tindakan penyelesaian apa yang harus diberikan. *Resolution and recovery* merupakan tahapan dalam menyelesaikan insiden pada tahap ini juga ditentukan langkah untuk memastikan bahwa layanan IT telah kembali secara normal.

## **Tahap Akhir**

Tahap akhir penelitian ini menjelaskan hasil dari apa yang telah dikerjakan pada proses pembuatan dokumen rencana *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3.

### **1. Hasil dan Pembahasan**

Pada tahap ini terdapat hasil dan pembahasan dari pembuatan dokumen rencana *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3. Hasil dari tahap ini berupa dokumen Prosedur Pencatatan Insiden, Prosedur Penanganan Insiden dan Prosedur Penyelesaian Insiden. Prosedur tersebut digunakan sebagai panduan kerja secara sistematis dalam menerapkan tahapan proses *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3 pada PT Terminal Petikemas Surabaya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Tahap Awal.**

#### **1. Hasil Studi Literatur**

Pada tahap studi literatur ini, terdapat beberapa referensi literatur dan jurnal yang terkait dengan penelitian ini. Studi literatur digunakan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang mendukung penelitian ini. Hasil studi literatur terdiri atas *framework* ITIL v3 2011 yang memuat panduan praktis dalam melakukan pengelolaan layanan IT. *Service*

*operation* ITIL menjelaskan tahapan layanan IT yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan IT. *Incident management* ITIL mencakup proses tahapan dalam mengelola interupsi layanan IT yang tidak direncanakan. *Standard operating procedure* (SOP) berisi penjelasan tentang kegunaan standar prosedur dalam menjalankan proses secara sistematis dalam perusahaan.

## 2. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan maka diperoleh informasi sebagai berikut.

- a. Visi Misi Organisasi
- b. Gambaran Umum Departemen IT
- c. Struktur Organisasi
- d. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen IT
- e. Layanan IT *Terminal Operating System*

Departemen IT TPS memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola dan menjamin keberlangsungan kinerja layanan IT, untuk mendukung kegiatan operasional proses bisnis perusahaan. Dukungan layanan IT diperlukan juga untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yaitu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan.

Departemen IT TPS memiliki tugas untuk menjaga ketersediaan dan kestabilan layanan IT. Informasi yang diperoleh selanjutnya adalah daftar layanan IT apa saja yang terdapat pada *terminal operating system*.

## 3. Hasil Observasi

Observasi yang dilakukan dengan mengamati proses penanganan insiden. Pada tahap observasi dapat digunakan sebagai dasar menilai kesenjangan antara penanganan insiden saat ini dengan penanganan insiden yang berbasis ITIL v3. Hasil dari observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut.

- a. Daftar tren *top list incident*.

Daftar *trend top list* insiden merupakan data yang berisi daftar insiden layanan IT yang sering terjadi selama periode tahun 2017. Data ini digunakan sebagai pendukung bahwa diperlukan adanya peningkatan pengelolaan insiden yang saat ini. Data ini diperoleh dari laporan kegiatan unit *Service Desk* selama satu tahun. Daftar *trend top list incident* terdiri atas lima *incident case category* dan *total case* tertinggi yang terjadi selama periode tahun 2017. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan

bahwa insiden yang paling sering terjadi terdapat pada *incident case category software terminal operating system(TOS)* dengan jumlah *total case* dua ratus tiga puluh sembilan. *Software TOS* sendiri adalah aplikasi utama dalam menyediakan kebutuhan layanan IT untuk menjalankan operasional terminal.

- b. Perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan ITIL v3.

Perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan ITIL v3 dihasilkan temuan beberapa tahapan aktivitas yang sudah ada namun belum terdapat dasar dan ukuran yang jelas. Salah satu contoh yang dihasilkan dari perbandingan proses penanganan insiden adalah pada saat mengidentifikasi insiden belum terdapat poin atau muatan yang perlu dituliskan sebagai dasar penentuan pelaporan tersebut merupakan insiden layanan IT atau insiden yang bukan merupakan layanan IT.

- c. RACI Chart *Incident Management*.

RACI Chart yang telah dibuat nantinya digunakan *Service Desk* sebagai dasar dalam melakukan tugas dan peran tanggung jawab yang telah diberikan. *Activity* yang terdapat pada RACI Chart diperoleh berdasarkan *incident management process, incident management role* ITIL v3 dan diskusi dengan *Coord. Service Desk* sebagai penanggung jawab kegiatan *incident management*. *Activity* berikutnya diperoleh berdasarkan *incident category* yang telah dikategorikan oleh TPS. Jumlah *activity* yang dihasilkan untuk proses *incident management* sejumlah empat puluh empat. Fungsi yang terdapat pada RACI Chart berjumlah lima yang terdiri atas *Coord. Service Desk, FE/Helpdesk, 2nd lvl support, 3rd lvl support, dan user*.

Berdasarkan RACI Chart yang telah dibuat maka diperoleh kesimpulan dengan *responsible* terbanyak adalah petugas *FE/Helpdesk* sejumlah empat puluh empat dalam menjalankan *incident management*. Bagian *2nd Level* memegang peran penting *accountable* paling banyak dengan total tiga puluh tiga *activity*. Hal ini dikarenakan *2nd Level* memegang tanggung jawab terhadap produk atau layanan IT yang ada pada TPS. *User* memegang peran *informed* tertinggi dikarenakan *user* sebagai pengguna layanan IT dan sebagai pelapor gangguan ataupun insiden yang terjadi sehingga *user* perlu mendapatkan informasi dari setiap tindakan ataupun kegiatan penanganan insiden.

4. Identifikasi Kebutuhan Prosedur.

Identifikasi kebutuhan prosedur dilakukan berdasarkan proses *incident management* ITIL v3 dan kondisi saat ini *service desk* departemen IT. Hasil dari identifikasi tersebut ditemukan berupa analisis GAP, dari adanya analisis GAP kemudian diperoleh kebutuhan dokumen yang digunakan dalam memberikan panduan kerja melaksanakan proses *incident management*. Hasil identifikasi kebutuhan prosedur terdapat pada Tabel 1, kebutuhan instruksi kerja terdapat pada Tabel 2, dan kebutuhan rekam kerja terdapat pada tabel 3.

Tabel 1 Hasil Identifikasi Kebutuhan Prosedur.

No.	Proses <i>Incident Management</i> ITIL v3	Kebutuhan Dokumen
1.	<i>Incident Identification.</i>	Prosedur Pencatatan Insiden.
2.	<i>Incident Logging.</i>	
3.	<i>Incident Categorization.</i>	
4.	<i>Incident Prioritization</i>	Prosedur Penanganan Insiden.
5.	<i>Initial diagnosis.</i>	
6.	<i>Incident Escalation.</i>	
7.	<i>Investigation and Diagnosis</i>	Prosedur Penyelesaian Insiden.
8.	<i>Resolution and Recovery</i>	
9.	<i>Incident Closure</i>	

Tabel 2 Hasil Identifikasi Kebutuhan Instruksi Kerja.

No.	Prosedur	Kebutuhan Dokumen
1.	Prosedur Pencatatan Insiden.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden.
		Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden.
2.	Prosedur Penanganan Insiden.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.

No.	Prosedur	Kebutuhan Dokumen
3.	Prosedur Penyelesaian Insiden.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.

Tabel 3 Hasil Identifikasi Kebutuhan Rekam Kerja.

No.	Instruksi Kerja	Kebutuhan Dokumen
1.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden.	Formulir Identifikasi Insiden.
		Formulir Pencatatan Insiden.
2.	Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden.	Formulir Pengkategorian Insiden.
3.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.	Formulir Penanganan Insiden.
4.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.	Formulir Kegagalan Penanganan Insiden.
5.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.	Formulir Penyelesaian Insiden.
6.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.	Laporan Insiden Keseluruhan.

**Pembuatan Dokumen Rencana *Incident Management*.**

1. Hasil Pembuatan Prosedur *Incident Management*.

a. *Critical Success Factors* (CSF) & *Key Performance Indicators* (KPI)

CSF yang dibuat untuk menentukan faktor keberhasilan mengapa *incident management* penting dilakukan bagi perusahaan dalam menyediakan dan mendukung layanan IT dapat berjalan secara baik. Bagian ini menetapkan tujuan dan sasaran yang mendukung proses *incident management*. CSF yang disepakati dan didokumentasikan memberikan acuan untuk memeriksa implementasi kegiatan operasional. KPI yang disusun untuk menetapkan indikator apa saja yang perlu digunakan dalam mengukur sejauh mana perusahaan dapat mencapai sasaran keberhasilan melakukan *incident management* proses.

Pembuatan CSF dan KPI yang dilakukan menghasilkan tiga faktor kesuksesan dalam melaksanakan *incident management*. KPI yang dihasilkan untuk mengukur faktor keberhasilan berjumlah tiga belas.

b. Prosedur

Langkah awal yang dilakukan saat membuat prosedur adalah dengan mendiskusikan format dan poin yang perlu diisi dalam prosedur yang ada pada PT Terminal Petikemas Surabaya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang perlu dituliskan pada penulisan prosedur. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menganalisis tahapan kegiatan pada proses *Incident Management* mengadopsi *framework ITIL v3* untuk memperoleh panduan yang dibutuhkan dalam membuat tahapan yang terdapat pada prosedur. Tabel 4 Contoh hasil dari isian prosedur pencatatan insiden

Tabel 4 Contoh Hasil Isian Prosedur

Unsur	Isi
1. Tujuan	Prosedur ini bertujuan untuk mengatur dan memastikan proses tahapan penanganan insiden pada layanan IT.
2. Ruang Lingkup	Deskripsi ruang lingkup dari suatu proses yang dijalankan.
3. Referensi	Referensi isi dokumen yang digunakan dalam menjalankan prosedur. (menyesuaikan ketentuan dokumen perusahaan).
4. Tanggung Jawab	Pihak yang bertanggung jawab dalam memenuhi prosedur berisi pejabat struktural yang harus melaksanakan pencapaian prosedur.
5. Definisi	Definisi yang digunakan pada istilah tertentu pada prosedur.
6. Uraian Prosedur	Langkah yang dijabarkan pada prosedur.
7. Lampiran	Lampiran berisikan dokumen, uraian, gambaran dan kelengkapan tertentu terkait prosedur yang

Unsur	Isi
	dibuat.
8. Riwayat Perubahan Dokumen	Riwayat dari perubahan isi dokumen prosedur.

2. Hasil Pembahasan.

Pada tahap ini dilakukan penyesuaian dan peninjauan hasil pembuatan dokumen rencana *incident management* oleh koordinator *Service Desk*. Peninjauan yang dilakukan bertujuan untuk menyesuaikan proses penanganan insiden internal TPS dengan penanganan insiden berdasarkan ITIL Tabel 5 merupakan hasil beberapa peninjauan dokumen yang dilakukan.

Tabel 5 Hasil Peninjauan Dokumen

No.	Dokumen	Hasil Peninjauan
1.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT	Mendeskripsikan ulang ruang lingkup yang ditentukan. Melakukan perubahan pada uraian prosedur. Menentukan referensi.
2.	Prosedur Penanganan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
3.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
4.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
5.	Prosedur Penanganan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
6.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
7.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan definisi.
8.	Prosedur	Melakukan

No.	Dokumen	Hasil Peninjauan
	Penanganan Insiden Layanan IT.	perubahan definisi. Menentukan kategori <i>miscellaneous</i> .
9.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan definisi.
10.	Dokumen Rencana <i>Incident Management</i> .	Menentukan Aktivitas pada RACI Chart. Melakukan perbaikan RACI Chart.
11.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja.
12.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja. Menetapkan penilaian prioritas instruksi kerja.
13.	Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja. Menentukan poin <i>level</i> insiden.

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan maka dilakukan beberapa perubahan, penambahan dan pengurangan dalam setiap dokumen. Perubahan disebabkan untuk memperjelas beberapa uraian, definisi dan penamaan. Penambahan dilakukan agar membantu *Service Desk* dalam mendokumentasikan kebutuhan tertentu yang belum terdokumentasi. Pengurangan yang dilakukan bertujuan untuk penyesuaian uraian, definisi dan penamaan agar tidak terjadi redundansi dan penyesuaian kebutuhan perusahaan. Perbaikan dilakukan agar dokumen dapat disetujui oleh pihak perusahaan.

Hasil dari keseluruhan dokumen yang telah dilakukan peninjauan dan persetujuan adalah sebagai berikut. Dokumen pendukung yang terdiri atas CSF dan KPI *incident management*, RACI Chart. Prosedur *incident management* terdiri atas prosedur pencatatan insiden, prosedur penanganan insiden, dan prosedur penyelesaian insiden. Prosedur yang dibuat dapat digunakan sebagai panduan kerja

dalam membantu proses identifikasi insiden, pencatatan insiden, pengkategorian insiden, prioritas insiden, diagnosa awal, eskalasi insiden, investigasi diagnosis, resolusi pemulihan, dan penutupan insiden. Instruksi kerja yang dihasilkan terdiri atas instruksi kerja pencatatan insiden, pengkategorian insiden, penanganan insiden, dan penyelesaian insiden. Instruksi kerja yang dihasilkan digunakan untuk memperjelas langkah dalam masing-masing prosedur, selain itu instruksi kerja berisikan ukuran, daftar dan penilaian tertentu. Bukti yang digunakan dalam memantau pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja terdapat pada dokumen rekam kerja.

Panduan kerja yang telah dihasilkan berisi beberapa langkah dan ukuran baru yang digunakan dalam proses penanganan insiden berdasarkan *framework* ITIL v3. Langkah baru yang ditambahkan dalam proses penanganan insiden telah disesuaikan dengan TPS dan ITIL. Ukuran yang digunakan sebagai parameter standar dalam melakukan suatu penilaian atau tindakan. Panduan kerja dapat digunakan sebagai acuan langkah dalam mencatat insiden, menentukan tindakan penanganan insiden dan melakukan tindakan penyelesaian insiden saat terjadinya insiden atau saat proses pemulihan layanan IT secara langsung. Tujuan yang dicapai dengan adanya panduan kerja adalah sebagai acuan dalam melaksanakan proses *incident management* yang telah terstandar dan dapat digunakan secara konsisten.

## SIMPULAN

Hasil dari perencanaan *incident management* pada PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) menggunakan *framework* ITIL v3 dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Panduan kerja *incident management* yang berbasis *framework* ITIL v3 membantu dalam menetapkan proses pencatatan, penanganan, dan penyelesaian insiden.
2. Panduan kerja yang telah dihasilkan dapat digunakan untuk mengenali insiden layanan IT kembali secara normal, sesuai dengan proses *incident management* pada ITIL v3.
3. Proses *incident management* pada TPS melibatkan penggunaan aplikasi, panduan kerja yang dihasilkan telah disesuaikan dengan proses internal TPS.
4. Dokumen rencana *incident management* yang dihasilkan dapat secara langsung

digunakan sebagai panduan dalam menangani insiden layanan IT.

Adapun keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut.

1. Menambahkan kebijakan yang digunakan untuk menerapkan proses *incident management* berbasis ITIL v3.
2. Menyesuaikan penamaan pada penggunaan istilah dengan yang ada pada ITIL v3 sehingga terdapat keseragaman pemahaman.

### Rujukan

- Ali, A. H., Ichسانی, M. H., dan Setiawan, H. (2015). *Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 PADA RUMAH SAKIT PHC Surabaya*. *Jurnal Sistem Informasi*, 463-469.
- Arraj, V. (2013). *ITIL : the basics*. London: TSO.
- OGC. (2011). *ITIL Best Management Practice Service Strategy*. Norwich: TSO.
- Potgieter, B., Botha, J., dan Lew, C. (2005). *Evidence that use of the ITIL framework is effective*. *Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications*. Tauranga.