TUGAS AKHIR – KS 141501

PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN INSIDEN PADA *GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS* (GRMS) BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3.
(STUDI KASUS : PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM)

Ammyra Fatma Rizky
NRP 5212 100 021

Dosen Pembimbing 1:
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

Dosen Pembimbing 2:
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2016

FINAL PROJECT – KS 141501

DEVELOPING INCIDENT MANAGEMENT GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS) STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) BASED ON FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY: SURABAYA MUNICIPALITY BAGIAN BINA PROGRAM).

Ammyra Fatma Rizky
NRP 5212100021

Supervisor 1 :
Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.

Supervisor 2 :
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Information Technology Faculty
Sepuluh Nopember Institute of Technology
Surabaya 2016

LEMBAR PENGESAHAN

PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN INSIDEN PADA *GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS* (GRMS) BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3. (STUDI KASUS: PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM).

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

Ammyra Fatma Rizky
5212 100 021

Surabaya, Juli 2016

KETUA
JURUSAN SISTEM INFORMASI

Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.
NIP 19650310 199102 1 001

PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN INSIDEN PADA *GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS* (GRMS) BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3.
(STUDI KASUS: PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM).

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :
Ammyra Fatma Rizky
5212 100 021

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Juli 2016
Periode Wisuda: September 2016

Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D. **(Pembimbing 1)**

Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc. **(Pembimbing 2)**

Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc. **(Penguji 1)**

Eko Wahyu Tyas D, S.Kom, MBA. **(Penguji 2)**

PEMBUATAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MANAJEMEN INSIDEN PADA *GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS* (GRMS) BERDASARKAN KERANGKA KERJA ITIL V3. (STUDI KASUS: PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM).

Nama Mahasiswa : AMMYRA FATMA RIZKY
NRP : 5212 100 021
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1: Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.
Dosen Pembimbing 2: Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

ABSTRAK

Saat ini Pemerintah Kota Surabaya sudah mulai menerapkan E-Government di dalam proses bisnis pemerintahannya. Salah satu bagian dari Pemerintah Kota Surabaya yaitu bagian Bina Program telah menggunakan sistem yang mereka namakan Government Resource Management Systems (GRMS) yang dilakukan untuk perencanaan keuangan daerah Kota Surabaya. Selama berjalannya sistem GRMS tidak lepas dari sebuah insiden layanan TI. Insiden yang terjadi pada Government Resource Management Systems (GRMS) ditangani oleh admin sebagai orang pertama yang berhubungan dengan pengguna. Apabila admin tidak dapat menyelesaikannya sendiri maka admin akan meminta bantuan developer maupun Kepala Sub Bagian bagian Bina Program. Sayangnya, insiden yang masuk tidak tercatat secara teratur dan tidak terkategorisasi dengan baik sehingga admin maupun developer masih salah dalam menangani insiden dan menyebabkan insiden kembali terulang. Selain itu insiden yang dikerjakan tidak diberikan prioritas karena mereka mengakui tidak ada standar prioritas yang diberikan sehingga membuat insiden yang terlaporkan terkadang tidak terselesaikan secara maksimal.

Oleh sebab itu dari beberapa insiden tersebut, diperlukan SOP pada manajemen insiden GRMS. Pembuatan SOP manajemen insiden GRMS didasarkan pada analisis kondisi kekinian dan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 serta metode analisis kesenjangan.
Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah menghasilkan sebuah produk berupa dokumen Standard Operating Procedure (SOP) manajemen insiden berdasarkan ITIL V3 pada level service operation sesuai dengan hasil analisis kesenjangan yang diperoleh. Dengan adanya pembuatan SOP dapat menjelaskan rincian aktivitas dari proses yang dijalankan. Dengan demikian standarisasi aktivitas dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Selain itu adanya SOP dapat meningkatkan layanan yang diberikan dan bermanfaat bagi Bina Program serta SOP yang nantinya akan dibuat akan dapat membantu organisasi dalam melakukan pengawasan secara terstruktur terhadap aktivitas dari proses yang dilakukan dan adanya standarisasi aktivitas.

Kata Kunci: *Government Resource Management Systems (GRMS), Standard Operating Procedure (SOP), ITIL V3, Manajemen Insiden, Analisis Kesenjangan*

DEVELOPING INCIDENT MANAGEMENT GOVERNMENT RESOURCE MANAGEMENT SYSTEMS (GRMS) STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) BASED ON FRAMEWORK ITIL V3.
(CASE STUDY: *SURABAYA MUNICIPALITY BAGIAN BINA PROGRAM*).

Name	**: AMMYRA FATMA RIZKY**
NRP	**: 5212 100 021**
Department	**: Information Systems FTIF -ITS**
Supervisor 1	**: Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D.**
Supervisor 2	**: Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.**

ABSTRACT

Nowadays, Surabaya Municipality has already started appliying E-Government in its administration process. One of its departments is Bagian Bina Program which has applied the system reffered to as the Government Resource Management Systems (GRMS) used for Surabaya Municipality finance planning.

In the course of running the system, Government Resource Management Systems (GRMS) is always confronted with the IT service incident. The incident happening at Government Resource Management Systems (GRMS) is handled by administration staff as the first person who has a single point of contact with the user. If the administration staff as the person in charge of can't handle it, he will ask for a help either from the developer or the sub section chief of Bagian Bina Program. Unfortunately, any incident occuring isn't both recorded regularly and uncategorized well so that both the administration staff and the developer still miss understand in solving the incidents and it causes to reoccure. Next to that, the incidents occuring aren't given the priority because they often admit that there's no priority standard given so that it makes the incidents reported as sometimes not solved optimally.

That is why from the above mentioned problems, Bagian Bina Program needs the develop standard operating procedure (SOP) for the Government Resource Management Systems (GRMS) incident management. The Government Resource Management Systems (GRMS) incident management standard operating procedure creation is based on the recent technical condition and the ideal technical condition based on ITIL V3 framework as well as the gap analysis method.
The objective of the final project to create a product in the form of the docment of the incident management standard operating procedure (SOP) based on ITIL V3 framework on the level service operation in accordance with the gap analysis obtained. The existance of the standard operating procedure (SOP) will be able to explain the details of the activities from the process run. Thus activity standardization can help the staff in making the decision. Next to that, it can alse increase the service given and it will be useful for Bagian Bina Program and the standard operating procedure (SOP) worked out later will be able to help the organization in conducting the supervision structrually againt any activity process conducted.

Keywords: *Governement Resource Management Systems (GRMS), Standard Operating Procedure (SOP), Incident Management, Gap Analysis, ITIL V3*

DAFTAR ISI

ABSTRAK v

ABSTRACT vii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvii

1. BAB I PENDAHULUAN 1
   1.1 Latar Belakang Masalah 1
   1.2 Perumusan Masalah 4
   1.3 Batasan Masalah 4
   1.4 Tujuan Tugas Akhir 5
   1.5 Manfaat Tugas Akhir 5
   1.6 Relevansi 5
   1.7 Sistematika Penulisan 6

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
   2.1 Penelitian Sebelumnya 9
   2.2 Dasar Teori 12
      2.2.1 Government Resource Management Systems (GRMS) 12
      2.2.2 Standard Operating Procedure (SOP) 15
      2.2.3 Incident Management 23
      2.2.4 Software Maintenance 28
      2.2.5 Service Desk 32
      2.2.6 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis) 33

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN 37
   3.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir 37
   3.2 Penjelasan Diagram Metodologi 38
      3.2.1 Tahap Penggalian Data 38
      3.2.2 Tahap Analisis Data 39
      3.2.3 Tahap Pembuatan SOP 40
      3.2.4 Tahap Hasil dan Pembahasan 41

4. BAB IV PERANCANGAN 43
4.1 Perancangan Studi Kasus.....43
4.1.1 Tujuan Studi Kasus 43
4.1.2 Subjek dan Objek Penelitian 45
4.2 Perancangan Penggalian Data 46
4.2.1 Data Yang Diperlukan.....46
4.2.2 Teknik Penggalian Data 46
4.2.3 Penyusunan Interview Protocol.....47
4.3 Perancangan Analisis Data 54
4.3.1 Metode Pengolahan Data.....54
4.3.2 Penentuan Pendekatan Analisis.....55
4.4 Perancangan Pengujian SOP 56
4.4.1 Verifikasi.....56
4.4.2 Validasi.....57

5. BAB V IMPLEMENTASI.....59
5.1 Analisis Kondisi Kekinian dengan Kondisi Ideal...59
5.1.1 Hasil Wawancara.....59
5.1.2 Pendefinisian Aktor dan Role GRMS 59
5.1.3 Insiden Layanan TI dan Mekanisme Penangananya.....61
5.1.4 Kondisi Kekinian Manajemen Insiden GRMS 61
5.1.5 Kondisi Ideal Manajemen Insiden GRMS 80
5.2 Hambatan.....88

6. BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....89
6.1 Analisis Kesenjangan 89
6.2 Pembuatan *Standard Operating Procedure*.....107
6.2.1 Penjelasan Aktivitas *Incident Management* ..107
6.2.2 Pemetaan Aktivitas *Incident Management* pada Prosedur.....111
6.2.3 Usulan SOP 117
6.2.4 Struktur dan Konten SOP 118
6.3 Pembuatan Dokumen SOP 122
6.3.1 Prosedur Penanganan Insiden.....122
6.3.2 Prosedur Penanganan *Major Incident* 134
6.3.3 Prosedur Rekapitulasi Log Insiden.....142
6.4 Verifikasi SOP.....145

6.5 Validasi SOP 148
7. BAB VII PENUTUP 153
7.1 Kesimpulan 153
7.2 Saran 154
8. DAFTAR PUSTAKA 155
9. BIODATA PENULIS 157
10. LAMPIRAN A- INTERVIEW PROTOCOL ..... - 1 -
11. LAMPIRAN B- HASIL WAWANCARA ..... - 1 -
12. LAMPIRAN C- DAFTAR INSIDEN LAYANAN TI DAN MEKANISME PENANGANANNYA ..... - 1 -
13. LAMPIRAN D- VERIFIKASI SOP ..... - 1 -
14. LAMPIRAN E- VALIDASI SOP ..... - 1 -
15. LAMPIRAN F- HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI SOP ..... - 1 -
16. LAMPIRAN G- HASIL PELAKSANAAN VALIDASI SOP 1

"*Halaman ini sengaja dikosongkan"*

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 9
Tabel 2.2 Bagian Identitas 21
Tabel 4.1 Template Interview Protocol 48
Tabel 4.2 Tampilan Interview Protocol 48
Tabel 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol 50
Tabel 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol 50
Tabel 4.5 Contoh Validasi SOP 58
Tabel 5.1 Gambaran Aktivitas Manajemen Insiden Kondisi Kekinian 63
Tabel 5.2 Tipe Pengguna Kondisi Kekinian 74
Tabel 5.3 Penjelasan Produk E-Trac 76
Tabel 5.4 Kondisi Ideal Aktivitas *Incident Management* 82
Tabel 5.5 Usulan Peran dan Tanggung Jawab Bina Program 86
Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan 90
Tabel 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi 103
Tabel 6.3 Penjelasan Aktivitas *Incident Management* 108
Tabel 6.4 Penjelasan Aktivitas *Incident Management* pada Prosedur 112
Tabel 6.5 Deskripsi Usulan SOP 117
Tabel 6.6 Formulir Usulan 118
Tabel 6.7 Struktur dan Konten SOP 119
Tabel 6.8 Pendefinisian Kategorisasi Insiden 123
Tabel 6.9 Prioritas Insiden 124
Tabel 6.10 Penjelasan Kode Prioritas [23] 126
Tabel 6.11 Status Level Insiden [24] 127
Tabel A. 1 Hasil Interview Protocol (1) ..... - 1 -
Tabel A. 2 Hasil Interview Protocol (2) ..... - 2 -
Tabel B. 1 Hasil Wawancara (1) ..... - 1 -
Tabel B. 2 Hasil Wawancara (2) ..... - 3 -
Tabel B. 3 Hasil Wawancara (1) ..... - 9 -
Tabel B. 4 Hasil Wawancara (2) ..... - 11 -
Tabel B. 5 Hasil Wawancara (1) ..... - 17 -
Tabel B. 6 Hasil Wawancara (2) ..... - 18 -
Tabel B. 7 Hasil Wawancara (1) ..... - 23 -
Tabel B. 8 Hasil Wawancara (2) ..... - 25 -
Tabel B. 9 Hasil Wawancara (1) ..... - 29 -

Tabel B. 10 Hasil Wawancara (2) ..... - 31 -
Tabel C. 1 Daftar Insiden Layanan TI GRMS Beserta Dampaknya ..... - 1 -
Tabel D. 1 Verifikasi SOP (1) ..... - 1 -
Tabel D. 2 Verifikasi SOP (2) ..... - 4 -
Tabel D. 3 Verifikasi SOP (3) ..... - 6 -
Tabel D. 4 Verifikasi SOP (4) ..... - 8 -
Tabel D. 4 Verifikasi SOP (5) ..... - 10 -
Tabel E. 1 Validasi SOP ..... - 1 -

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Aktivitas Bagian Bina Program.....12
Gambar 2.2 Halaman Judul Sebuah Dokumen SOP 19
Gambar 2.3 Contoh Bagian Identitas SOP.....20
Gambar 2.4 Contoh Bagian Flowchart SOP (2).....23
Gambar 2.5 Alur Proses *Incident Management* 25
Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan.....37
Gambar 5.1 Kondisi Kekinian E-Budgeting Teknis 67
Gambar 5.2 Kondisi Kekinian E-Budgeting Non Teknis.....68
Gambar 5.3 Kondisi Kekinian E-Project dan E-Controlling..69
Gambar 5.4 Kondisi Kekinian E-Delivery Teknis 70
Gambar 5.5 Kondisi Kekinian E-Delivery Non Teknis 71
Gambar 5.6 Kondisi Kekinian E-Performance Teknis.....72
Gambar 5.7 Kondisi Kekinian E-Performance Non Teknis...73
Gambar 5.8 Struktur Organisasi Bina Program.....74
Gambar 5.9 Usulan Struktur Organisasi Bina Program 86
Gambar 6.1 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan Insiden 129
Gambar 6.2 Alur Prosedur Penanganan Insiden 131
Gambar 6.3 Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001) 132
Gambar 6.4 Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002) 133
Gambar 6.5 Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003) 134
Gambar 6.6 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan *Major Incident*.....136
Gambar 6.7 Alur Prosedur SOP Penanganan *Major Incident* untuk *Service Desk Operator* 138
Gambar 6.8 Alur Prosedur SOP Penanganan *Major Incident* untuk Manajemen Aplikasi 139
Gambar 6.9 Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002) 140
Gambar 6.10 Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003) 141

Gambar 6.11 Deskripsi dan Informasi SOP Rekapitulasi Log Insiden 143
Gambar 6.12 Alur Prosedur SOP Rekapitulasi Log Insiden 144
Gambar 6.13 Formulir Rekapitulasi Log Insiden (FRM-Insiden-004).....145
Gambar 6.14 Tabel Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan Sebelum Perubahan 146
Gambar 6.15 Tabel Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan Setelah Perubahan 146
Gambar 6.16 Penjelasan Prioritas Insiden Sebelum Perubahan 148
Gambar 6.17 Penjelasan Prioritas Insiden Setelah Perubahan 148
Gambar 6.18 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Pelaporan Insiden 150
Gambar 6.19 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Pendokumentasian Insiden 151
Gambar 6.20 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Penutupan Insiden 152
Gambar 6.21 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Rekapitulasi Log Insiden.....152
Gambar E. 1 Hasil Pengisian Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001).....- 5 -
Gambar E. 2 Hasil Pengisian Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002).....- 6 -
Gambar E. 3 Hasil Pengisian Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003).....- 7 -
Gambar E. 4 Hasil Pengisian Formulir Rekapitulasi Log Insiden (FRM-Insiden-004).....- 8 -
Gambar F. 1 Bukti Pelaksanaan Verifikasi SOP .....- 5 -
Gambar G. 1 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (1).....- 1 -
Gambar G. 2 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (2).....- 2-
Gambar G. 3 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP (1).....- 3-
Gambar G. 4 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP (2).....- 4 -
Gambar G. 5 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (1).....- 5 -
Gambar G. 6 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (2).....- 5 -

DAFTAR LAMPIRAN

Berikut ini adalah lampiran dokumen dar penelitian in. Dokumen-dokumen ini dapat disajikan sebagai bukti dari pengerjaan penelitian ini. hasil selengkapnya dar penelitian disampaikan dalam dokumen produk perusahaan

KODE LAMPIRAN	LAMPIRAN
A	Interview Protocol
B	Hasil Wawancara
C	Daftar Insiden Layanan TI dan Mekanisme Penanganannya
D	Verifikasi SOP
E	Validasi SOP
F	Hasil Pelaksanaan Verfikasi SOP
G	Hasil Pelaksanaan Validasi SOP

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

BAB I
PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini, akan dijelaskan mengenai akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat yang dihasilkan dari Tugas Akhir ini.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini banyak badan pemerintah, organisasi, dan perusahaan di dunia menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai backbone atau tulang punggung pendukung bagi setiap proses bisnis utama guna mencapai tujuan bisnisnya. Proses bisnis yang berjalan 24/7 membutuhkan TI harus setiap saat siap sedia dan dapat memberikan layanan yang dibutuhkan. TI digunakan untuk meningkatkan produktifitas dan membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien [1]. Kegiatan pelayanan publik tidak dapat terhindar dari adanya gangguan atau kerusakan yang disebabkan oleh alam dan manusia. Kerusakan yang terjadi tidak hanya berdampak pada kemampuan teknologi yang digunakan, tetapi juga berdampak pada kegiatan operasional pelayanan publik. Bila tidak ditangani secara khusus, selain akan menghadapi risiko operasional, juga akan mempengaruhi risiko reputasi dan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik. Oleh sebab itu perlu dilakukan pengelolaan terhadap insiden sehingga dapat mereduksi insiden yang mungkin muncul. Dengan demikian, penyelarasan bisnis dan TI akan mengarahkan pada pemenuhan nilai bisnis adalah elemen kunci dari Tata laksana TI. Untuk meminimalisasi insiden tersebut, setiap instansi pemerintah daerah diharapkan dapat menyusun langkah-langkah terpadu untuk menjamin keberlangsungan layanan agar tetap dapat berfungsi dengan baik terutama dalam penggunaan layanan TI [2].

Dalam mensukseskan kinerja operasional Bina Program tidak terlepaskan dengan peran serta perkembangan Teknologi Informasi (TI) baik sebagai pendukung ataupun sebagai kegiatan inti operasional. Kini semakin pesatnya perkembangan Teknologi

Informasi (TI) di dunia manyebabkan semakin banyak pula aspek kehidupan yang bergantung kepadanya. Fungsi-fungsi layanan yang disediakan pun semakin beragam. Oleh karena itu TI kini bukan saja hanya dimiliki, dipakai, dan dimanfaatkan oleh kalangan tertentu, namun instansi pemerintahan pun membutuhkan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang memadai.

Proses penanganan insiden atau manajemen insiden semakin besar porsi pengerjaannya dalam lingkungan Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program. Hal ini dikarenakan pada saat ini sumber daya TI yang dikelola dalam Bina Program semakin banyak, dan saat ini hampir semua proses bisnis di Bina Program memerlukan TI sebagai pendukung. Sistem yang mendukung seluruh kegiatan proses bisnis Bina Program adalah *Government Resource Management Systems* (GRMS). Sistem ini terdiri atas enam sistem yang saling terintegrasi, yaitu *E-Budgeting, E-Project, E-Procurement, E-Delivery, E-Controlling,* dan *E-Performance*. Pengelolaan layanan operasional di Bina Program tidak lepas dari permasalahan yang sering terjadi dalam penggunaan sistem pendukung, seperti adanya insiden-insiden layanan TI yang mengakibatkan terganggunya operasional proses bisnis.

Bentuk manajemen insiden yang telah dilakukan oleh Bina Program yaitu dengan menerapkan aplikasi pendukung yaitu *e-trac* untuk mencatat seluruh permintaan yang masuk pada GRMS, termasuk insiden yang terjadi. Admin Bina Program yang akan menginputkan dan mengkategorisasikan insiden yang terjadi dengan kategori teknis atau non teknis. Setelah insiden tercatat pada sistem, apabila admin dapat mengerjakannya sendiri maka insiden tersebut akan ditangani sendiri apabila tidak maka admin akan mengkoordinasikannya dengan developer atau bahkan kepala sub bagian untuk meminta bantuan terhadap insiden yang terjadi. Apabila koordinasi tersebut hingga tingkat kepala sub bagian maka ia lah yang akan menunjuk siapakah yang dapat menangani insiden

tersebut. Apabila developer yang mengerjakan ia akan melaporkan status penyelesaian insiden kepada admin. Admin yang bertanggung jawab penuh terhadap insiden yang terjadi dan menjadi aktor yang berhubungan langsung dengan pengguna.

Kondisi kekinian manajemen insiden Bina Program dalam melakukan manajemen insidennya terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan, antara lain: tidak semua GRMS melakukan prioritas insiden sehingga pengerjaan insiden tidak beraturan dalam penanganan insiden; tidak semua insiden yang masuk dicatat dan mereka juga tidak memiliki log insiden sehingga menyebabkan ketidakaturan penanganan; dan terkadang developer yang menangani insiden tidak memberikan status yang jelas terhadap penanganan insiden sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan.

Dari beberapa masalah tersebut maka dapat disimpulkan sementara bahwa Bina Program membutuhkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang mengatur mengenai insiden layanan TI pada GRMS. Pentingnya SOP yaitu untuk mengontrol perilaku organisasi secara baku dan terstandar [3]. Apabila tidak ada SOP maka akan mengakibatkan ketidakjelasan aktivitas dari proses yang dikerjakan. SOP tersebut nantinya akan disesuaikan dengan kondisi kekinian GRMS yang dikelola oleh Bina Program dan juga mengacu pada kondisi ideal. Untuk itu, perlu dilakukan analisis kesenjangan untuk menilai bagaimana SOP GRMS tersebut dibuat. Dalam penelitian ini, standar yang digunakan dalam pembuatan SOP adalah ITIL V3 yang mengacu pada poin *incident management* pada level *Service Operation*. ITIL V3 sebagai manajemen layanan TI yang terstandar digunakan sebagai acuan dalam manajemen layanan teknologi informasi untuk GRMS. Diharapkan dengan adanya SOP manajemen insiden untuk GRMS dapat memberikan manfaat kepada Bina Program dan pengguna dalam menangani insiden secara terstruktur sesuai dengan standar yang ada maupun mengkategorisasikan insiden dengan baik.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana kondisi kekinian *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* yang dikelola oleh Bina Program?
2. Bagaimana kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* dan kondisi ideal berdasarkan *Incident Management* ITIL V3?
3. Bagaimana hasil pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan ?
4. Bagaimana hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure* (SOP) *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir ini adalah:

1. Penelitian ini menggunakan metode analisis kesenjangan untuk menentukan kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian dan kondisi ideal manajemen insiden berdasarkan kerangka kerja ITIL V3
2. Penelitian ini menggunakan metode *corecctive maintenance* untuk melakukan perbaikan terhadap asset (layanan GRMS) yang mengalami kerusakan agar asset tersebut dapat kembali pada standar yang ditentukan
3. Penelitian tugas akhir ini hanya sebatas pembuatan SOP manajemen insiden
4. Penelitian tugas akhir ini hanya sebatas pada aplikasi 5 aplikasi GRMS yaitu *E-Budgeting, E-Project, E-Delivery, E-Controlling,* dan *E-Performance*
5. Penelitian tugas akhir ini hanya sebatas pengujian dokumen SOP dan tidak sampai pada tahapan pengimplementasian SOP.

6. Penelitian tugas akhir ini tidak mencakup pengelolaan anggaran keuangan
7. Penelitian tugas akhir ini tidak mencakup analisis penyusunan *service desk.*

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui kondisi kekinian *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* yang dikelola oleh Bina Program.
2. Mengetahui hasil kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* yang dikelola oleh Bina Program Kota Surabaya dengan kondisi ideal berdasarkan *Incident Management* ITIL V3.
3. Menghasilkan dokumen SOP berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dari hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan.
4. Mengetahui hasil verifikasi dan validasi Standard Operating Procedure (SOP) *Incident Management Government Resource Management Systems (GRMS)* yang nantinya dapat digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah :

- Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) manajemen insiden yang dapat digunakan oleh Bina Program Kota Surabaya sebagai panduan maupun acuan dalam hal manajemen insiden *Government Resource Management Systems (GRMS)*.
- Meningkatkan operasional layanan TI yang berkaitan dengan manajemen insiden dan sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3.

1.6 Relevansi

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Jurusan Sistem Informasi ITS. Relevansi tugas

akhir ini terhadap laboratorium Manajemen Sistem Informasi adalah karena merupakan penerapan dari beberapa mata kuliah dari laboratorium MSI yaitu Manajemen Layanan TI dan Tata Kelola TI.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi tujuh bab, yakni:

BAB I PENDAHULUAN
Bab ini berisi pendahuluan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat, relevansi dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
Bab ini berisi mengenai referensi-referensi yang terkait dengan topik tugas akhir ini serta beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topic tugas akhir ini. Teori yang dipaparkan di antaranya mengenai aplikasi *GRMS*, SOP, *Incident Management* ITIL V3, analisis kesenjangan, serta konsep lain yang terkait dengan penyusunan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI
Bab ini menggambarkan metode penyusunan tugas akhir beserta uraian pekerjaan yang dilakukan

BAB IV PERANCANGAN
Bab ini menjelaskan mengenai proses perancangan yang digunakan sebagai panduan pengerjaan tugas akhir.

BAB V IMPLEMENTASI
Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan review dokumen terkait.

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil dari proses penggalian data yang telah dilakukan, hasil penelitian yang dihasilkan serta pembahasan menyeluruh mengenai pengerjaan tugas akhir ini. Luaran dari bab ini berupa pembahasan penelitian dan produk penelitian.

BAB VII PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai referensi-referensi yang terkait dengan topik tugas akhir ini serta beberapa penelitian sebelumnya.

2.1 Penelitian Sebelumnya

Produk yang dihasilkan dari penelitian tugas akhir ini adalah dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Berikut adalah hasil penelitian yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

	Penelitian 1	**Penelitian 2**	**Penelitian 3**
Nama Peneliti	Annisa Rachmi; Tony Dwi Susanto S.T, M.T, Ph.D Anisah Hediyanti, S.Kom, M.Sc	R. Okky Ganinda Priotomo	Ahmad Holil Noor Ali; Mohammad Hafid Ichsani; Hery Setiawan
Judul Penelitian	Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang) [4]	Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden Infrastruktur Jaringan dengan COBIT 4.1 dan ITIL V3 pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi Diskominfo [2]	Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 pada Rumah Sakit PHC Surabaya [5]

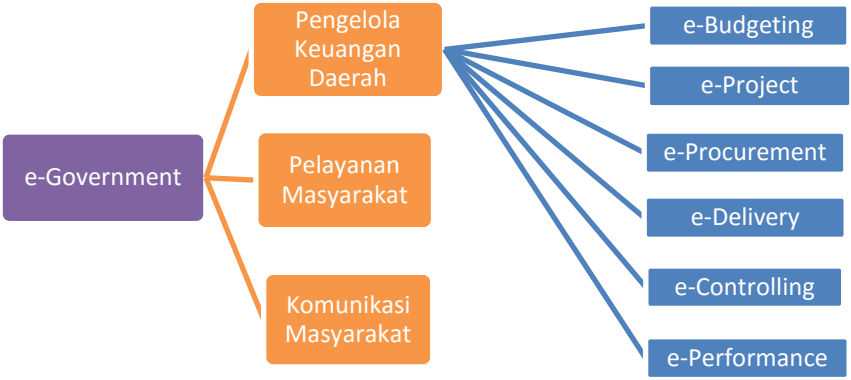
Hasil Penelitian	• Menghasilkan dokumen Standard Operating Procedure berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian service desk PT XYZ dan panduan service desk menurut ITIL V3. • Dalam dokumen SOP terdapat empat prosedur antara lain: dua prosedur baru dan dua prosedur diperbarui. Selain itu juga dilengkapi dengan adanya kebijakan dan form.	• Menghasilkan dokumen tata laksana untuk penanganan insiden infrastruktur jaringan berdasarkan COBIT 4.1 dan ITIL V3 • Dokumen tata laksana tersebut menghasilkan tujuh buah dokumen prosedur aktivitas dalam penanganan insiden dan KPI untuk mengetahui indicator pencapaian kinerja dan rekomendasi kebijakan untuk mendukung.	• Mengetahui kondisi eksisting help desk pada Rumah Sakit PHC Surabaya • Menghasilkan dokumen prosedur yang terdiri dari sebelas proses dalam menangani insiden. Prosedur tersebut terdiri dari tujuan, ruang lingkup, indicator, rincian aktivitas, diagram RACI, diagram alur yang menggunakan notasi BPMN, serta formulir dan template pendukung.

Relevansi Penelitian	*Output* yang dihasilkan sama yaitu berupa prosedur penanganan insiden beruda SOP. Selain itu, salah satu kerangka kerja yang digunakan sama, yaitu *incident management* pada ITIL V3 dan penelitian ini juga menggunakan metode yang sama yaitu analisis kesenjangan.	*Output* yang dihasilkan kurang lebih sama yaitu berupa prosedur penanganan insiden. Selain itu, salah satu kerangka kerja yang digunakan sama, yaitu *incident management* pada ITIL V3.	*Output* yang dihasilkan kurang lebih sama yaitu berupa prosedur penanganan insiden. Selain itu, salah satu kerangka kerja yang digunakan sama, yaitu *incident management* pada ITIL V3.

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Government Resource Management Systems (GRMS)

Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program yang berada dibawah naungan *E-Government* pada sub proses Pengelola Keuangan Daerah yang ada di Pemerintah Kota Surabaya. Dalam Bina Program terdapat beberapa aktivitas umum yang dikerjakan pada unit kerja ini. Dan aktivitas-aktivitas tersebut dapat digambarkan seperti berikut [6]:



Gambar 2.1 Aktivitas Bagian Bina Program

Dan berikut ini adalah penjelasan ke-tujuh sub aktivitas dari Bina Program [7]:

- *E-Budgeting*

  Sistem e-Budgeting adalah bagian awal dari skenario besar *E-Government* di Pemerintah Kota Surabaya, melalui konsep GRMS *(Government Resource Management Systems)*. Sistem *e-Budgeting* adalah sistem penyusunan anggaran yang didalamnya termasuk aplikasi program komputer berbasis web untuk memfasilitasi proses penyusunan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah), Revisi, dan PAK (Perubahan Anggaran Kegiatan) Pemerintah Kota Surabaya.

Maksud dan tujuan adanya e-Budgeting, antara lain:

- Maksud penerapan eBudgeting adalah mempermudah Tim Anggaran Eksekutif (TAPD) dalam Menyusun / Proses Anggaran
- Tujuan penerapan eBudgeting adalah untuk tingkatkan kualitas APBD dari sisi kesesuaian dengan RPJMD, keakuratan nilai dan rekening, dan akuntabilitas alokasi belanja

- *E-Project*

  Alur yang kedua adalah bagian *E-Project. E-Project* sendiri dibuat untuk memudahkan pegawai dari satuan-satuan kerja di lingkup Pemerintah Kota Surabaya dalam merencanakan paket-paket pekerjaan yang telah disetujui alokasi anggarannya.

  Maksud dan Tujuan adanya *E-Project*, antara lain:

  - Tersedianya sistem untuk perencanaan pelaksanaan anggaran secara terintegrasi
    - Data input otomatis dari *E-Budgeting* (tidak manual)
    - Meminimalisasi tingkat kesalahan
    - Meningkatkan efisiensi dan efektivitas
  - Mengalokasikan anggaran ke dalam paket-paket pekerjaan
  - Merencanakan pelaksanaan anggaran kegiatan selama 1 (satu) tahun anggaran
  - Tersedianya data pelaksanaan anggaran kegiatan secara triwulan
  - Dokumen pendukung dalam Kontrak Kinerja

- *E-Procurement*

Pada tahap ini digunakan untuk menyelenggarakan sistem pelayanan pengadaan barang atau jasa secara elektronik serta memfasilitasi ULP atau pejabat pengadaan dalam melaksanakn pengadaan barang atau jasa secara elektronik. Pengadaan barang atau jasa secara elektronik akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan insiden pasar dan persaingan usahayang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan

memenuhi kebutuhan insiden pasar dan persaingan usaha yang sehat dan memenuhi kebutuhan insiden informasi yang *real time*.

- E-Delivery

Alur ini adalah alur yang dijalankan setelah proses pada *E-Procurement* yaitu *E-Delivery*. *E-Delivery* itu sendiri adalah Sistem Pendukung Administrasi Kegiatan yang didalamnya termasuk program komputer berbasis web untuk memfasilitasi kebutuhan pembuatan kontrak pengadaan barang atau jasa dan penyediaan dokumen-dokumen kelengkapan.

- *E-Controlling*

Pada tahap ini adalah untuk melakukan proses controlling terhadap proyek yang akan dibuat. Hasil kegiatan dari masing-masing PA, KPA, PPTK akan dibandingkan dengan rencana yang dibuat pada proses *E-Project Planning,* dan permasalahan tersebut akan dijaring dengan menggunakan *sms getaway* dan penjelasan SKPD pada *website E-Controlling.*

- *E-Perfornance*

E-Performance adalah sistem informasi manajemen kinerja dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih objektif, terukur, akuntabel, partisipasif dan transparan, sehingga bisa terwujud pembinaan pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karier kerja pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya sesuai dengan Peraturan Walikota No. 21 Tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Uang Kinerja pada Belanja Langsung kepada PNSD di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Berdasarkan penjelasan mengenai GRMS diatas, penelitian ini berfokus terhadap manajemen insiden pada GRMS. Manajemen insiden yang dibuat bersifat secara umum untuk menangani insiden-insiden yang terjadi pada GRMS. Aktivitas manajemen insiden ini dilakukan untuk lebih menekankan bagaimana prosedur yang baik dalam menangani insiden dan mengkategorisasikan insiden secara baik dan benar sehingga nantinya sistem GRMS akan dapat menjadi sistem yang lebih baik dari sebelumnya.

2.2.2 Standard Operating Procedure (SOP)

Menurut Griffin (2004), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar perencanaan yang menguraikan langkah-langkah yang harus dilaksanakan pada keadaan tertentu [8]. SOP dapat diartikan sebagai sebuah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja dalam suatu unit kerja terkait [9].

Dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan serangkaian panduan yang disusun secara sistematis mengenai proses, tugas, dan peran dari masing-masing individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari dalam suatu organisasi. Dengan adanya SOP maka aktivitas yang dilakukan akan terstandarisasi dan memudahkan dalam transparansi serta akuntabilitas di organisasi. Selain itu adanya SOP juga memberikan arahan kerja berupa konsep yang jelas serta pihak yang bersangkutan.
Beberapa manfaat yang didapatkan dalam penerapan SOP adalah [10]:

- Dapat menstandarkan aktivitas yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan
- Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab oleh pihak yang melaksanakan tugas
- Dapat mengurangi kesalahan yang mungkin dilakukan dalam melakukan aktivitas
- Dapat menjelaskan secara detail semua kegiatan dalam suatu proses secara lebih jelas dan terperinci
- Dapat memudahkan komunikasi antara pihak-pihak terkait
- Dapat menciptakan ukuran standar kinerja bagi penilaian kinerja pihak yang bersangkutan
- Dapat memberikan informasi dalam upaya peningkatan kinerja pegawai

2.2.2.1 Kriteria dan Format Standard Operating Procedure

Dalam membuat SOP, diperlukan adanya kriteria dan format yang berfungsi sebagai standarisasi dokumen. Tidak adanya

aturan mengenai batasan panjang pendeknya SOP memberikan kemudahan bagi organisasi dalam membuat SOP karena dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Namun, SOP yang ringkas akan memudahkan para pengguna SOP. Penentuan kriteria dan format dalam SOP juga dapat disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Yang perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP adalah terdapat langkah-langkah yang jelas, terstruktur dan terperinci. Hilangnya salah satu langkah penting akan menyebabkan penyimpangan dalam menjalankan prosedur. Terdapat tujuh kriteria SOP yang dapat digunakan sebagai acuan, yaitu [10]:

1. Spesifik
2. Lengkap
3. Mudah dipahami
4. Mudah diaplikasikan
5. Mudah dikontrol
6. Mudah diaudit
7. Mudah diubah

Sedangkan 4 faktor yang dapat dijadikan dasar dalam penentuan format SOP menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan adalah [11]:

1. Berapa banyak keputusan yang akan dibuat dalam suatu prosedur
2. Berapa banyak langkah dan sub langkah yang diperlukan dalam suatu prosedur
3. Siapa saja yang menjadi target dari penggunaan prosedur
4. Tujuan apa yang diinginkan dalam pembuatan SOP

Format SOP yang baik adalah format sederhana dan dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta dapat mengimplementasikan secara konsisten. Terdapat empat format SOP yang dapat digunakan, yaitu [10] :

1. Langkah Sederhana (*Simple Steps*)
   Merupakan bentuk SOP yang paling sederhana. SOP ini biasanya digunakan apabila memuat sedikit kegiatan dan

memerlukan sedikit keputusan yang bersifat sederhana serta terdiri atas beberapa orang dalam pelaksanaannya. Dalam bentuk SOP ini kegiatan yang akan dilaksanakan cenderung sederhana dengan proses yang pendek yang umumnya kurang dari 10 langkah.

2. Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)
   Merupakan pengembangan dari bentuk SOP *simple steps.* Format ini biasanya digunakan apabila terdapat prosedur yang panjang dan lebih dari 10 langkah. Dalam format ini informasi yang disajikan lebih detail, akan tetapi hanya memerlukan sedikit pengambilan keputusan. Dalam format ini langkah-langkah yang teridentifikasi akan dijabarkan menjadi sub-sub langkah yang lebih terperinci.
3. Grafik (*Graphic*)
   Grafik digunakan apabila prosedur yang disusun memiliki kegiatan yang panjang dan spesifik. Dalam format ini proses yang panjang terdapat sub-sub proses di dalamnya dan di masing-masing sub proses hanya terdiri atas beberapa langkah. Format ini digunakan apabila terdapat foto atau diagram dalam menggambarkan prosedur. Dengan adanya format grafik maka akan mempermudah dalam memahami prosedur.
4. Diagram Alir (*Flowcharts*)
   Diagram alir digunakan apabila prosedur memiliki pengambilan keputusan yang banyak (kompleks) dan membutuhkan banyak opsi jawaban seperti jawaban "ya" atau "tidak", "benar" atau "salah", "lengkap" atau"tidak lengkap", "sesuai" atau "tidak sesuai", dsb. yang akan mempengaruhi sub langkah selanjutnya. Format ini sangat memudahkan bagi pengguna prosedur karena menjelaskan informasi secara detail dan setiap sub-sub langkah dalam proses dijabarkan secara terperinci. Dalam format ini digunakan beberapa symbol untuk menggambarkan proses. Simbol-simbol tersebut bersifat khas dan dikembangkan dari simbol dasar *flowcharts*, yaitu simbol kapsul (*terminator*), simbol kotak (*process*), simbol belah ketupat (*decision*), dan anak panah (*arrow*).

2.2.2.2 Dokumen Standard Operating Procedure

Dalam penyusunan dokumen SOP, menurut peraturan pemerintah (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan) didasarkan pada format SOP yang telah disusun. Namun ketidakbakuan format SOP menyebabkan organisasi dapat menyusun dokumen SOP sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Format SOP dipengaruhi oleh tujuan pembuatan SOP. Sehingga apabila tujuan pembuatan SOP berbeda maka format SOP juga dapat berbeda [3].

Sesuai dengan anatomi dokumen SOP yang pada hakekatnya berisi prosedur-prosedur yang distandarkan dan membentuk satu kesatuan proses, maka informasi yang dimuat dalam dokumen SOP terdiri dari 2 macam unsur, yaitu Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur. Adapun informasi yang terdapat dalam Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur adalah [11] :

1. Unsur Dokumentasi

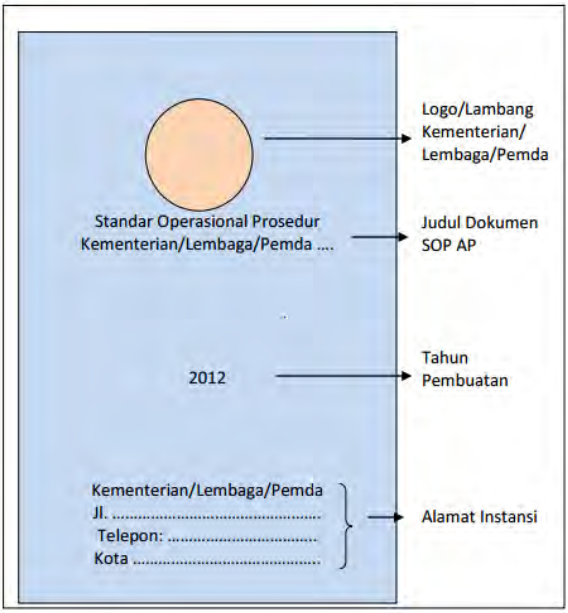
   Unsur dokumentasi merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisi hal-hal terkait dalam proses pendokumentasian SOP sebagai sebuah dokumen. Adapun unsur dokumen SOP antara lain:

   a. Halaman Judul (*Cover*)

      Merupakan halaman pertama sebuah dokumen SOP. Halaman judul berisi informasi mengenai:

      - Judul SOP
      - Instansi / Satuan Kerja
      - Tahun pembuatan
      - Informasi lain yang diperlukan

      Halaman judul dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Berikut adalah contoh halaman judul sebuah dokumen SOP:



Gambar 2.2 Halaman Judul Sebuah Dokumen SOP

(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

b. Keputusan Pimpinan Kementrian / Lembaga / Pemda
   Setelah halaman judul, maka disajikan keputusan Pimpinan Kementrian / Lembaga / Pemda terkait ketetapan dokumen SOP ini. Hal ini bertujuan sebagai dasar hukum yang berlaku dan sifatnya adalah mengikat. Selain itu keputusan pimpinan dalam dokumen SOP merupakan pedoman bagi semua pegawai untuk melaksanakan SOP.
c. Daftar isi dokumen SOP
   Daftar isi dibutuhkan untuk membantu pencarian informasi secara lebih cepat dan tepat. Selain itu di dalam daftar isi terdapat pula informasi mengenai perubahan / revisi yang dibuat untuk bagian tertentu dari SOP
d. Penjelasan singkat penggunaan
   Sebagai sebuah dokumen yang menjadi manual, maka dokumen SOP hendaknya memuat penjelasan bagaimana membaca dan menggunakan dokumen tersebut. Di dalam

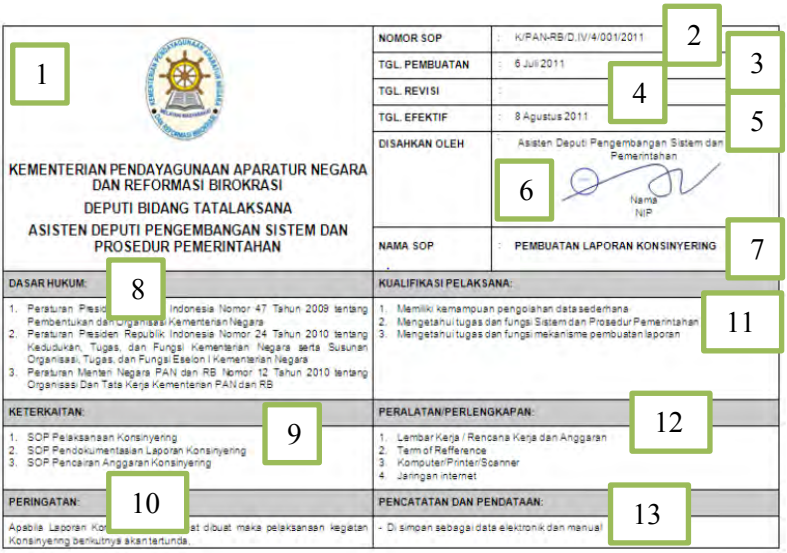
bagian ini terdapat informasi mengenai Ruang Lingkup yang berisi penjelasan tujuan pembuatan prosedur, Ringkasan yang berisi ringkasan singkat mengenai prosedur, dan Definisi/Pengertian-pengertian umum yang berisi beberapa definisi yang terkait dengan prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisi hal-hal inti dari dokumen SOP. Unsur prosedur dibagi dalam dua bagian, yaitu Bagian Identitas dan Bagian *Flowchart*. Adapun penjelasan unsur prosedur adalah:

a. Bagian Identitas

Berikut adalah contoh bagian identitas SOP:



Gambar 2.3 Contoh Bagian Identitas SOP
(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

Di dalam bagian identitas berisi hal-hal berikut:

Tabel 2.2 Bagian Identitas

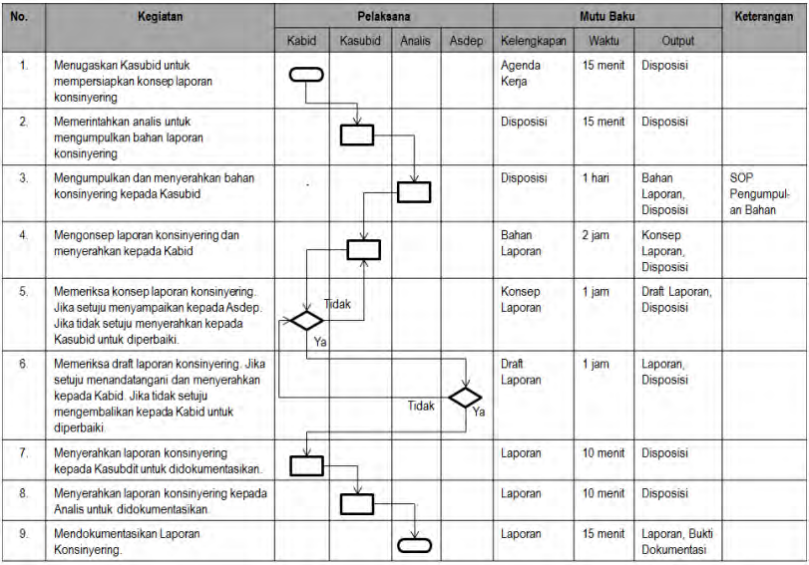
No.	Bagian Identitas	Penjelasan
1.	Logo dan Nama Instansi/Satuan Kerja/Unit Kerja	Nomenklatur satuan/unit organisasi pembuat
2.	Nomor SOP	Nomor prosedur yang di-SOP-kan sesuai dengan tata naskah dinas yang berlaku di Kementerian/Lembaga/Pemda
3.	Tanggal Pembuatan	Tanggal pertama kali SOP dibuat berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatannya
4.	Tanggal Revisi	Tanggal SOP direvisi atau tanggal rencana ditinjau ulangnya SOP yang bersangkutan
5.	Tanggal Efektif	Tanggal mulai diberlakukan SOP atau sama dengan tanggal ditandantanganinya dokumen SOP
6.	Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja	Item pengesahan berisi nomenlektur jabatan, tanda tangan, nama pejabat yang disertai dengan NIP serta stempel/cap instansi
7.	Judul SOP	Judul prosedur yang di-SOP-kan dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki
8.	Dasar Hukum	Berupa peraturan perundang-undangan yang mendasari prosedur yang diSOP-kan berserta aturan pelaksanaannya
9.	Keterkaitan	Penjelasan mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur lain distandarkan
10.	Peringatan	Penjelasan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika prosedur dilaksanakan atau tidak dilaksanakan

No.	Bagian Identitas	Penjelasan
11.	Kualifikasi Pelaksana	Penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan dalam melaksanakan perannya pada prosedur yang distandarkan
12.	Peralatan dan Perlengkapan	Penjelasan mengenai daftar peralatan utama (pokok) dan perlengkapan yang dibutuhkan yang terkait secara langsung dengan prosedur yang di-SOP-kan
13.	Pencatatan dan Pendanaan	Berisi informasi mengenai hal-hal yang perlu didata dan dicatat oleh pejabat tertentu. Dalam kaitan ini, perlu dibuat formulir-formulir tertentu yang akan diisi oleh setiap pelaksana yang terlibat dalam proses

b. Bagian *Flowchart*

Di dalam bagian *flowchart* ini berisi uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) kegiatan beserta mutu baku dan keterangan yang diperlukan. Bagian ini berisi langkah-langkah secara sistematis. Adapun isi bagian ini adalah Nomor kegiatan; Uraian kegiatan yang berisi langkah-langkah (prosedur); Pelaksana yang merupakan pelaku kegiatan; Mutu baku yang berisi kelengkapan, waktu, output, dan keterangan.

Berikut adalah contoh bagian *flowchart* SOP seperti gambar dibawah ini:



No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kabid	Kasubid	Analis	Asdep	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering					Agenda Kerja	15 menit	Disposisi	
2.	Memerintahkan analis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering					Disposisi	15 menit	Disposisi	
3.	Mengumpulkan dan menyerahkan bahan konsinyering kepada Kasubid					Disposisi	1 hari	Bahan Laporan, Disposisi	SOP Pengumpul-an Bahan
4.	Mengonsep laporan konsinyering dan menyerahkan kepada Kabid					Bahan Laporan	2 jam	Konsep Laporan, Disposisi	
5.	Memeriksa konsep laporan konsinyering. Jika setuju menyampaikan kepada Asdep. Jika tidak setuju menyerahkan kepada Kasubid untuk diperbaiki.					Konsep Laporan	1 jam	Draft Laporan, Disposisi	
6.	Memeriksa draft laporan konsinyering. Jika setuju menandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki					Draft Laporan	1 jam	Laporan, Disposisi	
7.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubdit untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
8.	Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analis untuk didokumentasikan.					Laporan	10 menit	Disposisi	
9.	Mendokumentasikan Laporan Konsinyering.					Laporan	15 menit	Laporan, Bukti Dokumentasi	

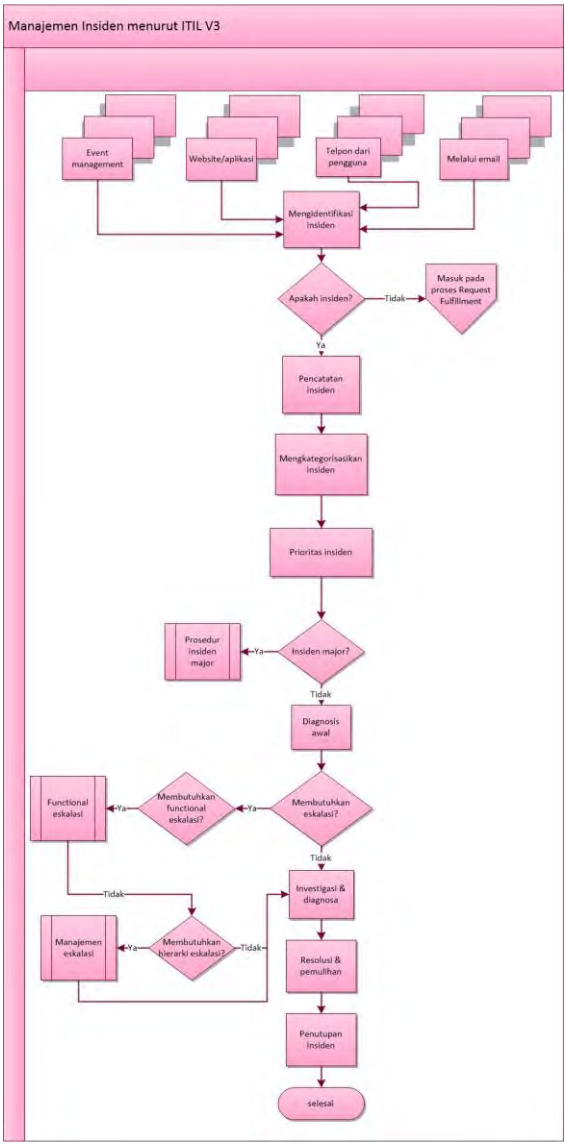
Gambar 2.4 Contoh Bagian Flowchart SOP (2)
(Sumber: Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, 2012)

Berdasarkan penjabaran di atas kaitannya kriterian dan format serta penyusunan dokumen SOP terhadap penelitian ini dapat memudahkan penulis dalam memberikan acuan perancangan SOP manajemen insiden pada GRMS. Dokumen SOP sebagai bukti tertulis telah disusunnya proses yang distandarkan. Hal tersebut diletakkan dan diberikan kepada penanggung jawab dan pelaksana proses agar dapat diperhatikan dan dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya.

2.2.3 Incident Management

Menurut Cartlidge (2007), ITIL adalah sebuah kerangka kerja umum yang menjelaskan *best practice* dalam ITSM. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk manajemen TI dan berfokus pada pengukuran dan perbaikan secara terus menerus terhadap

layanan TI yang diberikan oleh organisasi, hal ini dapat dilihat dari sudut pandang bisnis maupun pelanggan organisasi [12]. Dalam penelitian ini proses ITIL V3 yang digunakan adalah pada level *service operation* poin *incident management.* Menurut [13], *Incident management* adalah sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan TI. Tujuan dari manajemen insiden adalah untuk mengembalikan layanan kembali normal dengan secepat mungkin dan untuk meminimalkan dampak merugikan pada operasi bisnis. Adapun alur proses *incident management* menurut ITIL V3 yaitu seperti dijelaskan pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.5 Alur Proses *Incident Management*

Sumber: ITIL V3 *Service Operation – Incident Mangement*

Berikut adalah aktifitas-aktifitas dalam *incident management* yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu [14]:

1. *Incident Identification* (identifikasi insiden)
   Aktivitas *incident identification* merupakan aktivitas mengenali insiden yang dilakukan dengan menerima laporan dari pengguna dengan memastikan laporan tersebut adalah insiden atau bukan. Idealnya setiap insiden harus diselesaikan sebelum insiden berdampak pada pengguna atau orang lain.

2. *Incident Logging* (Pencatatan Insiden)
   Langkah pertama yang penting dalam mengelola insiden dengan benar adalah semua insiden harus sepenuhnya tercatat. Informasi yang relevan berkaitan dengan insiden harus tercatat untuk mencari penanganan insiden tersebut. Informasi yang diperlukan untuk setiap insiden mencakup
   - Nomor ID
   - Insiden Kategorisasi
   - Insiden urgensi
   - Dampak insiden
   - Insiden prioritas
   - Tanggal/waktu
   - Nama Staff yang merespon atau merekam insiden
   - Metode Pemberitahuan (telepon, sms, e-mail, mendatangi)
   - Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna
   - Deskripsi insiden
   - Kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden
   - Kategori penutupan
   - Tanggal dan waktu penutupan.

3. *Incident Categorization* (pengkategorisasian insiden)
   Dalam membuat kategori insiden dibutuhkan sebuah proses khusus antara penelola TI dan pihak manajemen organisasi. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kategori insiden dan prioritas penanganannya sejalan dengan proses

bisnis organisasi. Kategori insiden dapat dibuat berdasarkan perkiraan lamanya penanganan, implikasi terhadap proses bisnis organisasi.

4. *Incident Prioritization* (Prioritas insiden)
   Langkah prioritas insiden dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah dibuat sebelumnya. Prioritas penanganan insiden dapat ditentukan berdasarkan besarnya implikasi atau dampak insiden yang ditimbulkan terhadap kegiatan bisnis utama organisasi ataupun berdasarkan dengan urgensitas.

5. *Initial Diagnosis* (Diagnosa Awal)
   Diagnosa awal terhadap insiden wajib dilakukan oleh setiap pihak yang pertama kali berhubungan dengan insiden baik itu staf operator atau staf teknis. Jika insiden didapatkan oleh helpdesk melalui telepon dari pengguna, maka diusahakan helpdesk tersebut menyelesaikan insiden selama user masih berhubungan telepon.

6. *Incident Escalation* (Eskalasi Insiden)
   Eskalasi insiden adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden. Hal ini berkaitan erat dengan hasil diagnosa awal terhadap insiden. Jika dari diagnosa ditemukan insiden yang tidak dapat ditangani, maka wajib dilakukan eskalasi insiden. Eskalasi insiden ada 2 macam, yaitu *functional escalation* dan *hierarchical escalation. Functional escalation* adalah jika *service desk* tidak mampu menyelesaikan insiden, maka akan diteruskan ke tim pendukung (fungsi *technical management* atau *application management. Hierarchical escalation* adalah apabila *service desk* maupun tim pendukung tidak dapat menyelesaikannya dengan baik maka insiden akan diteruskan ke manajemen bisnis atau tingkat level yang lebih tinggi untuk dicari solusinya.

7. *Investigation and Diagnosis* (Investigasi dan diagnose)

Tindakan investigasi dilakukan untuk menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan ke dalam formulir insiden. Hal ini berguna sebagai data historis tindakan penanganan suatu insiden.

8. *Resolution and recovery* (Resolusi)
   Langkah ini merupakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan suatu insiden. Langkah resolusi dapat dilakukan oleh helpdesk sebagai pihak yang pertama menemukan insiden dari pengguna, staf teknisi yang sedang mengerjakan kegiatan konfigurasi, maupun oleh supplier terhadap perangkat yang masih dalam garansi.

9. *Incident Closure* (penutupan)
   Langkah penutupan adalah langkah yang dilakukan oleh helpdesk maupun staf teknisi terkait untuk memastikan apakah insiden telah benar selesai ditangani. Yang harus diperhatikan dalam langkah penutupan ini adalah dokumentasi proses penanganan insiden, perkiraan terhadap perulangan insiden, dan survei kepuasaan pengguna atas penanganan insiden.

2.2.4 Software Maintenance

Maintenance menurut Lindlet R. Higgis & R. Keith Mobley [15] yaitu suatu kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan tuuan agar peralatan selalu memiliki kondisi yang sama dengan keadaan awalnya. Maintenance juga dilakukan untuk menjaga peralatan tetap berada dalam kondisi yang dapat diterima oleh penggunanya.

Manfaat dari *Software Maintenance* ialah untuk menjadikan proaktif dalam perawatan peralatan komputer dan perlindungan data. Dengan melakukan perawatan rutinitas secara teratur dan dapat mengurangi potensi masalah *hardware* dan *software.* Melakukan perawatan akan secara berkala akan mengurangi komputer menurunkan waktu dan biaya perbaikan.

Adapun tiga komponen penting dalam melakukan *maintenance* antara lain [16]:

- Pemeliharaan Korektif
  Pemeliharaan berupa layanan dukungan kepada *user* dan melakukan koreksi terhadap perangkat lunak
- Pemeliharaan Adaptif
  Menggabungkan pemeliharaan perfektif fungsi baru yang ditambahkan ke perangkat lunak
- Pemeliharaan Perbaikan Fungsi
  Menggabungkan pemeliharaan perfektif fungsi baru yang ditambahkan ke perangkat lunak sehingga dapat meningkatkan kinerja dengan kegiatan pemeliharaan preventif yang meningkatkan reliability dan infrastruktur sistem agar lebih mudah dan lebih efisien dalam melakukan perawatan di masa yang akan datang.

Beberapa kesulitan *user* yang menyebabkan perlunya dilakukan *maintenance* antara lain [16]:

- Kegagalan kode (*code failure* atau *software failure*)
- Kegagalan dokumentasi dalam *user manual,* layar bantuan atau bentuk lain dokumentasi yang disiapkan untuk *user*
- Dokumentasi tidak lengkap atau tidak tepat
- Kurangnya pengetahuan pengguna terhadap sistem perangkat lunak atau kesulitan *user* dalam menggunakan dokumentasi yang disediakan

Tujuan dari dilakukannya *software maintenance* adalah [16]:

1. Memastikan tingkat kepercayaan yang diterima bahwa kegiatan pemeliharaan perangkat lunak sesuai dengan kebutuhan teknis fungsional
2. Memastikan tingkat kepercayaan yang diterima bahwa kegiatan pemeliharaan perangkat lunak sesuai dengan penjadwalan manajerial dan anggaran yang ditetapkan
3. Memulai dan mengelola kegiatan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi pemeliharaan perangkat lunak dan kegiatan *software quality assurance.*

Adapun beberapa langkah yang dilakukan dalam melakukan *software maintenance* menurut [16] yaitu:

1. *Pre-maintenance Software Quality Assurance*

- Pemeliharaan review kontak
  Tujuannya dilakukan kegiatan ini adalah:
  - Melakukan klarifikasi kembali mengenai kebutuhan pelanggan
  - Mereview pendekatan *alternative* untuk penyediaan *maintenance*
  - Mereview estimasi sumber daya yang digunakan untuk *maintenance*
  - Mereview layanan maintenance yang akan disediakan oleh subkontraktor dana tau pelanggan
  - Mereview estimasi biaya *maintenance*

2. *Maintenance Plan*
   Kegiatan ini harus dipersiapkan oleh pelanggan, eksternal dan internal. Didalam perencanaan tersebut harus terdapat kerangka kerja dimana prosedur pada saat melakukan pemeliharaan telah terorganisir dengan baik. Kegiatan tersebut antara lain:
   - Daftar layanan *maintenance* kontrak
     - Pelanggan internal dan eksternal, jumlah pengguna, lokasi untuk setiap pelanggan
     - Karakteristik dari layanan perbaikan *maintenance*
     - Kewajiban yang adaptive dan fungsional untuk meningkatkan layanan *maintenance* untuk setiap pelanggan
   - Deskripsi atau gambaran mengenai organisasi tim yang melakukan *maintenance* yang meliputi:
     - Jumlah anggota tim *maintenance*
     - Kualifikasi yang dibutuhkan anggota tim yang sesuai dengan tugas utama yang akan dilakukan pada saat *maintenance*

  - Struktur organisasi dari tim *maintenance,* termasuk nama dari ketua tim
  - Pendefinisian tugas (yang meliputi tanggung jawab terhadap pelanggan, tipe dari aplikasi) untuk setiap anggota tim
  - Kebutuhan pelatihan
- Daftar fasilitas pemeliharaan
  Pemeliharaan fasilitas adalah infrastruktur yang memungkinkan untuk memberikan layanan yang meliputi:
  - Pusat dukungan pemeliharaan (*maintenance support center*) yang digunakan untuk memberikan dukungan terhadap *user* dan layanan koreksi terhadap perangkat lunak
  - Sebuah pusat dokumentasi yang berisi satu set lengkap dokumen (dalam format cetak maupun elektronik)
- Daftar identifikasi dari risiko layanan
  Layanan risiko pemeliharaan berkaitan dengan situasi dimana kegagalan untuk memberikan perawatan yang memadai dapat diantisipasi.
- Daftar prosedur dan kontrol yang dibutuhkan untuk *maintenance* perangkat lunak
  Prosedur tersebut berkaitan dengan:
  - Penanganan aplikasi pelanggan
  - Penanganan laporan kegagalan perangkat lunak
  - Pelaporan secara berkala dan tindak lanjut mengenai dukungan layanan pelanggan
  - Pelaporan berkala dan tindak lanjut mengenai layanan perbaikan *maintenance*

- Pelatihan dan sertifikasi dari anggota tim *maintenance*

- Biaya yang digunakan untuk melakukan *maintenance* perangkat lunak
  Perkiraan anggaran yang digunakan dalam pemeliharaan korektif didasarkan pada rencana tenaga kerja suatu organisasi, fasilitas yang dibutuhkan dan investasi yang dibutuhkan, kebutuhan tim pelatihan dan tugas-tugas lainnya.

Relevansi dari tugas akhir ini ialah SOP manajemen insiden yang akan dibuat untuk GRMS nantinya akan berfokus dengan pemeliharaan korektif. Pemeliharaan korektif digunakan sebagai batasan dari pembuatan SOP manajemen insiden nantinya. Dengan digunakan pemeliharaan korektif akan memperjelas bahwa SOP yang dibuat hanya sebatas menangani insiden sesuai dengan standar yang digunakan.

2.2.5 Service Desk

Pengertian dasar dari *service desk* adalah bagian dari iterasi *service operation* yang menjadi SPOC (*Single Point of Contact*) antara penyedia layanan dan pengguna layanan. *Service* desk berfungsi untuk mengelola *incident management, request fulfillment* dan menangani komunikasi dengan pengguna layanan. [17]

Tujuan utama dari *service desk* adalah sebagai jembatan komunikasi antara penyedia layanan dan pelanggan. Implementasi *service desk* beragam pada masing-masing organisasi. *Service desk* dibentuk menyesuaikan kebutuhan TI dalam mengelola insiden dan *problem* pada layanan. Terdapat beberapa struktu menurut [17] diantaranya adalah:

- *Local Service Desk*
  Merupakan pusat pelayanan TI yang berbasis pada local/unit dari sebuah organisasi yang besar. *Local service desk* hanya mencakup memberi pelayanan SPOC pada satu unit.
- *Centrals Service Desk*

Merupakan pelayanan TI yang bersifat terpusat pada organisasi berbasis TI. Dukungan dan layanan SPOC yang diberikan berasal dari satu pusat pelayanan TI dalam sebuah organisasi.

- *Virtual Service Desk*
  Merupakan pemberian dukungan dan pelayanan SPOC yang memanfaatkan fasilitas teknolodi. *Virtual service desk* diwujudkan dalam pemberian dukungan berbasis TI dan komunikasi.

Relevansi dari tugas akhir ini ialah penulis akan memberikan usulan penambahan *actor* dan *role* untuk Bina Program. Dikarenakan pada saat ini Bina Program tidak memiliki *service desk* untuk mengelola seluruh insiden yang masuk. Saat ini yang mengelola hal tersebut adalah admin. Admin bertindak sebagai penanggung jawab, komunikasi dengan pengguna maupun menangani insiden dan *request* yang masuk.

2.2.6 Analisis Kesenjangan (GAP Analysis)

Menurut Budi Hermana (2015), analisis kesenjangan merupakan akitivitas membandingkan kondisi aktual dengan kondisi ideal. Hal ini dapat menjadikan evaluasi bisnis yang memfokuskan pada kesenjangan kondisi aktual dengan kondisi ideal. Analisis kesenjangan dapat mengindetifikasi proses-proses yang perlu dilakukan untuk mengurangi kesenjangan agar tercapainya kondisi yang ideal [18]. Manfaat yang didapatkan dalam proses analisis kesenjangan, antara lain:

1. Mengetahui kesenjangan terkini dibandingkan dengan kondisi yang diharapkan pada masa yang akan datang.
2. Mengetahui peningkatan yang perlu dilakukan menuju kondisi yang diharapkan.
3. Menjadi dasar pengambilan keputusan dari hasil analisis kesenjengan yang diperoleh.

Dengan menerapkan analisis kesenjangan dalam sebuah layanan, dapat menimbulkan dampak yang terjadi. Dampak penerapan analisis kesenjangan dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Adanya kebijakan atau keputusan baru oleh pihak berwenang dalam menjalankan aktivitas operasional.
2. Adanya penambahan prosedur layanan operasional yang dilakukan agar sesuai dengan kondisi ideal.
3. Adanya penambahan role sebagai penanggung jawab atas berjalannya suatu aktivitas layanan.
4. Adanya perangkat tata kelola TI seperti: SOP yang telah distandarkan, prosedur yang detil, dan formulir serta dokumen terkait.

Terdapat 5 macam kesenjangan yang dikembangkan oleh Boundless (2013) [19]. Kelima GAP tersebut antara lain:

1. GAP 1: GAP Antara Harapan Customer dan Persepsi Manajemen; Kesenjangan yang muncul antara harapan pengguna layanan dengan persepsi manajemen atau penyedia layanan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelanggan merasakan tidak mendapatkan layanan yang sesuai dari pihak manajemen. Kesenjangan ini menyebabkan pihak manajemen belum dapat menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara tepat.

2. GAP 2: GAP Antara Persepsi Manajemen dan Standar Kualitas Layanan; Kesenjangan yang muncul antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap standar kualitas layanan. Kesenjangan ini dapat terjadi apabila manajemen tidak mempunyai standar kinerja yang jelas. Maka, kebutuhan layanan pelanggan tidak dapat terpenuhi dengan baik.

3. GAP 3: GAP Antara Spesifikasi Kualitas Layanan dan Penyampaian; Layanan Kesenjangan yang muncul antara pemberian layanan oleh staf (pekerja) tidak sesuai dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Hal ini dapat terjadi jika staf tidak dibekali pelatihan yang cukup, kurangnya kemampuan dalam memenuhi standar layanan. Maka, perlu adanya perbaikan kesenjangan untuk tercapainya layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan.

4. GAP 4: GAP Antara Penyampaian Layanan dan Komunikasi; Kesenjangan yang muncul ketika harapan

pelanggan tidak sesuai dengan pelayanan yang disampaikan. Harapan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi.

5. GAP 5: GAP Antara Ekspektasi Layanan dan Persepsi Layanan; Kesenjangan ini muncul ketika pelanggan salah mengartikan kualitas pelayanan. Semisal layanan yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pelanggan dengan ekspektasi dapat memberikan solusi permasalahan, dapat diartikan berbeda oleh pelanggan. Maka dari itu kesenjangan ini terjadi.

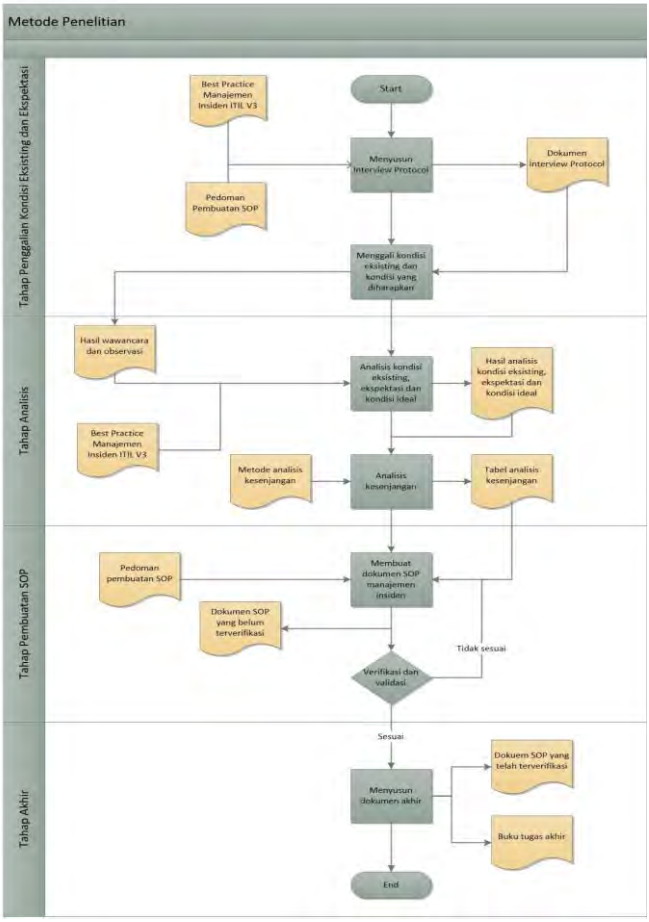
Berdasarkan penjelasan di atas dan penjelasan pada gambar 3, analisis GAP memang diperlukan dalam pembuatan SOP manajemen insiden. Adanya beberapa step pada gambar 3 yang memang belum sesuai dengan aktivitas yang ada pada *incident management* ITIL V3. Selain itu ada beberapa hal yang belum dilakukan dan terlewat oleh para teknisi dalam menyelesaikan insiden pada GRMS. Dalam penelitian tugas akhir ini analisis kesenjangan yang digunakan adalah GAP 3, mengenai kesenjangan antara standar kualitas layanan dan penyampaian layanan. Penggunaan GAP 3 didasarkan pada pembuatan SOP manajemen insiden pada GRMS berdasarkan standar kualitas layanan GRMS terhadap penyampaian layanan kepada pengguna GRMS sehingga nantinya pembuatan SOP manajemen insiden sesuai dengan kebutuhan pengguna dan *helpdesk* dalam menangani insiden.

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metode tugas akhir yang akan digunakan dalam tugas akhir ini.

3.1 Diagram Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Diagram metode pada Tugas Akhir ini ditampilkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan

3.2 Penjelasan Diagram Metodologi

Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tahap yang terdapat dalam diagram metodologi.

3.2.1 Tahap Penggalian Data

Tahap ini merupakan tahap pertama dalam penelitian ini. Penggalian kondisi kekinian insiden bertujuan untuk memahami keadaan kekinian pada GRMS. Tahapan ini dapat dilakukan dengan melakukan pengumpulan data dan informasi terkait dengan insiden layanan TI pada GRMS yang dikelola Bina Program. Terdapat dua proses dalam aktivitas ini yaitu menyusun *interview protocol* dan menggali kondisi kekinian beserta kondisi yang diharapkan menurut standar acuan.

3.2.1.1 Penyusunan Interview Protocol

Penyusunan *interview protocol* bertujuan sebagai acuan daftar pertanyaan dalam menggali kondisi kekinian kepada pihak Bina Program. Masukan dari penyusunan interview protocol ini berupa hasil dari studi literatur mengenai analisis kesenjangan, manajemen insiden ITIL V3 dan pedoman penyusunan SOP serta dokumen Peraturan Walikota Kota Surabaya dan pedoman penyusunan SOP berdasarkan Permenpan No. 35 tahun 2012 [3]. Luaran dari aktivitas ini berupa dokumen *interview protocol* untuk menggali data dan informasi terkait kondisi kekinian.

3.2.1.2 Penggalian Kondisi Kekinian

Dalam melalukan penggalian kondisi eksisiting kepada Bina Program mengenai GRMS, penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi serta dokumen *interview protocol* sebagai acuan dalam melakukan wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan melakukan wawancara dengan admin dan developer Bina Program selaku karyawan yang mengelola manajemen insiden GRMS. Sedangkan dalam melakukan observasi penulis mengamati secara langsung aplikasi pendukung manajemen insiden (*e-trac)* yang ada di Bina Program. Setelah melakukan wawancara dan observasi penulis akan melakukan verifikasi data kepada setiap admin

GRMS untuk memastikan kebenaran data yang akan penulis gunakan untuk menganalisis kondisi kekian maupun kondisi yang diharapkan. Luaran dari aktivitas ini berupa hasil kondisi kekinian yang telah terverifikasi dan data pendukung lainnya untuk menunjang penelitian tugas akhir.

3.2.2 Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap kedua dalam penelitian ini. Dalam tahap ini, penulis akan melakukan analisis data dan informasi mengenai kondisi kekinian berdasarkan hasil kondisi kekinian yang telah terverifikasi dan data pendukung lainnya. Di dalam tahap ini terdapat dua proses yang dilakukan, yaitu melakukan analisis kondisi kekinian dan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja dan analisis kesenjangan terhadap kondisi kekinian dengan kondisi ideal.

3.2.2.1 Analisis Kondisi Kekinian dengan Kondisi Ideal

Analisis kondisi kekinian dan kondisi ideal standar acuan bertujuan untuk memetakan kondisi kekinian serta ekspektasi dari hasil wawancara dan observasi dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja manajemen insiden ITIL V3. Dari hasil pemetaan yang dilakukan dapat dilihat hasil analisis proses pada kondisi kekinian dan kondisi ideal. Adapun kondisi ideal manajemen insiden ITIL V3 yang mencakup sembilan aktivitas yang perlu dilakukan antara lain: *incident identification, incident logging, incident categorization, incident prioritization, initial diagnosis, incident escalation, investigation and diagnosis, resolution and recovery* dan *incident closure.*

3.2.2.2 Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan bertujuan untuk evaluasi kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian yang sedang berjalan sekarang dengan kondisi ideal standar acuan ITIL V3. Masukan dari analisis kesenjangan berupa hasil kondisi kekinian dan kondisi ideal standar acuan yang telah di analisis, lalu dilakukan analisis gap. Luaran dari aktivitas ini berupa tabel analisis

kesenjangan yang dapat berupa hasil kesenjangan yang terjadi, temuan perubahan pada prosedur yang telah ada, dan dampak dari perubahan kesenjangan.

3.2.3 Tahap Pembuatan SOP

Tahap pembuatan SOP merupakan tahap ketiga dari penelitian tugas akhir ini. Dalam tahap ini penulis akan membuat SOP sebagai luaran dari penelitian tugas akhir ini. Di dalam tahap ini terdapat satu proses yang dilakukan, yaitu membuat dokumen SOP.

3.2.3.1 Pembuatan Dokumen SOP Manajemen Insiden

Penulis menggunakan pedoman pembuatan SOP dalam melakukan pembuatan dokumen SOP. Penulis menggunakan acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dalam menyusun kriteria dan format SOP yang ada di dalam dokumen SOP [10]. Selain itu, dalam melakukan pembuatan dokumen SOP manajemen insiden, penulis menggunakan tabel hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan sebelumnya. Prosedur yang terdapat dalam dokumen SOP mencakup delapan aktivitas dalam melakakukan manajemen insiden. Luaran dari aktifitas ini berupa dokumen SOP manajemen insiden yang belum terverifikasi dan tervalidasi.

3.2.3.2 Verifikasi dan Validasi Dokumen SOP Manajemen Insiden

Verifikasi dan validasi bertujuan untuk memastikan bahwa dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing GRMS. Dalam melakukan verifikasi dokumen SOP, penulis akan menggunakan teknik wawancara dengan admin GRMS sebagai penanggung jawab proses dan kepala sub bagian untuk memverifikasi adanya penambahan aktor dan role baru untuk Bina Program. Setelah dilakukan verifikasi dokumen SOP manajemen insiden, penulis akan melakukan validasi dokumen SOP dengan melakukan uji coba secara

langsung dengan pihak-pihak yang berwenang dalam GRMS dengan memberikan scenario kepada kepala sub bagian. Dari situ kepala sub bagian menunjuk staffnya untuk melakukan scenario yang penulis buat karena pada saat ini Bina Program tidak memiliki aktor dan role yang diusulkan oleh penulis sehingga yang memiliki kuasa untuk menunjuk siapakah yang dapat menjalankan scenario tersebut adalah kepala sub bagian bina program. Dalam uji coba ini, penulis akan secara langsung memantau penggunaan SOP. Dari situ penulis akan mencatat hasil uji coba penggunaan SOP dan melakukan survey kepada pihak Bina Program mengenai hasil dari uji coba penggunaan SOP manajemen insiden. Apabila masih saja terdapat kesalahan maka penulis akan melakukan perbaikan dan melakukan uji coba ulang hingga sesuai dengan kebutuhan Bina Program. Luaran dari aktivitas ini berupa dokumen SOP manajemen insiden.

3.2.4 Tahap Hasil dan Pembahasan

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam penelitian tugas akhir ini. Dalam tahap ini, penulis melakukan penyusunan dokumen akhir yang berupa dokumen SOP manajemen insiden yang telah terverifikasi dan tervalidasi serta buku tugas akhir.

3.2.4.1 Penyusunan Dokumen Akhir

Penulis melakukan penyusunan dokumen akhir berupa buku tugas akhir dan dokumen SOP manajemen insiden yang telah terverifikasi dan tervalidasi sesuai dengan kebutuhan objek penelitian .Penyusunan buku tugas akhir dilakukan dari proses pengumpulan data hingga dokumentasi pembuatan dokumen SOP. Tujuan dari penyusunan buku tugas akhir adalah sebagai bukti dokumentasi kegiatan yang berhubungan dengan penelitian tugas akhir.

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

BAB IV
PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses perancangan yang digunakan sebagai panduan pengerjaan tugas akhir ini. Perancangan perlu dilakukan sebelum membuat SOP manajemen insiden pada GRMS.

4.1 Perancangan Studi Kasus

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam penetapan studi kasus dalam penelitian tugas akhir.

4.1.1 Tujuan Studi Kasus

Pada penelitian ini dilakukan penyusunan dokumen SOP Manajemen Insiden pada GRMS yang dapat menjadi pedoman dalam pengelolaan insiden dan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna aplikasi.

Dalam melakukan penelitian terdapat beberapa metode yang digunakan. Salah satunya adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dan kuantitatif merupakan metode penelitian yang secara definisi maupun pelaksanaannya bertolak belakang. Pengertian dan perbedaan dari ke dua metode tersebut yaitu:

1. Metode Penelitian Kualitatif

Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam buku Moleong (2004:3) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati [20].

2. Metode Penelitian Kuantitatif

Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7) [20].

Selain menggunakan metode penelitian seperti kualitatif ataupun kuantitatif, penelitian ini membutuhkan studi kasus sehingga peneliti dapat meniliti data dalam konteks tertentu. Studi kasus merupakan metode pengumpulan data yang bersifat menyeluruh dan terpadu terhadap suatu "kesatuan sistem". Baik itu program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang terikat oleh tempat ataupun waktu. Penelitian dengan metode studi kasus diarahkan untuk menghimpun data, mengambil makna dan memperoleh pemahaman dari kasus tersebut.

Menurut Yin, terdapat tiga kategori studi kasus, antara lain [21]:

- Eksplorasi (menggali): mengeksplorasi fenomena apapun dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti.
- Deskriptif: menggambarkan fenomena ilmiah yang terjadi di dalam data yang dimaksud. Tujuannya adalah menggambarkan data yang terjadi dalam bentuk narasi.
- *Explanatory* (memperjelas): menjelaskan fenomena dalam data secara jelas dan detail.

Dalam pengerjaan tugas akhir ini metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualititatif. Metode tersebut digunakan karena penelitian ini membutuhkan data yang *real* dan data yang terjadi saat ini. Data tersebut digunakan untuk menganalisis kesenjangan yang terjadi sehingga nantinya SOP manajemen insiden dapat dibuat sesuai dengan analisa tersebut dan kondisi ideal menurut ITIL V3. Selain itu dalam metode kualitatif juga disarankan untuk melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS.

Untuk kategori studi kasus yang digunakan adalah eksplorasi atau penggalian. Dari rumusan masalah, mengindikasikan perlunya studi kasus, untuk itu tujuan adanya studi kasus adalah untuk mengetahui kondisi kekinian dan kondisi ideal dari pelaksanaan aktivitas manajemen insiden GRMS di Bina Program. Eksplorasi dilakukan pada studi kasus untuk mendapatkan fenomena yang terjadi dan dijadikan sebagai dasar pembuatan SOP.

Studi kasus yang baik adalah berfokus pada satu kasus *(single case design)* atau berbagai kasus *(Multiple case design)*. *Single-case design* merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan menggunakan sebuah kasus untuk menggambarkan suatu isu dimana peneliti memperhatikan dan mengkaji suatu isu yang menarik dan menggunakan sebuah kasus sebagai sarana untuk menggambarkannya secara terperinci. Di dalam *single case design* terdapat 2 tipe *unit of analysis*, yaitu *single unit of analysis* dan *Multiple units of analysis*. *Single unit of analysis* dapat digunakan pada penelitian yang memiliki kasus unik, kritis maupun terdapat penyimpangan kasus. Sementara, *Single units of analysis* dapat digunakan pada penelitian yang melakukan replikasi temuan di seluruh studi kasus dengan cara membandingkan *sub-units*. Sedangkan *Multiple-case design* merupakan penelitian studi kasus yang menggunakan banyak atau lebih dari satu isu atau kasus (lokasi) dalan satu penelitian dimana dapat terfokus pada hanya satu isu dan memanfaatkan banyak kasus untuk menjelaskan. Selain itu dapat juga menggunakan satu kasus tetapi dengan banyak isu atau perhatian yang diteliti [22].

Dalam perancangan studi kasus penelitian tugas akhir ini, peneliti menggunakan *single case design* karena berfokus pada Pemerintah Kota Surabaya Bagian Bina Program sebagai objek penelitian. Untuk tipe *unit of analysis* yang digunakan adalah *single units of analysis* karena dalam tugas akhir ini nantinya akan dilakukan analisis kesenjangan yang berfokus pada manajemen insiden pada aplikasi GRMS Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program.

4.1.2 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kota Surabaya bagian Bina Program yang merupakan salah satu bagian dari *e-government* pada sub pengelolaan keuangan daerah. Objek yang akan diteliti adalah pengelolaan manajemen insiden pada *Government Resource Management Systems* (GRMS) yang nantinya proses tersebut akan disempurnakan dengan manajemen insiden ITIL V3 sehingga proses penyedia layanan

GRMS pada Bina Program dapat meningkat menjadi lebih baik. Selama melakukan penelitian ini, penulis mendapat bantuan dari pihak Bina Program khususnya admin GRMS yang merupakan narasumber utama dalam proses penggalian kebutuhan.

4.2 Perancangan Penggalian Data

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam penggalian data kondisi kekinian.

4.2.1 Data Yang Diperlukan

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini diperlukan data dan informasi yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penyusunan dokumen SOP manajemen insiden. Data dan informasi yang dibutuhkan dalam tugas akhir dapat berasal dari berbagai sumber. Berikut merupakan penjelasan mengenai data dan informasi yang dibutuhkan dalam tugas akhir :

1. Aktor pada aplikasi GRMS, terkait dengan pengelolaan insiden berdasarkan standar acuan manajemen insiden ITIL
2. *Role* pada aplikasi GRMS, terkait dengan pengelolaan insiden berdasarkan standar acuan manajemen insiden ITIL
3. Alur penanganan insiden GRMS saat ini, terkait dengan aktivitas pada standar acuan manajemen insiden ITIL
4. Insiden yang sering terjadi pada GRMS beserta penyebabnya
5. Alur penanganan insiden GRMS yang diharapkan, terkait dengan analisis kesenjangan antara kondisi kekinian maupun kondisi ideal standar acuan.

4.2.2 Teknik Penggalian Data

Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai persiapan pengumpulan data pada penelitian tugas akhir ini. Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk pengumpulan data, diantaranya adalah pengamatan langsung wawancara, catatan arsip, dokumen artefak fisik survey dan partisipan observasi. Dalam tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah wawancara langsung dan observasi.

Wawancara Langsung

Wawancara akan dilakukan dengan pihak *staff* terutama admin GRMS sebagai penanggung jawab terkait proses manajemen insiden GRMS dan developer GRMS. Wawancara dapat dilakukan secara individu maupun *group discussion* dengan pihak terkait. Dalam melakukan wawancara penulis menggunakan *interview protocol* sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. *Interview protocol* tersebut nantinya akan digunakan untuk mendapat informasi yang diinginkan penulis dari *interviewee.* Dalam proses wawancara nantinya akan menggunakan *recorder* sebagaia alat untuk merekam jawaban *interviewee.* Wawancara tersebut nantinya diharapkan dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan mengenai kondisi kekinian.

Observasi

Dalam melakukan observasi penulis mengamati secara langsung kondisi kekinian dari objek penelitian. Observasi terebut nantinya akan dilakukan untuk melihat secara langsung mengenai proses penanganan insiden GRMS di Bina Program dan mengetahui bagaimana pertama kali insiden dilaporkan hingga insiden selesai dikerjakan. Dalam melakukan pengamatan secara langsung, penulis dapat mengetahui kondisi kekinian manajemen insiden GRMS di Bina Program.

4.2.3 Penyusunan Interview Protocol

Perancangan *interview protocol* merupakan perancangan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai panduan penelitian agar ketika melakukan wawancara lebih terarah. *Interview protocol* ini nantinya akan digunakan untuk menggali kondisi kekinian terkait manajemen insiden GRMS yang telah dilakukan oleh Bina Program selama ini.

Perancangan awal pada *interview protocol* adalah perlu menambahkan informasi terkait pelaksanaan interview dan narasumber yang akan dituju, sebelum merancang daftar pertanyaan. Adapun tujuan dari penambahan informasi pelaksanaan interview dan narasumber ini adalah untuk

mendokumentasikan hasil interview dengan baik, karena dapat memberikan informasi kapan dan dimana pelaksanan interview dan siapa yang dapat memberikan informasi terkait kondisi kekinian manajemen insiden GRMS di Bina Program. Berikut merupakan tampilan dari *interview protocol* dalam pengerjaan tugas akhir ini:

Tabel 4.1 Template Interview Protocol

Tujuan Interview	:	(Contoh: Mendapatkan informasi terkait kondisi kekinian manajemen insiden GRMS)
Tanggal	:	(Contoh: 05 April 2016)
Waktu	:	(Contoh: 10.00 WIB)
Lokasi	:	(Contoh: Ruang Bina Program Lantai 3)
Narasumber	:	(Contoh: Sam Joe)
Jabatan	:	(Contoh: Kepala Bagian Bina Program)
Topik	:	(Contoh: Manajemen Insiden GRMS)

Berdasarkan tabel diatas, terdapat pencatatan informasi saat melakukan wawancara yang meliputi: Tujuan Interview, Tanggal, Waktu, Lokasi, Narasumber, Jabatan dan Topik.
Untuk tampilan pertanyaan yang tertera dalam *interview protocol* terdapat pada table dibawah ini:

Tabel 4.2 Tampilan Interview Protocol

No.	Uraian Pertanyaan
Topik : (Contoh:Manajemen Insiden GRMS)	
1.	Pertanyaan: (Contoh:Bagaimana pengelolaan insiden GRMS yang masuk saat ini?) Jawaban: (Contoh:Menggunakan aplikasi *e-trac* ataupun melalui telepon)
2.	Pertanyaan: Jawaban:

No.	Uraian Pertanyaan
Topik : (Contoh:Manajemen Insiden GRMS)	
3.	Pertanyaan: Jawaban:
4.	Pertanyaan: Jawaban:
5.	Pertanyaan: Jawaban:

Dalam menyusun *interview protocol,* penulis menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses *Incident Management* ITIL V3. Beberapa poin penting yang akan diajukan kepada *interviewee* adalah:

1. Seputar aktor dan role yang bertanggungjawab terhadap manajemen insiden GRMS
2. Insiden yang sering terjadi pada GRMS. Hal ini untuk memastikan apakah insiden tersebut lebih kepada *software maintenance* atau pemeliharaan data
3. Penyebab insiden layanan TI yang sering terjadi pada GRMS
4. Kondisi kekinian pengelolaan manajemen insiden GRMS, mulai dari mengidentifikasi insiden, pencatatan insiden, mengkategorisasikan insiden, prioritas insiden, diagnosis awal, eskalasi insiden, diagnosis dan investigasi, resolusi dan penutupan insiden.
5. Kondisi ideal pengelolaan manajemen insiden GRMS, mulai dari mengidentifikasi insiden, pencatatan insiden, mengkategorisasikan insiden, prioritas insiden, diagnosis awal, eskalasi insiden, diagnosis dan investigasi, resolusi dan penutupan insiden.

Penyusunan poin-poin pertanyaan pada *interview protocol* menggunakan standar acuan kerangka kerja aktivitas dalam proses *Incident Management* ITIL V3. Berikut ini adalah kaitan antara poin-poin pertanyaan dan penjelasannya:

Tabel 4.3 Poin Pertanyaan Interview Protocol

Pertanyaan		Referensi [22]
Proses bisnis GRMS		
	Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?	*Single unit of analysis*
Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS		
	Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab anda dalam mengelola GRMS?	*Single unit of analysis*
	Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?	*Single unit of analysis*

Tabel 4.4 Poin Pertanyaan Interview Protocol

Pertanyaan		Referensi [12]
Identifikasi Kondisi Kekinian		
A. Pelaporan Insiden		
	Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda? • Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery	*Incident identification and logging* *Categorising incident* *Prioritizing incident* *Initial diagnosis* *Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery* *Incident closure*

Pertanyaan		Referensi [12]
	• Penutupan	
	Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?	*Incident identification and logging*
	Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?	*Incident identification and logging*
	Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?	*Categorising incident Prioritizing incident*
B. Pencatatan Insiden		
	Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?	*Incident identification and logging*
	Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorian tersebut lebih memudahkan anda?	*Categorising incident Prioritizing incident*
	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?	*Incident identification and logging*
C. Pengelolaan Insiden		

Pertanyaan		Referensi [12]
	Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?	*Incident identification and logging*
	Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?	*Prioritizing incident*
	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?	*Incident identification and logging* *Categorising incident* *Prioritizing incident* *Initial diagnosis* *Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery* *Incident closure*
	Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?	*Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery*
D. Insiden yang Sering Terjadi		
	Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?	*Initial diagnosis*
	Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?	*Initial diagnosis*
	Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?	*Initial diagnosis*

Pertanyaan		Referensi [12]
	Apakah server pernah mengalami permasalahan?	*Initial diagnosis*
	Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?	*Initial diagnosis*
	Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?	*Initial diagnosis*
	Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password	*Initial diagnosis*
	Bagaimanakah detail proses yang ada selama ini dalam menangani permasalahan tersebut?	*Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery*
	Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?	*Categorising incident*
	Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?	*Initial diagnosis*
	Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?	*Single unit of analysis*
Identifikasi Kondisi Ekspektasi		

Pertanyaan		Referensi [12]
	Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?	*Incident identification and logging* *Categorising incident* *Prioritizing incident* *Initial diagnosis* *Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery* *Incident closure*
	Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? a. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi	*Incident identification and logging* *Categorising incident* *Prioritizing incident* *Initial diagnosis* *Investigation and diagnosis* *Resolution and recovery* *Incident closure*

Hasil penyusunan *interview protocol* dapat dilihat pada LAMPIRAN A.

4.3 Perancangan Analisis Data

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam melakukan analisis data

4.3.1 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisa deskriptif yang berasala dari hasil wawancara dan observasi terkait terhadap kondisi kekinian serta kondisi ideal berdasarkan standar acuan mengenai pengelolaan manajemen insiden aplikasi GRMS. Untuk pengolahan hasil wawancara akan dilakukan dengan menulis ulang rekaman wawancara yang tersimpan pada *recorder* dan mengolah hasil wawancara tersebut dengan menggunakan *tools Microsoft Word.* Untuk memvisualisasikan kondisi kekinian dari hasil penggalian data

dapat menggunakan *mirosoft visio.* Tujuan digunakan metode pengolahan data untuk memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tugas akhr. Hasil dari pengolahan data dapat dianalisis lebih lanjut untuk digunakan dalam pembuatan dokumen SOP Manajemen Insiden GRMS.

4.3.2 Penentuan Pendekatan Analisis

Pendekatan analisis digunakan untuk mengetahui hubungan antara data yang sudah diolah dengan tujuan dari penelitian tugas akhir. Sehingga, analisis dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan terhadap standar acuan dan analisis kesenjangan. Berikut penjelasan terhadap masing-masing pendekatan yang digunakan :

4.3.2.1 Pendekatan Analisis Standar Acuan

- ITIL V3 - *Incident Management*

Incident management adalah kegiatan pengelolaan semua insiden yang dapat terjadi. Tujuan utama dalam pengelolaan insiden adalah untuk mengembalikan layanan TI ke kondisi normal secepat mungkin. Berikut adalah proses yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah Identifikasi insiden (*incident identification)*, Pencatatan insiden (*incident logging)*, Pengkategorisasian insiden (*incident categorization)*, Prioritas Insiden *(Incident Prioritization)*, Diagnosis Awal *(Initial Diagnosis)*, Eskalasi Insiden *(Incident Escalation)*, Diagnosis dan Investigasi *(Investigation and Diagnosis)* dan Penutupan Insiden *(Incident Closure).*

4.3.2.2 Pendekatan Analisis Kesenjangan

Analisis dengan pendekatan analisis kesenjangan yang digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara standar layanan dan proses penyediaan layanan aplikasi GRMS yang terkait dengan manajemen insiden. Model yang digunakan nantinya adalah GAP 3 mengenai kesenjangan antara standar kualitas layanan. Analisis kesenjangan berguna untuk mengetahui adanya ketidaksesuaian proses saat ini sehingga dilakukan standarisasi untuk mengurangi kesenjangan. Hal

tersebut dapat dilakukan dengan membuat prosedur salah satunya. Sehingga dengan adanya analisis kesenjangan nantinya akan berguna dalam pembuatan SOP manajemen insiden.

4.4 Perancangan Pengujian SOP

Perancangan pengujian SOP yang dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang dihasilkan telah sesuai dengan keinginan dari objek penelitian tugas akhir. Dalam tahap pengujian terdiri atas dua tahap, yaitu tahap verifikasi dan tahap validasi.

4.4.1 Verifikasi

Verifikasi diajukan pada pihak pengelola GRMS yakni Bagian Bina Program Kota Surabaya. Di dalam tahap verifikasi terdapat aktivitas verifikasi yang dilakukan, yaitu tujuan verifikasi, sasaran verifikasi, metode verifikasi dan tahap pengujian verifikasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing aktivitas verifikasi:

- Tujuan
  Melakukan verifikasi dokumen SOP Manajemen Insiden terhadap kesesuaian data, informasi dan proses terkait yang selanjutnya akan disetujui oleh pihak terkait
- Sasaran
  Admin GRMS selaku penanggung jawab aktivitas manajemen insiden saat ini dan Kepala Sub Bagian sebagai penanggung jawab terhadap kebijakan teknis
- Metode
  Wawancara secara langsung
- Tahap Pengujian
  1. Penulis menjelaskan sekilas mengenai standar acuan yang digunakan yaitu ITIL V3
  2. Penulis menyerahkan dan menjelaskan isi dokumen SOP Manajemen Insiden yang selanjutnya dilakukan pengecekan oleh admin GRMS dan kepala sub bagian
  3. Admin GRMS dan kepala sub bagian mereview dokumen SOP Manajemen Insiden

4. Penulis melakukan wawancara langsung terhadap kesesuaian data, informasi dan proses terkait yang ada di dalam dokumen SOP Manajemen Insiden
5. Admin GRMS dan kepala sub bagian memberikan tanggapan atas wawancara dan memberikan revisi perbaikan dokumen SOP Manajemen Insiden jika ada
6. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP Manajemen Insiden sesuai dengan revisi perbaikan
7. Penulis mengajukan hasil revisi admin GRMS
8. Admin GRMS dan kepala sub bagian menyetujui dan menerima dokumen SOP Manajemen Insiden

4.4.2 Validasi

Validasi diajukan pada pihak yang menggunakan GRMS. Saat validasi akan berlangsung proses uji coba simulasi penggunaan SOP selama 3 hari. Di dalam tahap validasi terdapat aktivitas validasi yang dilakukan, yaitu tujuan validasi, sasaran validasi, metode validasi dan tahap pengujian validasi. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing aktivitas validasi:

- Tujuan
  Melakukan validasi dokumen SOP manajemen insiden terhadap kesesuaian data, informasi serta proses terkait dengan melakukan simulasi pengujian SOP
- Sasaran
  Kepala sub bagian sebagai validator dan yang memiliki kuasa untuk memilih staffnya dalam melakukan scenario yang dibuat oleh penulis dan adanya bukti validasi dari kepala sub bagian
- Metode
  Simulasi SOP Manajemen insiden secara langsung dengan batas waktu 3 hari
- Tahap Pengujian
  1. Penulis menyerahkan dokumen SOP manajemen insiden yang telah diperbaiki dalam tahap verifikasi kepada pengguna SOP manajemen insiden
  2. Penulis menjelaskan skenario simulasi pengujian SOP

3. Kepala sub bagian menunjuk staffnya untuk melakukan simulasi tersebut
4. Pengguna SOP manajemen insiden melakukan simulasi pengujian sesuai dengan skenario
5. Penulis mencatat permasalahan yang mungkin muncul saat simulasi dan mengamati pengguna SOP melakukan simulasi pengujian.
6. Setelah simulasi selesai, penulis meminta pengguna SOP manajemen insiden untuk mengisi hasil simulasi dan keterangan dari pelaksanaan simulasi pengujian
7. Penulis melakukan perbaikan dokumen SOP manajemen insiden apabila terdapat ketidinsidenuaian berdasarkan hasil simulasi
8. Hasil perbaikan dokumen SOP manajemen insiden dapat dinyatakan valid dan diserahkan kepada Kepala Sub Bagian serta dapat diterapkan dalam melakukan manajemen insiden yang terstandarisasi
9. Berikut merupakan tampilan dari skenario validasi SOP :

Tabel 4.5 Contoh Validasi SOP

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
(Contoh:√)	(Contoh: Pengguna melakukan pengisian formulir permintaan insiden dengan melengkapi semua kolom yang tersedia)	(Contoh: Dapat terlaksana dengan baik dan dipahami oleh pelaksana SOP)	(Contoh: Formulir yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan)

BAB V
IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari proses perancangan yang didapatkan melalui wawancara, observasi dan review dokumen terkait. Luaran dari bab ini berupa data dan informasi mentah.

5.1 Analisis Kondisi Kekinian dengan Kondisi Ideal

5.1.1 Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan perangkat penggalian data, telah diketahui bahwa narasumber yang dituju adalah para admin GRMS yang berjumlah 5 orang antara lain:

1. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2016 dengan interviewer Ibu Galuh Ayu Jendrawati, sebagai admin dari aplikasi e-Controlling dan e-Project
2. Wawancara dilakukan pada tanggal 13 April 2016 dengan interviewer Ibu Pratiwi Sri Hadi, sebagai admin dari aplikasi e-Delivery
3. Wawancara dilakukan pada tanggal 14 April 2016 dengan interviewer Ibu Dian Septiani Santoso sebagai admin dari aplikasi e-Budgeting
4. Wawancara dilakukan pada tanggal 18 April 2016 dengan interviewer Ibu Enik Supristiyowati, sebagai admin dari aplikasi e-Performance

Hasil wawancara yang secara detail dapat dilihat pada LAMPIRAN B. adapun poin-poin yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi adalah sebagai berikut:

- Mendefinisikan tipe aktor dan role masing-masing aktor pada setiap GRMS
- Menjelaskan kondisi kekinian dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS
- Menjelaskan kondisi harapan dalam pengelolaan manajemen insiden

5.1.2 Pendefinisian Aktor dan Role GRMS

Masing-masing GRMS memiliki satu atau lebih penanggung jawab yang berperan sebagai admin serta *helpdesk.,* contohnya

adalah pada aplikasi e-Controlling, e-Project dan e-Delivery. Untuk aplikasi e-Performance mereka memiliki 2 admin, yaitu super admin dan admin SKPD. Berdasarkan dari hasil wawancara pada poin pertanyaan 2 dan 3 mengenai aktivitas yang menjadi tanggung jawab dan pengelolaan insiden GRMS, maka dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi setiap role adalah sebagai berikut:

1. Super Admin/Admin Bina Program
   Administrator yang bertanggung jawab atas manajemen pengelolaan GRMS untuk seluruh SKPD. Fungsinya dalam manajemen insiden antara lain:
   - Monitoring
     Menerima adanya komplain dan mengatasi permasalahan yang ada dan melakukan siklus kegiatan yang mencakup pemantauan, pengumpulan dan peninjauan ulang pada proses bisnis yang telah berjalan pada setiap aplikasi apakah sudah tidak ada masalah ataupun pemantauan pada permasalahan lain terkait layanan TI.
   - Troubleshooting
     Mereka menjaga aktifitas proses bisnis dan lainnya agar dapat berjalan dengan baik. Apabila ada permasalahan maka admin segera melakukan penanganan. Misalnya user mengalami insiden terkait data maka admin akan melakukan pengecekan.
2. Admin SKPD
   Administrator yang memiliki kewenangan untuk bertanggung jawab atas kendali yang berkaitan dengan SDM di masing-masing SKPD. Fungsinya dalam manajemen insiden adalah mereka menerima adanya komplain dari *user* (SKPD) lalu mereka akan meneruskan laporan komplain tersebut kepada super admin Bina Program.
3. User

Merupakan pengguna layanan GRMS yaitu SKPD, admin, penyedia layanan (karyawan Bina Program) maupun masyarakat umum. Fungsinya dalam manajemen insiden adalah mereka dapat melaporkan insiden yang mereka alami kepada admin

5.1.3 Insiden Layanan TI dan Mekanisme Penangananya

Layanan TI pada GRMS pada dasarkan dikategorisasikan mejadi 2 kategori yaitu:

1. Teknis: dukungan terhadap permasalahan terkait software, hardware maupun jaringan
2. Non teknis: dukungan terhadap permasalahan terkait dengan user dan alur proses bisnis

Permasalahan layanan TI yang sering terjadi didalam kelima aplikasi GRMS dapat dilihat lebih jelas pada LAMPIRAN C. Serta berdasarkan pada hasil wawancara yang terlampir pada LAMPIRAN A, dapat disimpulkan bahwa mekanisme yang ada untuk GRMS dapat dilihat lebih jelas pada LAMPIRAN C.

5.1.4 Kondisi Kekinian Manajemen Insiden GRMS

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi kekinian terhadap pengelolaan insiden GRMS. Kondisi kekinian didapatkan dari hasil wawancara kepada 5 admin GRMS yaitu Ibu Dian Septiani Santoso, Ibu Galuh Ayu Jendrawati, Ibu Pratiwi Sri Hadi dan Ibu Enik Supristiyowati. Untuk hasil wawancara lengkap, terlampir pada LAMPIRAN B.

Dalam melakukan analisis kondisi kekinian, berasarkan tahapan *service design* ITIL V3 terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI. Keempat aspek tersebut merupakan aspek penting yang digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain adalah [17]:

- *People*: Merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran maupun tanggung jawab masing-masing
- *Processes*: Merupakan aktivitas, kebijakan, prosedur dan tindakan dari layanan TI
- *Product:* Merupakaan aspek aplikasi, infrastruktur, sistem manajemen dan teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- *Partners:* Merupakan Pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *manufactures, suppliers* dan *vendor.*

Dalam penelitian ini, yang peneliti gunakan adalah tiga dari empat aspek yang ada. Aspek tersebut adalah *people, processes* dan *product.* Peneliti menggunakan ketiga aspek tersebut karena berdasarkan standar terhadap kebutuhan suatu organisasi. Organisasi dapat merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadp proses dan pihak yang terkait dengan proses. Sedangkan di dalam studi kasus yang berfokus ada manajemen insiden, kesesuaian proses dan sumber daya menjadi hal yang penting. Oleh karena itu, peneliti menggunakan ketiga aspek yaitu *people, processes* dan *product* dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi kekinian.

A. Aktivitas (Processes)

Berdasarkan standar yang peneliti gunakan yaitu manajemen insiden ITIL terdapat 9 aktivitas dalam melakukan manajemen insiden, yaitu: identifikasi insiden, pencatatan insiden, pengkategorisasian insiden, prioritas insiden, diagnosa awal, eskalasi insiden, investigasi dan diagnosa, resolusi dan penutupan. Berikut adalah gambaran terhadap aktivitas manajemen insiden ITIL berdasarkan kondisi kekinian manajemen insiden GRMS.

Tabel 5.1 Gambaran Aktivitas Manajemen Insiden Kondisi Kekinian

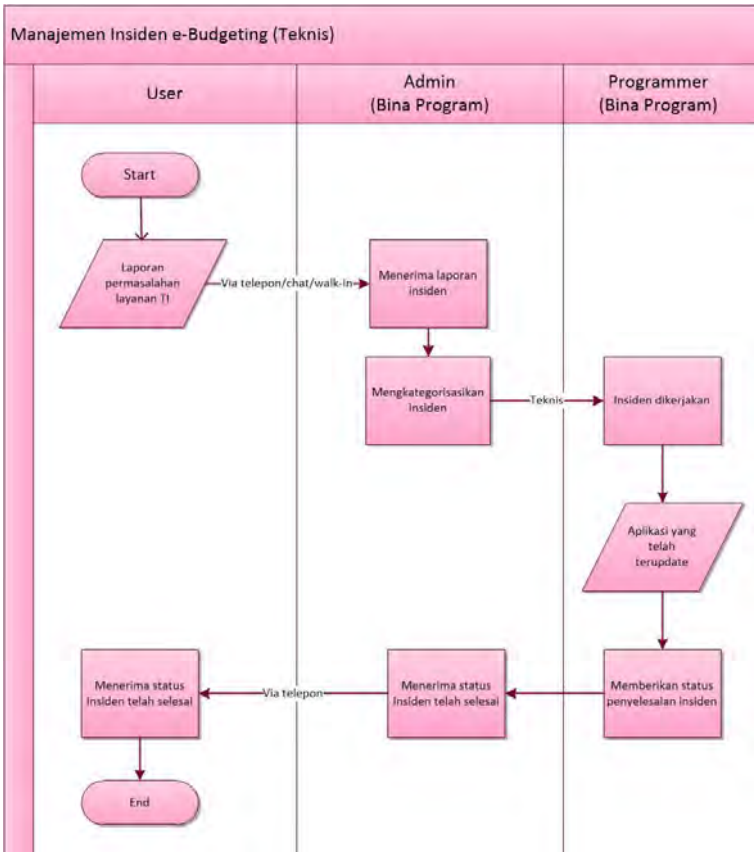
Aktivitas Incident Management	Kondisi Kekinian	Keterangan
Incident Identification	Dalam melaksanakan aktivitas manajemen insiden yang menanganinya adalah setiap admin dari GRMS dengan bantuan *developer* sehingga orang pertama yang menerima insiden dari pengguna adalah admin sendiri. Tetapi dalam aplikasi e-Performance terdapat dua admin yang menerima adanya laporan dari *user,* yaitu admin SKPD dan super admin.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian poin A. Pelaporan Insiden
Incident Logging	Aktivitas yang dilakukan admin GRMS ketika insiden dilaporkan oleh pengguna adalah langsung berusaha untuk menyelesaikan insiden tersebut tanpa ada pencatatan insiden yang terjadi.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian poin B. Pencatatan Insiden
Incident Categorization	Aktivitas pengkategorisasian untuk manajemen insiden GRMS sudah dilakukan. Insiden dibagi menjadi dua kategori yaitu teknis dan non teknis.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian

Aktivitas Incident Management	Kondisi Kekinian	Keterangan
		poin B. Pencatatan Insiden
Prioritising Incident	Prioritas yang ada sudah dilakukan. Hanya saja prioritas tersebut tidak dilakukan dengan baik. Admin GRMS mengatakan bahwa prioritas dilakukan berdasarkan pengguna dan jenis insidennya. Terkadang admin GRMS berusaha mengerjakannya secara langsung tanpa adanya prioritas yang diberikan sehingga insiden yang dikerjakan penanganannya kurang maksimal. Prioritas dilakukan pada aplikasi yang mereka miliki yaitu *e-trac* (penjelasan ada pada bagian kondisi kekinian *product)*. Beberapa admin GRMS tidak paham akan arti dari prioritas yang ada pada aplikasi tersebut.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian poin A. Pelaporan Insiden
Initial Diagnosis	Aktivitas diagnosa awal ketika melakukan penyelesaian insiden oleh admin berupa pengerjaan langsung untuk	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi

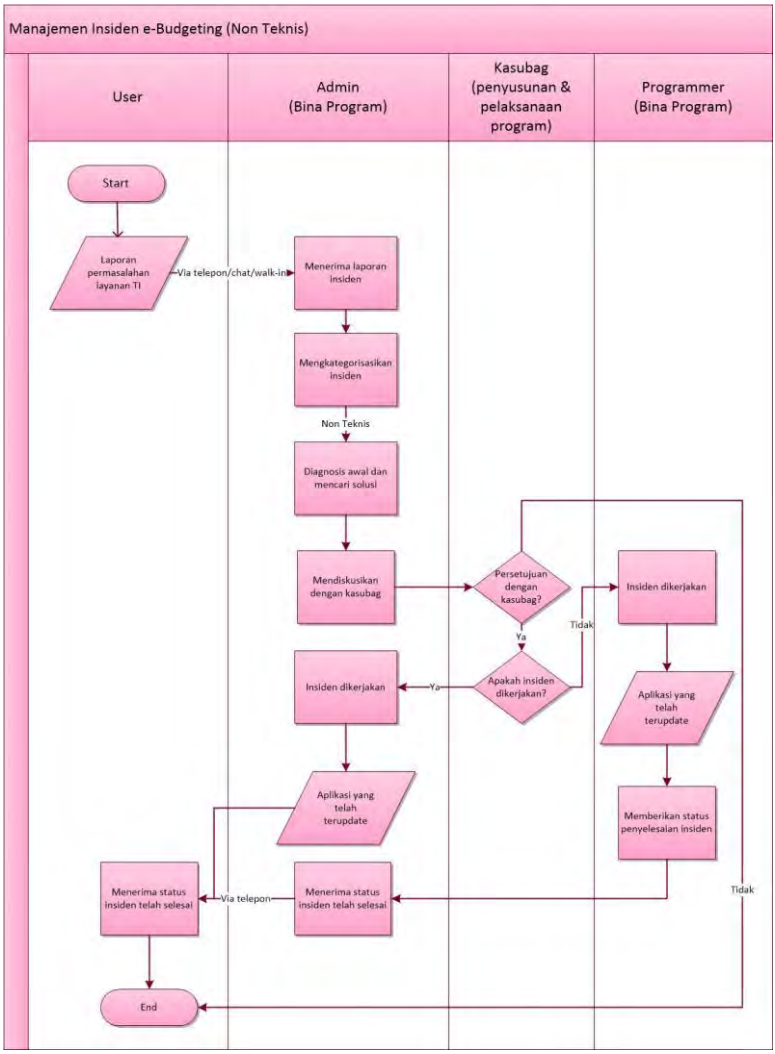
Aktivitas Incident Management	Kondisi Kekinian	Keterangan
	menangani insiden tersebut. Tetapi untuk aplikasi e-Budgeting mereka sudah melakukan aktivitas ini apabila insiden tersebut adalah non teknis. Aktivitas yang dilakukan adalah mencari solusi terlebih dahulu.	kondisi kekinian poin C. Penanganan Insiden
Incident Escalation	Aktivitas ini telah dilakukan oleh Bina Program. Apabila insiden tersebut adalah teknis maka akan diteruskan kepada *developer*. Apabila insiden tersebut adalah non teknis maka akan diteruskan kepada kepala sub bagian.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian poin C. Penanganan Insiden
Investigation and Diagnosis	Aktivitas investigasi dan diagnosis dan resolusi sudah berjalan cukup baik meskipun tidak ada prosedur penanganan yang terstandarisasi untuk GRMS.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi kekinian poin C. Penanganan Insiden
Resolution and Recovery		
Incident Closure	Aktivitas penutupan hanya dilakukan admin. Apabila admin telah menyelesaikan maka akan dilaporkan hasil tersebut	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi

Aktivitas Incident Management	Kondisi Kekinian	Keterangan
	kepada pelapor melalui telepon atau *chat*. Apabila insiden dikerjakan oleh developer maka akan dilaporkan terlebih dahulu kepada admin lalu admin akan melaporkan status kepada pengguna.	kondisi kekinian poin C. Penanganan Insiden

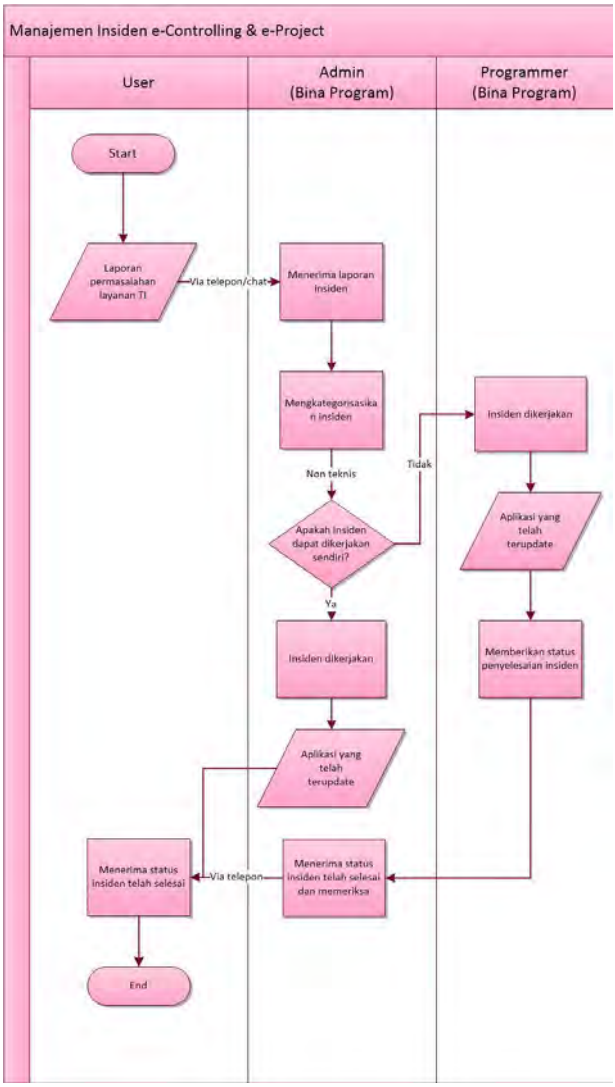
Kondisi kekinian penanganan insiden tersebut dapat divisualisasikan sesuai dengan gambar berikut ini:



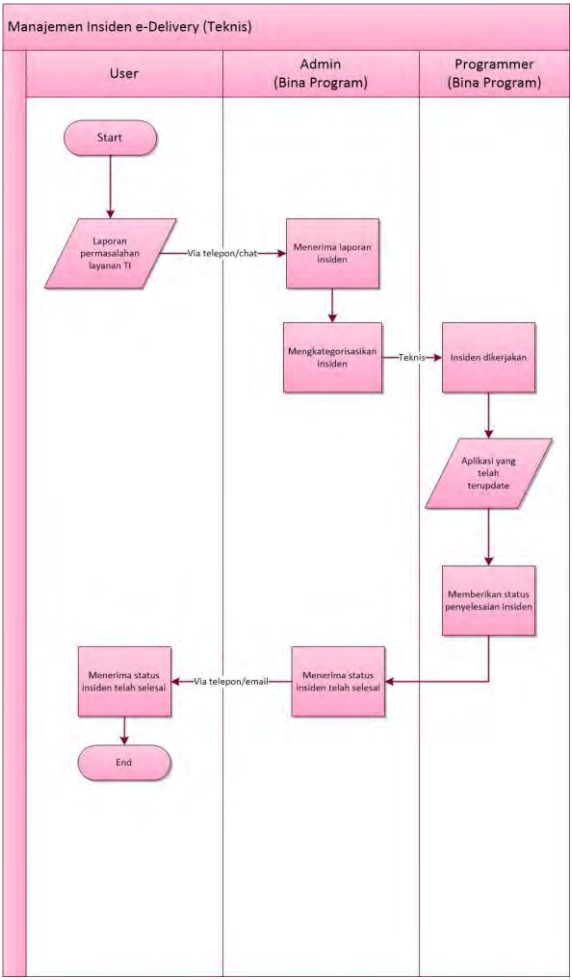
Gambar 5.1 Kondisi Kekinian E-Budgeting Teknis



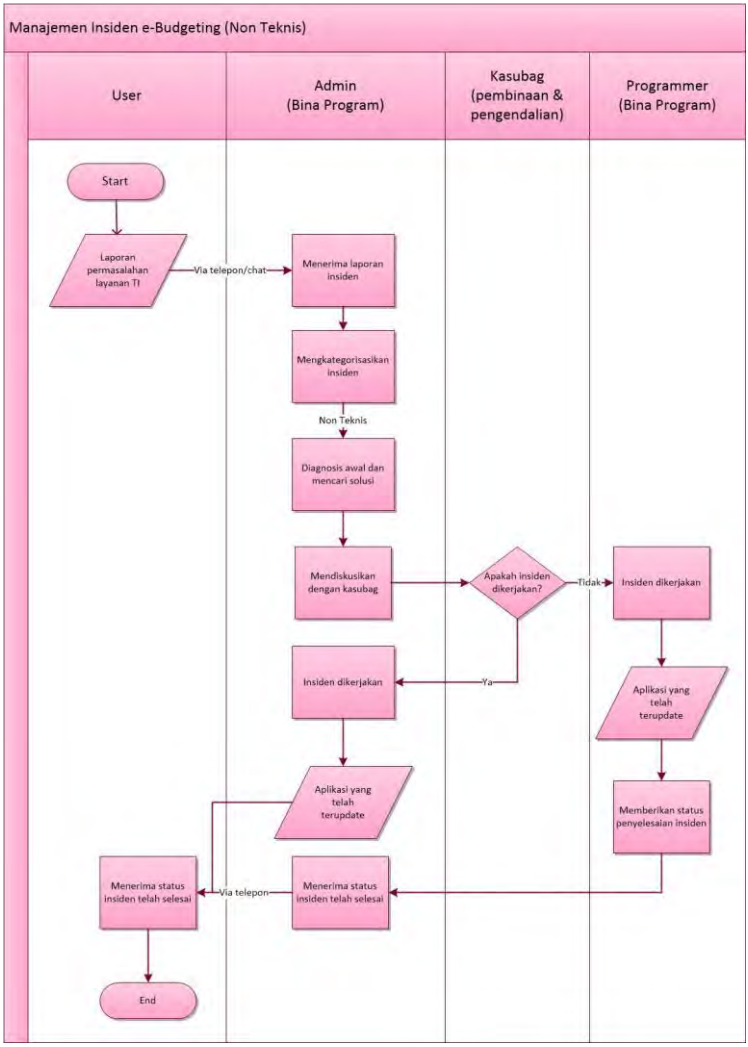
Gambar 5.2 Kondisi Kekinian E-Budgeting Non Teknis



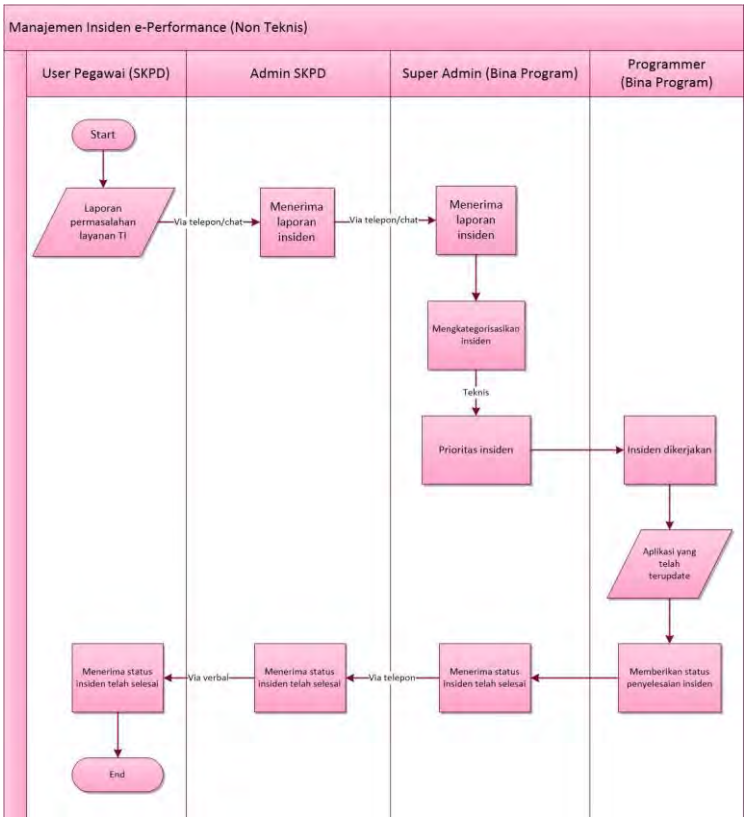
Gambar 5.3 Kondisi Kekinian E-Project dan E-Controlling



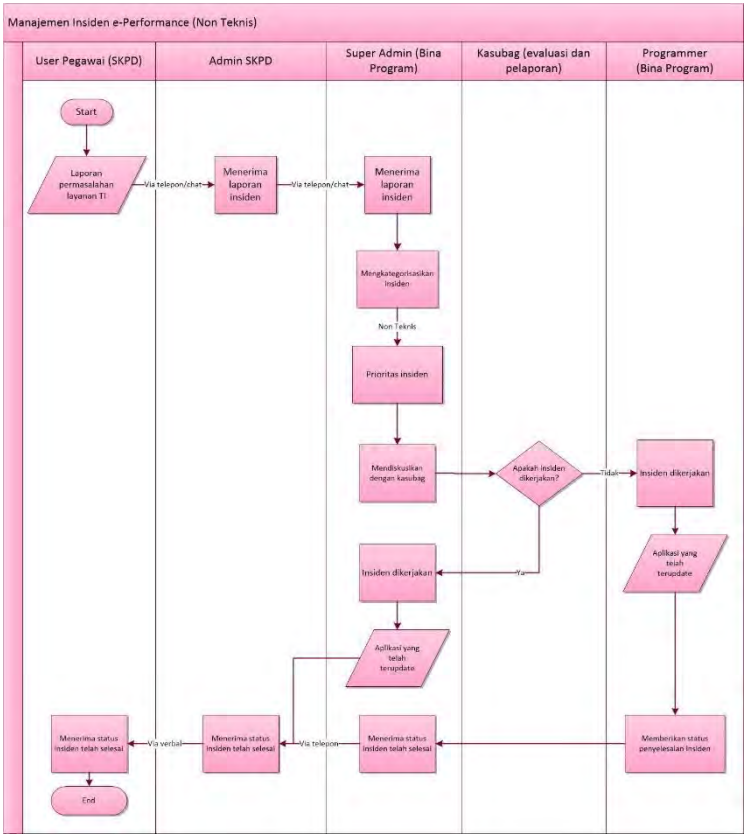
Gambar 5.4 Kondisi Kekinian E-Delivery Teknis



Gambar 5.5 Kondisi Kekinian E-Delivery Non Teknis



Gambar 5.6 Kondisi Kekinian E-Performance Teknis



Gambar 5.7 Kondisi Kekinian E-Performance Non Teknis

Untuk penjelasan lebih jelas mengenai gambar diatas dapat dilihat pada LAMPIRAN C.

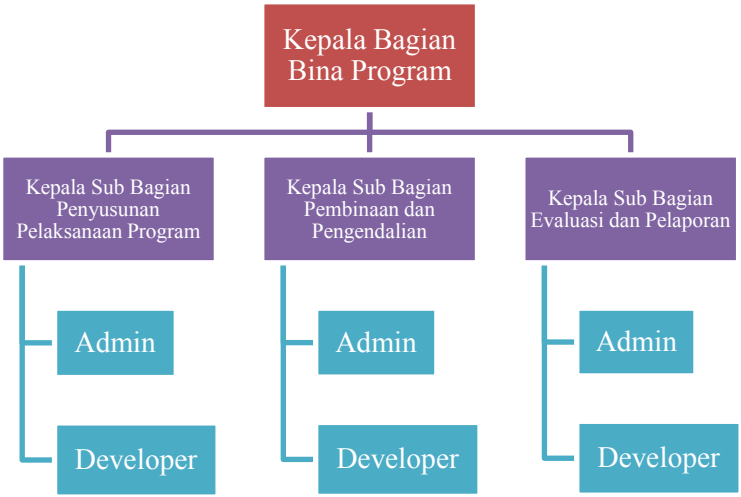
B. Kebijakan (Processes)

Kebijakan penggunaan aplikasi GRMS berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 tahun 2012. Selain itu selaras dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ITIL V3 sebagai acuan dalam pelaksaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya sertifikasi ITIL V3 akan meningkatkan nilai dari

penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

C. Struktur Organisasi (People)

Bina Program merupakan sebuah bagian yang berada di bawah Asisten Perekonomian dan Pembanguan Kota Surabaya yang menangani perencanaan keuangan daerah Kota Surabaya.



Gambar 5.8 Struktur Organisasi Bina Program

Tupoksi dari masing-masing pegawai disesuaikan dengan tupoksi yang telah diterbitkan oleh Perwali Kota Surabaya.

D. Sumber Daya Manusia (People)

Terdapat beberapa tipe pengguna yang berperan dalam manajemen *user* GRMS. Masing-masing pengguna memiliki peran masing-masing sesuai dengan tabel 5.2 dibawah ini.

Tabel 5.2 Tipe Pengguna Kondisi Kekinian

Tipe Pengguna	Peran
Super Admin/Admin Bina Program	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi

Tipe Pengguna	Peran
Admin SKPD	Sebagai orang yang bertanggung jawab terhadap kendali pengelolaan aplikasi yang sesuai dengan masing-masing SKPD
Pengguna Aplikasi	Sebagai pengguna aplikasi GRMS dalam lingkup Pemerintah Kota Surabaya
Developer Aplikasi	Sebagai orang yang bertanggung jawab dalam pengembangan aplikasi dan melakukan pemeliharaan aplikasi
Kepala Sub Bagian	Sebagai pihak manajemen yang bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan pada tingkat manajemen

E. Produk *(Product)*

Pada bagian ini penulis melakuakn observasi secara langsung terhadap aplikasi e-trac yang dimiliki oleh Bina Program. *E-trac* merupakan aplikasi yang membantu admin untuk melakukan pencatatan insiden yang masuk bahkan untuk melakukan pengecekan status insiden hingga insiden selesai dikerjakan dan digunakan untuk *log* terhadap seluruh aktivitas yang dikerjakan admin. Sayanganya, aplikasi ini tidak digunakan secara maksimal. Hanya aplikasi e-Delivery saja yang selalu mencatat seluruh insiden yang masuk. Kebanyakan dari admin GRMS tidak memahami setiap elemen yang ada pada aplikasi e-trac. Terutama pada prioritas yang ada. Setiap GRMS memiliki manajemen *e-trac* yang berbeda-beda. Penjelasan tersebut dapat dilihat ditabel berikut ini:

Tabel 5.3 Penjelasan Produk E-Trac

Government Resource Management Systems	Aplikasi *e-Trac*
• *e-Budgeting* • *e-Project* • *e-Controlling*	Aplikasi e-trac masih tidak selalu digunakan dalam penanganan insiden. Apabila admin ingat atau ingin mencatat adanya insiden maka mereka akan mencatatnya. Tetapi selama ini, apabila ada insiden yang masuk akan berusaha langsung dikerjakan atau langsung diinformasikan kepada *developer*. Dalam aplikasi tersebut pengkategorisasian insiden telah dilakukan. Pengkategorisasian tersebut adalah: 1. Defect: terkait dengan kecacatan software dan harus segera dikerjakan 2. Enhancement: penyempurnaan software dan tidak terlalu mendesak 3. Task: terkait dengan penambahan fitur atau proses dan sebaiknya dikerjakan Adapun prioritas yang telah dilakukan dalam aplikasi ini, yaitu: 1. Critical: aplikasi GRMS tidak dapat digunakan

Government Resource Management Systems	Aplikasi *e-Trac*
	sama sekali dan penanganannya sesegera mungkin 2. High: setidaknya satu atau dua aplikasi GRMS tidak dapat digunakan dan untuk penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak menganggu aktivitas tersebut apabila insiden ditangani 3. Medium: berpengaruh terhadap satu aplikasi GRMS saja dan penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna 4. Low: berpengaruh pada beberapa menu pada aplikasi GRMS saja selebihnya GRMS tersebut dapat digunakan dengan baik dan penanganannya tidak menganggu sama sekali terhadap produktivitas pengguna
• *e-Delivery* • *e-Performance*	Aplikasi e-trac selalu digunakan admin untuk melakukan penanganan

Government Resource Management Systems	Aplikasi *e-Trac*
	insiden. Admin selalu mencatat insiden yang masuk. Pencatatan tersebut berisikan kategorisasi insiden, jenis insiden, status pengerjaan insiden, deskripsi insiden, apakah diperlukan adanya eskalasi dan siapa yang bertanggung jawab. Dalam aplikasi tersebut pengkategorisasian insiden telah dilakukan. Pengkategorisasian tersebut adalah: 1. Penambahan Fitur: apabila *request* yang masuk terkait dengan permintaan penambahan fitur 2. Pengecualian: apabila *request* yang masuk berkaitan dengan penyimpangan terhadap alur proses bisnis ataupun kebijakan 3. Perbaikan: apabila *request* yang masuk berkaitan dengan permasalahan atau insiden Adapun prioritas yang telah dilakukan dalam aplikasi ini, yaitu:

Government Resource Management Systems	Aplikasi *e-Trac*
	1. Critical: aplikasi GRMS tidak dapat digunakan sama sekali dan penanganannya sesegera mungkin 2. High: setidaknya satu atau dua aplikasi GRMS tidak dapat digunakan dan untuk penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak menganggu aktivitas tersebut apabila insiden ditangani 3. Medium: berpengaruh terhadap satu aplikasi GRMS saja dan penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna 4. Low: berpengaruh pada beberapa menu pada aplikasi GRMS saja selebihnya GRMS tersebut dapat digunakan dengan baik dan

Government Resource Management Systems	Aplikasi *e-Trac*
	penanganannya tidak menganggu sama sekali terhadap produktivitas pengguna

F. Permasalahan

Permasalahan yang muncul pada kondisi kekinian berdasarkan hasil wawancara antara lain sebagai berikut:

- Tidak semua aplikasi memiliki log insiden yang tertulis dengan jelas
- Setiap alur manajemen insiden tiap GRMS masih belum sama
- Kategori dan prioritas masih berbeda tiap GRMSnya dan terkadang admin tidak menggunakannya dengan baik bahkan admin ada yang masih tidak paham terhadap kategori dan prioritas yang ada
- Belum ada SOP untuk pengelolaan insiden
- Ketidakmampuan admin dalam mengelola manajemen insiden dikarenakan kurangnya *effort* terhadap pengelolaan insiden.

5.1.5 Kondisi Ideal Manajemen Insiden GRMS

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi ekspektasi terhadap pengelolaan insiden GRMS. Kondisi ekspektasi didapatkan dari hasil wawancara kepada 5 admin GRMS yaitu Ibu Dian Septiani Santoso, Ibu Galuh Ayu Jendrawati, Ibu Pratiwi Sri Hadi dan Ibu Enik Supristiyowati. Untuk hasil wawancara lengkap, terlampir pada LAMPIRAN B.

Dalam melakukan analisis kondisi ideal, berdasarkan tahapan *service design* ITIL V3 terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI. Keempat aspek tersebut merupakan aspek penting yang digunakan karena sesuai dengan standar ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang

efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain adalah [17]:

- *People:* Merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran maupun tanggung jawab masing-masing
- *Processes*: Merupakan aktivitas, kebijakan, prosedur dan tindakan dari layanan TI
- *Product:* Merupakaan aspek aplikasi, infrastruktur, sistem manajemen dan teknologi yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- *Partners*: Merupakan Pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *manufactures, suppliers* dan *vendor.*

Dalam penelitian ini, yang peneliti gunakan adalah dua dari empat aspek yang ada. Aspek tersebut adalah *people, processes* dan *product.* Peneliti menggunakan ketiga aspek tersebut karena berdasarkan standar terhadap kebutuhan suatu organisasi. Organisasi dapat merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadp proses dan pihak yang terkait dengan proses. Sedangkan di dalam studi kasus yang berfokus ada manajemen insiden, kesesuaian proses dan sumber daya menjadi hal yang penting. Oleh karena itu, peneliti menggunakan ketiga aspek yaitu *people, processes* dan *product* dari empat aspek yang digunakan. Selain itu aspek ini digunakan berdasarkan hasil wawancara terhadap kondisi ekspektasi.

A. Aktivitas (Processes)

Berdasarkan standar acuan manajemen insiden ITIL terdapat 9 aktivitas dalam melakukan manajemen insiden, yaitu: identifikasi insiden, pencatatan insiden, pengkategorisasian insiden, prioritas insiden, diagnosa awal, eskalasi insiden, investigasi dan diagnosa, resolusi dan penutupan. Berikut adalah gambaran terhadap aktivitas manajemen insiden ITIL berdasarkan kondisi ekspektasi manajemen insiden GRMS.

Tabel 5.4 Kondisi Ideal Aktivitas *Incident Management*

Aktivitas Incident Management	Kondisi Ideal [12]	Keterangan
Incident Identification	Menurut *incident management* ITIL V3, pelaksana terbagi atas *service desk,* manajemen aplikasi dan manajemen level support	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi
Incident Logging	Menurut *incident management* ITIL, untuk mengelola insiden dengan benar maka semua insiden harus sepenuhnya tercatat. Informasi yang relevan berkaitan dengan insiden harus tercatata untuk mencari penanganan insiden tersebut. Informasi yang diperlukan untuk setiap insiden mencakup - Nomor ID - Kategori insiden - Tanggal/waktu - Nama staff yang merespon atau mencatat insiden - Metode pemberitahuan (telepon, sms e-mail, mendatangi)	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi

Aktivitas Incident Management	Kondisi Ideal [12]	Keterangan
	- Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna - Deskripsi insiden - Kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden - Kategori penutupan - Tanggal dan waktu penutupan	
Incident Categorization	Menurut *incident management* ITIL V3, secara umum dikategorisasikan jenis layanan, komponen, hingga spesifik *incident*-nya.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi
Incident Prioritization	Menurut *incident management* ITIL V3, prioritas penanganan insiden dapat ditentukan berdasarkan besarnya implikasi atau dampak insiden yang ditimbulkan terhadap kegiatan bisnis utama organisasi ataupun berdasarkan urgensitas	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi
Initial Diagnosis	Menurut *incident management* ITIL V3, *service desk* akan berupaya menyelesaikan insiden terlebih dahulu sebelum meneruskan kepada manajemen	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi

Aktivitas Incident Management	Kondisi Ideal [12]	Keterangan
	aplikasi atau manajemen level support. *Service desk* akan mengumpulkan informasi dari pengguna terkait insiden	
Incident Escalation	Menurut *incident management* ITIL V3, apabila *service desk* mengetahui solusi dari insiden maka mereka dapat diselesaikan sendiri. Apabila tidak maka akan diteruskan kepada tim lain atau ke level manajemen yang lebih tinggi. Aktivitas itu disebut eskalasi insiden. Eskalasi dibagi dua yaitu *functional escalation* dan *hierarchical escalation*	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi
Investigation and Diagnosis	Menurut *incident management* ITIL V3, tindakan investigasi dilakukan untuk menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan ke dalam formulir insiden	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi

Aktivitas Incident Management	Kondisi Ideal [12]	Keterangan
Resolution and Recovery	Menurut *incident management* ITIL V3, ini merupakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan suatu insiden	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi
Incident Closure (Penutupan Insiden)	Menurut *incident management* ITIL V3, *service desk* menginformasikan kepada pengguna bahwa insiden telah teratasi dan memastikan pengguna puas dengan penanganan dan setuju laporan insiden ditutup.	Berdasarkan hasil wawancara pada identifikasi kondisi ekspektasi

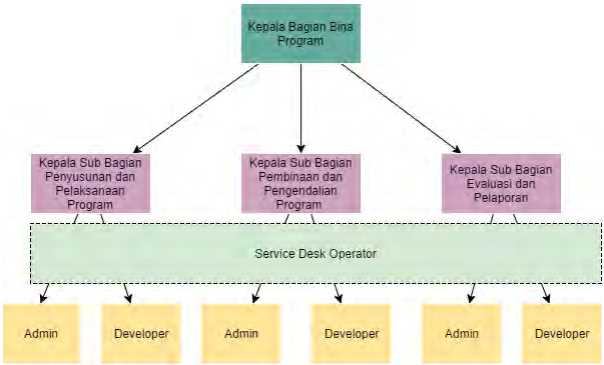
B. Kebijakan (Processes)

Kebijakan penggunaan aplikasi GRMS berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 tahun 2012. Selain itu selaras dengan hasil wawancara bahwa penggunaan ITIL V3 sebagai acuan dalam pelaksaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya sertifikasi ITIL V3 akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

C. Struktur Organisasi (People)

Dalam melakukan penanganan insiden yang sesuai standar acuan ITIL V3 maka ada penambahan role dan aktor untuk melakukan penanganan insiden dengan benar. Berdasarkan kondisi kekinian memang belum ada role dan aktor yang sesuai

dengan standar sehingga gambar dibawah merupakan usulan struktur organisasi baru yang sesuai dengan standar acuan, yaitu:



Gambar 5.9 Usulan Struktur Organisasi Bina Program

D. Sumber Daya Manusia (People)

Terdapat beberapa tipe pengguna yang berperan dalam manajemen *user* GRMS. Masing-masing pengguna memiliki peran masing-masing sesuai dengan tabel 5.5 dibawah ini.

Tabel 5.5 Usulan Peran dan Tanggung Jawab Bina Program

JABATAN	TANGGUNG JAWAB
Admin	Pihak yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi
Developer	Pihak yang bertanggung jawab untuk memastikan pengembangan aplikasi dan melakukan pemeliharaan aplikasi
Service Desk Operator	• Sebagai titik utama komunikasi dengan pengguna • Sebagai titik koordinasi untuk kelompok IT lainnya dan proses • Memberikan solusi pertama dalam menyelesaikan permasalahan pengguna

JABATAN	TANGGUNG JAWAB
	• Sebagai staf yang melakukan pendokumentasian terhadap insiden dan senantiasa melakukan update status terhadap setiap pengerjaan insiden sesuai dengan status level insiden
Kepala Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS
Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery dan e-Controlling pada GRMS
Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance pada GRMS
Kepala Bagian Bina Program	Memastikan ketersediaan sistem GRMS dan melakukan pengawasan kinerja pada Bina Program

E. Produk (Product)

Bina Program sudah memiliki produk elektronik yang digunakan untuk melakukan manajemen insiden. Produk tersebut adalah *e-trac*. Aplikasi tersebut dapat berguna dalam membantu *service desk* untuk melakukan pencatatan log insiden dan rekapitulasinya. Berdasarkan kondisi kekinian, aplikasi tersebut belum sama rata dalam penggunaan fungsinya. Hanya aplikasi e-delivery yang menggunakan aplikasi e-trac dengan baik sehingga aplikasi tersebut yang sudah terdapat log

insiden yang jelas. Menurut *incident management* ITIL V3, pencatatan insiden dan lognya harus dicatat dan didokumentasikan secara detail dan senantiasa di-update selama aktifitas investigasi, penyelesaiaian hingga saat penutupan. Dan proses pencatatan tersebut juga mencakup aktivitas pemilihan jenis insiden dan prioritas penanganannya. Dengan memanajemen aplikasi e-trac dengan baik dan adanya standar yang jelas maka aktivitas pencatatan insiden sesuai dengan standar acuan akan dapat dilakukan dengan baik.

F. Harapan

Harapan mendatang terkait manajemen insiden aplikasi yang disampaikan saat wawancara oleh narasumber antara lain sebagaia berikut:

- Terdapat log insiden baik secara manual maupun elektronik
- Adanya SOP dalam pengelolaan manajemen insiden
- Terdapat dokumentasi atas pengelolaan insiden

5.2 Hambatan

Dalam melakukan wawancara, observasi dan review dokumen terkait terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh penulis. Adapun beberapa hambatan yang dialami oleh penulis, diantaranya :

- Keterbatasan waktu narasumber dalam wawancara maupun observasi. Untuk mempermudah dalam proses penggalian kondisi kekinian manajemen insiden, penulis mengalokasikan waktu dan jadwal dengan narasumber terkait
- Adanya miskomunikasi antara Super Admin Bina Program dan Admin SKPD dalam penyampaian informasi. Oleh karena itu penulis melakukan validasi dengan pihak terkait lainnya agar diperoleh suatu kejelasan terkait manajemen insiden.

BAB VI
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai hasil dari proses penggalian data yang telah dilakukan, hasil penelitian yang dihasilkan serta pembahasan menyeluruh mengenai pengerjaan tugas akhir ini. Luaran dari bab ini berupa pembahasan penelitian dan produk penelitian.

6.1 Analisis Kesenjangan

Analisis kesejangan digunakan untuk mengeahui kelemahan dan kekurangan dari kondisi kekinian terhadap kondisi ideal berdasarkan standar acuan. Analisis kesenjangan dapat diketahui dengan membandingkan kondisi kekinian dengan kondisi ideal. Dalam penelitian kali ini, analisis kesenjangan dilakukan dengan mengolah hasil analisis kondisi kekinian dalam manajemen insiden GRMS terhadap kondisi ideal *Incident Management* ITIL V3. Dari hasil kesenjangan yang didapatkan maka akan menghasilkan usulan-usulan yang dapat digunakan sebagai *input* dalam membuat dokumen Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden GRMS. Selain itu dengan adanya analisis kesenjangan akan didapatkan perubahan, dampak dan solusi atas kesenjangan yang terjadi. Berikut adalah penjelasan mengenai analisis kesenjangan:

Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
Proses	*Incident Identification*	Dalam melaksanakan aktivitas manajemen insiden yang menanganinya adalah setiap admin dari GRMS dengan bantuan *developer* sehingga orang pertama yang menerima insiden dari pengguna adalah admin sendiri. Tetapi dalam aplikasi e-Performance terdapat dua admin yang menerima	Menurut *incident management* ITIL V3, pelaksana terbagi atas *service desk,* manajemen aplikasi dan manajemen level support	Diperlukan usulan penamabahan role dan aktor baru beserta penjelasannya	Terdapat penjelasan mengenai tugas pokok dan fungsi aktor baru dalam proses manajemen insiden menurut ITIL dan prosedur pelaporan insiden yang jelas yaitu penambahan aktor *service desk operator*

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		adanya laporan dari *user,* yaitu admin SKPD dan super admin.			dan manajemen aplikasi
	Incident Logging	Aktivitas yang dilakukan admin GRMS ketika insiden dilaporkan oleh pengguna adalah langsung berusaha untuk menyelesaikan insiden tersebut tanpa ada pencatatan insiden yang terjadi.	Menurut *incident management* ITIL, untuk mengelola insiden dengan benar maka semua insiden harus sepenuhnya tercatat. Informasi yang relevan berkaitan dengan insiden harus tercatat untuk mencari penanganan insiden tersebut.	Diperlukan pencatatan terhadap log histori insiden dan alur pencatatan insiden	Terdapat kebutuhan dalam melakukan dokumentasi pencatatan yang meliputi formulir pencatatan insiden dan formulir rekapitulasi log insiden beserta alur

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
			Informasi yang diperlukan untuk setiap insiden mencakup - Nomor ID - Kategori insiden - Tanggal/waktu - Nama staff yang merespon atau mencatat insiden - Metode pemberitahuan (telepon, sms e-mail, mendatangi)		dan prosedur yang jelas

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
			- Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna - Deskripsi insiden - Kegiatan yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden - Kategori penutupan - Tanggal dan waktu penutupan		
	Incident Categorization	Aktivitas pengkategorisasian untuk manajemen insiden GRMS sudah dilakukan.	Menurut *incident management* ITIL V3, secara umum dikategorisasikan jenis layanan,	Diperlukan pendefinisian yang jelas mengenai kategorisasi	Terdapat penjelasan mengenai kategorisasi yang jelas dan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		Insiden dibagi menjadi dua kategori yaitu teknis dan non teknis.	komponen, hingga spesifik *incident*-nya.	major dan minor berdasarkan *Incident Management* ITIL V3 dan penambahan prosedur untuk menangani insiden dengan kategori *major*	benar menurut ITIL V3 sehingga akan mempermudah dalam menangani insiden yang masuk dan adanya prosedur khusus dalam menangani insiden dengan kategorisasi *major*
	Prioritising Incident	Prioritas yang ada sudah dilakukan. Hanya saja prioritas tersebut tidak	Menurut *incident management* ITIL V3, prioritas penanganan	Diperlukan pendefinisian yang jelas mengenai	Terdapat penjelasan mengenai prioritas

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		dilakukan dengan baik. Admin GRMS mengatakan bahwa prioritas dilakukan berdasarkan pengguna dan jenis insidennya. Terkadang admin GRMS berusaha mengerjakannya secara langsung tanpa adanya prioritas yang diberikan sehingga insiden yang dikerjakan penanganannya kurang maksimal. Prioritas dilakukan	insiden dapat ditentukan berdasarkan besarnya implikasi atau dampak insiden yang ditimbulkan terhadap kegiatan bisnis utama organisasi ataupun berdasarkan urgensitas	prioritas insiden yang jelas menurut *Incident Management* ITIL V3 beserta matrixnya	insiden yang jelas dan benar menurut ITIL V3 sehingga akan mempermudah dalam menangani insiden yang masuk beserta alur dalam melakukan pencatatan pada formulir pencatatan insiden

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		pada aplikasi yang mereka miliki yaitu *e-trac* (penjelasan ada pada bagian kondisi kekinian *product)*. Beberapa admin GRMS tidak paham akan arti dari prioritas yang ada pada aplikasi tersebut.			
	Initial Diagnosis	Aktivitas diagnosa awal ketika melakukan penyelesaian insiden oleh admin berupa pengerjaan langsung untuk menangani insiden tersebut.	Menurut *incident management* ITIL V3, *service desk* akan berupaya menyelesaikan insiden terlebih dahulu sebelum meneruskan	Diperlukan alur yang jelas mengenai penangan insiden menurut standar acuan yaitu *Incident*	Terdapat kebutuhan mengenai penanganan insiden beserta alur yang jelas

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		Tetapi untuk aplikasi e-Budgeting mereka sudah melakukan aktivitas ini apabila insiden tersebut adalah non teknis. Aktivitas yang dilakukan adalah mencari solusi terlebih dahulu.	kepada tim teknis. *Service desk* akan mengumpulkan informasi dari pengguna terkait insiden.	*Management* ITIL V3.	
	Incident Escalation	Aktivitas ini telah dilakukan oleh Bina Program. Apabila insiden tersebut adalah teknis maka akan diteruskan kepada *developer*. Apabila insiden tersebut adalah non	Menurut *incident management* ITIL V3, apabila *service desk* mengetahui solusi dari insiden maka mereka dapat diselesaikan sendiri. Apabila tidak maka akan	Diperlukan pemberian rincian alur mengenai eskalasi insiden maupun alur dari manajemen insiden itu sendiri dan	Terdapat kebutuhan mengenai kebijakan eskalasi beserta aktor dan *role* yang melaksanakan yaitu *service*

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		teknis maka akan diteruskan kepada kepala sub bagian.	diteruskan kepada tim lain atau ke level manajemen yang lebih tinggi. Aktivitas itu disebut eskalasi insiden. Eskalasi dibagi dua yaitu *functional escalation* dan *hierarchical escalation.*	penjelasan mengenai pelevelan sesuai dengan ITIL V3	*desk operator,* manajemen aplikasi, manajemen *level support*. Kebijakan tersebut berisikan pelevelan, peran dan tanggung jawab dan ketentuan eskalasi.
	Investigation and Diagnosis	Aktivitas investigasi dan diagnosis dan resolusi sudah berjalan cukup baik meskipun tidak ada	Menurut *incident management* ITIL V3, tindakan investigasi dilakukan untuk	Diperlukan pemberian rincian alur mengenai investigation and	Terdapat kebutuhan dalam melakukan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		prosedur penanganan yang terstandarisasi untuk GRMS.	menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan ke dalam formulir insiden	diagnosis; resolution and recovery	penanganan insiden
	Resolution and Recovery		Menurut *incident management* ITIL V3, ini merupakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan suatu insiden		
	Incident Closure	Penutupan hanya dilakukan admin. Apabila admin telah	Menurut *incident management* ITIL V3, *service desk*	Diperlukan alur yang jelas mengenai	Terdapat kebutuhan dalam

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		menyelesaikan maka akan dilaporkan hasil tersebut kepada pelapor melalui telepon/chat/email. Apabila insiden dikerjakan oleh developer maka akan dilaporkan dulu kepada admin lalu admin akan melaporkan status kepada pengguna	menginformasikan kepada pengguna bahwa insiden telah teratasi dan memastikan pengguna puas dengan penanganan dan setuju laporan insiden ditutup.	penangan insiden menurut standar acuan yaitu *Incident Management* ITIL V3.	melakukan penanganan insiden dan formulir penutupan insiden
Product	Pencatatan atau *log* insiden	Setiap aplikasi GRMS telah memiliki aplikasi pencatatan insiden. Aplikasi tersebut bernama e-trac.	Adanya pencatatan insiden dan log insiden baik pendokumentasian manual maupun elektronik	Diperlukan pencatatan terhadap log histori insiden.	Terdapat kebutuhan dalam melakukan dokumentasi pencatatan

Aspek	Aktivitas	Kondisi Kekinian	Kondisi Ideal [12]	Kesenjangan Proses	Perubahan
		Setiap aplikasi pada GRMS memiliki manajemen e-trac yang berbeda. Dan sebagian besar aplikasi GRMS tidak terlalu menggunakan aplikasi e-trac untuk melakukan pencatatan insiden. Hanya aplikasi e-Delivery yang selalu menggunakan aplikasi e-trac dalam melakukan log insiden dan penanganan insiden.			insiden dan alrur yang jelas dalam penanganan insiden baik dalam pencatatan

Dalam aspek *People* terdapat kesenjangan akan kebutuhan pengelolaan insiden dengan sumber daya manusia yang dimiliki saat ini belum tercukupi. Menurut jumlah SDM mungkin telah tercukupi tetapi untuk *role* terhadap SDM belum semuanya terpenuhi untuk pengelolaan manajemen insiden. Dalam objek penelitian tugas akhir ini, penulis hanya memberikan usulan penambahan aktor beserta rolenya. Untuk kedepannya apakah usulan tersebut dipakai oleh Bina Program atau tidak itu semua tergantung kebijakan mereka. Usulan yang diberikan oleh penulis adalah penambahan *service desk operator* dan manajemen aplikasi.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat dilakukan identifikasi dampak yang diakibatkan dari hasil identifikasi perubahan pada analisis kesenjangan. Identifikasi dampak diperlukan untuk mengetahui akibat dari perpindahan kondisi saat ini ke kondisi ideal berdasarkan standar acuan. Selanjutnya akan diidentifikasi solusi dari dampak perubahan yang terjadi, sehingga akan didapatkan manfaat dari perubahan yang terjadi. Berikut adalah identifikasi dampak dan solusi yang terdapat pada Tabel 0.2

Tabel 6.2 Identifikasi Dampak dan Solusi

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
Proses	*Incident Identification*	Adanya penambahan aktor dan role baru terhadap SDM untuk menangani pelaporan insiden	Pembuatan usulan tambahan tupoksi baru yaitu *service desk operator* dalam melakukan pelaporan insiden
		Adanya aktivitas untuk mencatat pelaporan insiden yang masuk dalam formulir pelaporan insiden	Pembuatan formulir pelaporan insiden sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
	Incident Logging	Adanya dokumen baru yang berisi bukti laporan insiden dengan dukungan teknologi terkait	• Pembuatan dokumen yang berisi laporan insiden • Penyediaan teknologi terkait untuk melakukan pencatatan insiden
		Adanya penjabaran mengenai penambahan peran masing-masing SDM dalam menangani pencatatan insiden	Pembuatan usulan tambahan tupoksi baru bagi SDM dalam melakukan pencatatan insiden yaitu *service desk operator*

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
		Adanya aktivitas dalam melakukan pencatatan atas insiden yang masuk dan penanganannya dalam formulir log insiden	Pembuatan formulir log insiden sesuai dengan konten informasi yang diperlukan
	Incident Categorization	Adanya alur penulisan kategorisasi insiden dalam formulir pendokumentasian insiden	Pembuatan alur kategorisasi insiden dalam melakukan pengisian pada formulir pendokumentasian insiden
		Adanya penjabaran mengenai kategorisasi insiden menangani insiden yang masuk	Pembuatan penjelasan kategorisasi insiden berdasarkan *incident management* ITIL V3 dan insiden yang sering terjadi pada GRMS
	Prioritising Incident	Adanya alur penulisan prioritas insiden dalam formulir pencatatan insiden	Pembuatan alur prioritas insiden dalam melakukan pengisian pada formulir pendokumentasian insiden
		Adanya penjabaran mengenai prioritas insiden menangan insiden yang masuk.	Pembuatan penjelasan prioritas insiden berdasarkan *incident management* ITIL V3 dan kondisi kekinian GRMS

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
	Initial Diagnosis	Adanya penjabaran mengenai penangan insiden dengan kategori *major*	Pembuatan prosedur penanganan insiden kategori *major*
		Adanya penjabaran mengenai penambahan peran masing-masing SDM dalam melakukan penanganan insiden	Pembuatan usulan tambahan tupoksi baru bagi SDM dalam melakukan penanganan insiden yaitu *service desk operator,* manajemen aplikasi, kasubag (manajemen level support)
	Incident Escalation	Adanya penjabaran mengenai eskalasi insiden	Pembuatan penjelasan dan prosedur eskalasi
		Adanya penjelasan aktor dan role baru terhadap SDM untuk eskalasi insiden	Pembuatan usulan tambahan pelevelan eskalasi insiden baru yaitu *service desk operator* sebagai 1st level support, manajemen aplikasi sebagai 2nd level support, vendor sebagai 3rd level support dan kasubag sebagai manajemen level support

Aspek	Aktivitas	Dampak atas Proses	Solusi
	Investigation and Diagnosis; Resolution and Recovery	Adanya aktivitas dalam melakukan insiasi solusi dan menyelesaikan insiden dengan solusi yang telah ditemukan	Pembuatan alur aktivitas dalam melakukan pencarian solusi, menginisiasi solusi dan menyelesaikan insiden terhadap solusi yang telah ditemukan
	Incident Closure	Adanya aktivitas dalam melakukan penutupan insiden dan mengisikan formulir penutupan insiden	Pembuatan formulir penutupan insiden sesuai dengan konten informasi yang diperlukan

6.2 Pembuatan Standard Operating Procedure

Pembuatan *Standard Operating Procedure* disusun berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan. Pembuatan SOP mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 73 tahun 2012. Dalam penyusunan SOP, penulis menggunakan ISO 27002 sebagai kontrol yang digunakan dalam prosedur. Adapun dalam penyusunan format SOP, didasarkan pada tujuan dari pembuatan SOP dan tidak terdapat format baku dalam penyusunan format SOP [3]. Sehingga apabila terdapat perbedaan tujuan pembuatan SOP, maka format SOP juga akan berbeda.

6.2.1 Penjelasan Aktivitas *Incident Management*

Pada bagian ini, diidentifikasikan penjelansan aktivitas-aktivitas yang ada pada manajemen insiden ITIL V3 yang akan digunakan sebagai acuan untuk membuat prosedur SOP nantinya. Hasil identifikasi tersebut dapat dilihat di tabel 6.3 dibawah ini:

Tabel 6.3 Penjelasan Aktivitas *Incident Management*

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Keterangan
Incident Identification	Memastikan insiden atau bukan	Digunakan dalam penelitian karena untuk memastikan apakah yang dilaporkan memang benar insiden atau bukan
	Media yang digunakan oleh pengguna	Digunakan dalam penelitian karena terdapat beberapa pilihan media yang digunakan dalam melaporkan insiden menurut ITIL V3
Incident Logging	Pencatatan perekaman insiden yang dialami *user*	Digunakan dalam penelitian karena terdapat pencatatan perekaman insiden yang dialami user saat penggunaan aplikasi
	Pencatatan log insiden	
Incident Categorisation	Insiden dikategorisasikan	Digunakan dalam penelitian karena insiden yang dilaporkan harus dikategorisasikan berdasarkan lama penanganan

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Keterangan
		maupun implikasi terhadap proses bisnis organisasi
Prioritising Incident	Memastikan kategorisasi insiden dilakukan	Aktivitas ini dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah dilakukan sebelumnya
	Memberi prioritas insiden	
Initial Diagnosis	Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi sementara terhadap insiden yang dilaporkan	Aktivitas dilakukan oleh *service desk operator* untuk melakukan diagnosis awal dan mencari solusi sementara
Incident Escalation	Melakukan *functional escalation*	Digunakan dalam penelitian ini untuk meneruskan insiden kepada manajemen aplikasi (admin dan developer) apabila *service desk operator* tidak dapat menyelesaikannya sendiri
	Melakukan *hierarchical escalation*	Digunakan dalam penelitian ini untuk meneruskan insiden kepada level manajemen yang lebih tinggi

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Keterangan
		(kasubag) apabila *service desk operator* dan manajemen aplikasi tidak dapat menemukan solusi
Investigation and Diagnosis, Resolution dan Recovery	Melakukan inisiasi dari solusi sementara dan menyelesaikan insiden dari solusi yang telah ditetapkan	Termasuk dalam aktivitas Investigasi dan diagnosis, resolusi dan recovery
Incident Closure	Memberikan laporan status selesainya insiden	Digunakan dalam penelitian karena memastikan pengguna mengetahui bahwa status insiden telah selesai
	Memastikan pengguna puas dengan penanganan insiden dan mensetujui adanya penutupan insiden	Digunakan dalam penelitian karena memastikan bahwa pengguna puas dan setuju untuk penutupan insiden

6.2.2 Pemetaan Aktivitas *Incident Management* pada Prosedur

Berdasarkan hasil identifikasi aktivitas manajemen insiden berdasarkan ITIL V3, kemudian akan dipetakan pada prosedur yang telah dibuat. Dalam tabel dibawah ini akan menjelaskan setiap aktivitas pada prosedur seperti apa. Pemetaan aktivitas pada prosedur tertera dalam tabel 6.4 berikut:

Tabel 6.4 Penjelasan Aktivitas *Incident Management* pada Prosedur

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Aktivitas pada Prosedur
Incident Identification	Memastikan insiden atau bukan	Melakukan pengecekan terhadap pelaporan yang dilaporkan oleh user apakah benar hal tersebut adalah insiden atau bukan
	Media yang digunakan oleh pengguna	Memberikan formulir pelaporan insiden berdasarkan media yang digunakan – Telepon: *service desk operator* akan menuliskannya secara langsung pada formulir pendokumentasian insiden – *Walk-in:* user yang melaporkan akan mengisi sendiri formulir pelaporan insiden

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Aktivitas pada Prosedur
Incident Logging	Pencatatan perekaman insiden yang dialami *user* Pencatatan log insiden	– Memastikan user telah mengisi formulir pelaporan insiden – *Service desk operator* menerima formulir pelaporan insiden – Melakukan pencatatan pada formulir pendokumentasian insiden – Melakukan pencatatan pada formulir rekapitulasi log insiden sebagai dokumentasi insiden yang nanti diberikan kepada kasubag sebagai laporan setiap triwulan
Incident Categorisation	Insiden dikategorisasikan	– Melakukan pencatatan pada formulir pendokumentasian insiden

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Aktivitas pada Prosedur
		– Melakukan kategorisasi insiden sesuai dengan kategori yang disediakan
Prioritising Incident	Memastikan kategorisasi insiden dilakukan	– Melakukan pencatatan pada formulir pendokumentasian insiden – Melakukan prioritas insiden sesuai dengan prioritas yang telah disediakan
	Memberi prioritas insiden	
Initial Diagnosis	Melakukan diagnosis awal terhadap insiden yang dilaporkan	– Mencari diagnosis awal dan solusi sementara terhadap insiden yang telah dilaporkan – Melakukan analisis insiden dan mencatatnya pada formulir pendokumentasian insiden pada kolom yang telah disediakan

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Aktivitas pada Prosedur
		– Apabila *service desk operator* dapat menangani insiden tersebut sendiri maka tidak perlu melakukan kebijakan eskalasi
Incident Escalation	Melakukan *functional escalation*	– Aktivitas ini dilakukan apabila *service desk operator* tidak dapat menemukan solusi yang dilakukan pada aktivitas inisial diagnosis – Mencatat pada formulir pendokumentasian insiden pada kolom yang telah disediakan
	Melakukan *hierarchical escalation*	
Investigation and Diagnosis, Resolution dan Recovery	Melakukan inisiasi dari solusi sementara dan menyelesaikan insiden dari solusi yang telah ditetapkan	– Melakukan inisiasi solusi sementara untuk insiden

Aktivitas Incident Management	Deskripsi Aktivitas Incident Management	Aktivitas pada Prosedur
		– Menyelesaikan insiden dengan solusi yang telah ditentukan – Mendokumentasikan hasil insiden dan solusi akhir pada formulir pendokumentasian insiden
Incident Closure	Memberikan laporan status selesainya insiden	– Melakukan pendokumentasian pada formulir penutupan insiden dan mengisi seluruh konten yang telah disediakan – Memberikan form penutupan insiden kepada user sebagai bukti bahwa insiden telah selesai dan menutup kasus
	Memastikan pengguna puas dengan penanganan insiden dan mensetujui adanya penutupan insiden	

6.2.3 Usulan SOP

Usulan SOP yang dihasilkan mengacu pada standar acuan *Incident Management* ITIL V3. Dalam usulan SOP ini terdapat 3 prosedur yang diusulkan yaitu Prosedur Penanganan Insiden, Prosedur Penanganan *Major Incident* dan Prosedur Rekapitulasi Insiden. Dalam menghasilkan usulan SOP, penulis menggunakan solusi perubahan yang terjadi. Adapun SOP yang diusulkan untuk manajemen insiden GRMS antara lain:

1. Prosedur Penanganan Insiden
2. Prosedur Penanganan *Major Incident*
    - Prosedur Penanganan *Major Incident* untuk *service desk operator*
    - Prosedur Penanganan *Major Incident* untuk manajemen aplikasi
3. Prosedur Rekapitulasi Log Insiden

Penjelasanan untuk prosedur dan keterkaitannya dengan proses kekinian akan dijelaskan pada tabel 6.5 dibawah ini:

Tabel 6.5 Deskripsi Usulan SOP

Usulan SOP	Deskripsi SOP
Penanganan Insiden	Merupakan SOP yang berisi aktivitas pengelolaan dan penyelesaian insiden.
Penanganan *Major Incident* untuk *service desk operator*	Merupakan SOP yang berisi aktivitas penanganan insiden yang terkhususkan untuk insiden dengan kategorisasi *major*
Penanganan *Major Incident* untuk manajemen aplikasi	
Rekapitulasi Log Insiden	Merupakan SOP yang berisi aktivitas pencatatan rekapitulasi seluruh insiden yang telah masuk

Selain SOP yang telah dipaparkan pada Tabel 6.5, penulis juga mengusulkan beberapa formulir yang terkait dengan masing-

masing SOP yang diusulkan. Formulir dibuat dengan tujuan untuk mendukung aktivitas manajemen insiden yang terstandarisasi serta meningkatkan efektivitas dari penggunaan SOP. Adapun formulir yang diusulkan dapat dilihat pada Tabel 0.6.

Tabel 6.6 Formulir Usulan

Nomor SOP	Nama SOP	Nomor Formulir	Nama Formulir
SOP-Insiden-001	SOP Penanganan Insiden	1. FRM-Insiden-001 2. FRM-Insiden-002 3. FRM-Insiden-003	1. Formulir Pelaporan Insiden 2. Formulir Pendokumentasian Insiden 3. Formulir Penutupan Insiden
SOP-Insiden-002	SOP Penanganan *Major Incident*		
SOP-Insiden-003	SOP Rekapitulasi Log Insiden	FRM-Insiden-004	Formulir Rekapitulasi Log Insiden

6.2.4 Struktur dan Konten SOP

Dalam menentukan struktur dan konten SOP, penulis mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Namun tidak semua struktur dan konten yang ada dalam acuan digunakan dalam penelitian tugas akhir ini karena disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Berikut adalah struktur dan konten SOP dalam kerangka dokumen SOP Manajemen Insiden GRMS :

Tabel 6.7 Struktur dan Konten SOP

STRUKTUR BAB	SUB-BAB	KONTEN
Pendahuluan	Rincian Dokumen	Kolom pengesahan
		Deskripsi Dokumen
		Riwayat Revisi
	Tujuan	
	Ruang Lingkup	
	Ruang Lingkup Konten SOP	
	Service Level Agreement (SLA)	Layanan Service Desk Operator
		Service Desk Operator Channel
	Struktur Organisasi Bina Program	Peran dan Tanggung Jawab Pelaksana
	Eskalasi	Definisi Eskalasi
		Kebijakan Eskalasi
		Ketentuan Eskalasi
Prosedur Penanganan Insiden Layanan TI	Definisi	Pendefinisian Kategorisasi Insiden
		Pendefinisian Prioritas Insiden
		Pendefinisian Status Insiden
		Nomor SOP

STRUKTUR BAB	SUB-BAB	KONTEN
	SOP Penanganan Insiden Layanan TI	Nama SOP
		Tanggal Pembuatan & Tanggal Pengesahan
		Disahkan Oleh
		Deskripsi SOP
		Kualifikasi dan Daftar Pelaksana
		Keterkaitan
		Referensi
		Perlengkapan/Persyaratan
		Pencatatan & Pendataan
		Peringatan
		Alur Tahapan Prosedur
		Pelaksana
		Mutu Baku (Syarat dan Waktu)
Prosedur Penanganan *Major Incident*	SOP Penanganan *Major Incident*	Nomor SOP
		Nama SOP
		Tanggal Pembuatan & Tanggal Pengesahan
		Disahkan Oleh
		Deskripsi SOP
		Kualifikasi dan Daftar Pelaksana
		Keterkaitan
		Referensi
		Perlengkapan/Persyaratan
		Pencatatan & Pendataan
		Peringatan

STRUKTUR BAB	SUB-BAB	KONTEN
		Alur Tahapan Prosedur
		Pelaksana
		Mutu Baku (Syarat dan Waktu)
Prosedur Rekapitulasi Log Insiden	SOP Rekapitulasi Log Insiden	Nomor SOP
		Nama SOP
		Tanggal Pembuatan & Tanggal Pengesahan
		Disahkan Oleh
		Deskripsi SOP
		Kualifikasi dan Daftar Pelaksana
		Keterkaitan
		Referensi
		Perlengkapan/Persyaratan
		Pencatatan & Pendataan
		Peringatan
		Alur Tahapan Prosedur
		Pelaksana
		Mutu Baku (Syarat dan Waktu)
Formulir	Formulir	Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)
		Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)
		Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)

STRUKTUR BAB	SUB-BAB	KONTEN
		Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)

6.3 Pembuatan Dokumen SOP

Pada bagian ini akan dipaparkan penjelasan mengenai setiap prosedur yang tertera dalam SOP manajemen insiden. Dalam melakukan penyusunan SOP manajemen insiden, penulis menggunakan panduan SOP menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Di dalam SOP, model prosedur akan dijabarkan dalam bentuk *flowchart* karena terdapat banyak aktivitas dan keputusan yang terkait. Hasil keseluruhan dokumen SOP akan dilampirkan pada buku produk SOP manajemen insiden. Berikut adalah pemaparan masing-masing prosedur :

6.3.1 Prosedur Penanganan Insiden

Prosedur penanganan insiden layanan TI merupakan panduan yang digunakan oleh *service desk operator* dalam hal mengelola dan menyelesaikan masalah TI yang berasal dari pengguna pada masing-masing GRMS yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3

1. Definisi

- Insiden Layanan
  Insiden merupakan sebuah gangguan yang tidak direncanakan memeiliki dampak tertentu terhadap proses bisnis. Setiap insiden yang masuk harus didokumentasikan dan dikelola secara tepat dan akurat. Untuk meningkatkan realibilitas dan keefektifan dari proses pengelolaan layanan insiden TI ini sendiri, pengguna diharapkan untuk melaporkan insiden dan admin membuat form insiden. Pihak penanggung jawab atau teknisi wajib melakukan pencatatan insiden,

termasuk mencatata solusi penyelesaian dan mencatat *history*.

- Kategorisasi Insiden
  Kategorisasi insiden merupakan aktivitas menentukan kategorisasi sebuah insiden. Pada prosedur ini, insiden dikelompokkan dalam 3 kategori berdasarkan komponen sistem informasi dan untuk *software* beracuan pada *corrective maintenance.* Kategori ini diharapkan akan memudahkan SDO untuk mengelompokkan insiden dan menentukan prioritas penanganan insiden. Tabel dibawah ini memberikan contoh insiden untuk masing-masing kategori:

Tabel 6.8 Pendefinisian Kategorisasi Insiden

Category	Sub Category	Insiden	Priority
Software	GRMS	*Blank page*	Medium
		Menampilkan *error message*	Medium
		Not responding	Medium
		Tidak dapat memunculkan data	Medium
		Gagal login	Medium
		Tidak dapat mengisi kolom tertentu	Medium
		Data tidak tersimpan	Medium
Network	Jaringan Bina Program	Internet mati	Critical, High
		Internet lambat	High
Hardware	Server	Server down	High
	Switch	Swith rusak	High
	Listrik	Mati listrik	Critical, High

	PC	Virus	Low
		PC tidak dapat mengakses internet	Low, Medium

- Prioritas
  Prioritas insiden merupakan aktifitas menentukan prioritas penanganan sebuah insiden. Prioritas ini menentukan urutan kapan insiden yang masuk harus segera ditangani dan diselesaikan. Penentuan prioritas tersebut berdasarkan:
  - *Impact:* Seberapa besar potensi kerugian atau jumlah *user* yang terkena dampak akibat insiden tersebut
  - *Urgency:* Seberapa cepat bisnis membutuhkan penyelesaian insiden tersebt, atau seberapa lama dapat menunggu

  Tabel dibawah ini menjelaskan 2 hal :
  1. Scope: Jumlah pengguna yang terkena dampak
  2. Operations: Gangguan fungsional

Tabel 6.9 Prioritas Insiden

	IMPACT		
POIN [23]	SCOPE [23]	OPERATION	URGENCY
3 poin/kolom	Menggunggu > 50% dari pengguna GRMS	Seluruh aplikasi GRMS tidak dapat digunakan sama sekali	Aktivitas pekerjaan sedang berlangsung dan tidak dapat dihentikan, membutuhkan penanganan cepat terhadap

	IMPACT		
POIN [23]	SCOPE [23]	OPERATION	URGENCY
			masalah tersebut
2 poin/kolom	Menggan ggu ≤ 50% dari pengguna GRMS	Berpengaruh terhadap ≥ 2 aplikasi GRMS	Aktivitas pekerjaan sedang berlangsung tetapi masih ada waktu apabila masalah ditangani dan tidak menganggu pekerjaan tersebut
1 poin/kolom	Menggan ggu ≤ 25% dari pengguna GRMS	Berpengaruh terhadap 1 aplikasi GRMS	Aktivitas pekerjaan dapat ditunda dan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna
0 poin/kolom	Menggan ggu 1 orang pengguna GRMS	GRMS masih dapat digunakan hanya saja ≤ 2 fungsi menu GRMS terkait tidak dapat digunakan	Aktivitas pekerjaan pengguna masih dapat berjalan secara normal

Dalam menentukan prioritas insiden, *service desk operator* memilih *impact* dan *urgency* berdasarkan kolom yang tersedia. Masing-masing kolom memiliki nilai berbeda, nilai tersebut dari 0 – 3 poin.
Sebagai contoh, sebuah insiden memiliki dampak pada *scope* bernilai 3, dampak *operation* bernilai 1 dan *urgency* 2. Dengan demikian totalnya adalah 6, berarti insiden tersebut termasuk prioritas *high.* Penjelasan score prioritas dan tanggapannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 6.10 Penjelasan Kode Prioritas [23]

SCORE	PRIORITY CODE	RESPONSE	TIMEFRAMES
9	Critical	Upaya yang dilakukan segera dan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia (service desk operator, manajemen aplikasi, vendor dan kasubag). Menggunakan kebijakan eskalasi *hierarchical escalation*	2 jam
6 – 8	High	Upaya yang dilakukan yaitu manajemen aplikasi merespon secepatnya dan mungkin dapat mengganggu staff lain dalam	6 jam

SCORE	PRIORITY CODE	RESPONSE	TIMEFRAMES
		menjalankan aktvitasnya. Menggunakan kebijakan eskalasi *functional escalation*	
3 – 5	Medium	Upaya yang dilakukan menggunakan SOP yang telah tersedia dengan waktu yang ditentukan oleh kasubag	8 jam
0 – 2	Low	Upaya yang dilakukan menggunakan SOP yang telah tersedia dengan waktu yang telah disediakan	24 jam

- Status Level Insiden

Tabel 6.11 Status Level Insiden [24]

STATUS	DESKPRISI
OPEN	Merupakan insiden yang baru terdaftar dan menunggu tindakan penanganan
IN PROGRESS	Merupakan insiden dalam proses investigasi dan penyelesaian
RESOLVED	Merupakan insiden yang telah selesai ditangani tetapi status operasional layanan normal

	belum dilaporkan/dikonfirmasi oleh pengguna (user)
CLOSED	Merupakan keadaan dimana pengguna (user) telah mengkonfirmasi bahwa insiden telah diselesaikan dan kondisi operasioanl normal bisnis telah kembali

2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari proses penanganan insiden adalah mengembalikan layanan TI ke dalam kondisi normal secapat mungkin dan meminimalisir dampak risiko yang merugikan pada operasional bisnis.

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

Nomor SOP	SOP-Insiden-001
Nama SOP	**SOP PENANGANAN INSIDEN**
Tanggal Pembuatan	...../...../.....
Tanggal Revisi	...../...../.....
Tanggal Berlaku	...../...../.....
Disahkan Oleh	(.....)

DESKRIPSI SOP

SOP Penanganan Insiden Layanan TI merupakan panduan yang akan digunakan oleh admin dalam mengelola dan menyelesaikan insiden TI. Tujuan dari SOP untuk mendeskripsikan aturan kerja terkait alur kerja, wewenang dan dan tanggung jawab dari setiap teknisi pada masing-masing admin dalam memanajemen kegiatan layanan operasional pada admin, terutama dalam mengontrol dan menyelesaikan insiden yang ada.

KETERKAITAN

- Kebijakan Eskalasi
- SOP Penanganan *Major Incident*

REFERENSI

- ITIL V3 Incident Management

KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA

DAFTAR PELAKSANA

- Service desk
- Manajemen Aplikasi
- Pengguna Layanan GRMS

KUALIFIKASI PELAKSANA

- Memiliki kemampuan teknis yang baik
- Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
- Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain
- Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang insiden layanan TI
- Memiliki wewenang dalam melakukan pencatatan insiden

PELENGKAPAN/PERSYARATAN

- Media komunikasi: Telepon
- Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)
- Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)
- Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)
- Service desk selalu mengupdate status level insiden pada setiap tindakan

PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalan maka penanganan insiden layanan TI akan terganggu atau tertunda sehingga dapat mengganggu berlangsungnya proses bisnis tertentu dalam organisasi

PENCATATAN DAN PENDATAAN

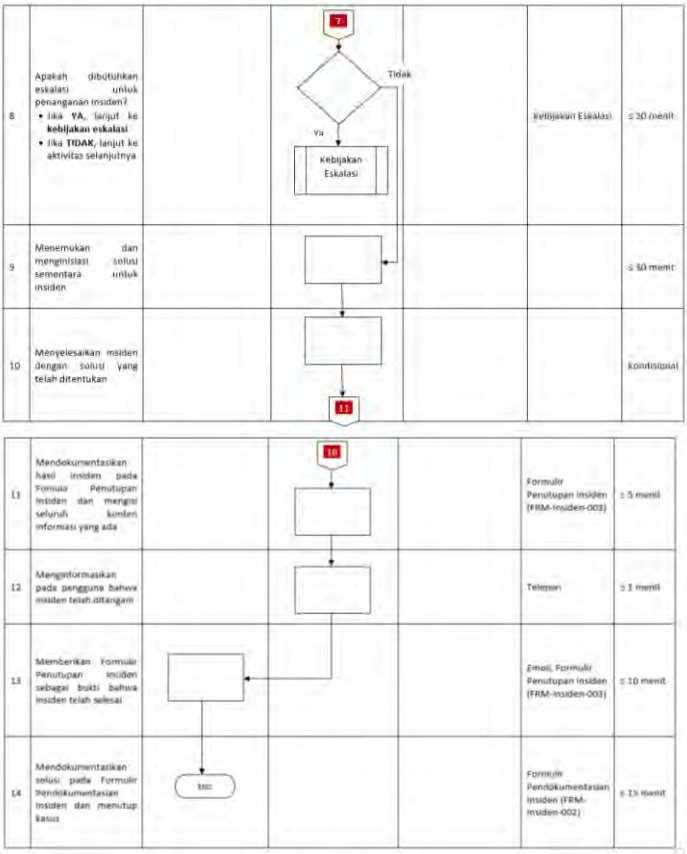
- Mendokumentasikan pencatatan insiden dalam data elektronik maupun dokumen manual
- Mencatat kategorisasi insiden dengan benar

Gambar 6.1 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan Insiden

4. Alur Prosedur

Prosedur Penanganan Insiden

URAIAN PROSEDUR Penanganan Insiden		Pelaksana			Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk (Admin)	Manajemen Aplikasi (Developer)	Syarat	Waktu
1	Melaporkan insiden	START			**Walk-in:** Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)	≤ 5 menit
2	Dari pelaporan tersebut, apakah yang dilaporkan benar-benar insiden? • **Jika iya**, lakukan langkah selanjutnya • **Jika tidak**, maka selesai		Ya Tidak Request Fulfillment			≤ 5 menit
3	Mencatat permasalahan, melakukan kategorisasi insiden dan prioritas insiden sesuai dengan kategori yang tersedia		4		Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)	≤ 10 menit
4	Dari hasil kategorisasi insiden yang dillakukan, apakah insiden tersebut terkategorisasi major? • Jika **YA**, keadaan dimana insiden dengan kategorisasi major maka lakukan **prosedur penanganan *major incident*** • Jika **TIDAK**, keadaan dimana insiden bukan terkategorisasi major maka lakukan aktivitas selanjutnya		3 Tidak Ya SOP-Insiden-002		Prosedur Penanganan *Major Incident*	≤ 5 menit
5	Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi sementara					≤ 10 menit
6	Dari hasil diagnosis awal dan identifikasi insiden, apakah service desk dapat menangani insiden sendiri? • Jika **YA**, lanjut ke aktivitas nomor 9 • Jika **TIDAK**, lanjut ke aktivitas selanjutnya		5 Tidak Ya 9			≤ 5 menit
7	Meminta bantuan manajemen aplikasi, untuk melakukan identifikasi dan diagnosis insiden dengan mencari solusi sementara dari permasalahan yang terjadi			8	Kebijakan Eskalasi	≤ 15 menit



Gambar 6.2 Alur Prosedur Penanganan Insiden

5. Formulir

Dalam SOP Penanganan Insiden, terdapat tiga formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Penanganan Insiden.

- Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)
  Formulir ini digunakan oleh pengguna dalam melakukan pelaporan insiden apabila pengguna tersebut *walk-in* secar langsung ke Bina Program. Pengguna harus mengisikan

kolom tanggal, waktu, media, kategori, identitas pegawai, penjelasan insiden dan diajukan oleh beserta tanda tangan dan nama terang.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM	FORMULIR PELAPORAN INSIDEN (FRM-Insiden-001)			
	ID insiden	(Diisi oleh service desk)		
	Tanggal	___ / ___ / ___ (dd-MM-YYYY)		
	Waktu	___:___ WIB		
	MEDIA (Pilih media yang digunakan)	☐ Telepon ☐ Walk-in	**KATEGORI** (Pilih kategori permasalahan)	☐ Web Application ☐ Network ☐ Hardware ☐ Client

IDENTITAS PEGAWAI	
Nama Pegawai	Tuliskan nama panjang Anda
SKPD	Tuliskan asal SKPD anda
NIP	Tuliskan NIP, jika tidak memiliki kosongkan
GRMS	Tuliskan aplikasi GRMS yang bermasalah
Email	Tuliskan alamat email Anda
No. Telp/HP	Tuliskan nomor telpon atau nomor handphone anda yang aktif
PENJELASAN INSIDEN	
Deskripsi Insiden	Tuliskan deskripsi dari insiden (Contoh: Tidak dapat mengakses data)
Detail Insiden	Tuliskan detail insiden yang dialami secara singkat (Contoh: karena tabel tidak muncul pada aplikasi)

DITERIMA OLEH:	DIAJUKAN OLEH:
(Diisi oleh service desk)	(TTD pengaju dan nama terang)

Gambar 6.3 Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)

- Formulir Pendokumentasian Insiden

Formulir ini digunakan oleh *service desk* dalam melakukan perekaman atas permintaan insiden yang masuk. Dalam formulir terdapat kolom ID insiden, tanggal, waktu, info pengguna, infor insiden, analisis, solusi, status dan note.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENDOKUMENTASIAN INSIDEN (FRM-Insiden-002)

ID insiden	Tuliskan ID Insiden
Tanggal	___/___/___
Waktu	____ WIB

INFO PENGGUNA		INFO INSIDEN			
Media	☐ Telepon ☐ *Walk-in*	Kategori	☐ Web Application ☐ Network ☐ Hardware ☐ Client	Prioritas	☐ Critical ☐ High ☐ Medium ☐ Low
Tanggal Masuk Insiden	Tuliskan tanggal insiden masuk dari pengguna	Deskripsi Insiden		Tuliskan deskripsi dari insiden (Contoh: Tidak dapat mengirim data)	
Nama Pegawai	Tuliskan nama pengguna	Detail Insiden		Berikan detail insiden yang sebaik	
SKPD	Tuliskan asal SKPD pengguna	Direspon Oleh		Tuliskan nama staff yang merespon	
GRMS	Tuliskan GRMS yang bermasalah	Diselesaikan Oleh		Tuliskan nama staff yang menyelesaikan	
Email	Tuliskan alamat email pengguna	Perlu Eskalasi?		☐ Ya ☐ Tidak	
No. Telp/HP	Tuliskan no.telp/HP				

ANALISIS

Berikan analisa penyebab insiden

SOLUSI

Berikan solusi penanganan insiden

Status	☐ *Open* ☐ *In Progress* ☐ *Resolved* ☐ *Closed*	Note	Tuliskan catatan jika diperlukan

Gambar 6.4 Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)

- Formulir Penutupan Insiden

Formulir ini digunakan oleh *service desk* dalam melakukan pendokumentasian terhadap insiden yang telah terselesaikan. Formulir ini nantinya akan diberikan kepada pengguna sebagi bukti bahwa insiden telah selesai. Didalam formulir ini terdapat kolom ID insiden, tanggal, waktu, identitas pegawai, penjelasan insiden, penanggung jawab dengan disertakan tanda tangan dan nama terang.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENUTUPAN INSIDEN
(FRM-Insiden-003)

ID insiden	Tuliskan ID insiden
Tanggal	___/___/___ (ex: 01/06/2016)
Waktu	____ WIB
MEDIA	☐ Telepon ☐ Walk-In

IDENTITAS PEGAWAI	
Nama Pegawai	Tuliskan nama panjang Anda
SKPD	Tuliskan asal SKPD anda
NIP	Tuliskan NIP, jika tidak memiliki kosongkan
Aplikasi GRMS yang diakses	Tuliskan aplikasi GRMS yang bermasalah
Email	Tuliskan alamat email Anda
No. HP	Tuliskan nomor handphone Anda
PENJELASAN INSIDEN	
Tindakan Perbaikan	Tuliskan tindakan perbaikan
Dampak Perbaikan	Tuliskan dampak perbaikan

PENANGGUNG JAWAB:

(TTD Service Desk Operator)

Gambar 6.5 Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)

6.3.2 Prosedur Penanganan *Major Incident*

Prosedur penanganan *major incident* merupakan panduan yang digunakan oleh *service desk* dalam hal mengelola dan menyelesaikan masalah TI khusus insiden yang kategorinya adalah *major*

1. Definisi

Major Incident merupakan kategori tertinggi sebuah *incident,* ciri utama dari kategori ini antara lain:

- *Incidents* memiliki dampak besar pada bisnis
- Penyebab telah diketahui tetapi bellum ada panduang solusi
- Memiliki *urgency* tinggi yaitu aktivitas pekerjaan sedang berlangsung dan tidak dapat dihentikan, membutuhkan penanganan cepat terhadap masalah tersebut

Apabila insiden tersebut memiliki prioritas rendah namun berpotensi memiliki dampak besar bagi bisnis seringkali juga dapat ditangani menggunakan prosedur penanganan *major incident.*

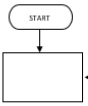
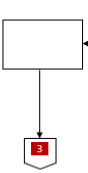
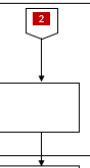
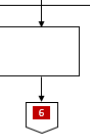
2. Tujuan Utama
   Tujuan utama dari penanganan insiden adalah mengembalikan layanan TI ke dalam kondisi normal secapat mungkin dan meminimalisir dampak risiko yang merugikan pada operasional bisnis.
3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMERINTAH KOTA SURABAYA BAGIAN BINA PROGRAM	Nomor SOP	SOP-Insiden-002
	Nama SOP	**SOP PENANGANAN *MAJOR INCIDENT***
	Tanggal Pembuatan	...../...../.....
	Tanggal Revisi	...../...../.....
	Tanggal Berlaku	...../...../.....
	Disahkan Oleh	(.....)
DESKRIPSI SOP	**KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA**	
SOP Penanganan *Major Incident* merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program dalam melakukan aktivitas penanganan insiden dan pendokumentasian insiden. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan pencatatan insiden.	DAFTAR PELAKSANA • Service desk • Manajer IT • Kasubag Bina Program KUALIFIKASI PELAKSANA • Memiliki kemampuan teknis yang baik • Memiliki kemampuan interpersonal yang baik • Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain • Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang insiden layanan TI • Memiliki wewenang dalam melakukan pencatatan insiden	
KETERKAITAN		
REFERENSI	**PELENGKAPAN/PERSYARATAN**	
• ITIL V3 Incident Management	• Media komunikasi: Telepon • Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)	
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**	
Jika SOP ini tidak dijalan maka penanganan insiden layanan TI tidak dapat dilakukan dan akan menjadi penumpukan pelaporan.	• Mendokumentasikan pencatatan insiden dalam data elektronik maupun dokumen manual • Mencatat kategorisasi insiden dengan benar	

Gambar 6.6 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan *Major Incident*

4. Alur Prosedur

Sub Prosedur Penanganan *Major Incident* untuk *Service Desk*

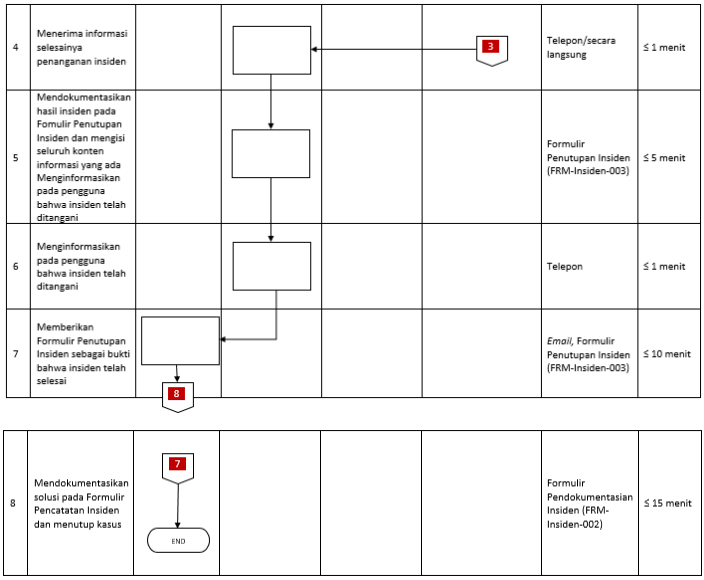
URAIAN PROSEDUR Penanganan *Major Incident* untuk service desk		Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Kasubag Bina Program	Manajemen Aplikasi (Admin dan Developer)	Syarat	Waktu
1	Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi sementara					Kebijakan eskalasi	≤ 10 menit
2	Dari hasil diagnosis awal dan identifikasi insiden, apakah insiden dikerjakan oleh service atau manajemen aplikasi? • Jika **YA**, keadaan dimana kasubag bina program memerintahkan service desk untuk menangani insiden • Jika **TIDAK**, keadaan dimana manajemen kasubag memerintahkan manajemen aplikasi untuk menangani insiden					Sub Prosedur *Major Incident* untuk manajemen aplikasi	≤ 5 menit
3	Menemukan dan menginisiasi solusi sementara untuk insiden					Kebijakan Eskalasi	≤ 30 menit
4	Menyelesaikan insiden dengan solusi yang telah ditentukan					Kebijakan Eskalasi	Kondisional
5	Mendokumentasikan hasil insiden pada Fomulir Penutupan Insiden dan mengisi seluruh konten informasi yang ada Menginformasikan pada pengguna bahwa insiden telah ditangani					Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003	≤ 5 menit

5	Menginformasikan pada pengguna bahwa insiden telah ditangani		5			Telepon	≤ 1 menit
6	Memberikan Formulir Penutupan Insiden sebagai bukti bahwa insiden telah selesai					*Email*, Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)	≤ 10 menit
7	Mendokumentasikan solusi pada Formulir Pencatatan Insiden dan menutup kasus	END				Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)	≤ 15 menit

Gambar 6.7 Alur Prosedur SOP Penanganan *Major Incident* untuk *Service Desk Operator*

Sub Prosedur Penanganan *Major Incident* untuk Manajemen Aplikasi

URAIAN PROSEDUR Penanganan *Major Incident* untuk manajemen aplikasi		Pelaksana				Mutu Baku	
		Pengguna	Service Desk	Kasubag Bina Program	Manajemen Aplikasi (Admin dan Developer)	Syarat	Waktu
1	Menemukan dan menginisiasi solusi sementara untuk insiden				START	Kebijakan Eskalasi	≤ 30 menit
2	Menyelesaikan insiden dengan solusi yang telah ditentukan					Kebijakan Eskalasi	Kondisional
3	Menginformasikan pada service desk bahwa insiden telah ditangani				4	Telepon/secara langsung	≤ 1 menit



Gambar 6.8 Alur Prosedur SOP Penanganan *Major Incident* untuk Manajemen Aplikasi

5. Formulir

Dalam SOP Verifikasi dan Pemberian Insiden, terdapat dua formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Verifikasi dan Pemberian Insiden.

- Formulir Pendokumentasian Insiden
  Formulir ini digunakan oleh *service desk operator* dalam melakukan perekaman atas permintaan insiden yang masuk. Dalam formulir terdapat kolom ID insiden, tanggal,

waktu, info pengguna, infor insiden, analisis, solusi, status dan note.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENDOKUMENTASIAN INSIDEN (FRM-Insiden-002)

ID insiden	Tuliskan ID insiden
Tanggal	___/___/___
Waktu	____ WIB

INFO PENGGUNA		INFO INSIDEN			
Media	☐ Telepon ☐ *Walk-in*	Kategori	☐ Major ☐ Minor	Prioritas	☐ High ☐ Medium ☐ Low
Tanggal Masuk Insiden	Tuliskan tanggal insiden masuk dari pengguna	Deskripsi Insiden		Tuliskan deskripsi dari insiden (Contoh: Tidak dapat mengirim surat)	
Nama Pegawai	Tuliskan nama pengguna	Detail Insiden		Berisikan detail insiden yang diisikan	
SKPD		Direspon Oleh		Tuliskan nama staff yang merespon	
Aplikasi GRMS yang diakses		Diselesaikan Oleh		Tuliskan nama staff yang merespon	
Email		Perlu Eskalasi?		☐ Ya ☐ Tidak	
No. HP					

ANALISIS

Berisikan analisis mengenai penyebab insiden

SOLUSI

Berisikan solusi penanganan insiden

Status	☐ *Open* ☐ *In Progress* ☐ *Resolved* ☐ *Closed*	Note	Tuliskan catatan yang diperlukan

Gambar 6.9 Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)

- Formulir Penutupan Insiden

Formulir ini digunakan oleh *service desk operator* dalam melakukan pendokumentasian terhadap insiden yang telah terselesaikan. Formulir ini nantinya akan diberikan kepada pengguna sebagi bukti bahwa insiden telah selesai. Didalam formulir ini terdapat kolom ID insiden, tanggal, waktu, identitas pegawai, penjelasan insiden, penanggung jawab dengan disertakan tanda tangan dan nama terang.

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENUTUPAN INSIDEN
(FRM-Insiden-003)

ID insiden	Tuliskan ID insiden
Tanggal	___/___/___ (ex: 01/06/2016)
Waktu	_____ WIB
MEDIA	☐ Telepon ☐ Walk-In

IDENTITAS PEGAWAI	
Nama Pegawai	Tuliskan nama panjang Anda
SKPD	Tuliskan asal SKPD anda
NIP	Tuliskan NIP, jika tidak memiliki kosongkan
Aplikasi GRMS yang diakses	Tuliskan aplikasi GRMS yang bermasalah
Email	Tuliskan alamat email Anda
No. HP	Tuliskan nomor handphone Anda
PENJELASAN INSIDEN	
Tindakan Perbaikan	Tuliskan tindakan perbaikan
Dampak Perbaikan	Tuliskan dampak perbaikan

PENANGGUNG JAWAB:

(TTD Service Desk Operator)

Gambar 6.10 Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)

6.3.3 Prosedur Rekapitulasi Log Insiden

Prosedur rekapitulasi log insiden merupakan panduan yang digunakan oleh service desk dalam hal mengelola proses pencatatan log insiden pada GRMS yang disesuaikan dengan standar acuan ITIL V3.

1. Definisi
   Rekapitulasi log insiden merupakan panduan dalam melakukan rekapitulasi insiden terhadap seluruh formulir pencatatan pelaporan insiden yang digunakan dalam manajemen insiden
2. Tujuan Utama

Tujuan utama dari adanya rekapitulasi ini adalah untuk mendokumentasikan seluruh log insiden yang ditangani setiap 3 bulan sekali. Adanya rekapitulasi ini bertujuan untuk:

1. Bina Program dapat membuat insiden model, insiden model merupakan prosedur standar yang berisikan aktivitas dan *timescale* yang dibuat untuk menangani insiden
2. Dapat digunakan dalam prosedur lain yaitu *problem management* untuk acuan melakukan analisis akar permasalahan suatu insiden
3. Dapat digunakan dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi agar meminimalisir adanya insiden berulang
4. Dapat digunakan dalam penilaian pegawai dengan dilihat dari seberapa banyak pegawai tersebut menangani insiden

3. Deskripsi dan Informasi SOP

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

Nomor SOP	SOP-Insiden-003
Nama SOP	**SOP REKAPITULASI LOG INSIDEN**
Tanggal Pembuatan	...../...../.....
Tanggal Revisi	...../...../.....
Tanggal Berlaku	...../...../.....
Disahkan Oleh	(.....)

DESKRIPSI SOP

SOP Rekapitulasi Log Insiden merupakan panduan yang digunakan oleh Bina Program dalam melakukan aktivitas pencatatan log insiden. Tujuan dari SOP ini adalah memberikan panduan secara efektif dan efisien dalam melakukan pencatatan insiden.

KETERKAITAN

REFERENSI

- ITIL V3 Incident Management

PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalan maka penanganan insiden layanan TI tidak dapat dilakukan dan akan menjadi penumpukan pelaporan.

KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA

DAFTAR PELAKSANA
- Service desk
- Kasubag Bina Program

KUALIFIKASI PELAKSANA
- Memiliki kemampuan teknis yang baik
- Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
- Memiliki kemampuan bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak lain
- Memiliki pemahaman dan pengetahuan luas tentang insiden layanan TI
- Memiliki wewenang dalam melakukan pencatatan insiden

PELENGKAPAN/PERSYARATAN

- Media komunikasi: Telepon/Email
- Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)
- Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)
- Prosedur Rekapitulasi Pencatatan Akses setiap 3 bulan sekali

PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Mendokumentasikan pencatatan insiden dalam data elektronik maupun dokumen manual

Gambar 6.11 Deskripsi dan Informasi SOP Rekapitulasi Log Insiden

4. Alur Prosedur

URAIAN PROSEDUR Rekapitulasi Log Insiden		Pelaksana		Mutu Baku	
		Service desk	Kasubag Bina Program	Syarat	Waktu
1	Mengumpulkan seluruh Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002) yang telah disimpan	1. START		Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002) manual maupun elektronik	Kondisional
2	Mencatat seluruh kolom informasi yang berada pada Formulir Log Insiden (FRM-Insiden-Log) berdasarkan data pada Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)	3		Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002) dan Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)	Kondisional
3	Mengirimkan Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004) kepada Kasubag Bina Program dan menginformasikan pengiriman formulir	2		Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)	2 menit
4	Menerima informasi pengiriman formulir			Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)	1 menit
5	Melakukan verifikasi data dalam Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)		END	Formulir Rekapitulasi Insiden (FRM-Insiden-004)	Kondisional

Gambar 6.12 Alur Prosedur SOP Rekapitulasi Log Insiden

5. Formulir

Dalam SOP Rekapitulasi Log Insiden, terdapat satu formulir yang dapat digunakan sebagai pendokumentasian prosedur. Berikut adalah formulir dalam SOP Rekapitulasi Log Insiden.

- Formulir Rekapitulasi Log Insiden (FRM-Insiden-004)

Formulir ini digunakan oleh *service desk* dalam melakukan rekapitulasi insiden yang terjadi setiap tiga bulan sekali, dalam formulir ini terdapat kolom tahun, triwulan, tanggal, media, status, nama pegawai, SKPD, NIP, email, deskripsi pemasalahan, solusi, tindakan perbaikan, deskripsi perbaikan, kepuasan pengguna, PIC dan status verifikasi.

BAGIAN BINA PROGRAM
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

FORMULIR REKAPITULASI LOG INSIDEN
(FRM-Rekapitulasi-004)

Tahun	
Triwulan	

No.	Tanggal (Tanggal penerimaan)	Media (Telepon /Walk-in)	Status	Nama Pegawai	SKPD	NIP	Email	Deskripsi Permasalahan	Solusi	Tindakan Perbaikan	Dampak Perbaikan	Kepuasan Pengguna	PIC	*Status Verifikasi
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐

Gambar 6.13 Formulir Rekapitulasi Log Insiden (FRM-Insiden-004)

6.4 Verifikasi SOP

Kegiatan verifikasi SOP dilakukan untuk mengetahui ketepatan dan kesesuaian aktivitas maupun struktur dan konten formulir yang ada di dalam dokumen SOP. Penulis melakukan verifikasi SOP dengan melakukan wawancara kepada Admin/Super Admin Bina Program dan Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian Bagian Bina Program. Hasil verifikasi SOP secara lengkap dilampirkan pada LAMPIRAN D. berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, terdapat beberapa perbaikan dalam dokumen SOP. Perbaikan tersebut adalah:

1. Perubahan Peran dan Tanggung Jawab Level Jabatan
   Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, perlu dilakukan perubahan peran dan tanggung jawab level jabatan Kepala Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program, Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian, dan Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan.

- Sebelum Perubahan

Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan

JABATAN	TANGGUNG JAWAB
Admin	Pihak yang bertanggung jawab terhadap manajemen pengelolaan aplikasi
Developer	Pihak yang bertanggung jawab untuk memastikan pengembangan aplikasi
Kepala Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS
Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS
Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance dan e-Controlling pada GRMS
Kepala Bagian Bina Program	Memastikan ketersediaan sistem GRMS dan melakukan pengawasan kinerja pada Bina Program

Gambar 6.14 Tabel Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan Sebelum Perubahan

- Sesudah Perubahan

Kepala Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS
Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery dan e-Controlling pada GRMS
Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance pada GRMS
Kepala Bagian Bina Program	Memastikan ketersediaan sistem GRMS dan melakukan pengawasan kinerja pada Bina Program

Gambar 6.15 Tabel Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan Setelah Perubahan

2. Perubahan pada penjelasan prioritas insiden
   Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan, perlu dilakukan perbaikan pada prioritas insiden. Karena menurut admin GRMS dan Kepala Sub Bagian Bina Program prioritas yang dibuat kurang jelas dan kurang spesifik sehingga membingungkan dan tidak mudah dimengerti.
   - Sebelum Perubahan

Berikut ini adalah tabel penentuan prioritas insiden:

URGENCY LEVEL	DESCRIPTION
High	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dengan cepat
	Proses bisnis utama tidak lagi dapat berjalan
	Aplikasi tidak bisa digunakan sama sekali
Medium	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dari waktu ke waktu
	Layanan berfungsi pada waktu fungsional yang kritis
	Aplikasi dapat digunakan secara terbatas
Low	Masalah yang ada membuat pengguna tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka
	Aplikasi masih bisa digunakan
IMPACT LEVEL	**DESCRIPTION**
High	Mengganggu aktivitas proses bisnis utama
	Memerlukan sumber daya lebih untuk memperbaiki
	Banyak pengguna yang tidak dapat menerutkan pekerjaan
	Berpotensi kehilangan banyak data
Medium	Mengganggu kerja individual atau hanya beberapa pengguna
	Mengganggu beberapa proses bisnis namun GRMS masih bisa berfungsi
Low	Mengganggu kerja pengguna secara personal

Dari pendefinisian dampak dan urgensitas dari tabel diatas, didapatkan 3 prioritas, yakni *low, medium, dan high*.

		IMPACT		
		H	M	L
URGENCY	H	High	High	High
	M	High	Medium	Medium
	L	Medium	Low	Low

Masing-masing kategorisasi prioritas tersebut kemudian ditentukan *target response time* dan *target resolution time* agar penanganan dari masing-masing kategori prioritas dapat dilaksanakan tepat waktu sehingga dampak dari insiden terhadap bisnis tidak semakin buruk.

PRIORITY CODE	DESKRIPTION	TARGET RESPONSE TIME	TARGET RESOLUTION TIME	OPERATIONAL HOURS
1	HIGH	15 Menit	2 Jam	Jam Kerja
2	MEDIUM	1 Jam	8 Jam	Jam Kerja
3	LOW	2 Jam	24 Jam	Jam Kerja

Keterangan:

- RESPONSE TIME
  Adalah total waktu yang dibutuhkan dari insiden masuk sampai diresponi atau diberi dengan status open
- RESOLUTION TIME
  Adalah total waktu yang dibutuhkan dari insiden masuk sampai dengan penyelesaian case tersebut selesai/kembali normal

PRIORITAS	KETERANGAN
High	Mengganggu kerja banyak pengguna
	Menyebabkan gangguan/terhentinya proses bisnis utama
	Perangkat tidak bisa digunakan sama sekali
	Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi kejadian adalah 15 menit
	Waktu yang tersedia hingga masalah selesai ≤ 2 jam
Medium	Mengganggu operasi bisnis secara parsial, berimbas pada terhentinya satu atau beberapa layanan
	Perangkat tidak bisa digunakan sama sekali

	Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi kejadian adalah 1 jam
	Waktu yang tersedia hingga masalah selesai ≤ 6 jam
Low	Hanya menganggu kerja *user* secara personal
	Perangkat masih bisa digunakan
	Waktu yang dibutuhkan untuk menanggapi kejadian adalah 2 jam
	Waktu yang tersedia hingga masalah selesai ≤ 24 jam

Gambar 6.16 Penjelasan Prioritas Insiden Sebelum Perubahan

- Sesudah Perubahan

Prioritas

Prioritas insiden merupakan aktifitas menentukan prioritas penanganan sebuah insiden. Prioritas ini menentukan urutan kapan insiden yang masuk harus segera ditangani dan diselesaikan. Penentuan prioritas tersebut berdasarkan:

- ***Impact***: Seberapa besar potensi kerugian atau jumlah user yang terkena dampak akibat insiden tersebut
- ***Urgency***: Seberapa cepat bisnis membutuhkan penyelesaian insiden tersebt, atau seberapa lama dapat menunggu

Tabel dibawah ini menjelaskan 2 hal:

1. Scope: Jumlah pengguna yang terkena dampak
2. Operations: Gangguan fungsional

	IMPACT		
POIN	**SCOPE**	**OPERATION**	**URGENCY**
3 poin/kolom	Menggangggu > 50% dari pengguna GRMS	Seluruh aplikasi GRMS tidak dapat digunakan tama sekali	Aktivitas pekerjaan sedang berlangsung dan tidak dapat dihentikan, membutuhkan penanganan cepat terhadap masalah tersebut
2 poin/kolom	Menggangguu ≤ 50% dari pengguna GRMS	Berpengaruh terhadap ≤ 2 aplikasi GRMS	Aktivitas pekerjaan sedang berlangsung tetapi masih ada waktu apabila masalah ditangani dari tidak menganggu pekerjaan tersebut
1 poin/kolom	Menggangguu ≤ 25% dari pengguna GRMS	Berpengaruh terhadap 1 aplikasi GRMS	Aktivitas pekerjaan dapat ditunda dan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna
0 poin/kolom	Menggangguu 1 orang pengguna GRMS	GRMS masih dapat digunakan hanya saja ≤ 2 fungsi menu GRMS terkait tidak dapat digunakan	Aktivitas pekerjaan pengguna masih dapat berjalan secara normal

Dalam menentukan prioritas insiden, *service desk* memilih *impact* dan *urgency* berdasarkan kolom yang tersedia. Masing-masing kolom memiliki nilai berbeda, nilai tersebut dari 0 – 3 poin.

Sebagai contoh, sebuah insiden memiliki dampak pada *scope* bernilai 3, dampak *operation* bernilai 1 dan *urgency* 2. Dengan demikian totalnya adalah 6, berarti insiden tersebut termasuk prioritas *high*. Penjelasan score prioritas dan tanggapannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

SCORE	PRIORITY CODE	RESPONSE	TIMEFRAMES
9	Critical	Upaya yang dilakukan segera dan menggunakan seluruh sumber daya yang tersedia (service desk, manajemen aplikasi, vendor dan kasubag). Menggunakan kebijakan eskalasi *hierarchical escalation*	2 jam
6 – 8	High	Upaya yang dilakukan yaitu manajemen aplikasi merespon secepatnya dan mungkin dapat mengganggu staff lain dalam menjalankan aktivitasnya. Menggunakan kebijakan eskalasi *functional escalation*	6 jam
3 – 5	Medium	Upaya yang dilakukan menggunakan SOP yang telah tersedia dengan waktu yang ditentukan oleh kasubag	8 jam
0 – 2	Low	Upaya yang dilakukan menggunakan SOP yang telah tersedia dengan waktu yang telah disediakan	24 jam

Gambar 6.17 Penjelasan Prioritas Insiden Setelah Perubahan

6.5 Validasi SOP

Kegiatan validasi SOP dilaukan untuk mengetahui apakah SOP yang dihasilkan penulis dapat digunakan secara langsung dalam

aktivitas manajemen insiden GRMS. Selain itu dengan adanya validasi SOP, dapat diketahuo kekurangan dan *feedback* dari pelaksana SOP terkait SOP yang telah dihasilkan. Dalam melakukan validasi SOP, penulis menggunakan simulasi sebagai metode validasi dan disertai keikutsertaan pelaksana SOP dalam simulasi. Dalam simulasi ini yang menunjuk sebagai pelaksana simulasi adalah Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian Bagian Bina Program dikarena pelaksana yang diusulkan oleh penulis memang belum tersedia pada Bina Program. Tidak semua scenario yang dibuat oleh penulis dilakukan oleh validator. Karena saat pada saat itu, validatr melakukan validasi pada *real case* yang terjadi saat itu dan *case* tersebut bukan merupakan insiden *major.* Hasil validasi SOP secara lengkap dilampirkan pada LAMPIRAN E. berdasarkan hasil validasi SOP yang telah dilakukan, terdapat beberapa perbaikan yang perlu dilakukan. Adapun perbaikan yang dilakukan adalah:

1. Penambahan kolom No. Telepon pada Formulir Pelaporan Insiden, Formulir Pendokumentasian Insiden, Formulir Rekapitulasi Log Insiden dan Formulir Penutupan Insiden

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PELAPORAN INSIDEN
(FRM-Insiden-001)

ID insiden	*(Diisi oleh sistem otomatis)*		
Tanggal	___ / ___ / ___		
Waktu	___ WIB		
MEDIA *(Pilih media yang digunakan)*	☐ Telepon ☐ Walk-in	**KATEGORI** *(Pilih kategori permasalahan)*	☐ Teknis ☐ Non Teknis

IDENTITAS PEGAWAI	
Nama Pegawai	*Tuliskan nama panjang Anda*
SKPD	*Tuliskan asal SKPD anda*
NIP	*Tuliskan NIP, jika anda memiliki kepegawaian*
Aplikasi GRMS yang diakses	*Tuliskan aplikasi GRMS yang bermasalah*
Email	*Tuliskan alamat email Anda*
No. Telp/HP	*Tuliskan nomor handphone Anda*
PENJELASAN INSIDEN	
Deskripsi Insiden	*Tuliskan deskripsi dari insiden* *(Contoh: Tidak dapat mengakses data)*
Detail Insiden	*Tuliskan detail kejadian yang dialami secara singkat* *(Contoh: Karena tabel tidak muncul saya panik)*

DITERIMA OLEH:	DIAJUKAN OLEH:
(Operator penerima)	*(TTD pengaju dan nama terang)*

Gambar 6.18 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Pelaporan Insiden

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENDOKUMENTASIAN INSIDEN
(FRM-Insiden-002)

ID Insiden	Tuliskan ID Insiden
Tanggal	__/__/__
Waktu	___ WIB

INFO PENGGUNA		INFO INSIDEN			
Media	☐ Telepon ☐ *Walk-in*	Kategori	☐ Major ☐ Minor	Prioritas	☐ High ☐ Medium ☐ Low
Tanggal Masuk Insiden	Tuliskan tanggal insiden masuk dari pengguna	Deskripsi Insiden		Tuliskan deskripsi dari insiden (Contoh: Tidak dapat mengirim, dll)	
Nama Pegawai	Tuliskan nama pengguna	Detail Insiden		Berikan detail insiden yang dialami	
SKPD		Direspon Oleh		Tuliskan nama staff yang merespon	
Aplikasi GRMS yang diakses		Diselesaikan Oleh		Tuliskan nama staff yang menyelesaikan	
Email		Perlu Eskalasi?		☐ Ya ☐ Tidak	
No. Telp/HP					

ANALISIS

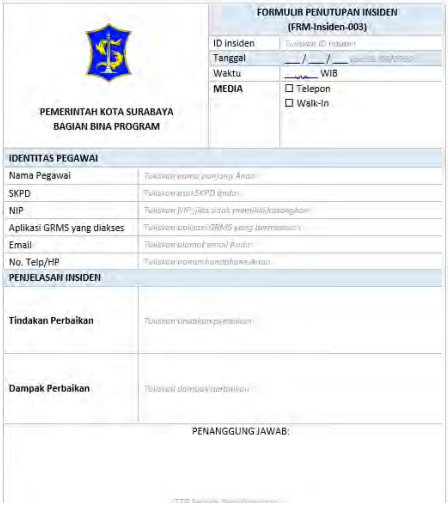
Berikan analisa mengenai penyebab insiden

SOLUSI

Berikan solusi penanganan insiden

Status	☐ *Open* ☐ *In Progress* ☐ *Resolved* ☐ *Closed*	Note	Tuliskan catatan yang diperlukan

Gambar 6.19 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Pendokumentasian Insiden



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

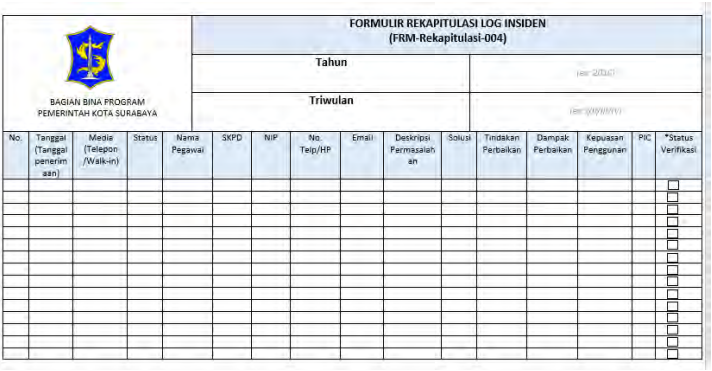
FORMULIR PENUTUPAN INSIDEN
(FRM-Insiden-003)

ID insiden	Tuliskan ID Insiden
Tanggal	__/__/__
Waktu	___ WIB
MEDIA	☐ Telepon ☐ Walk-In

IDENTITAS PEGAWAI	
Nama Pegawai	Tuliskan nama panjang Anda
SKPD	Tuliskan asal SKPD Anda
NIP	Tuliskan NIP (jika ada), memiliki/kosongkan
Aplikasi GRMS yang diakses	Tuliskan aplikasi GRMS yang bermasalah
Email	Tuliskan alamat email Anda
No. Telp/HP	Tuliskan nomor handphone Anda
PENJELASAN INSIDEN	
Tindakan Perbaikan	Tuliskan tindakan perbaikan
Dampak Perbaikan	Tuliskan dampak perbaikan

PENANGGUNG JAWAB:

Gambar 6.20 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Penutupan Insiden



BAGIAN BINA PROGRAM
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

FORMULIR REKAPITULASI LOG INSIDEN
(FRM-Rekapitulasi-004)

Tahun (ex: 2021)

Triwulan (ex: I/II/III/IV)

No.	Tanggal (Tanggal penerimaan)	Media (Telepon /Walk-in)	Status	Nama Pegawai	SKPD	NIP	No. Telp/HP	Email	Deskripsi Permasalahan	Solusi	Tindakan Perbaikan	Dampak Perbaikan	Kepuasan Penggunan	PIC	*Status Verifikasi
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐
															☐

Gambar 6.21 Penambahan Kolom No. Telp pada Formulir Rekapitulasi Log Insiden

LAMPIRAN A- INTERVIEW PROTOCOL

INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim *helpdesk* di Bina Program
Tanggal	:	
Waktu	:	
Lokasi	:	
Narasumber	:	
Jabatan	:	
Topik	:	Pendifinisian aktor dan role tim *helpdesk*

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS

Tabel A. 1 Hasil Interview Protocol (1)

Proses bisnis GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?
Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS	
2.	Pertanyaan:

	Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola GRMS?
3.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?

INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	
Waktu	:	
Lokasi	:	
Narasumber	:	
Jabatan	:	
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS
- Insiden yang sering terjadi pada GRMS.

Tabel A. 2 Hasil Interview Protocol (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda?

	• Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery • Penutupan
2.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?
3.	Pertanyaan: Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?
4.	Pertanyaan: Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?
B. Pencatatan Insiden	
5.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?
6.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorisasian tersebut lebih memudahkan Anda?
7.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?
C. Pengelolaan Insiden	
10.	Pertanyaan: Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?

11.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?
12.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?
13.	Pertanyaan: Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?
D. Insiden yang Sering Terjadi	
14.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?
15.	Pertanyaan: Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?
16.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?
17.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan?
18.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?
19.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?
20.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password
21.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?
22.	Pertanyaan:

	Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?
23.	Pertanyaan: Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
25.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?
28.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? a. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN B- HASIL WAWANCARA

HASIL WAWANCARA 1

- INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim *helpdesk* di Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Galuh Ayu Jendrastuti, ST
Jabatan	:	Admin e-Controlling & e-Project
Topik	:	Pendifinisian aktor dan role tim *helpdesk*

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

  Pengelolaan insiden pada GRMS

Tabel B. 1 Hasil Wawancara (1)

Proses bisnis GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?
Pengguna GRMS ada yang internal pemkot sendiri dan external. *Internal*, SKPD termasuk kita sebagai administrator aplikasi.	

*Externa*l, umum jadi masyarakat umum dan penyedia barang dan jasa.	
Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS	
2.	Pertanyaan: Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola GRMS?
Untuk admin pemegang aplikasi e-Project dan e-Controlling tanggung jawabnya: 1. Memastikan aplikasi berjalan lancar 2. Kalau ada aplikasinya bermasalah segera menindak lanjuti sehingga tidak terjadi kembali atau dapat digunakan kembali oleh *user* 3. Berkoordinasi dengan pimpinan apabila terkait dengan pengembangan aplikasi, berkoordinasi mengenai perubahan alur dan sebagainya	
3.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?
Admin, developer/developer terkait aplikasi, pimpinan sebagai pemegang kendali	

– INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Galuh Ayu Jendrastuti, ST
Jabatan	:	Admin e-Project dan e-Controlling
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

Tabel B. 2 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda? • Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery • Penutupan
• Identifikasi insiden Identifikasi dari admin: o Kalau admin melakukan pengecekan → identifikasi terkait → lapor *developer* → teknis tanpa perlu ada persetujuan pimpinan langsung dikerjain sama *developer*. o Kalau terkait non teknis harus dikoordinasikan dengan pimpinan apalagi terkait dengan alur lalu insiden tersebut akan dikerjakan oleh admin. Identifikasi dari *user*:	

Ada laporan dari user terus ditindak lanjuti sama admin terus diidentifikasi apakah insiden yang masuk itu termasuk teknis apa non teknis.

- Pencacatan insiden
  Belum ada *log*-nya untuk sementara ini, tapi kita punya aplikasi e-trac jadi disitu dituliskan semua mengenai perbaikan-perbaikan yang dikerjakan oleh *developer*.
- Pengkategorisasian insiden
  Ada teknis dan non teknis. Teknis yang berkaitan dengan aplikasi maupun hardware kaau non teknis terkait dengan alur proses bisnis. Semisal ada user yang ingin melakukan aktivitas yang menyimpang dari proses bisnis yang ada.
- Prioritas insiden
  Pasti sudah ada, tapi disini lebih kepertimbangan oleh admin apakah ini *urgent* atau *impact*-nya gimana. Ada di aplikasi e-trac cuma saya tidak begitu paham.
- Diagnosis awal
  Ada, tapi lebih untuk ke pengembangan sistem. Jadi, semisal mau dikembangin bagian A nah habis itu kita mendiagnosis nantinya *impact*nya gimana kalau A tersebut dikembangin. Ya lebih seperti begitu sih.
- Eskalasi insiden
  Ada, ya bersama *developer* ataupun pimpinan. Apabila ada insiden yang masuk sebelum diserahkan oleh *developer* maka admin akan mengkoordinasikan dengan pimpinan karena admin kan sebagai *system analysis* jadi kami pun juga dituntut harus mengerti terhadap permasalahan yang masuk.
- Investigasi dan diagnose
  Untuk aktivitas tersebut kami ya berjalan sebagaimana mestinya. Seiiring mengerjakan insiden yang masuk kami melakukannya.
- Resolusi dan recovery
  Sama seperti aktivitas sebelumnya. Kalau kami menangani insiden secara otomatis kan kami juga melakukan pembetulan terhadap suatu masalah.

• Penutupan Kami melakukannya *by phone* kepada pelapor insiden.	
2.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?
User, sesama admin juga boleh, siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Project maupun e-Controlling.	
3.	Pertanyaan: Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?
Kalau di aplikasi e-Project dan e-Controlling menggunakan *by phone*, tetapi untuk aplikasi lain ada yang pakai email.	
4.	Pertanyaan: Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?
Karena tidak log jadi belum ada kategorisasi. Tidak ada syarat khusus untuk persyaratan, apabila *user* mengalami permasalahan mereka pasti langsung melaporkan melalui telepon.	
B. Pencatatan Insiden	
5.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?
Aplikasi e-trac, aplikasi tersebut membantu sekali karena kalau ada apa apa terutama untuk admin seperti saya memegang dua aplikasi, kan disitu berisikan validasi, alur mengenai sistem, notifikasi yang pernah dibuat karena kadang kan kita sering lupa jadi membantu sekali jika suatu kami membutuhkan data-data tersebut.	
6.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorisasian tersebut lebih memudahkan Anda?
Tidak ada yang khusus hanya teknis dan non teknis saja	
7.	Pertanyaan:

	Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?
Tidak ada	
C. Pengelolaan Insiden	
10.	Pertanyaan: Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?
• E-Controlling lebih ke jaringan, sebenarnya sudah dikoordinasikan dengan hardware data dan larena controlling sendiri me-*load* banyak data sehingga sering mengalami masalah ini. Solusinya sih kita lebih memilih data-data mana yang mau diakses jadi tidak banyak *load* yang terjadi. • Project bukan insiden sih sebenernya, lebih ke alur proses. User kadang minta dibukakan paket gitu aja sih. Kalau insiden jarang sekali, kadang sih masalah validasi paket gitu. Jadi perlu kita cek lagi disistemnya.	
11.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?
Paling cepat ya nggak sampai satu menit. Paling lama sih ya sehari dan itu terkait teknis karena kan ngecek codingan.	
12.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
13.	Pertanyaan: Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
D. Insiden yang Sering Terjadi	
14.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?
Tidak ada yang terlalu signifikan apa yang sering mungkin jaringan pada e-Controlling	
15.	Pertanyaan:

	Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?
Pernah, dan koordinasi sama hardware data. Unauthorized pernah jadi kita ada list pengguna sih untuk mengatasi itu.	
16.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?
Pernah, Cuma kana da genset. Lagian kita kan pakai bandwith sendiri jadi tidak berpengaruh. Yang lain mati kita nggak.	
17.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan?
Tidak pernah karena sudah ada server baru yang kapasitasnya lebih besar	
18.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?
Pernah, cuma yang sering untuk jaringan luar dan itu diluar kendali kita karena kita memiliki jaringan sendiri.	
19.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?
Tidak, karena diluar kendali kita dan mereka menangani sendiri. Apabila user tersebut yaitu orang bina program sendiri ya kami akan mengatasinya	
20.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password
Lupa password tinggal ganti password nanti admin yang mengganti. Kalau input data nggak sih, karena *user* pasti udah tau alurnya. Kalaupun ada permasalahan ini, maka admin akan menanyakan pesan yang muncul di layar computer mereka bagaimana sehingga dapat diatasi. Misal ada input yang salah maka ya ada validasi terlebih dahulu sebelum diinputkan.	
21.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?

Tidak sering dan jarang	
22.	Pertanyaan: Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?
Terkadang ya ketidaktahuan dari user terkait aplikasi yang digunakan. Lebih kepada user terkait alur penggunaan aplikasi Jaringan dari luar. Kalau diluar kan diolah oleh diskominfo kalau putus kita tidak bisa menangani karena kita aja mengadakan jaringan sendiri.	
23.	Pertanyaan: Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?
Belum ada	
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
25.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?
Ya memang kan semuanya harus terstandar mengenai insiden. Kalau memang ada standar ya tidak apa karena memang itu nantinya akan sangat membantu. Nanti kami tinggal mengikuti saja alurnya. Mengenai log juga, karena jika nantinya ada log maka akan membantu kami untuk melihat kebiasaan masalah ada dimana sehingga kami bisa mengantasipasi	
28.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? a. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi
Ya kalau mengenai jaringan ya orang hardware data yang mengelola. Kalau pun tidak mencukupi atau tidak didapat ditangani ya kami akan membantu mereka untuk mencari solusi	

HASIL WAWANCARA 2

- INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim *helpdesk* di Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Pratiwi Sri Hadi, ST
Jabatan	:	Admin e-Delivery
Topik	:	Pendifinisian aktor dan role tim *helpdesk*

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS

Tabel B. 3 Hasil Wawancara (1)

Proses bisnis GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?
Pengguna GRMS ada yang internal pemkot sendiri dan external. *Internal*, admin, SKPD (ppkm, pphp, pejabat pengadaan) *Externa*l, penyedia (perusahaan) dan instansi pemerintah lain (ya lembaga seperti unair, bpn pokoknya selain pemkot tetapi pemerintah) Penyelia	
Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS	

2.	Pertanyaan: Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola GRMS?
Kalau admin itu ya, kalau saya kan saya pemegang login admin 1. Helpdesk, jadi menerima complain dan pertanyaan-pertanyaan dari user 2. Koordinasi sama developer dari aplikasi sendiri atau aplikasi lain seperti penambahan fitur atau perubahan fitur	
3.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?
Developer pasti dan admin juga	

- INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	13 April 2016
Waktu	:	13.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Pratiwi Sri Hadi, ST
Jabatan	:	Admin e-Delivery
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

Tabel B. 4 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda? • Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery • Penutupan
• Identifikasi insiden Kalau identifikasi ada sih, kalau misal ada komplain dari *user* pertama ya masuk helpdesk jadi di login admin ada beberapa menu yang dipergunakan utnuk mengakomodir komplain/insiden dari *user*. Misal *user* ingin revisi data A karena ada perubahan di budgeting atau project. Jadi aku harus melakukan misal nih permasalahannya tentang perubahan alokasi anggaran jadi aku harus dia berpengaruh di perubahan nilai kontrak dan mereka sudah bikin kontrak jadi aku harus membatalkan kontrak yag di buat. Nah kalau fitur untuk perubahan itu sudah ada. • Pencacatan insiden Manajemen komplain ada namanya e-trac aplikasinya • Pengkategorisasian insiden Hanya teknis dan non teknis kalau disini. Teknis terkait aplikasi, hardware, dsb dan non yang terkait proses bisnis • Prioritas insiden Adanya di aplikasi e-trac, ada critical, low, medium dan high. Kalau critical ituaplikasi GRMS tidak dapat digunakan sama sekali dan penanganannya sesegera	

	mungkin; High itu setidaknya satu atau dua aplikasi GRMS tidak dapat digunakan dan untuk penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak menganggu aktivitas tersebut apabila insiden ditangani; Medium itu berpengaruh terhadap satu aplikasi GRMS saja dan penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna; Low itu berpengaruh pada beberapa menu pada aplikasi GRMS saja selebihnya GRMS tersebut dapat digunakan dengan baik dan penanganannya tidak menganggu sama sekali terhadap produktivitas pengguna • Diagnosis awal Ada sih cuma nggak dicatat ya analisa sendiri aja seperti mencari solusi sementara • Eskalasi insiden Selama insiden itu tidak diakomodasi dilogin admin, kalau teknis ya ke developer, kalau insiden itu berhubungan dengan kebijakan jadi ke atasan dulu lalu dipikirkan teknisnya gimana ke developer atau gimana • Investigasi dan diagnose Iya melakukan • Resolusi dan recovery Kalau kami menangani insiden secara otomatis kan kami juga melakukan pembetulan terhadap suatu masalah • Penutupan Kami melakukannya *by phone* kepada pelapor insiden. Tetapi kalau misal insiden bisa diselesaikan 1 atau 2 jam dan aku udah tahu kalau bisa selesai selama itu jadi aku bilang ke pelapor mohon di cek kembali 1 atau 2 jam lagi.
2.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?
User, sesama admin juga boleh, bisa juga penyelia (penyedia layanan) pokoknya siapa aja yang menggunakan aplikasi ini	
3.	Pertanyaan:

	Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?
Telepon, email atau mereka dateng langsung kesini	
4.	Pertanyaan: Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?
Belum ada	
B. Pencatatan Insiden	
5.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?
Aplikasi tracking, kalau misal insiden itu mengharuskan menambah fitur atau perubahan codingan ya harus ditulis. Kalau misal terkait data bukan aku yang nyatet tetapi developer	
6.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorisasian tersebut lebih memudahkan Anda?
Tidak ada	
7.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?
Sepertinya tidak ada	
C. Pengelolaan Insiden	
10.	Pertanyaan: Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?
Tidak sinkron data antara aplikasi delivery dengan aplikasi didepan dan dibelakang	
11.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?

Paling cepat ya nggak sampai sejam kalau lama itu biasanya menambah fitur dan itu lebih dari satu hari. Kalau insiden ya pernah juga lebih dari sehari dan itu kami anggap pengecualian.	
12.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
13.	Pertanyaan: Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
D. Insiden yang Sering Terjadi	
14.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?
Tidak ada yang terlalu signifikan, yang sering mungkin jaringan	
15.	Pertanyaan: Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?
Pernah, tapi tidak sampai beberapa hari.	
16.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?
Pernah, dan kita kan bandwith ya jadi kalau mati listrik juga ada genset.	
17.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan?
Pernah tapi jarang sih	
18.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?
Kalau dilingkup sini sih jarang. Kalau diluar ya mereka biasanya lewat diskominfo dan penggunannya kan banyak jadi sering terjadi seperti begitu dan tidak bisa akses. Dan bukan urusan kami. Kalau orang dalam yang mengalami. Mereka langsung lapor aja ke sis admin server yang mengurusi server atau jaringan	

19.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?
Tidak, karena diluar kendali kita dan mereka menangani sendiri. Apabila user tersebut yaitu orang bina program sendiri ya kami akan mengatasinya	
20.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password
Pernah, ya kalau salah input data otomatis misal kalau data itu masuk ke aplikasi lain dan misal terkait dana. Dan dana itu sudah cair. Itu akan mengganggu balance dan sangat susah nantinya akan ditanyakan di monev kan susah juga	
21.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?
Jarang paling sebulan sekali atau dua kali	
22.	Pertanyaan: Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?
Bisa jadi dari user sendiri karena miss komunikasi dilingkup user sendiri	
23.	Pertanyaan: Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?
Belum ada	
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
25.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?
Adanya standar karena semisal nanti ada insiden baru atau khusus kami bisa tahu alur yang benar dan baik itu seperti apa	
28.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi?

	a. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi
Ya kalau misal insiden baru atau khusus maka kami harus menganalisis baru biasanya terkait teknis. Kalau insiden yang sering terjadi ya kami sudah sering menangani jadi sudah tahu solusinya bagaimana. Harapannya agar ada standar lah biar semua teratur dan tertata	

HASIL WAWANCARA 3

– INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim *helpdesk* di Bina Program
Tanggal	:	18 April 2016
Waktu	:	10.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Enik Supristiyowati
Jabatan	:	Admin e-Performance
Topik	:	Pendifinisian aktor dan role tim *helpdesk*

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS

Tabel B. 5 Hasil Wawancara (1)

Proses bisnis GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?
Pengguna GRMS ada yang internal pemkot sendiri dan external. *Internal*, admin, SKPD (ppkm, pphp, pejabat pengadaan) *Externa*l, penyedia (perusahaan) dan instansi pemerintah lain	
Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS	
2.	Pertanyaan: Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola GRMS?
Kalau admin bisa melihat seluruh aktivitas user, mengontrol aktivitas, melihat jabatan user, dsb	
3.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?
Admin dan developer pastinya	

– INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	18 April 2016
Waktu	:	10.00
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Enik Supristiyowaiti
Jabatan	:	Admin e-Performance
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

Tabel B. 6 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda? • Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery • Penutupan
• Identifikasi insiden Kalau ada insiden user pasti melaporkan kepada admin skpd terlebih dahulu. Selanjutnya admin skpd akan melaporkan ke saya via telepon • Pencacatan insiden Dulu pernah saya catat. Karena insiden yang masuk langsung dikerjakan maka pencatatan sudah tidak ada lagi • Pengkategorisasian insiden Cuma teknis dan non teknis sebutannya kalau disini. Teknis terkait aplikasi kalau non terkait proses bisnis • Prioritas insiden	

	Ada. Karena untuk mempermudah pengerjaan dan developer juga bisa mengerti insiden mana yang harus selesai terlebih dahulu. Karena user kan terkadang ada yang tidak sabaran. Di aplikasi e-trac yang kita punya ada critical, low, medium dan high. Kalau critical itu aplikasi GRMS tidak dapat digunakan sama sekali dan penanganannya sesegera mungkin; High itu setidaknya satu atau dua aplikasi GRMS tidak dapat digunakan dan untuk penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak menganggu aktivitas tersebut apabila insiden ditangani; Medium itu berpengaruh terhadap satu aplikasi GRMS saja dan penanganannya apabila terdapat aktivitas pekerjaan tidak mengganggu produktivitas dari pengguna; Low itu berpengaruh pada beberapa menu pada aplikasi GRMS saja selebihnya GRMS tersebut dapat digunakan dengan baik dan penanganannya tidak menganggu sama sekali terhadap produktivitas pengguna • Diagnosis awal Tidak ada • Eskalasi insiden Ada kalau permasalahan itu tidak bisa diputuskan sendiri. Ada masalah-masalah tertentu yang harus melakukan persetujuan dengan atasan • Investigasi dan diagnose Iya melakukan • Resolusi dan recovery Kalau kami menangani insiden secara otomatis kan kami juga melakukan pembetulan terhadap suatu masalah • Penutupan Kami melakukannya *by line.* Karena kami kan ada grup untuk seluruh admin
2.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?
Siapa saja yang menggunakan aplikasi, otomatis user pasti boleh	
3.	Pertanyaan:

	Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?
Telepon, melalui social media seperti line atau whatsapp	
4.	Pertanyaan: Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?
Belum ada	
B. Pencatatan Insiden	
5.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?
Aplikasi tracking, cuma kami tidak pernah menuliskan insiden disitu.	
6.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorisasian tersebut lebih memudahkan Anda?
Tidak ada	
7.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?
Tidak ada kan tidak ada lognya	
C. Pengelolaan Insiden	
10.	Pertanyaan: Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?
Sebenarnya tidak ada, tetapi terkadang masalah datang dari ketidaktelitian user	
11.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?
Langsung selesai saat itu juga tetapi paling lama hingga 2 hari	

12.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
13.	Pertanyaan: Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
D. Insiden yang Sering Terjadi	
14.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?
Masalah lupa password, paket pekerjaan, masalah user sendiri yang terkadang tidak teliti	
15.	Pertanyaan: Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?
Pernah, itu karena adanya penambahan fitur atau update aplikasi sehingga ada bug maka aplikasi mengalami error	
16.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?
Pernah tetapi kan kami ada genset sehingga listrik juga tidak langsung mati dan pekerjaan kami juga tidak langsung hilang	
17.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan?
Pernah tapi dulu saat migrasi dengan server baru	
18.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?
Kalau di bina program jarang sekali ada karena jaringan kami sudah stabil. Tetapi aplikasi error juga karena server yang loadnya terlalu besar bukan jaringan	
19.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?

Pernah tetapi kami hanya bisa memberikan solusi saja dengan mengakses lewat handphone atau datang ke bina program. Karena apabila jaringan mereka bermasalah bukan tanggung jawab kami	
20.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password
Pernah, yak arena kelalaian user itu sendiri	
21.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?
Jarang sekali mungkin permasalahan kecil-kecil yang impactnya tidak begitu besar	
22.	Pertanyaan: Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?
User sendiri yang kurang teliti dan kurang memperhatikan informasi	
23.	Pertanyaan: Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?
Belum ada	
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
25.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?
Adanya record insiden yang terjadi. Agar kami dapat mereview, skpd mana yang sering melaporkan insiden sehingga kami juga dapat menilai rapot dengan mudah juga	
28.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? b. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi

Ya semua juga datang dari user. Saya berharap user lebih memperhatikan informasi dan lebih teliti dalam melakukan pekerjaannya

HASIL WAWANCARA 4

- INTERVIEW PROTOCOL 1

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim *helpdesk* di Bina Program
Tanggal	:	14 April 2016
Waktu	:	10.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Dian Septiani Santoso
Jabatan	:	Admin e-Budgeting
Topik	:	Pendifinisian aktor dan role tim *helpdesk*

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya
- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden GRMS
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS

Tabel B. 7 Hasil Wawancara (1)

Proses bisnis GRMS	
1.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat menggunakan GRMS?
Penggunanya adalah SKPD, admin, penyelia	

Pendefinisian Aktor dan Role manajemen insiden GRMS	
2.	Pertanyaan: Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola GRMS?
1. Admin tugasnya mengolala data yang berkaitan dengan aplikasi 2. Memelihara aplikasi (seperti maintenance dan pengembangan dilihat dari kendala yang pernah terjadi terus mencari solusinya) 3. Verifikasi kalau ada usulan	
3.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden?
Admin, developer, staff dan developer tergantung insiden yang masuk seperti apa	

– INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden GRMS yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	14 April 2016
Waktu	:	10.30
Lokasi	:	Bina Program
Narasumber	:	Dian Septiani Santoso
Jabatan	:	Admin e-Budgeting
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Perkenalkan diri
- Mengucapkan terima kasih atas kesempatannya

- Menjelaskan durasi interview
- Sasaran:
    - Detail manajemen insiden GRMS
    - Pengelolaan insiden pada GRMS
    - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

Tabel B. 8 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden GRMS saat ini? Apakah setiap GRMS prosesnya berbeda? • Identifikasi insiden • Pencacatan insiden • Pengkategorisasian insiden • Prioritas insiden • Diagnosis awal • Eskalasi insiden • Investigasi dan diagnose • Resolusi dan recovery • Penutupan
• Identifikasi insiden Kalau ada insiden mereka akan melaporkan kepada kami melalui telepon atau dengan langsung datang ke Bina Program • Pencacatan insiden Tidak ada, kita punya aplikasi e-trac sebenarnya cuma tidak kami gunakan dengan baik • Pengkategorisasian insiden Cuma teknis dan non teknis. Teknis kaitannya dengan aplikasi kalau non terkait proses bisnis • Prioritas insiden Belum ada, karena request yang masuk langsung kami kerjakan karena terbatas oleh waktu juga. Ada di aplikasi e-trac sebenarnya cuma saya tidak paham • Diagnosis awal Tidak ada	

• Eskalasi insiden Pasti setiap insiden terutama yang berkaitan dengan alur pasti ke kasubag kalau berkaitan dengan teknis pasti dengan developer karena kami juga kurang dalam pengetahuan IT • Investigasi dan diagnose Iya melakukan • Resolusi dan recovery Kalau kami menangani insiden secara otomatis kan kami juga melakukan pembetulan terhadap suatu masalah • Penutupan Kami melakukannya *by telephone*	
2.	Pertanyaan: Siapa sajakah yang dapat melaporkan insiden?
Semua bisa	
3.	Pertanyaan: Bagaimana pelaporan insiden dapat diterima oleh Anda? Media apasajakah yang digunakan untuk melaporkan insiden?
Telepon atau bertemu secara langsung	
4.	Pertanyaan: Bagaimana sesuatu yang dikeluhkan dapat dikategorisasikan dengan insiden? Apakah ada persyaratan khusus untuk melaporkannya?
Belum ada	
B. Pencatatan Insiden	
5.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu?
Aplikasi tracking, Cuma itu lebih ke aktivitas tiap karyawan saja	
6.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian terhadap insiden yang masuk? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Apakah dengan adanya pengkategorisasian tersebut lebih memudahkan Anda?

Tidak ada	
7.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pencatatan insiden?
Mungkin semisal developer kami tidak masuk semua. Dan tiba-tiba ada insiden yang memerlukan bantuan dari developer. Kami sebagai admin tidak mengerti basic IT. Maksud kami, basic IT yang kita punya tidak cukup. Mungkin itu sih mbak kendalanya. Dalam segi kuantitas juga masih kurang, jadi insiden yang masuk kadang digantungkan ke satu orang	
C. Pengelolaan Insiden	
10.	Pertanyaan: Permasalahan apa yang sering muncul dalam pengelolaan manajemen insiden GRMS?
Selama ini tidak ada	
11.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden?
Langsung selesai tergantung insidennya paling ya sehari paling lama	
12.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
13.	Pertanyaan: Adakah dokumen terkait yang dipelukan dalam proses pengelolaan insiden?
Tidak ada	
D. Insiden yang Sering Terjadi	
14.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS?
Masalah data yang paling sering. Mungkin pengelolaan yang kurang baik. Dan masalah validasi juga	
15.	Pertanyaan: Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access?

Pernah, tetapi tidak lama sih. Error karena pergantian .co.id menjadi .com nah itu banyak yang mengalami error dan complain masuk.	
16.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik?
Ada dua jenis kalau mati, mati karena pemberitahuan atau tidak ada pemberitahuan. Kalau pemberitahuan kami bisa bersiap diri kalau tidak kami ada genset	
17.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan?
Pernah pasti tidak sering tapi. Tetapi kalau server sudah stabil kalau sekarang	
18.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan?
Pernah tetapi tidak sering	
19.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya?
Tidak karena jaringan kan mereka menggunakan jaringannya sendiri. Apabila mereka menggunakan jaringan kami dan ada permasalahan pasti kami infokan. Kalau mereka mengalami masalah jaringan kami juga memfasilitasi tempat disini untuk melanjutkan aktivitas mereka	
20.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password
Pernah	
21.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut?
Jarang sekali mungkin sebulan sekali	
22.	Pertanyaan: Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi?

Ya jaringannya user sendiri kalau menurut kami	
23.	Pertanyaan: Apakah sudah ada standar tindakan penanganan yang harus diambil ketika permasalahan-permasalahan TI tersebut terjadi?
Belum ada	
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
25.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden?
Adanya log insiden, standar juga perlu agar persiapan kami lebih maksimal dalam mengelola insiden. Terutama log karena untuk mereview kedepannya. Dan berguna sekali untuk staff baru. Semisal yang mengetahui aplikasi dan histori seluruh insiden adalah staff A dan staff tersebut dipindah dan log tidak ada sama sekali. Untuk staff baru kan pastinya akan kesusahan untuk mengelola	
28.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? c. Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi
Adanya pengelolaan yang lebih baik	

HASIL WAWANCARA 5

- INTERVIEW PROTOCOL 1

Tabel B. 9 Hasil Wawancara (1)

Tujuan Interview	:	Untuk mendapatkan informasi terkait proses bisnis GRMS serta pendefinisian actor dan role mengenai tim developer di Bina Program
Tanggal	:	*Via email*
Waktu	:	*Via email*
Lokasi	:	*Via Email*
Narasumber	:	Daniel Soesanto
Jabatan	:	Developer

Topik	:	Proses bisnis e-Controlling dan e-Project

Notes:

- Sasaran:
  - Detail aktor dan role yang terlibat dalam manajemen insiden e-Controlling dan e-Project
  - Detail proses bisnis e-Controlling dan e-Project

Proses bisnis e-Controlling dan e-Project	
1.	Pertanyaan: Aktivitas apa yang menjadi tanggung jawab Anda dalam mengelola e-Controlling dan e-Project? Pengembangan dan perawatan aplikasi.
2.	Pertanyaan: Siapa saja aktor yang terlibat dalam proses pengelolaan insiden e-Controlling dan e-Project? Developer, Admin, dan koordinator GRMS

– INTERVIEW PROTOCOL 2

Tujuan Interview	:	Mendapatkan informasi terkait kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi dari manajemen insiden e-Controlling dan e-Project yang dikelola oleh Bina Program
Tanggal	:	*Via Email*
Waktu	:	*Via Email*
Lokasi	:	*Via Email*
Narasumber	:	Daniel Soesanto
Jabatan	:	Developer
Topik	:	Identifikas kondisi *kekinian* dan kondisi ekspektasi

Notes:

- Sasaran:
  - Detail manajemen insiden GRMS
  - Pengelolaan insiden pada GRMS
  - Insiden yang sering terjadi pada GRMS

Tabel B. 10 Hasil Wawancara (2)

Identifikasi Kondisi *Kekinian*	
A. Pelaporan Insiden	
1.	Pertanyaan: Bagaimana proses penanganan insiden e-Controlling dan e-Project saat ini? • Mengenai bagaimana Anda menerima laporan insiden (Dari user secara langsung atau melalui admin). Laporan akan dilakukan lewat software Trac, tetapi jika sangat mendesak, maka akan dilakukan via chat. • Mengenai bagaimana Anda menangani insiden tersebut (apakah sudah terkategorisasi sebelumnya?). Dikelompokkan berdasarkan prioritasnya, karena ini akan mempengaruhi urutan penyelesaian. • Setelah menyelesaikan insiden apakah status tersebut Anda laporkan langsung ke user atau melalui admin. Semua laporan akan selalu melalui admin.
2.	Pertanyaan: Apakah ada pengkategorisasian insiden? (teknis-non teknis atau major-minor) Jika ada, apa perbedaan diantara keduanya? Apakah penanganannya berbeda? Faktor apakah yang mendasari pengkategorian tersebut? Ada, blocker, critical, major, minor, trivial. Perbedaannya adalah pada pengaruhnya terhadap kelangsungan proses bisnis. Penanganan pasti berbeda, blocker harus dikerjakan saat itu juga, dan diselesaikan secepatnya, dan tidak boleh diinterupsi

	oleh pekerjaan lain, bahkan sebaliknya akan menginterupsi semua pekerjaan yang asalnya sedang dilakukan.
B. Pencatatan Insiden	
3.	Pertanyaan: Apakah ada aplikasi pendukung untuk mengelola *log* insiden? Bagaimana aplikasi tersebut bekerja? Apakah aplikasi tersebut membantu? Ada, mencatat dalam bentuk ticketing system. Sangat membantu melihat history
4.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengelolaan insiden? Ada, jika insiden terjadi saat developer tidak mempunyai akses yang cukup untuk menyelesaikan insiden tersebut, misal sedang di luar kantor.
C. Pengelolaan Insiden	
5.	Pertanyaan: Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pengelolaan insiden? Sangat bergantung pada insidennya
6.	Pertanyaan: Adakah hambatan/kendala yang terjadi dalam proses pengerjaan insiden? Ada, jika insiden terjadi saat developer tidak mempunyai akses yang cukup untuk menyelesaikan insiden tersebut, misal sedang di luar kantor.
D. Insiden yang Sering Terjadi	
7.	Pertanyaan: Insiden apakah yang sering terjadi dalam GRMS? (jika ada pengkategorisasian, manakah yang sering terjadi? Apakah Anda bisa menyebutkan setiap insiden yang terjadi pada setiap kategorisasi?) server Resource habis karena besarnya data yang diolah. Pengkategorian mengikuti tingkat insiden.
8.	Pertanyaan:

	Apakah GRMS sering mengalami permasalahan seperti aplikasi yang tiba-tiba tidak dapat diakses atau eror, atau mungkin adanya unauthorized access? Tidak
9.	Pertanyaan: Pernahkah terjadi mati listrik? Bagaimana pengelolaannya jika terjadi mati listrik? Pernah. Menghubungi pihak PLN, dan melakukan checking terhadap semua data setelah listrik menyala
10.	Pertanyaan: Apakah server pernah mengalami permasalahan? Pernah
11.	Pertanyaan: Apakah jaringan pernah mengalami permasalahan? Apa sajakah permasalahan yang sering terjadi terkait jaringan? Pernah, hak akses berubah karena ada update sistem.
12.	Pertanyaan: Pernahkah pengguna melakukan komplain karena jaringan lambat atau terkait permasalahan jaringan lainnya? Pernah
13.	Pertanyaan: Pernahkah user mengalami permasalahan terkait data? Misalnya tidak dapat input data atau lupa password. Tidak pernah
14.	Pertanyaan: Bagaimana frekuensi masing-masing munculnya permasalahan TI tersebut? Rata-rata setahun 2 kali
15.	Pertanyaan: Faktor apa yang membuat permasalahan-permasalahan TI tersebut sering terjadi? Update teknologi yang masih kurang menyeluruh.
Identifikasi Kondisi Ekspektasi	
16.	Pertanyaan: Dari kekurangan yang disebutkan (jika ada), bagaimana harapan kedepan terkait proses penanganan insiden? Penanganan insiden saat ini sudah cukup bagus, hanya harus lebih dicegah bukan ditangani saja.

17.	Pertanyaan: Bagaimana harapan kedepan terkait insiden yang sering terjadi? Proses pengelolaan terhadap insiden yang sering terjadi. Langsung melakukan penyelesaian terhadap akar permasalahannya, dan bukan hanya menangani insidennya.

LAMPIRAN C- DAFTAR INSIDEN LAYANAN TI DAN MEKANISME PENANGANANNYA

Dibawah ini merupakan daftar insiden yang sering terjadi pada GRMS yang dikelola oleh Bina Program, insiden tersebut antara lain:

Tabel C. 1 Daftar Insiden Layanan TI GRMS Beserta Dampaknya

Insiden	Penyebab	Dampak
Blank Page	Bug	• *User* tidak dapat mengakses laman yang dibuka • *User* tidak dapat melanjutkan pekerjaan • *User* tidak dapat mengakses aplikasi • User tidak dapat menyimpan data • User tidak dapat melihat data yang tersajikan • *User* tidak dapat mengakses sistem
	Load data terlalu besar	
Aplikasi Error	Bug	
	Server maintenance	
Tidak dapat memunculkan data	Bug	• *User* tidak dapat melanjutkan pekerjaan
Tidak dapat mengisi penugasan	Bug	• *User* tidak dapat melanjutkan pekerjaan
Data tidak tersimpan	Bug	• *User* tidak dapat melanjutkan pekerjaan

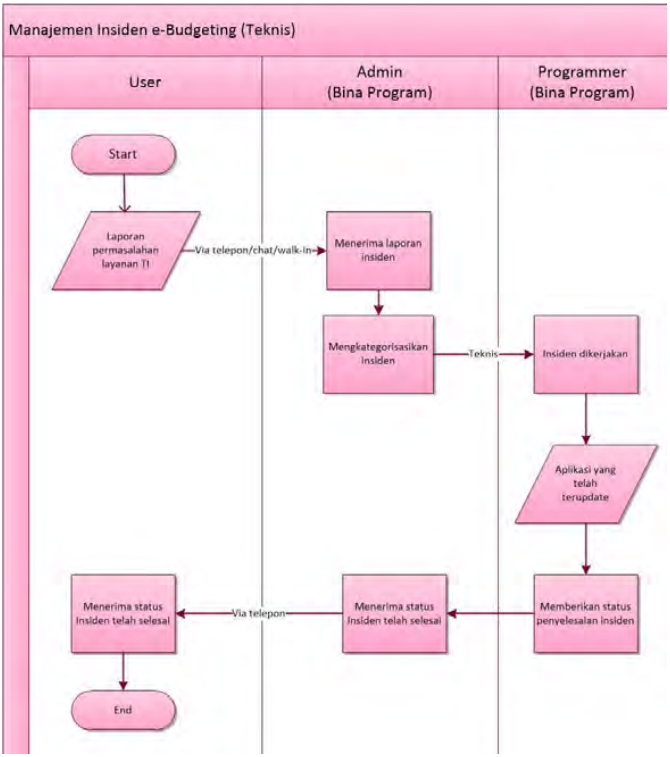
Insiden	Penyebab	Dampak
Server down	Akses overload	• Respon server lambat • Tidak dapat mengakses aplikasi • Tidak dapat memunculkan data yang di*request*
Switch rusak	Adaptor rusak	• Tidak dapat mengakses GRMS • Tidak dapat melanjutkan proses bisnis yang sedang berjalan
Internet lambat	Pemakaian penuh	
Internet mati	Sedang maintenace pemadaman Swith bermasalah	
Mati listrik	Kelebihan beban	• *User* tidak dapat melanjutkan pekerjaan • *User* tidak dapat mengakses aplikasi
	Pemadaman dari pusat	
PC tidak dapat mengakses internet	Switch mati	

Insiden	Penyebab	Dampak
Virus	Pemakaian flashdisk tidak terkontrol	• Kinerja computer semakin lambat • Mengganggu kinerja user
	Tidak ada maintenance virus	
Gagal login	Password yang digunakan salah	• *User* tidak dapat mengakses akun • Mengganggu pekerjaan user
	Username yang digunakan salah	

Berdasarkan pada hasil wawancara yang terlampir pada LAMPIRAN A, dapat disimpulkan bahwa mekanisme yang ada untuk GRMS adalah sebagai berikut:

1. Proses Manajemen Insiden e-Budgeting
    - Proses Manajemen Insiden e-Budgeting Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:

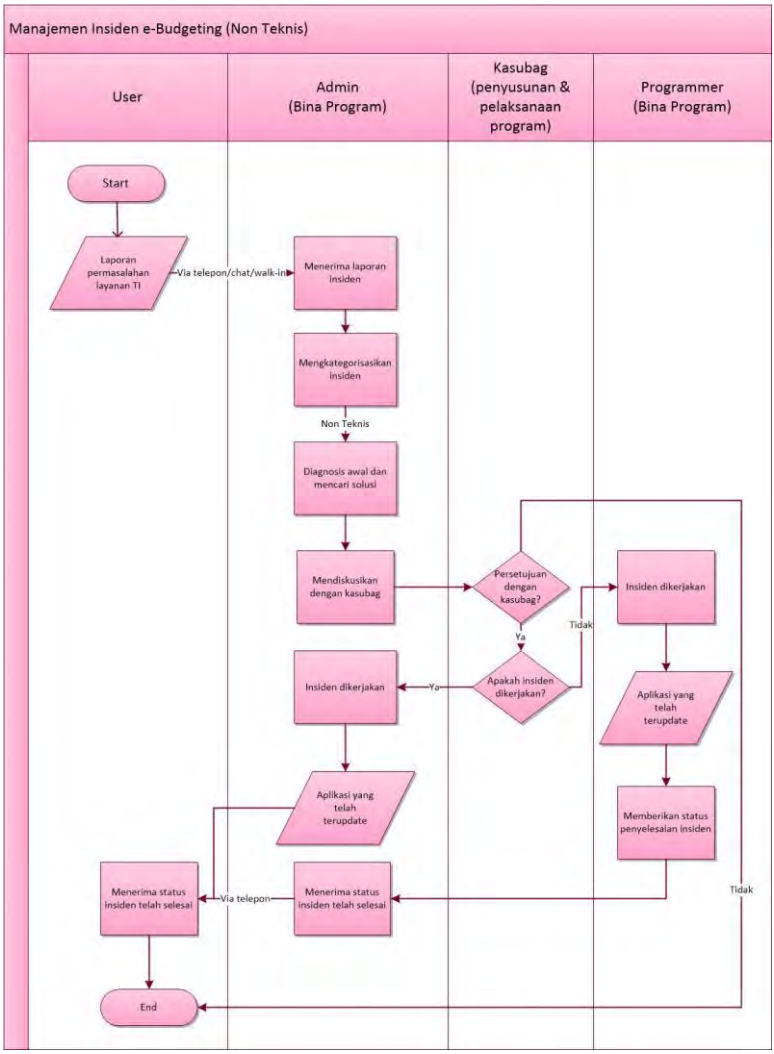


Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini tidak hanya dari SKPD. User dapat siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Budgeting. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin e-Budgeting Bina Program. Media yang digunakan bisa apa saja. Mulai dari telepon, email, chat maupun walk-in. Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah teknis maka selanjutnya mereka akan menyerahkan kepada developer e-Budgeting dan mereka akan mengerjakan. Setelah developer selesai mengerjakan insiden mereka akan melaporkan status pengerjaan kepada

admin e-Budgeting. Admin menerima status selesai tersebut dari developer dan menyampaikan status insiden telah selesai kepada user melalui telepon. Setelah itu insiden selesai.

- Proses Manajemen Insiden e-Budgeting Non Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:

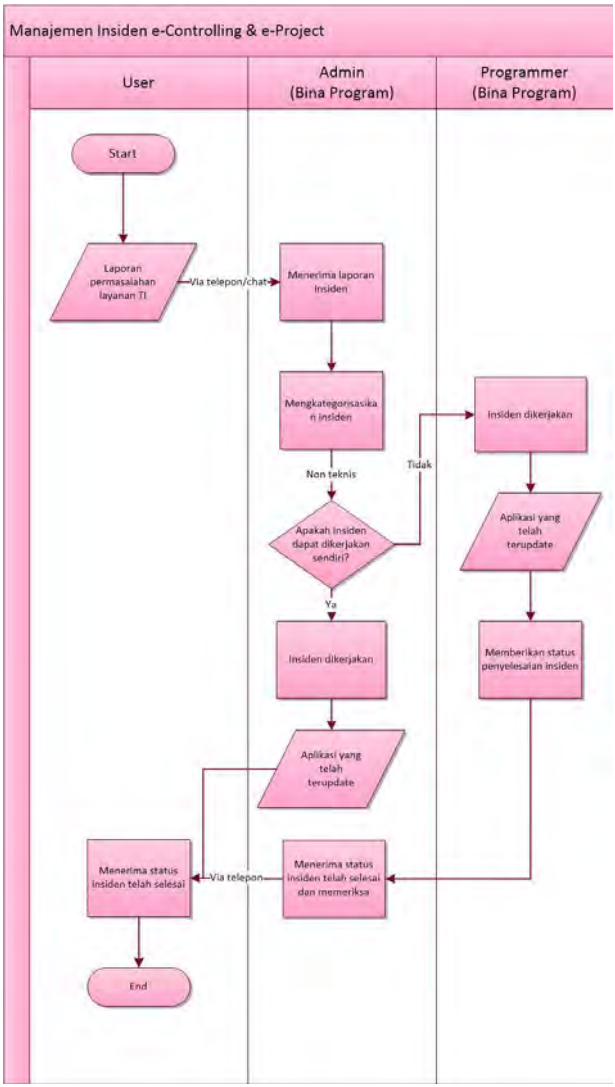


Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini tidak hanya dari SKPD. User dapat siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Budgeting. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin e-Budgeting

Bina Program. Media yang digunakan bisa apa saja. Mulai dari telepon, email, chat maupun walk-in. Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden non teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah non teknis maka selanjutnya mereka akan memproses insiden dan mencari solusi. Setelah solusi ditemukan admin akan mendiskusikan dengan kasubag penyusunan pelaksanaan program. Yang menentukan solusi tersebut disetujui atau tidak adalah kasubag tersebut. Apabila solusi tidak disetujui dan kasubag tidak mengijinkan adanya pemrosesan insiden tersebut maka insiden tersebut dilaporkan kepada user bahwa status insiden tidak dapat dikerjakan atas permintaan kasubag. Insiden seperti itu biasanya berupa salah penginputan data keuangan. Tergantung data keuangan tersebut apabila disetujui oleh kasubag maka akan dikerjakan jika tidak maka insiden salah penginputan tersebut tidak dapat diproses oleh admin atau developer. Apabila kasubag mensetujui insiden dikerjakan. Maka kasubag akan memproses apakah insiden tersebut dikerjakan atau tidak. Apabila disetujui untuk dikerjakan maka admin yang mengerjakan insiden non teknis, maka insiden tersebut adalah salah penginputan nomor rekening, salah dalam memberikan status entri, salah menginputkan jumlah anggaran yang nantinya akan berpengaruh dengan harga dasar suatu barang yang telah ditetapkan. Apabila insiden tidak dikerjakan maka yang akan mengerjakan adalah developer, insiden yang dikerjakan developer tersebut berkaitan dengan penambahan fitur saja dan selain insiden yang dapat dikerjakan oleh admin. Apabila admin selesai mngerjakan insiden maka status penyelesaian inisiden dilaporkan kepada user dan selesai. Apabila developer telah selesai maka, developer akan melaporkan status penyelesaian insiden kepada admin e-Budgeting selanjutnya admin akan memberikan status penyelesaian insiden tersebut kepada user via telepon dan insiden selesai.

2. Proses Manajemen Insiden e-Project dan e-Controlling

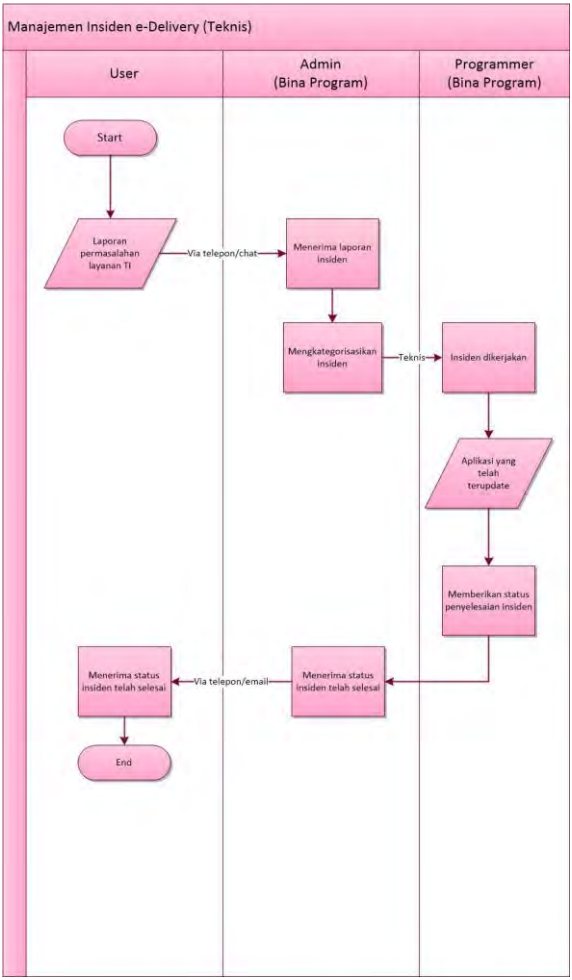
Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:



Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini tidak hanya dari SKPD. User dapat siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Project dan e-Controlling. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin. Media yang digunakan adalah telepon atau chat via whatsapp maupun yahoo messenger. Setelah admin menerima laporan insiden maka admin akan memproses insiden tersebut dan mengkategorisasikan insiden. Aktivitas selanjutnya adalah admin memikirkan apakah insiden tersebut dapat dikerjakan sendiri (admin yang mengerjakan) atau tidak. Apabila insiden tidak dapat dikerjakan oleh admin maka insiden tersebut disebut insiden teknis dan diserahkan kepada developer. Insiden teknis tersebut seperti user mengalami blank page atau load data yang terlalu besar sehingga user tidak dapat mengakses data yang diinginkan. Setelah insiden selesai dikerjakan oleh developer maka status selesai tersebut dilaporkan kepada admin dan diperiksa terlebih dahulu sebelum dilaporkan status tersebut ke user. Setelah selesai pengecekan status selesai disampaikan kepada user melalui telepon ataupun chat dan selesai. Apabila insiden dapat dikerjakan sendiri oleh admin maka insiden tersebut disebut insiden non teknis. Insiden tersebut seperti user melakukan aktivitas yang tidak sesuai alur yang telah disepakati dan mengakibatkan user tidak dapat menyimpan datanya maka insiden tersebut dikerjakan sendiri oleh admin. Setelah selesai menyelesaika insiden tersebut maka admin akan melaporkan status selesai kepada user via telepon ataupun chat dan insiden pun selesai.

3. Proses Manajemen Insiden e-Delivery
    - Proses Manajemen Insiden e-Delivery Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:

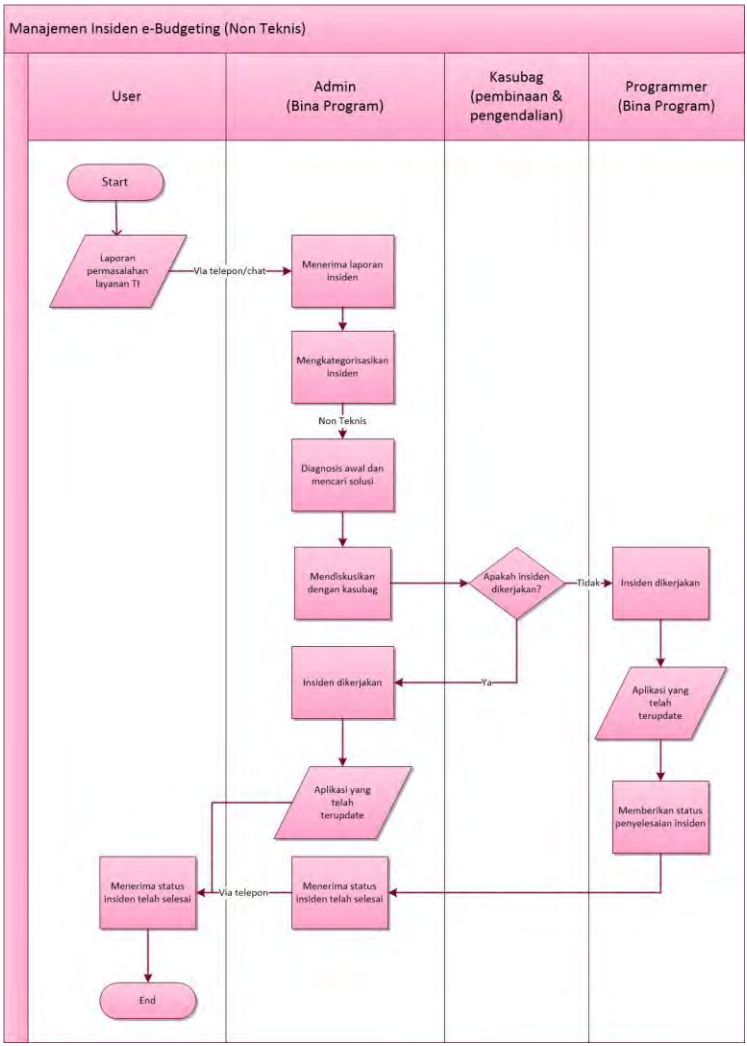


Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini tidak hanya dari SKPD. User dapat siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Delivery. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin e-Delivery Bina Program. Media yang digunakan bisa apa saja. Mulai dari telepon, email, chat maupun walk-in. Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden

tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah teknis maka selanjutnya mereka akan menyerahkan kepada developer e-Delivery dan mereka akan mengerjakan. Setelah developer selesai mengerjakan insiden mereka akan melaporkan status pengerjaan kepada admin e-Delivery. Admin menerima status selesai tersebut dari developer dan menyampaikan status insiden telah selesai kepada user via telepon. Setelah itu insiden selesai.

- Proses Manajemen Insiden e-Delivery Non Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:

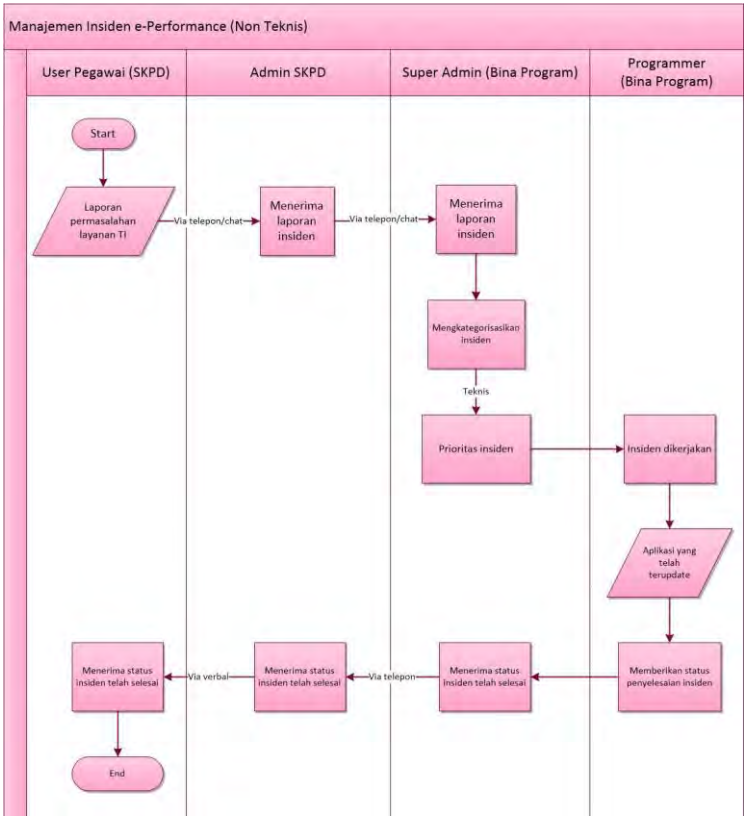


Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini tidak hanya dari SKPD. User dapat siapa saja yang menggunakan aplikasi e-Delivery. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin e-Delivery Bina Program. Media yang digunakan adalah telepon dan chat.

Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden non teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah non teknis maka selanjutnya mereka akan mendiskusikan dengan kasubag penyusunan pembinaan dan pengendalian. Kasubag akan menentukan apakah insiden ini dikerjakan atau tidak. Apabila kasubag mensetujui maka admin yang mengerjakan insiden tersebut. Insiden yang dikerjakan oleh admin adalah insiden non teknis, insiden tersebut seperti user ingin memprint slip gaji yang tidak seharusnya diperbolehkan dalam alur yang telah ditetapkan karena merugikan pegawai tersebut maka kasus ini dikategorisasikan insiden non teknis, adanya miskomunikasi terhadap paket yang dilelang dan mengakibtakn user tidak dapat membuat kontrak. Apabila tidak disetujui maka insiden dikerjakan oleh developer maka, insiden tersebut berkaitan dengan penambahan fitur saja dan selain insiden yang dapat dikerjakan oleh admin. Apabila admin selesai mengerjakan insiden maka status penyelesaian inisiden dilaporkan kepada user dan selesai. Apabila developer telah selesai maka, developer akan melaporkan status penyelesaian insiden kepada admin e-Delivery selanjutnya admin akan memberikan status penyelesaian insiden tersebut kepada user via telepeon dan insiden selesai.

4. Proses Manajemen Insiden e-Performance
    - Proses Manajemen Insiden e-Performance Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:

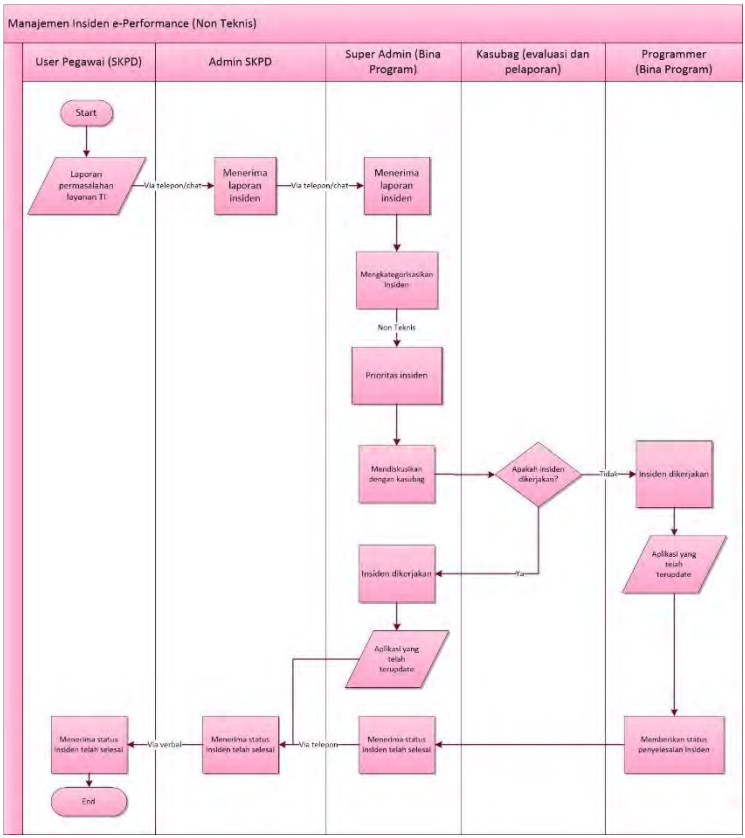


Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini adalah SKPD. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin SKPD. Setelah admin SKPD menerima laporan insiden tersebut maka akan dilajutkan pelaporan insiden tersebut kepada admin e-Performance Bina Program. Media yang digunakan adalah telepon dan chat. Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden

teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah teknis maka selanjutnya admin akan memprioritaskan insiden yang masuk. Dan selanjutnya diserahkan kepada developer e-Performace dan developer akan mengerjakan. Setelah developer selesai mengerjakan insiden mereka akan melaporkan status pengerjaan kepada admin e-Performace. Admin menerima status selesai tersebut dari developer dan menyampaikan status insiden telah selesai kepada admin SKPD via telepon. Admin SKPD akan meneruskan laporan status tersebut kepada user dan setelah itu insiden selesai.

- Proses Manajemen Insiden e-Performance Non Teknis

Adapun gambar alur yang memvisualisasikan kondisi tersebut, yaitu seperti gambar dibawah ini:



Alur manajemen insiden dimulai dari *user*. User disini adalah SKPD. Apabila user menemukan insiden mereka akan melaporkan insiden tersebut kepada admin SKPD lalu dilanjutkan kepada super admin e-Performance Bina Program. Media yang digunakan adalah telepon dan chat. Setelah admin menerima laporan insiden, admin akan mengkategorisasikan insiden tersebut apakah teknis atau non teknis. Dalam alur ini yang dijelaskan adalah insiden non teknis. Admin telah mengetahui bahwa insiden tersebut adalah non teknis maka selanjutnya mereka akan memprioritaskan insiden terlebih dahulu sebelum melakukan diskusi dengan kasubag evaluasi

dan pelaporan. Kasubag akan memutuskan apakah insiden tersebut dikerjakan atau tidak. Apabila kasubag mensetujui untuk dikerjakan maka admin yang akan mengerjakan insiden. Insiden yang dikerjakan adalah insiden non teknis, maka insiden tersebut terkait alur, seperti user yang salah input atau lupa merubah status pejabat yang sedang sakit dampak yang terjadi adalah mengenai hasil rapot pegawai. Apabila kasubag tidak mensetujui maka insiden dikerjakan oleh developer. Insiden tersebut berkaitan dengan penambahan fitur saja dan selain insiden yang dapat dikerjakan oleh admin. Apabila admin selesai mengerjakan insiden maka status penyelesaian inisiden dilaporkan kepada user dan selesai. Apabila developer telah selesai maka, developer akan melaporkan status penyelesaian insiden kepada admin e-Performance selanjutnya admin akan memberikan status penyelesaian insiden tersebut kepada user dan insiden selesai.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN D- VERIFIKASI SOP

Verifikasi SOP diajukan kepada staf Bagian Bina Program untuk melakukan verifikasi terhadap dokumen SOP Manajemen Insiden GRMS yang telah dihasilkan. Verifikasi SOP telah dilaksanakan pada :

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2016
Nama Narasumber : Pratiwi Sri Hadi
Peran Narasumber : Admin e-Delivery
Tujuan Wawancara : Melakukan verifikasi SOP

Tabel D. 1 Verifikasi SOP (1)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Belum sepenuhnya sesuai. Ada beberapa nama pelaksana yang perlu diubah. Pelaksana "developer" sebaiknya disesuaikan dengan surat tugas pokok dan fungsi pegawai di Bina Program maka perlu diubah menjadi Developer. Selain itu, pada bagian Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan penjelasan mengenai Kepala Sub Bagian masih salah, sebaiknya: • Kelapa Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS"

No	Pertanyaan	Jawaban
		• Kelapa Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Controlling pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance dan e-Controlling pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance GRMS"
2	Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai?	Belum sepenuhnya sesuai. Pada bagian jam operasional sebaiknya diubah menjadi 07.30 – 17.00 dan tabel yang ada dibawahnya yang berisikan nomor handphone sebaiknya dihapus saja. Sebaiknya diubah menjadi nomor telepon kantor dan email resmi setiap GRMS. Nomor kantor 031-5312144 ext 391 dan untuk email resmi e-Delivery adalah edelivery@bp.surabaya.go.id.

No	Pertanyaan	Jawaban
		Selain itu saya juga agak tidak paham mengenai prioritas yang ditulis. Menurut saya itu membingungkan saya. Sebaiknya dicek kembali.
3	Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Menurut saya semua sudah sesuai dan dapat saya pahami dengan baik. hanya pada bagian prioritas insiden sebaiknya di cek kembali.
4	Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan?	Menurut saya tidak.
5	Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai?	Menurut saya sudah sesuai.

Tanggal Wawancara : 17 Juni 2016
Nama Narasumber : Dian Septiani Santoso
Peran Narasumber : Admin e-Budgeting
Tujuan Wawancara : Melakukan verifikasi SOP

Tabel D. 2 Verifikasi SOP (2)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Belum sepenuhnya sesuai. Ada beberapa nama pelaksana yang perlu diubah. Pelaksana developer sebaiknya tanggung jawabnya ditambahkan mengenai maintenance. Selain itu, pada bagian Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan penjelasan mengenai Kepala Sub Bagian masih salah, sebaiknya: • Kelapa Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Controlling pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan "Memastikan

No	Pertanyaan	Jawaban
		pengelolaan aplikasi e-Performance dan e-Controlling pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance GRMS"
2	Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai?	Pada bagian penjelasan prioritas insiden sebaiknya di cek kembali. Menurut saya agak sedikit membingungkan.
3	Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Menurut saya tidak
4	Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan?	Menurut saya tidak
5	Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai?	Ya sudah sesuai

Tanggal Wawancara : 20 Juni 2016
Nama Narasumber : Galuh Ayu Jendrawati
Peran Narasumber : Admin e-Project dan e-Controlling
Tujuan Wawancara : Melakukan verifikasi SOP

Tabel D. 3 Verifikasi SOP (3)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Pada bagian Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan penjelasan mengenai Kepala Sub Bagian masih salah, sebaiknya: • Kelapa Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Controlling pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance dan e-Controlling pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan

No	Pertanyaan	Jawaban
		pengelolaan aplikasi e-Performance GRMS”
2	Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai?	Untuk Nomor HP sebaiknya dihapus saja dan diubah menjadi nomor telepon kantor. Nomor kantor 031-5312144 ext 391 dan pada bagian penjelasan prioritas inisden sebaiknya dicek kembali karena menurut saya itu membingungkan
3	Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Menurut saya semua sudah sesuai dan dapat saya pahami dengan baik.
4	Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan?	Menurut saya tidak.
5	Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai?	Menurut saya sudah sesuai.

Tanggal Wawancara : 20 Juni 2016
Nama Narasumber : Enik Supristiyowati
Peran Narasumber : Admin e-Performance
Tujuan Wawancara : Melakukan verifikasi SOP

Tabel D. 4 Verifikasi SOP (4)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Bagian Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan penjelasan mengenai Kepala Sub Bagian masih salah, sebaiknya: • Kelapa Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Controlling pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan "Memastikan pengelolaan aplikasi e-

No	Pertanyaan	Jawaban
		Performance dan e-Controlling pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance GRMS"
2	Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai?	Belum sepenuhnya sesuai. Nomor HP sebaiknya dihapus ya dan diubah menjadi nomor telepon kantor. Nomor kantor 031-5312144 ext 391 dan 031 – 5462064. Dan ada beberapa kalimat yang *typo* tolong lebih diperhatikan dan bagian prioritas inisiden diperhatikan kembali ya. Menurut saya itu membingungkan
3	Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Menurut saya sudah sesuai hanya saja ada beberapa yang salah penulisan tolong diperhatikan kembali
4	Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan?	Menurut saya tidak.
5	Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai?	Menurut saya sudah sesuai.

Tanggal Wawancara : 27 Juni 2016
Nama Narasumber : Ika Tisnawati
Peran Narasumber : Kepala Sub Bagian Pembinaan & Penelitian Bagian Bina Program
Tujuan Wawancara : Melakukan verifikasi SOP

Tabel D. 5 Verifikasi SOP (5)

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Menurut Anda, apakah pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai?	Menurut saya, adanya usulan pelaksana baru service desk saya setuju. Usulan tersebut akan saya catat dan akan bicarakan kepada atasan untuk tindak lanjutnya. Tetapi untuk saat ini usulan tersebut tidak dapat dilaksanakan secara langsung karena hal tersebut membutuhkan dana dan dana kami sangat terbatas. Usulan adanya service desk sangat bagus untuk kami, sebenarnya usulan tersebut memang sudah dibicarakan sejak lama. Hanya saja kami masih bingung bagaimana implementasinya. Dengan adanya usulan tersebut membuat rencana penyusunan service desk di bina program menjadi jelas. Selain itu untuk bagian Tabel 4 Penjelasan Tanggung Jawab Level Jabatan penjelasan mengenai Kepala Sub Bagian masih salah, sebaiknya: • Kelapa Sub Bagian Penyusunan Pelaksanaan Program: “Memastikan

No	Pertanyaan	Jawaban
		pengelolaan aplikasi e-Budgeting dan e-Project pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Budgeting pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian: "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Procurement dan e-Delivery pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Project, e-Procurement, e-Delivery, e-Controlling pada GRMS" • Kelapa Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance dan e-Controlling pada GRMS" diubah menjadi "Memastikan pengelolaan aplikasi e-Performance GRMS"
2	Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai?	Menurut saya pada bagian prioritas insiden agak kurang jelas. Apakah ini "or" atau "and" sebaiknya diperhatikan kembali dan dicek. Karena membuat pembaca bingung. Selain itu untuk kategorisasi agak ambigu.

No	Pertanyaan	Jawaban
		Sebaiknya dikategorisasikan berdasarkan layanan saja agar lebih mudah dimengerti oleh kami.
3	Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki?	Menurut saya tidak. Sudah cukup jelas mengenai alur yang dibuat
4	Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan?	Menurut saya tidak. Hanya saja saran saya untuk penelitian selanjutnya dapat ditambahkan mitigasi penanganan insidennya
5	Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai?	Menurut saya sudah sesuai

LAMPIRAN E- VALIDASI SOP

Tanggal : 24 Juni 2016
Validator : Ika Tisnawati
NIP : 198205222006042029
Jabatan : Kepala Sub Bagian Pembinaan dan Pengendalian
Lokasi : Bagian Bina Program
Tujuan : Melakukan skenario validasi SOP Manajemen Insiden

Validasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi aktivitas dan pengisian formulir yang tertera pada masing-masing SOP. Berikut adalah hasil validasi SOP.

Berikan tanda (√) pada kolom Checklist apabila skenario telah selesai dilaksanakan

Tabel E. 1 Validasi SOP

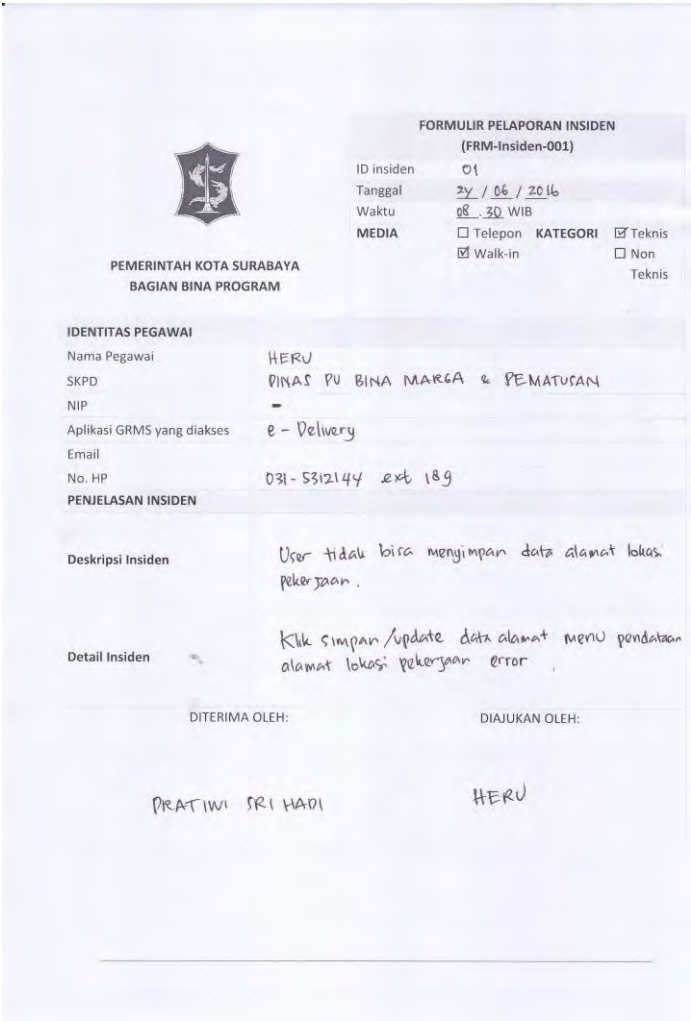
Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Pengguna melakukan pengisian formulir pelaporan insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, penjelasan	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai	Untuk formulir pelaporan insiden ditambahkan no. telepon

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	insiden, ttd pengaju dan nama terang)		
√	Service desk melakukan penerimaan formulir pelaporan insiden (ttd service desk dan nama terang)	Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai	-
√	Service desk melakukan identifikasi terhadap pelaporan yang masuk	Simulasi sudah dilakukan dan sesuai	-
√	Service desk melakukan pencatatan pada formulir pendokumentasian insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (ID Insiden, tanggal, waktu, info pengguna, info insiden, status open)	Simulasi sudah dilakukan	Untuk formulir pendokumentasian insiden ditambahkan no. telepon
√	Service desk melakukan diagnosis awal dan solusi sementara	Simulasi sudah dilakukan	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Service desk melakukan kebijakan eskalasi untuk menentukan diagnosis awal dan solusi sementara	Sudah dilakukan dan sesuai	-
√	Service desk melengkapi formulir pendokumentasian insiden (direspon oleh, perlu eskalasi, status in progress)	Sudah dilakukan dan sesuai	-
√	Service desk melakukan koordinasi dengan kasubag mengenai insiden dengan kategori *major*	Simulasi tidak dilakukan	Insiden bukan kategori *major*
√	Kasubag memutuskan *actor* yang bertanggung jawab terhadap insiden	Simulasi tidak dilakukan	Insiden bukan kategori *major*
√	Service desk melakukan update formulir pendokumentasian insiden (status resolved)	Simulasi sudah dilakukan & sudah sesuai	-
√	Service desk melakukan pengisian formulir penutupan	Simulasi sudah dilakukan & sudah sesuai	-

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
	insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (ID Insiden, tanggal, waktu, media, identitas pegawai, penjelasan insiden, ttd penanggung jawab dan nama terang)		
√	Service desk melengkapi formulir pendokumentasian insiden (analisis, solusi, status closed)	Simulasi sudah dilakukan & sudah sesuai	-
√	Service desk melakukan rekapitulasi insiden dengan melakukan pengisian dalam Formulir Rekapitulasi Insiden	Simulasi sudah dilakukan dan sesuai	Formulir rekapitulasi log insiden ditambahkan kolom no. telepon

Berikut dilampirkan beberapa hasil pengisian Formulir pada saat validasi SOP.



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PELAPORAN INSIDEN
(FRM-Insiden-001)

ID insiden	01
Tanggal	24 / 06 / 2016
Waktu	08 . 30 WIB
MEDIA	☐ Telepon ☑ Walk-in
KATEGORI	☑ Teknis ☐ Non Teknis

IDENTITAS PEGAWAI

Nama Pegawai	HERU
SKPD	DINAS PU BINA MARGA & PEMATUSAN
NIP	-
Aplikasi GRMS yang diakses	e - Delivery
Email	
No. HP	031 - 5312144 ext 189

PENJELASAN INSIDEN

Deskripsi Insiden	User tidak bisa menyimpan data alamat lokasi pekerjaan.
Detail Insiden	Klik simpan/update data alamat menu pendataan alamat lokasi pekerjaan error

DITERIMA OLEH: PRATIWI SRI HADI

DIAJUKAN OLEH: HERU

Gambar E. 1 Hasil Pengisian Formulir Pelaporan Insiden (FRM-Insiden-001)

PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENDOKUMENTASIAN INSIDEN
(FRM-Insiden-002)

ID insiden: 01
Tanggal: 24 / 06 / 2016
Waktu: 08.30 WIB

INFO PENGGUNA

Media	☐ Telepon ☑ *Walk-in*
Tanggal Masuk Insiden	24/06/2016
Nama Pegawai	HERU
SKPD	DINAS PU BINA MARGA
Aplikasi GRMS yang diakses	e - Delivery
Email	-
No. HP	031-5312144 ext 189

INFO INSIDEN

Kategori	☐ Major ☑ Minor	Prioritas	☐ High ☐ Medium ☑ Low
Deskripsi Insiden	User tidak bisa menyimpan data alamat lokasi pekerjaan		
Detail Insiden	klik simpan/update data alamat menu pendataan alamat lokasi error		
Direspon Oleh	PRATIWI SRI HADI		
Diselesaikan Oleh	FADJAR		
Perlu Eskalasi?	☑ Ya ☐ Tidak		

ANALISIS

Penyebab error adalah adanya update menu di aplikasi

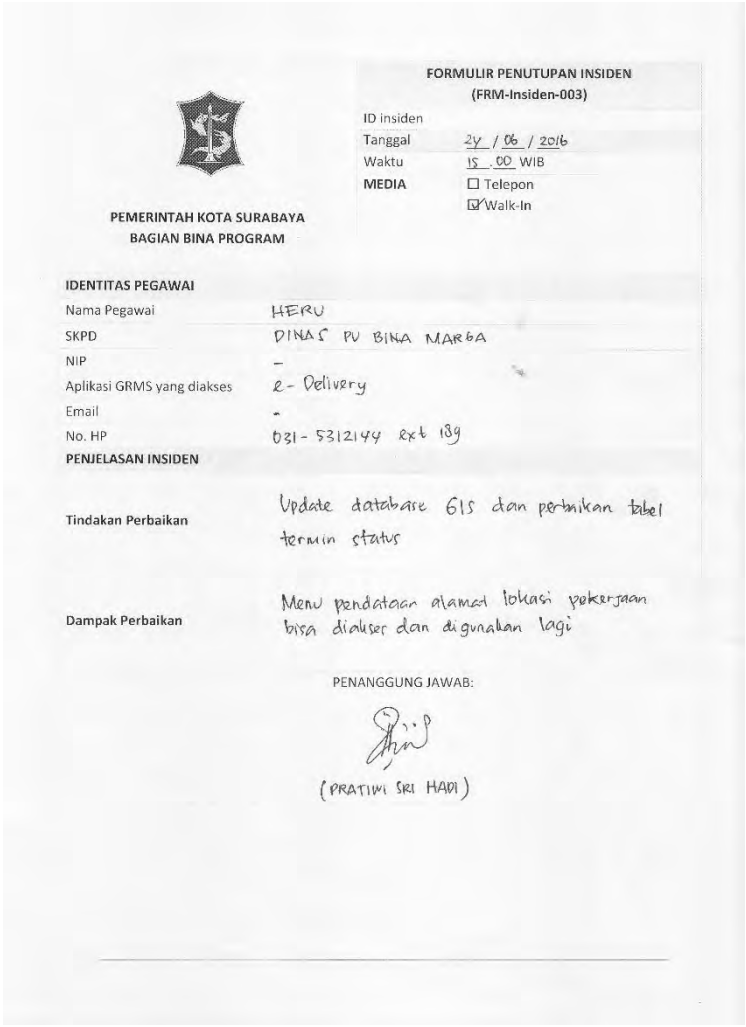
SOLUSI

Hidden menu pendataan alamat lokasi pekerjaan

Status: ☐ *Open* ☑ *In Progress* ☐ *Resolved* ☐ *Closed*

Note

Gambar E. 2 Hasil Pengisian Formulir Pendokumentasian Insiden (FRM-Insiden-002)



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BAGIAN BINA PROGRAM

FORMULIR PENUTUPAN INSIDEN
(FRM-Insiden-003)

ID insiden
Tanggal 24 / 06 / 2016
Waktu 15 . 00 WIB
MEDIA ☐ Telepon
☑ Walk-In

IDENTITAS PEGAWAI

Nama Pegawai	HERU
SKPD	DINAS PU BINA MARGA
NIP	-
Aplikasi GRMS yang diakses	e-Delivery
Email	-
No. HP	031-5312144 ext 189

PENJELASAN INSIDEN

Tindakan Perbaikan	Update database GIS dan perbaikan tabel termin status
Dampak Perbaikan	Menu pendataan alamat lokasi pekerjaan bisa diakses dan digunakan lagi

PENANGGUNG JAWAB:

(PRATIWI SRI HADI)

Gambar E. 3 Hasil Pengisian Formulir Penutupan Insiden (FRM-Insiden-003)

BAGIAN BINA PROGRAM
PEMERINTAH KOTA SURABAYA

FORMULIR REKAPITULASI LOG INSIDEN
(FRM-Rekapitulasi-004)

Tahun	
Triwulan	

No.	Tanggal (Tanggal penerimaan)	Media (Telepon /Walk in)	Status	Nama Pegawai	SKPD	NIP	Email	Deskripsi Permasalahan	Solusi	Tindakan Perbaikan	Dampak Perbaikan	Kepuasan Pengguna	PIC	*Status Verifikasi
1.	06-06-2016	Telepon		AGUNG	BAG. UMUM			view SPK Blank	Perbaikan addendum SPK	Perbaikan addendum SPK	view SPK normal	PUAS	PRATIWI	☐
2.	24-06-2016	Telepon		HERU	DINAS PU			UPDATE ALAMAT LOKASI ERROR	HIDDEN MENU	UPDATE [illegible] GIS & PERBAIKAN total termin status	menu alamat lokasi pekerjaan bisa diakses lg	PUAS	PRATIWI	☐
														☐
														☐
														☐
														☐
														☐

Keterangan:
*Status verifikasi diisi centang (V) apabila Telah Terverifikasi dan silang (X) apabila Belum Terverifikasi

Gambar E. 4 Hasil Pengisian Formulir Rekapitulasi Log Insiden (FRM-Insiden-004)

LAMPIRAN F- HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI SOP

VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verfikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Jumat, 24 Juni 2016
Pukul	:	09.00 - selesai
Nama Narasumber	:	Ika Tisnawati
Jabatan	:	Kasubag Pembinaan & Pengendalian
Tempat	:	Ruang Kerja Bina Program
Topik	:	a. Kejelasan terminologi yang termuat dalam alur prosedur b. Kesesuaian alur prosedur c. Kejelasan seluruh struktur dan isi formulir

Surabaya, 24 Juni 2016
Kasubbag Pembinaan & Pengendalian
Bagian Bina Program

Ika Tisnawati
NIP. 19820522 200604 2 029

F- 2 -

VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verfikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	JUMAT, 16 JUNI 2016
Pukul	:	11.00 - 12.00
Nama Narasumber	:	Dian Septiani Santoso
Jabatan	:	Admin e-Budgeting
Tempat	:	Ruang Bina Program
Topik	:	a. Kejelasan terminologi yang termuat dalam alur prosedur b. Kesesuaian alur prosedur c. Kejelasan seluruh struktur da nisi formulir

Surabaya, 16 Juni 2016

Admin Bina Program

(Dian Septiani Santoso)

NIP.

VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verfikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	JUMAT, 16 JUNI 2016
Pukul	:	09.00 - 11.00
Nama Narasumber	:	Pratiwi Sri Hadi
Jabatan	:	Admin E-Delivery
Tempat	:	Ruang Bina Program
Topik	:	a. Kejelasan terminologi yang termuat dalam alur prosedur b. Kesesuaian alur prosedur c. Kejelasan seluruh struktur da nisi formulir

Surabaya, 16 Juni 2016

Admin Bina Program

(PRATIWI SRI HADI)

NIP.

F- 4 -

VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verifikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

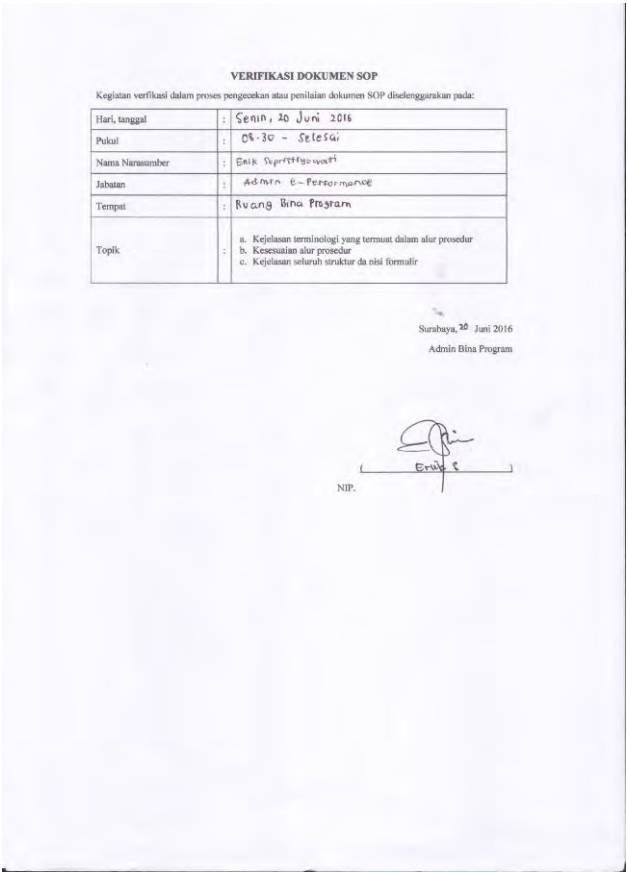
Hari, tanggal	:	Senin, 20 Juni 2016
Pukul	:	08.30 - selesai
Nama Narasumber	:	Galuh Ayu Jendrastuti
Jabatan	:	Admin e-Project dan e-Controlling
Tempat	:	Ruang Bina Program
Topik	:	a. Kejelasan terminologi yang termuat dalam alur prosedur b. Kesesuaian alur prosedur c. Kejelasan seluruh struktur da nisi formulir

Surabaya, 20 Juni 2016

Admin Bina Program

Galuh Ayu Jendrastuti

NIP.



VERIFIKASI DOKUMEN SOP

Kegiatan verifikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Senin, 20 Juni 2016
Pukul	:	08.30 - Selesai
Nama Narasumber	:	Enik Septiningsih
Jabatan	:	Admin e-Performance
Tempat	:	Ruang Bina Program
Topik	:	a. Kejelasan terminologi yang termuat dalam alur prosedur b. Kesesuaian alur prosedur c. Kejelasan seluruh struktur da nisi formulir

Surabaya, 20 Juni 2016

Admin Bina Program

(Enik S)

NIP.

Gambar F. 1 Bukti Pelaksanaan Verifikasi SOP

"Halaman ini sengaja dikosongkan"

LAMPIRAN G- HASIL PELAKSANAAN VALIDASI SOP

VALIDASI DOKUMEN SOP

Kegiatan validasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	Jumat, 24 Juni 2016
Pukul	:	09.00 WIB
Pelaksana	:	Ika Tisnawati
Tempat	:	Bag. Bina Program

Mengetahui,
Kasubbag Pembinaan & Pengendalian
Bagian Bina Program

(Ika Tisnawati)
NIP. 19820522 200604 2023

Gambar G. 1 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (1)

VALIDASI DOKUMEN SOP

Kegiatan validasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Hari, tanggal	:	JUMAT, 24 JUNI 2016
Pukul	:	11.00 WIB
Pelaksana	:	PRATIWI SRI HADI
Tempat	:	BAG. BINA PROGRAM

Mengetahui,

(PRATIWI SRI HADI)

NIP.

Gambar G. 2 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (2)

VALIDASI SOP

Tanggal : 24 / 06 / 2016
Validator : PRATIWI SRI HADI
NIP : -
Jabatan : ADMIN e-Delivery
Lokasi : BAG. BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA
Tujuan : Melakukan skenario validasi SOP Manajemen Insiden

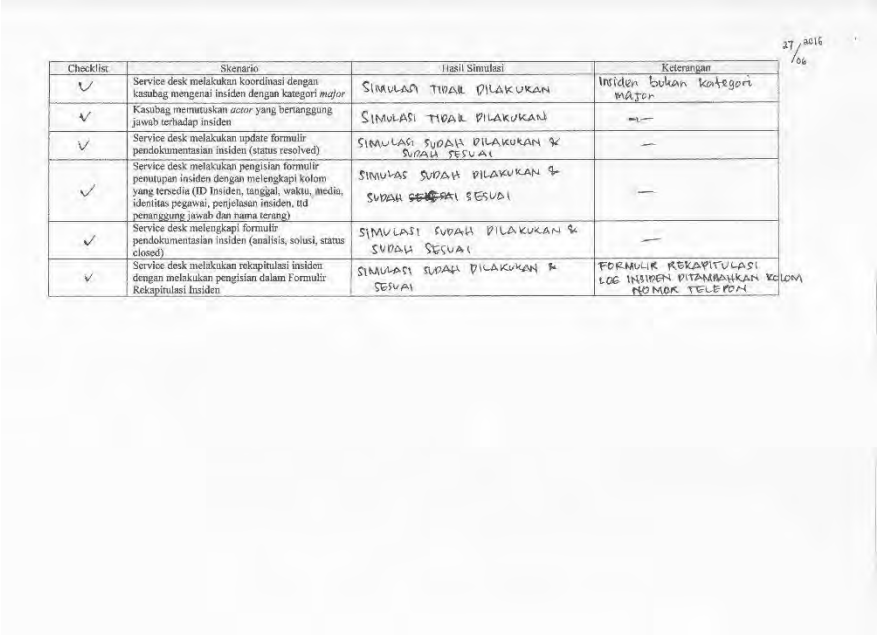
Validasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi aktivitas dan pengisian formulir yang tertera pada masing-masing SOP. Berikut adalah hasil validasi SOP.

Berikan tanda (√) pada kolom Checklist apabila skenario telah selesai dilaksanakan

Tabel Hasil Validasi

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
√	Pengguna melakukan pengisian formulir pelaporan insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (tanggal, waktu, identitas pegawai, penjelasan insiden, ttd pengaju dan nama terang)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN DENGAN BAIK DAN SESUAI	UNTUK FORMULIR PELAPORAN INSIDEN DITAMBAHKAN NO. TELEPON
√	Service desk melakukan penerimaan formulir pelaporan insiden (ttd service desk dan nama terang)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN DENGAN BAIK DAN SESUAI	-
√	Service desk melakukan identifikasi terhadap pelaporan yang masuk	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN & SESUAI	-
√	Service desk melakukan pencatatan pada formulir pendokumentasian insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (ID Insiden, tanggal, waktu, info pengguna, info insiden, status open)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN	UNTUK FORMULIR PENGDO-KUMENTASIAN INSIDEN DITAMBAHKAN NO. TELEPON
√	Service desk melakukan diagnosis awal dan solusi sementara	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN	-
√	Service desk melakukan kebijakan eskalasi untuk menentukan diagnosis awal dan solusi sementara	SUDAH DILAKUKAN & SESUAI	-
√	Service desk melengkapi formulir pendokumentasian insiden (direspon oleh, perlu eskalasi, status in progress)	SUDAH DILAKUKAN & SESUAI	-

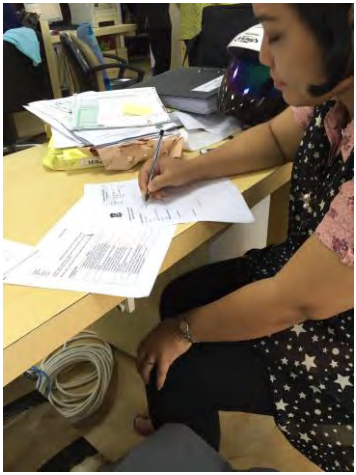
Gambar G. 3 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP (1)



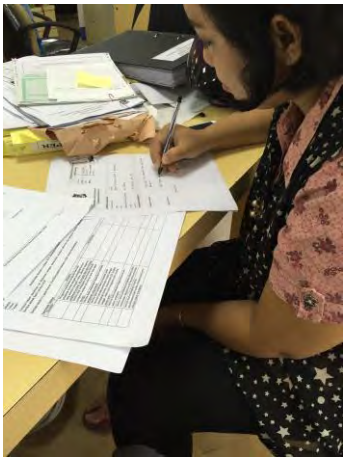
27/2016
06

Checklist	Skenario	Hasil Simulasi	Keterangan
✓	Service desk melakukan koordinasi dengan kasubag mengenai insiden dengan kategori *major*	SIMULASI TIDAK DILAKUKAN	Insiden bukan kategori major
✓	Kasubag memutuskan *actor* yang bertanggung jawab terhadap insiden	SIMULASI TIDAK DILAKUKAN	—
✓	Service desk melakukan update formulir pendokumentasian insiden (status resolved)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN & SUDAH SESUAI	—
✓	Service desk melakukan pengisian formulir penutupan insiden dengan melengkapi kolom yang tersedia (ID Insiden, tanggal, waktu, media, identitas pegawai, penjelasan insiden, ttd penanggung jawab dan nama terang)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN & SUDAH ~~SEBAGAI~~ SESUAI	—
✓	Service desk melengkapi formulir pendokumentasian insiden (analisis, solusi, status closed)	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN & SUDAH SESUAI	—
✓	Service desk melakukan rekapitulasi insiden dengan melakukan pengisian dalam Formulir Rekapitulasi Insiden	SIMULASI SUDAH DILAKUKAN & SESUAI	FORMULIR REKAPITULASI LOG INSIDEN DITAMBAHKAN KOLOM NOMOR TELEPON

Gambar G. 4 Hasil Pelaksanaan Validasi SOP (2)



Gambar G. 5 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (1)



Gambar G. 6 Proses Pelaksanaan Validasi SOP (2)

BAB VII
PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian merupakan jawaban dari perumusan masalah yang telah disusun sebelumnya dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut :

- Untuk kondisi saat ini yang menangani manajemen insiden GRMS adalah admin, developer dan kasubag. Saat ini pencatatan insiden yang dilakukan tidak tercatat dengan baik dan admin GRMS lebih menyukai untuk menyegerakan pengerjaan insiden. Prioritas insiden di Bina Program sudah dilakukan, hanya saja prioritas tersebut kurang jelas dan tidak standar. Untuk eskalasi insiden sudah dilakukan, hanya saja saat ini belum ada standar khusus dan kebijakannya.
- Adanya usulan penambahan aktor dan role yaitu *service desk* sebagai *single point of contact* dengan pengguna, bertanggung jawab terhadap insiden yang terjadi, melakukan diagnosis awal dan solusi sementara terhadap insiden. Adanya penambahan penjelasan *matrix* prioritas, penambahan aktivitas untuk menangani insiden *major* dan adanya penambahan aktivitas rekapitulasi log insiden yang harus dilakukan setiap tiga bulan sekali. Selain itu juga terdapat usulan kebijakan eskalasi dengan memberikan pelevelan yang sesuai dengan standar acuan dengan menambahkan usulan aktor manajemen aplikasi sebagai 2nd level support, vendor sebagai 3rd level support dan kasubag sebagai manajemen level support.

- Berdasarkan analisis kesenjangan, dibuatlah Usulan SOP dibuat berdasarkan standar acuan ITIL V3 – *Incident Management* yaitu Dokumen Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden Government Resource Management Systems (GRMS) Bagian Bina Program Pemerintah Kota Surabaya beserta formulir didalam SOP untuk mendukung berlangsungnya SOP tersebut.
- Hasil verifikasi dan validasi yang dilakukan dihasilkan bahwa SOP yang dibuat dapat diimplementasikan kedepannya oleh Bina Program, hanya saja untuk saat ini SOP tersebut masih belum secara langsung diimplementasikan karena terkait aktor yang tidak dimiliki oleh Bina Program.

7.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan aktor dan role baru yaitu *service desk* pada Bina Program untuk melakukan penanganan insiden dan sebagai *single point of contact* dengan pengguna.
2. Pemanfaatan aplikasi *e-trac* yang dimiliki oleh Bina Program sebagai sarana untuk melakukan pencatatan insiden dan user dalam melakukan pelaporan insiden.

DAFTAR PUSTAKA

[1] A. Holil and S. Paradongan, "Sistem Manajemen Insiden pada Program Manajemen Iniden dan Dukungan TI Berdasarkan Framework ITIL V3 (Studi Kasus pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI)," pp. 1-10, 2010.

[2] O. Priotomo, "Pembuatan Prosedur Penanganan Insiden Infrastruktur Jaringan dengan COBIT 4.1 dan ITIL V3 pada Bidang Pengelolaan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi DISKOMINFO," pp. 1-7, 2011.

[3] B. T. Kota, "Standard Operating Procedure (SOP)," *Peraturan Menteri,* vol. I, no. 44, pp. 7-12, 2008.

[4] A. Rachmi, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang)," *Jurusan Sistem Informasi,* vol. I, 2013.

[5] M. H. Ichsani, H. Setiawan and A. Holil, "Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 pada Rumah Sakit PHC Surabaya," pp. 1-8.

[6] A. F. Rizky and T. Gunarni, "PENILAIAN DAN MITIGASI RISIKO APLIKASI E-BUDGETING, E-PROJECT, E-CONTROLLING DAN E-DELIVERY PADA BAGIAN BINA PROGRAM PEMERINTAH KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN FRAMEWORK OCTAVE DAN FMEA," Surabaya, Jurusan Sistem Informasi, 2015, pp. 43-47.

[7] B. P. K. Surabaya, Dokumen Profil Bagian Bina Program Kota Surabaya, Surabaya: Bina Program Kota Surabaya, 2015.

[8] R. W. Griffin, Manajemen, Jakarta: Erlangga, 2004.

[9] T. Atmoko, "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah," [Online]. Available: http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf. [Accessed 14 Januari 2016].

[10] M. Budiharjo, Panduan Praktis Menyusun SOP, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.

[11] K. P. A. N. d. R. B. R. Indonesia, "Pedoman Penyususnan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan," Jakarta, 2012.

[12] A. Carrtlidge, A. Hanna and C. Rudd, An Introductory Overview of ITIL V3, UK: The UK Chapter of the ITSMF, 2007.

[13] UCISA, ITIL - A Guide to Incident Management, University of Oxford, 2002.

[14] UCISA, ITIL - Introducing Service Operation, University of Oxford, 2002.

[15] R. K. Mobley, Maintenance Engineering Handbook Sixth Edition McGraw-Hill, 2002.

[16] D. Galin, "Software Quality Assurance from Theory to Implementation," England, Pearson Education Limited, 2004.

[17] B. Orand, Foundation of IT Service Management with ITIL 2011, USA: ITILYaBrady, 2011.

[18] B. Hermana, "Teknik Analisis Masalah: GAP Analysis dan SWOT Analysis," gunadarma, 10 Januari 2015. [Online]. Available: http://pena.gunadarma.ac.id/teknik-analisis-masalah-gap-analysis-dan-swot-analysis/. [Accessed 26 Januari 2016].

[19] Boundless, "The GAP Model," Boundless.com, [Online]. Available: https://www.boundless.com/marketing/textbooks/36/services-marketing-6/service-quality-51/the-gap-model-254-4140/issues/new/. [Accessed 26 Januari 2016].

[20] F. Sudarsono, "Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif," *Makalah Lokakarya Penyusunan Proposal Penelitian TP FIP UNY*, 2004.

[21] C. Schell, The Value of The Case Study as a Research Strategy, Manch. Bus. Sch., Jan. 1992.

[22] R. K. Yin, Case Study Reasearch: Design and Methods, Beverly Hills: Sage Publications, 1984.

[23] H. Marquis, "How To Prioritize Incidents," pp. 4 - 6, 31 12 2006.

[24] T. D. Susanto, "Manajemen Layanan Teknologi Informasi," Surabaya, Sistem Informasi, 2016, p. 129.

BIODATA PENULIS

Penulis yang lahir di Surabaya pada tanggal 31 Maret 1994 ini merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Al-Hikmah Surabaya, SMP Al-Hikmah Surabaya, SMA Al-Hikmah Surabaya, dan akhirnya masuk menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2012 melalui Jalur Undangan. 5212 100 021 adalah NRP dari penulis sebagai mahasiswa JSI-ITS. Selama menempuh masa perkuliahan, penulis aktif dalam dalam kepanitian mulai dari menjadi *Organizing Committee* pada acara GERIGI tahun 2014, Information Systems Expo sebagai anggota tim publikasi dan dokumentasi pada tahun 2013, salah satu *delegates* untuk acara Connext Talk 2016 – Asean Youth Partnership for Creative Social Projects di Thailand tahun 2016, dan lain sebagainya. Penulis juga pernah memenangkan *Social Business Plan Competition* pada acara Connext Talk 2016 – Asean Youth Partnership for Creative Social Projects di Thailand tahun 2016. Pada tahun terakhir penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI) dengan topik tugas akhir manajemen insiden ITIL V3. Penulis juga pernah menjalani Kerja Praktik selama 1 bulan di Pemerinta Kota Surabaya bagian Bina Program. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail: ammyrafatmarizky@gmail.com.