

TUGAS AKHIR - IS184853

**PEMBUATAN PROSEDUR DAN FORMULIR LAYANAN
SERVICE DESK BERDASARKAN LEVEL SERVICE
OPERATION PADA ITIL V3 (STUDI KASUS:
PEMERINTAHAN KOTA MADIUN)**

**DEVELOPING PROCEDURE AND FORM SERVICE
DESK FOR SERVICE LEVEL OPERATION BASED ON
FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY: E-
GOVERNMENT MADIUN)**

ZULAIKAH EFFENDI
NRP 0521144000098

Dosen Pembimbing I
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL

Dosen Pembimbingan II
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
SURABAYA 2019



TUGAS AKHIR – IS184853

**PEMBUATAN PROSEDUR DAN FORMULIR
LAYANAN SERVICE DESK BERDASARKAN LEVEL
SERVICE OPERATION PADA ITIL V3 (STUDI KASUS:
PEMERINTAHAN KOTA MADIUN)**

ZULAIKAH EFFENDI

05211440000098

Dosen Pembimbing

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI

Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

SURABAYA 2019

FINAL PROJECT – IS184853

**DEVELOPING PROCEDURE AND FORM SERVICE
DESK FOR SERVICE LEVEL OPERATION BASED ON
FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY:
PEMERINTAHAN MADIUN)**

ZULAIKAH EFFENDI
0521144000098

Supervisors

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Faculty of Information and Communication Technology
Sepuluh Nopember Institute of Technology
SURABAYA 2019**

LEMBAR PENGESAHAN

**PEMBUATAN PROSEDUR DAN FORMULIR
LAYANAN SERVICE DESK BERDASARKAN
LEVEL SERVICE OPERATION PADA ITIL V3
(STUDI KASUS: PEMERINTAHAN KOTA
MADIUN)**

TUGAS AKHIR

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

Oleh:

ZULAIKAH EFFENDI
NRP. 0521144000098

Surabaya, 25 Januari 2019

**KEPALA
DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI**

Mahendrawathi ER, ST, M.Sc, Ph.D
NIP. 197610112006042001

LEMBAR PERSETUJUAN

**PEMBUATAN PROSEDUR DAN FORMULIR
LAYANAN SERVICE DESK BERDASARKAN
LEVEL SERVICE OPERATION PADA ITIL V3
(STUDI KASUS: PEMERINTAHAN KOTA
MADIUN)**

TUGAS AKHIR

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

ZULAIKAH EFFENDI
NRP. 05211440000098

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 17 Januari 2019
Periode Wisuda : 17 Maret 2019

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL

(Pembimbing I)

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

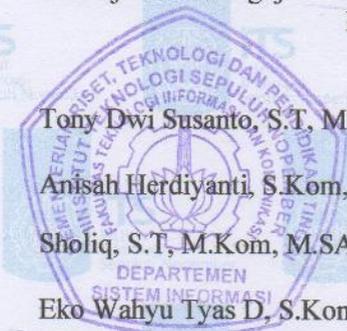
(Pembimbing II)

Sholiq, S.T, M.Kom, M.SA

(Penguji I)

Eko Wahyu Tyas D, S.Kom, MBA

(Penguji II)



PEMBUATAN PROSEDUR DAN FORMULIR LAYANAN SERVICE DESK BERDASARKAN LEVEL SERVICE OPERATION PADA ITIL V3 (STUDI KASUS: PEMERINTAHAN KOTA MADIUN)

Nama Mahasiswa : ZULAIKAH EFFENDI
NRP : 0521144000098
Jurusan : Sistem Informasi FTIK-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL
Dosen Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

ABSTRAK

Pemerintahan Kota Madiun saat ini mulai merencanakan membentuk *e-government* yang handal menuju *Smart City* di dalam proses pemerintahannya. Tidak terkecuali terhadap perencanaan *service desk* pada Pemerintahan Kota Madiun. Dalam hal pengembangan Pemerintahan Kota Madiun, *service desk* diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan yang dilaporkan pengguna dan memenuhi permintaan terhadap layanan atau hak akses pengguna. Karena tugas pokok dari *service desk* adalah memastikan bahwa operasional layanan TI yang disediakan oleh organisasi dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga diperlukan penerapan sebuah *standard operating procedure* (SOP) yang dapat mengontrol perilaku organisasi terhadap layanan TI. Apabila SOP tidak ada di dalam sebuah organisasi akan mengakibatkan ketidakjelasan dalam aktivitas proses yang dijalankan, sehingga *service desk* membutuhkan *standard operating procedure* (SOP) sebagai acuan dalam melaksanakan aktivitasnya.

Dalam penyusunan SOP, peneliti menggunakan metode analisis kondisi kekinian dan kondisi harapan pada pengelolaan layanan dan pemenuhan permintaan serta pengelolaan hak akses pada

Pemerintahan Kota Madiun dengan membandingkan kondisi ideal menurut ITIL V3 mengenai *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* pada level *service operation*. Setelah itu akan dilakukan verifikasi dan validasi terhadap dokumen SOP yang telah dibuat apakah sudah memenuhi kebutuhan *service desk* Pemerintahan Kota Madiun. Produk akhir yang dihasilkan dari tugas akhir ini adalah sebuah dokumen *standard operating procedure* (SOP) dan formulir. Dalam pembuatan SOP terdiri dari empat SOP yaitu SOP penanganan insiden, SOP pemenuhan permintaan layanan, SOP pemenuhan permintaan akses dan SOP penanganan permasalahan. Kemudian untuk formulir terdiri dari delapan yaitu formulir pelaporan, formulir pencatatan, formulir tambah artikel, formulir survey kepuasan masalah, formulir survey kepuasan permintaan, formulir eskalasi, surat permohonan permintaan layanan dan surat permohonan permintaan akses. Diharapkan pembuatan SOP ini dapat memberikan standarisasi terhadap pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI).

Kata Kunci : Standard Operating Procedure (SOP), Service Desk, ITIL V3.

**DEVELOPING PROCEDURE AND FORM
SERVICE DESK FOR SERVICE LEVEL**

OPERATION BASED ON FRAMEWORK ITIL V3 (CASE STUDY: E-GOVERMENT MADIUN)

Name : ZULAIKAH EFFENDI
NRP : 0521144000098
Department : Information Systems FTIf-ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL

ABSTRACT

A Government of Madiun to do a reliable e-government to Smart City in the process of government. No exception to the planning of service desk for government of madiun. In terms government of madiun development, a service desk is needed to resolve user reported issues and fulfilling requests for service or user access rights. Because the main task of the service desk is to ensure that the operational services provided by the organization can be used properly and fulfilling requests, it is necessary to apply a standard operating procedure (SOP) that can control the organization's behavior on IT services. Any SOP is not present within an organization that will cause uncertainty in the process of ongoing activities, the service desk requiring standard operating procedure (SOP) as a reference in carrying out its activities.

In the preparation of SOP, the researcher uses the method of an analysis of existing conditions and expectation conditions on service management, fulfilling request and management of access rights for government of madiun by comparing ideal conditions according to ITIL V3 regarding incident management, problem management, request fulfillment and access management at the level service operation. After that will be verified and validation of SOP documents that have been made whether it has fulfilling the needs government of madiun

service desk. The final product resulting from this final project is a standard operating procedure (SOP) document and a form. In making a standard operating procedure consisting of four standard operating procedures is handling of incident SOP, fulfilling request SOP, fulfilling access request SOP and handling of issues SOP. Then, to form consisting of eight is reporting forms, registration forms, add article forms, problem satisfaction survey forms, request satisfaction survey forms, escalation forms, requests for service requests and requests for access requests. Making SOP documents is expected to standardize the IT service managers.

Key words : Standard Operating Procedure (SOP), Service Desk, ITIL V3.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur telah dipanjatkan oleh penulis kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul **“Pembuatan Prosedur dan Formulir Layanan Service Desk Berdasarkan Level Service Operation Pada ITIL V3 (Studi Kasus: Dinkominfo Kota Madiun)”**. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yakni kepada:

1. Bapak, Ibu, dan Adik sebagai keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
2. Ibu Mahendrawathi ER, ST, M.Sc, Ph.D selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah menyediakan fasilitas terbaik bagi mahasiswanya
3. Bapak Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D, ITIL dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, ITIL selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu untuk membantu, membimbing, memberikan perbaikan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Sholiq, S.T, M.Kom, M.SA dan Ibu Eko Wahyu Tyas Darmaningrat, S.Kom, MBA selaku dosen penguji yang telah memberi kritik dan saran yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas penelitian ini.
5. Ibu Hanim Maria A, S.Kom, M.Sc, selaku Dosen Wali yang telah memberikan motivasi dan arahan selama menempuh kuliah.
6. Pak Hermono A.Md, selaku admin laboratoriu MSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.

7. Seluruh Dosen Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah mengajarkan ilmu perkuliahan dan tak kenal lelah.
8. Dan untuk teman-teman OSIRIS angkatan 2014 terima kasih untuk kebersamaannya dan pengalamannya selama masa kuliah. Semua kenangan indah selama perkuliahan tidak akan dapat terlupakan hingga kapanpun.
9. Sahabat terdekat saya Maria Putri Kurnia Cendana, Silvi Indriarista, Umi Ridhoi, Nurul lailatus sa'ada dan Riris Eka Prasetywati yang selalu memotivasi dan ikut berjuang bersama untuk menyelesaikan tugas akhir di semester ini.

Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 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 Tugas Akhir | 6 |
| 1.7. Sistematik Penulisan | 6 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Studi Sebelumnya..... | 9 |
| 2.2. Dasar Teori | 12 |
| 2.2.1. E-government | 12 |
| 2.2.2. Layanan | 12 |
| 2.2.3. Manajemen Layanan Teknologi Informasi | 12 |
| 2.2.4. Tata Kelola Teknologi Informasi | 13 |
| 2.2.5. Service Desk..... | 13 |
| 2.2.6. ITIL V3 | 14 |
| 2.2.7. Analisis Kesenjangan | 28 |
| 2.2.8. Standard Operating Procedure (SOP)..... | 28 |
| 2.2.9. Business Process Modelling Notation | 36 |
| BAB 3 METODOLOGI..... | 41 |
| 3.1. Diagram Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir | 41 |
| 3.2. Uraian Metode Pengerjaan Tugas Akhir | 42 |
| 3.2.1. Tahap Penyusunan Interview Protocol..... | 42 |
| 3.2.2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi | 42 |
| 3.2.3. Tahap Analisis Kesenjangan | 43 |
| 3.2.4. Tahap Perancangan Pembuatan Dokumen SOP...44 | |

| | |
|--|-----|
| BAB 4 PERANCANGAN..... | 47 |
| 4.1. Perancangan Studi Kasus | 47 |
| 4.1.1. Tujuan Studi Kasus..... | 47 |
| 4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian | 49 |
| 4.2. Perancangan Penggalian Data | 49 |
| 4.2.1. Data yang Diperlukan..... | 50 |
| 4.2.2. Teknik Penggalian data | 51 |
| 4.2.3. Penyusunan Interview Protocol..... | 53 |
| 4.3. Perancangan Analisis Data | 55 |
| 4.3.1. Metode Pengelolaan | 55 |
| 4.3.2. Pendekatan Analisis yang Digunakan | 56 |
| 4.4. Perancangan Dokumen Standard operating procedure (SOP)..... | 58 |
| 4.5. Perancangan Pengujian Dokumen Standard operating procedure (SOP)..... | 59 |
| 4.5.1. Verifikasi | 60 |
| 4.5.2. Validasi..... | 62 |
| BAB 5 IMPLEMENTASI..... | 65 |
| 5.1. Analisis Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal | 65 |
| 5.1.1. Hasil Wawancara..... | 65 |
| 5.2. Hasil Observasi..... | 140 |
| 5.3 Hasil Review Dokumen..... | 143 |
| BAB 6 HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 145 |
| 6.1. Analisis Kesenjangan | 145 |
| 6.1.1. Penilaian Kesenjangan | 173 |
| 6.1.2. Identifikasi Perubahan..... | 180 |
| 6.1.3. Identifikasi Dampak | 185 |
| 6.1.4. Identifikasi Solusi..... | 190 |
| 6.2. Penyusunan Standard Operating Procedure..... | 195 |
| 6.2.1. Memetakan Solusi dan Proses pada Prosedur | 195 |
| 6.2.2. SOP yang dihasilkan..... | 206 |
| 6.2.3. Formulir yang Dihasilkan..... | 211 |
| 6.2.4. Pemetaan SOP dan Formulir | 213 |
| 6.2.5. Struktur Standard Operating Procedure..... | 214 |

| | |
|---|-----|
| 6.3. Pembuatan Dokumen SOP | 216 |
| 6.3.1. Prosedur Penanganan Insiden..... | 217 |
| 6.3.1. Formulir Pelaporan..... | 227 |
| 6.3.6. KPI Prosedur Penanganan Insiden | 228 |
| 6.4. Hasil Pengujian Standard Operating Procedure | 231 |
| 6.4.1. Hasil Verifikasi | 231 |
| 6.4.2. Hasil Validasi | 237 |
| BAB 7 PENUTUPAN | 243 |
| 7.1. Kesimpulan..... | 243 |
| 7.2. Saran..... | 245 |
| DAFTAR PUSTAKA | 247 |
| BIODATA PENULIS | 251 |
| LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOCOL | A-1 |
| LAMPIRAN B – HASIL WAWANCARA | B-1 |
| LAMPIRAN C – VERIFIKASI SOP | C-1 |
| LAMPIRAN D – VALIDASI SOP | D-1 |
| LAMPIRAN E – HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI E-1 | |
| LAMPIRAN F – HASIL PELAKSANAAN VALIDASI.... | F-1 |
| LAMPIRAN G – SOP PENANGANAN INSIDEN | G-1 |
| LAMPIRAN H – DOKUMENTASI PENELITIAN..... | H-1 |

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 2.1 Halaman Judul Dokumen SOP | 32 |
| Gambar 2.2 Contoh Bagian Identitas SOP | 34 |
| Gambar 2.3 Contoh Bagian Formulir SOP | 35 |
| Gambar 2.4 Pool..... | 39 |
| Gambar 2.5 Lane | 39 |
| Gambar 3.1 Metodologi Pengerjaan..... | 41 |
| Gambar 5.1 Penanganan Pihak OPD..... | 74 |
| Gambar 5.2 Penanganan Pihak Dinkominfo | 74 |
| Gambar 5.3 Penanganan Pihak Ketiga | 75 |
| Gambar 5.4 Penanganan Pihak OPD dan Ketiga | 76 |
| Gambar 5.5 Penanganan Pihak OPD dan Dinkominfo | 77 |
| Gambar 5.6 Penanganan Pihak OPD dan Pusat | 78 |
| Gambar 5.7 Penanganan Pihak Dinkominfo | 81 |
| Gambar 5.8 Penanganan Pihak OPD dan Ketiga | 82 |
| Gambar 5.9 Penanganan Pihak Dinkominfo | 84 |
| Gambar 5.10 Penanganan Pihak Dinkominfo | 86 |
| Gambar 5.11 Struktur Organisasi Dinkominfo | 110 |
| Gambar 5.12 Kondisi Ideal Penanganan Incident Management | 115 |
| Gambar 5.13 Kondisi Ideal Penanganan Problem Management | 116 |
| Gambar 5.14 Kondisi Ideal Penanganan Request Fulfillment | 117 |
| Gambar 5.15 Kondisi Ideal Penanganan Access Management | 118 |
| Gambar 5.16 Struktur Organisasi Pihak Dinkominfo | 137 |
| Gambar 5.17 Usulan Level Support..... | 137 |
| Gambar 6.1 Kondisi Ketercapaian Proses..... | 179 |
| Gambar 6.2 Prioritas Penanganan Insiden | 220 |
| Gambar 6.3 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan Insiden | 225 |
| Gambar 6.4 Alur Prosedur SOP Penanganan Insiden (1)..... | 226 |
| Gambar 6.5 Formulir Pelaporan..... | 227 |
| Gambar 6.6 Pergantian Nama Sebagai Level 0, Level 1 dan Level 2 (Sebelum Perubahan) | 232 |

| | |
|--|------|
| Gambar 6. 7 Pergantian Nama Sebagai Level 0, Level 1 dan Level 2 (Setelah Perubahan)..... | 232 |
| Gambar 6.8 Penghapusan Kolom Tertentu pada Formulir Survey Kepuasan Masalah dan Permintaan (Sebelum Perubahan)..... | 233 |
| Gambar 6.9 Penghapusan Kolom Tertentu pada Formulir Survey Kepuasan Masalah dan Permintaan (Setelah Perubahan) | 234 |
| Gambar 6.10 Perubahan Pada Penjelasan Aktivitas untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses (Sebelum Perubahan) | 234 |
| Gambar 6.11 Perubahan Pada Penjelasan Aktivitas untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses (Setelah Perubahan) | 235 |
| Gambar 6.12 Penambahan Keterangan pada Surat Permohonan Permintaan Akses (Sebelum Perubahan)..... | 235 |
| Gambar 6.13 Penambahan Keterangan pada Surat Permohonan Permintaan Akses (Setelah Perubahan)..... | 236 |
| Gambar E.1 Bukti Pelaksanaan Verifikasi (1)..... | E-2 |
| Gambar E.2 Bukti Pelaksanaan Verifikasi (2)..... | E-4 |
| Gambar F.1 Bukti Pelaksanaan Validasi (1) | F-1 |
| Gambar F. 2 Bukti Pelaksanaan Validasi (2) | F-2 |
| Gambar F.3 Hasil Pengisian Formulir Pelaporan..... | F-3 |
| Gambar F.4 Hasil Pengisian Formulir Pencatatan..... | F-5 |
| Gambar F.5 Hasil Pengisian Formulir Eskalasi..... | F-6 |
| Gambar F.6 Hasil Pengisian Formulir Tambah Artikel | F-8 |
| Gambar G.1 Alur Prosedur SOP Penanganan Insiden (2). G | -6 |
| Gambar G.2 Formulir Pencatatan..... | G -7 |
| Gambar G.3 Formulir Survey Kepuasan Masalah..... | G -9 |
| Gambar G.4 Formulir Eskalasi..... | G-10 |
| Gambar H.1 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (1) | H-1 |
| Gambar H.2 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (2) | H-1 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 1 | 9 |
| Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya 2 | 10 |
| Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya 3 | 10 |
| Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya 4 | 11 |
| Tabel 2.5 Flow Objects | 36 |
| Tabel 2.6 Connecting Objects | 37 |
| Tabel 2.7 Artifacts..... | 39 |
| Tabel 4.1 Data yang Dibutuhkan..... | 50 |
| Tabel 4.2 Template Interview Protocol Bagian 1..... | 53 |
| Tabel 4.3 Template Interview Protocol Bagian 2..... | 54 |
| Tabel 4.4 Gambaran Struktur Dokumen SOP | 58 |
| Tabel 4.5 Perencanaan Verifikasi..... | 60 |
| Tabel 4.6 Perencanaan Validasi | 62 |
| Tabel 5.1 Aktor Penanganan Layanan | 66 |
| Tabel 5.2 Penamaan Aktor Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal | 69 |
| Tabel 5.3 Matriks Proses Pengelolaan Insiden..... | 71 |
| Tabel 5.4 Kondisi Kekinian Proses Incident Management | 87 |
| Tabel 5.5 Kondisi Kekinian Proses Problem Management.... | 95 |
| Tabel 5.6 Kondisi Kekinian Proses Request Fulfillment | 99 |
| Tabel 5.7 Kondisi Kekinian Proses Access Management | 105 |
| Tabel 5.8 Jabatan Berdasarkan Kondisi Kekinian..... | 111 |
| Tabel 5.9 Kondisi Ideal Proses Incident Management..... | 119 |
| Tabel 5.10 Kondisi Ideal Proses Problem Management | 125 |
| Tabel 5.11 Kondisi Ideal Proses Request Fulfillment | 128 |
| Tabel 5.12 Kondisi Ideal Proses Access Management..... | 134 |
| Tabel 5.13 Deskripsi Peran Level Pelaksana (1)..... | 137 |
| Tabel 5.14 Peran Setiap Level Pelaksana (2) | 138 |
| Tabel 5.15 Observasi Penanganan Layanan..... | 141 |
| Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan Incident Management | 146 |
| Tabel 6.2 Analisis Kesenjangan Problem Management..... | 155 |
| Tabel 6.3 Analisis Kesenjangan Request Fulfillment | 160 |
| Tabel 6.4 Analisis Kesenjangan Access Management | 169 |
| Tabel 6.5 Hasil Perhitungan Kesenjangan Incident Management..... | 173 |

| | |
|---|-----|
| Tabel 6.6 Hasil Perhitungan Kesenjangan Problem Management | 175 |
| Tabel 6.7 Hasil Perhitungan Kesenjangan Request Fulfillment | 176 |
| Tabel 6.8 Hasil Perhitungan Kesenjangan Access Management | 177 |
| Tabel 6.9 Identifikasi Perubahan pada Incident Management | 180 |
| Tabel 6.10 Identifikasi Perubahan pada Request Fulfillment | 182 |
| Tabel 6.11 Identifikasi Perubahan pada Problem Management | 183 |
| Tabel 6.12 Identifikasi Perubahan pada Access Management | 184 |
| Tabel 6.13 Identifikasi Dampak pada Incident Management | 185 |
| Tabel 6.14 Identifikasi Dampak pada Request Fulfillment .. | 187 |
| Tabel 6.15 Identifikasi Dampak pada Problem Management | 188 |
| Tabel 6.16 Identifikasi Dampak pada Access Management .. | 190 |
| Tabel 6.17 Identifikasi Solusi pada Incident Management .. | 191 |
| Tabel 6.18 Identifikasi Solusi pada Request Fulfillment | 192 |
| Tabel 6.19 Identifikasi Solusi pada Problem Management .. | 193 |
| Tabel 6.20 Identifikasi Solusi pada Access Management ... | 194 |
| Tabel 6.21 Pemetaan Proses Incident Management | 196 |
| Tabel 6.22 Pemetaan Proses Request Fulfillment | 199 |
| Tabel 6.23 Pemetaan Proses Access Management | 203 |
| Tabel 6.24 Pemetaan Proses Problem Management | 204 |
| Tabel 6.25 SOP yang dihasilkan | 207 |
| Tabel 6.26 Daftar SOP dan Deskripsi SOP | 208 |
| Tabel 6.27 Daftar Formulir yang Dihasilkan | 212 |
| Tabel 6.28 Pemetaan SOP dan Formulir | 213 |
| Tabel 6.29 Struktur Dokumen SOP | 214 |
| Tabel 6.30 Pendefinisian Kategori Insiden | 218 |
| Tabel 6.31 Level Urgensi dan Dampak | 219 |
| Tabel 6.32 Target Response Time dan Resolution Time | 221 |

| | |
|--|------|
| Tabel 6.33 Target Response Time dan Resolution Time Insiden | 221 |
| Tabel 6.34 Status Penanganan Insiden | 224 |
| Tabel 6.35 KPI Penanganan Insiden | 228 |
| Tabel 6.36 Hasil Simulasi Prosedur Penanganan Insiden | 237 |
| Tabel 6.37 Hasil Simulasi Prosedur Permintaan Layanan ... | 238 |
| Tabel 6.38 Hasil Simulasi Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses | 240 |
| Tabel 6.39 Hasil Simulasi Prosedur Penanganan Permasalahan | 242 |
| Tabel A.1 Hasil Interview Protocol (1) | A -1 |
| Tabel A.2 Hasil Interview Protocol (2) | A -3 |
| Tabel A.3 Hasil Interview Protocol (3) | A -6 |
| Tabel A.4 Hasil Interview Protocol (4) | A -9 |
| Tabel A.5 Hasil Interview Protocol (5) | A-10 |
| Tabel B.1 Hasil Wawancara (1) | B-1 |
| Tabel B.2 Hasil Wawancara (2) | B-5 |
| Tabel B.3 Hasil Wawancara (3) | B-11 |
| Tabel B.4 Hasil Wawancara (4) | B-17 |
| Tabel B.5 Hasil Wawancara (5) | B-20 |
| Tabel C.1 Verifikasi SOP (1) | C-1 |
| Tabel C.2 Verifikasi SOP (2) | C-3 |
| Tabel D.1 Validasi SOP (1)..... | D-1 |
| Tabel D.2 Validasi SOP (2)..... | D-2 |
| Tabel D.3 Skenario untuk Prosedur Penanganan Insiden | D-3 |
| Tabel D.4 Skenario untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Layanan | D-4 |
| Tabel D.5 Skenario untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses | D-5 |
| Tabel D.6 Skenario untuk Prosedur Penanganan Permasalahan | D-6 |

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB 1

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

Pemerintahan Kota Madiun sekarang ini sedang membentuk *e-government* yang handal menuju *smart city* dengan melakukan integrasi untuk tiga aplikasi di bidang pemerintahan yaitu *e-budgeting*, *e-planning* dan *e-kontrak*. Oleh karena itu, perlu adanya pemanfaatan teknologi yang memadai pada Pemerintahan Kota Madiun untuk mendukung terbentuknya *e-government* yang menjadi salah satu komponen *smart city* [1]. Dalam penerapan *e-government* kota madiun pasti dibutuhkan pengelolaan layanan teknologi informasi untuk memenuhi harapan pengguna terkait penanganan permasalahan dan permintaan layanan teknologi informasi. Untuk dapat menyediakan layanan yang diinginkan pengguna dan melakukan pengelolaan terhadap layanannya, Pemerintahan Kota Madiun harus memiliki layanan *service desk* dalam melayani seluruh pengguna layanan TI pada pemerintahan madiun. Sedangkan menurut hasil wawancara Pemerintahan Kota Madiun belum mempunyai layanan *service desk* untuk melayani seluruh pengguna layanan TI [2]. Selama ini pengguna yang mengalami masalah terkait layanan TI akan langsung menghubungi bagian pihak pengelola layanan TI. Namun masih belum dilakukannya pencatatan terkait masalah maupun permintaan pengguna oleh pihak pengelola layanan TI, sehingga mengakibatkan tidak diketahui akar penyebab permasalahan yang dapat menyebabkan masalah tersebut akan terulang kembali. Maka dari itu, dibutuhkan aplikasi yang dapat mendukung aktivitas *service desk* seperti proses pencatatan terkait dengan permasalahan ataupun permintaan layanan TI

Dalam mendukung aktivitas pengelolaan layanan TI tersebut, maka Pemerintahan Kota Madiun membutuhkan layanan *service desk* guna memastikan bahwa masalah yang dilaporkan pengguna menerima bantuan sesuai dengan jangka waktu penanganan yang telah ditentukan. Oleh karenanya, dibutuhkan layanan *service desk* yang bertugas untuk melakukan penanganan permasalahan dan pemenuhan permintaan layanan TI apabila pengguna memiliki masalah terkait layanan TI yang digunakan, pengguna dapat menghubungi *service desk* untuk meminta bantuan terkait solusi penanganan masalah layanan TI yang dilaporkan oleh pengguna. Namun Pemerintahan Kota Madiun juga masih belum memiliki *standard operating procedure* (SOP) untuk pengelolaan layanan TI, apabila tidak ada SOP maka tidak ada prosedur yang terstandar sehingga mengakibatkan ketidakjelasan dalam aktivitas dari proses yang dijalankan. *Standard operating procedure* (SOP) diartikan sebagai pedoman tertulis yang berisikan mengenai apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pegawai dalam membantu aktivitas yang dikerjakan. SOP sangatlah penting bagi organisasi karena memiliki beberapa manfaat salah satunya untuk menstandarisasi aktivitas yang dikerjakan dalam mendeskripsikan dan mendokumentasikan harapan kinerja yang digunakan sebagai panduan untuk memberikan pelatihan atau pengarahan kepada para pegawai [3]. Didalam kenyataannya Pemerintahan Kota Madiun masih belum mempunyai SOP terkait penanganan permasalahan dan permintaan sehingga munculnya beberapa masalah diantaranya yang pertama mengenai alur prosedur dalam penyelesaian permasalahan dan pemenuhan permintaan. Karena seharusnya, setiap organisasi harus memiliki SOP guna mendetailkan suatu proses kerja yang harus dilakukan atau diikuti dalam sebuah organisasi [4]. SOP menjelaskan mengenai tujuan, lingkup, dan siapa saja yang bertanggung jawab dalam memonitoring dan bagaimana pekerjaan tersebut dilakukan. Karena dokumen SOP berisikan penjelasan secara rinci bagaimana harus melakukan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi [5]. Sehingga apabila

organisasi tidak memiliki SOP maka organisasi tersebut akan mengalami kesulitan dalam menstandarisasi aktivitas yang dikerjakan oleh masing-masing bidang karena tidak ada pedoman tertulis yang menjelaskan mengenai aktivitas yang dikerjakan pada masing-masing bidang.

Pada penelitian sebelumnya dari Sella Wahyu Restiana difokuskan untuk pembuatan SOP dan formulir dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dengan pembuatan alur prosedur yang lebih mengarah pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (PERMENPAN), sehingga yang membedakan antara tugas akhir saya dan penelitian sebelumnya adalah pembuatan alur prosedur yang disesuaikan dengan aplikasi madiun service desk pada bagian syarat dari mutubaku. Serta pada pengerjaan tugas akhir saya, akan dilakukan pembuatan *standard operating procedure* (SOP) dan formulir berdasarkan hasil analisis kesenjangan dengan melihat kondisi kekinian dan kondisi harapan yang disesuaikan dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 mengenai proses *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* pada *level service operation* untuk pembuatan layanan *service desk* pada Pemerintahan Kota Madiun. Setelah itu akan dilakukan pendokumentasian terhadap SOP yang telah dibuat dan tahap uji coba untuk aplikasi yang dibuat untuk mendukung aktivitas *service desk* serta akan dilakukan verifikasi dan validasi dokumen SOP kepada pihak pengelola layanan TI Dinkominfo agar nantinya dokumen SOP yang telah dibuat diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman yang terstruktur untuk menjalani aktivitas dalam memenuhi layanan dan menangani permasalahan layanan TI.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana hasil kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian pengelolaan layanan TI pada pemerintah kota madiun dalam mengelola *incident*, *problem*, *request*, dan *access* dengan kondisi harapan dan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3?
2. Bagaimana hasil pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) dan formulir dari hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi harapan yang disesuaikan dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun?
3. Bagaimana hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun yang telah dibuat sudah sesuai dengan kebutuhan?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada tugas akhir ini adalah :

1. Penelitian tugas akhir ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3.
2. Penyusunan SOP dan formulir yang dilakukan berfokus pada *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* untuk pengelolaan layanan TI menurut kerangka kerja ITIL V3 dalam pembuatan layanan *service desk*.
3. Penelitian tugas akhir ini menggunakan metode analisis kesenjangan dengan melihat kondisi kekinian pengelolaan layanan TI pada pemerintah kota madiun dalam mengelola *incident*, *problem*, *request*, dan *access* terhadap kondisi harapan berdasarkan kondisi ideal sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3.
4. Penelitian ini sebatas tahapan verifikasi dan validasi dokumen SOP serta tahapan uji coba.

5. Penelitian tugas akhir ini menggunakan status penanganan *low, medium, high* pada *incident management, request fulfillment*, dan *access management*

1.4. Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui hasil kesenjangan yang terjadi terhadap kondisi kekinian pengelolaan layanan TI pada pemerintah kota madiun dalam mengelola *incident, problem, request*, dan *access* dengan kondisi harapan dan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3.
2. Menghasilkan dokumen SOP dan formulir pengelolaan layanan TI pada proses pengelola *incident, problem, request*, dan *access* dari hasil analisis kesenjangan antara kondisi kekinian dan kondisi harapan yang disesuaikan dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 untuk pembuatan layanan *service desk* pada Pemerintahan Kota Madiun.
3. Mengetahui hasil verifikasi dan validasi SOP pengelolaan layanan TI pada proses pengelola *incident, problem, request*, dan *access* sehingga dapat digunakan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun untuk pembuatan layanan *service desk*.

1.5. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) dan formulir pengelola *incident, problem, request*, dan *access* untuk pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 untuk pembuatan layanan *service desk*.
2. Meningkatkan kinerja operasional pegawai pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun terkait pengelola *incident, problem, request*, dan *access* melalui dokumen SOP yang telah dibuat.

1.6. Relevansi Tugas Akhir

Relevansi tugas akhir ini terhadap labotarium Manajemen Sistem Informasi (MSI) Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi ITS Surabaya adalah keterkaitan tugas akhir dengan mata kuliah dari labotarium MSI yaitu Manajemen Layanan TI dan Tata Kelola TI.

1.7. Sistematik Penulisan

Dalam mengerjakan tugas akhir ini, penulis menentukan sistematika penulisan yang dibagi menjadi tujuh bab, antara lain:

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. Dasar teori yang dipaparkan di antaranya mengenai proses *service desk* menurut ITIL V3, Analisis kesenjangan, Format Dokumen Penyusunan SOP, Otomasi dengan menggunakan BPM serta konsep-konsep lain yang berkaitan dengan pembuatan 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 penggalan 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 2

TINJAUAN PUSTAKA

Bagian tinjauan pustaka akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya serta dasar teori yang akan digunakan dan dijadikan sebagai acuan dalam pengerjaan tugas akhir. Hasil tinjauan tersebut adalah sebagai berikut.

2.1. Studi Sebelumnya

Pada sub bagian ini akan menjelaskan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh orang lain dan dijadikan penulis sebagai referensi dalam penyusunan tugas akhir.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya 1

| | |
|-------------------------|---|
| Judul | Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) <i>Service Desk</i> Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus: PT. XYZ, Tangerang) |
| Nama Penelitian | Annisa Rachmi [6] |
| Tahun Penelitian | 2014 |
| Hasil Penelitian | Pembuatan dokumen SOP <i>service desk</i> dilakukan berdasarkan proses-proses yang ada di dalam kerangka kerja ITIL V3 yang terkait tentang <i>service desk</i> . Dokumen SOP yang akan dihasilkan berdasarkan standar ITIL. Selain itu juga peneliti melakukan analisis GAP terhadap kondisi eksiting yang ada di dalam <i>service desk</i> tersebut untuk dibandingkan berdasarkan kondisi ideal menurut ITIL V3. |

| | |
|------------------------------------|---|
| Hubungan dengan Tugas Akhir | Peneliti menggunakan metode pada kerangka kerja ITIL V3, sehingga bisa digunakan sebagai acuan peneliti sebelumnya dalam melakukan analisis gap terhadap kondisi eksisting dan kondisi eskpetasi untuk pembuatan SOP dengan menggunakan tahapan dari <i>service operation</i> . |
|------------------------------------|---|

Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya 2

| | |
|------------------------------------|--|
| Judul | Pembuatan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) Pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 (Studi Kasus: DPTSI ITS) |
| Nama Penelitian | Astrid Kurnia Sherlyanita [7] |
| Tahun Penelitian | 2017 |
| Hasil Penelitian | Penelitian ini menghasilkan pelaporan ketercapaian <i>Service Level Agreement</i> (SLA) untuk penanganan dan permintaan layanan yang ada pada <i>service desk</i> dengan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. |
| Hubungan dengan Tugas Akhir | Penelitian menggunakan standart acuan ITIL V3 pada level <i>service operation</i> bagian aktivitas <i>incident management</i> , <i>request fulfillment</i> , dan <i>access management</i> sehingga bisa dijadikan acuan untuk melihat indicator kesuksesan untuk masing-masing layanan yang ada di <i>service desk</i> . |

Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya 3

| | |
|------------------------|--|
| Judul | Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan TI Berdasarkan <i>GAP Analysis</i> dan ITIL 2011 <i>Level Service Operation</i> pada Jurusan Sistem Informasi ITS |
| Nama Penelitian | Sella Wahyu Restiana [8] |

| | |
|------------------------------------|---|
| Tahun Penelitian | 2015 |
| Hasil Penelitian | Peneliti menghasilkan SOP dan formulir untuk jurusan sistem informasi ITS dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V3 pada level <i>service operation</i> . Selain itu peneliti juga melakukan analisis kondisi eksisting dan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. |
| Hubungan dengan Tugas Akhir | Menggunakan metode analisis kesenjangan untuk membandingkan kondisi kekinian dan kondisi ideal pada level <i>service operation</i> ITIL V3. Melakukan verifikasi serta validasi dengan menggunakan metode wawancara dan simulasi SOP. |

Tabel 2.4 Penelitian Sebelumnya 4

| | |
|------------------------------------|--|
| Judul | Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Akses Pada <i>Government Resources Management Systems</i> (GRMS) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Dan ISO 27002 (Studi Kasus : Aplikasi E-Performance Bina Program Kota Surabaya) |
| Nama Penelitian | Wildan Radista Wicaksana [9] |
| Tahun Penelitian | 2016 |
| Hasil Penelitian | Penelitian ini berisi pembuatan SOP manajemen akses yang berkaitan dengan pengelolaan akses pada aplikasi e-perfomance dengan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dan ISO 27002. |
| Hubungan dengan Tugas Akhir | Penelitian menggunakan standart acuan ITIL V3 dan ISO 27002. Pembuatan SOP mengacu pada kerangka kerja mengenai manajemen akses yang ada, yaitu proses <i>Access</i> |

| | |
|--|---|
| | <i>management ITIL V3 pada tahap service operation.</i> |
|--|---|

2.2. Dasar Teori

Pada bagian ini akan dipaparkan beberapa teori yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

2.2.1. E-government

E-government merupakan cara pemerintahan dalam menggunakan teknologi dan informasi yang paling inovatif, khususnya untuk aplikasi internet yang berbasis website untuk memberikan akses informasi dan layanan kepada masyarakat dan bisnis dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien [10]. Sehingga *e-government* memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu mengembangkan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif.

2.2.2. Layanan

Services merupakan suatu sarana dalam memberikan *value* kepada pelanggan dengan memfasilitasi tercapainya *outcome* bagi pelanggan tanpa adanya kepemilikan biaya dan risiko tertentu [11].

2.2.3. Manajemen Layanan Teknologi Informasi

IT Service management merupakan layanan teknologi informasi yang lebih mengacu pada implementasi dan manajemen kualitas layanan TI dalam memenuhi kebutuhan bisnis. ITSM dilakukan oleh penyedia jasa IT melalui *people, process, and information technology* [12]. Sedangkan menurut STQC (Government of India), menyebutkan bahwa manajemen layanan teknologi informasi mengarah kepada seluruh aspek manajerial dalam bisnis TI, termasuk model untuk perencanaan (plan), mendukung (support), menyampaikan (delivery), keamanan dan infrastruktur (security and infrastructure) yang dibutuhkan untuk penyedia layanan kualitas pelanggan [13].

Tujuan ITSM bagi suatu organisasi yaitu memaksimalkan layanan TI dengan melakukan pengelola layanan yang terstruktur sehingga dapat mencapai tujuan bisnis. Dengan adanya penerapan manajemen layanan TI yang baik dan terdokumentasi, maka organisasi akan mempunyai sebuah panduan untuk menyediakan layanan sesuai dengan standart kualitas yang telah ditetapkan.

2.2.4. Tata Kelola Teknologi Informasi

Tata kelola Teknologi Informasi merupakan sebuah bagian yang perlu diterapkan dalam sebuah organisasi agar dapat mengarahkan, mengelola, dan mengontrol penggunaan TI dengan baik dan benar. Agar sebuah organisasi dapat mencapai tujuan bisnis dengan memastikan penambahan nilai dan fungsi bisnis dan TI berjalan secara selaras. Selain itu, tata kelola TI dapat digunakan untuk memaksimalkan sumber daya yang ada dan mengurangi risiko dalam pengembangan TI sehingga menjamin keberhasilan investasi TI [14].

2.2.5. Service Desk

Service desk merupakan *single point of contact* dari sekumpulan orang-orang atau tim yang berperan sebagai tempat komunikasi antara pengguna dan penyedia layanan dalam menangani sebuah permasalahan dan permintaan pada organisasi tertentu [15].

2.2.5.1. Manfaat Service Desk

Service desk merupakan unit fungsional yang menangani berbagai macam-macam keluhan dan permasalahan layanan TI yang terjadi. Permasalahan yang dikelola oleh *service desk* terkait dengan insiden layanan TI, permintaan layanan TI, serta pengelolaan akses pengguna terhadap layanan TI. Sehingga *service desk* dapat dinilai mampu menangani sebuah permasalahan dan permintaan layanan TI pada organisasi. Berikut ini manfaat yang diperoleh organisasi dengan menerapkan *service desk* [11]:

- Meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.

- Meningkatkan aksesibilitas karena berperan sebagai satu titik kontak, komunikasi dan informasi.
- Meningkatkan fokus dan pendekatan yang proaktif terhadap penyediaan layanan kepada pengguna.
- Pemenuhan permintaan pengguna dengan kualitas yang lebih baik.
- Meningkatkan penggunaan dukungan sumber daya TI dan meningkatkan produktivitas personel bisnis.
- Manajemen informasi yang lebih bermanfaat dalam mendukung keputusan.

2.2.6. ITIL V3

Information Technology Infrastructure Library merupakan sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk melaksanakan fungsi dan proses yang dibutuhkan dalam meningkatkan layanan TI yang baik. ITIL merupakan best practice dalam penerapan manajemen layanan TI oleh penyedia layanan. ITIL V3 mempunyai 5 fase yaitu *service strategy*, *service design*, *service transaction*, *service operation*, dan *continual service improvement*.

2.2.6.1. Service Operation pada ITIL V3

Service Operation merupakan tahapan dari *lifecycle* yang mencakup kegiatan operasional harian dalam pengelolaan layanan TI. Tujuan dari *service operation* adalah mencapai keefesienan dan keefektifan dalam mendukung dan menyediakan layanan TI untuk memastikan *value* kepada pengguna dan penyedia layanan. Termasuk dalam menyelesaikan kegagalan layanan, memperbaiki masalah, memenuhi permintaan layanan, dan melaksanakan tugas-tugas operasional secara rutin [16].

Berikut ini merupakan beberapa proses yang dilakukan di dalam *Service Operation*:

1. *Event Management*

Merupakan proses yang bertujuan untuk memastikan bahwa layanan TI yang berjalan selalu dimonitor.

2. *Incident management*

Merupakan proses yang bertujuan untuk mengelola insiden layanan TI agar layanan TI dikembalikan di dalam keadaan semula (pulih) kepada pengguna secepat mungkin tanpa perlu menangani akar penyebab masalah.

3. *Problem management*

Merupakan proses yang bertujuan untuk mengelola akar masalah dari sebuah insiden layanan TI agar insiden yang sama tidak terulang kembali. Sehingga dapat meminimalkan dampak dari insiden yang tidak dapat dicegah. Sehingga *problem management* bisa disebut dengan istilah permasalahan maupun insiden berulang

4. *Request fulfillment*

Merupakan proses yang bertujuan untuk memenuhi permintaan pengguna layanan TI diluar dari laporan insiden layanan TI. Seperti permintaan untuk mengubah password atau permintaan informasi.

5. *Access management*

Merupakan proses yang bertujuan untuk memberikan hak akses kepada pengguna layanan TI yang berhak mendapatkan akses tersebut dan mencegah akses bagi pengguna yang tidak berwenang.

Service Operation terdiri dari proses *Event Management*, *Incident management*, *Problem management*, *Request fulfillment*, dan *Access management*. Pada pembuatan layanan *service desk* Pemerintahan Kota Madiun lebih terfokus pada empat proses yang dilakukan yaitu *Incident management*, *Problem management*, *Request fulfillment*, dan *Access management*. Berikut ini merupakan uraian penjelasan terkait proses dan aktivitas pada *service operation* sebagai berikut [11]:

❖ Event Management

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memantau status layanan TI dan CI (*Configuration Item*) melalui *monitoring tools* untuk mengetahui status operasional layanan TI. *Configuration Item* (CI) merupakan sebuah komponen yang dikelola untuk menyampaikan layanan TI seperti hardware, software, dan dokumentasi. Dengan adanya event management, sangat memungkinkan bagi organisasi untuk mendeteksi dan merespon setiap kejadian yang berpotensi mengakibatkan kegagalan pada setiap aktivitas pelayanan TI. Berikut ini merupakan penjabaran dari alur aktivitas event management antara lain:

1. *Event Notification*

Pada aktivitas notifikasi *event* ini dapat diketahui melalui dua acara, yaitu:

- Sebuah perangkat yang diinterogasi oleh *management tool* dengan mengumpulkan target data tertentu. Ini seringkali disebut sebagai polling.
- CI akan menghasilkan sebuah notifikasi ketika mengalami kondisi tertentu. Sehingga notifikasi tersebut didapatkan dengan menyertakan pemograman pada aplikasi CI tersebut.

2. *Event Detection*

Merupakan aktivitas mendeteksi *event* yang terjadi, *event* akan terdeteksi oleh agen yang menjalankan sistem tersebut atau dapat melalui *management tool* yang telah desain dalam mengartikan maksud dari *event* yang terjadi.

3. *Event Logged*

Setelah itu untuk setiap *event* yang terjadi seharusnya dilakukan pencatatan yang menunjukkan kejadian tersebut. Untuk pencatatan event tersebut bisa dicatat sebagai *event record* pada *event management tool* atau bisa dibiarkan menjadi *system log*. Sehingga diperlukan seorang staf manajemen yang bertugas untuk melakukan pengecekan log pada system secara rutin. Sehingga hasil keluaran untuk aktifitas *event logged* yaitu rekaman *event* yang telah tercatat di dalam *tool*.

4. *First Level Event Correlation and Filtering*

Pada aktivitas ini bertujuan untuk melakukan klasifikasi terhadap *event* yang dihasilkan oleh sistem dan menentukan *event* apa saja yang sering terjadi pada sistem tersebut. Terdapat beberapa tipe-tipe kategori *event* yaitu *informational*, *warning*, dan *exception*, berikut ini penjelasannya:

- *Informational*

Merupakan suatu *event* yang diharapkan terjadi normal, agar tidak membutuhkan sebuah tindakan lebih lanjut dan biasanya akan dicatat sebagai *file log*.

- *Warning*

Merupakan suatu *event* yang sudah mencapai diambang batas sehingga diperlukan pengecekan dan menentukan apakah perlu mengambil tindakan lebih lanjut atau tidak.

- *Exception*

Merupakan suatu *event* yang menyampaikan informasi mengenai layanan yang tidak berjalan dengan normal atau semestinya (*abnormal*), sehingga dibutuhkan sebuah tindakan lebih lanjut.

5. *Further Action Required*

Merupakan aktivitas apabila *event* yang bersifat *warning* membutuhkan sebuah penanganan lebih lanjut, sehingga perlu menentukan tanggapan terkait *event* yang terjadi. Tetapi jika *event* tidak membutuhkan tanggapan lebih lanjut maka akan dilakukan penutupan *event*.

6. *Response Selection*

Merupakan aktivitas yang mempunyai beberapa pilihan untuk menentukan tanggapan yang sesuai dengan *event* yang dibutuhkan untuk penanganan lebih lanjut:

- *Auto Response*

Beberapa *event* dapat memahami dengan baik mengenai respon yang tepat dan otomatis. Biasanya hasil yang diperoleh merupakan pengalaman sebelumnya yang pernah terjadi, seperti melakukan *restart* pada perangkat.

- *Alert and human intervention*

Tujuan dari *alert* adalah memastikan bahwa orang tersebut memiliki kemampuan yang sesuai dalam menangani *event*. *Alert* tersebut berisikan informasi atau panduan penting yang dibutuhkan untuk menentukan langkah yang tepat atau sesuai. *Alert* membutuhkan seseorang atau tim untuk melakukan tindakan spesifik pada perangkat spesifik dan waktu yang spesifik.

- *Incident, Problem* atau *change*

Beberapa event akan menggambarkan situasi dimana tanggapan yang tepat akan diperlukan untuk ditangani melalui proses *management incident, problem* atau *change*. Ketika event tersebut merupakan *incident* maka akan dilakukan pencatatan *incident*. Ketika event tersebut merupakan *problem* maka akan dilakukan pencatatan *problem*. Ketika event tersebut merupakan proses *change management* maka akan dilakukan aktivitas RFC (*Request for Change*).

7. *Review Actions*

Pada aktivitas ini akan dilakukan peninjauan ulang untuk penanganan *event* yang berstatus *exception* dan *warning* sudah ditangani dengan benar.

8. *Close Event*

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk *event* yang telah terjadi. Namun untuk beberapa tipe *event* seperti *exception* atau *informational* akan ditutup sesuai dengan aktivitas yang dilakukan pada sub proses tersebut. Seperti tipe *event exception* akan diahlikan ke sub proses *incident* atau *problem management*, sehingga secara otomatis event itu ditutup sesuai dengan sub proses tersebut. Tetapi untuk tipe *event informational* dapat dilakukan penutupan event karena tidak mempunyai dampak terhadap proses bisnis.

❖ *Incident management*

Merupakan aktivitas pengelolaan untuk penanganan terhadap sebuah permasalahan layanan TI dan mengembalikannya agar dapat bekerja dengan semestinya. Karena tujuan utama dari *incident management* yaitu mengembalikan layanan TI ke kondisi normal saat insiden terjadi sehingga diharapkan dapat mempersempit dampak yang dapat ditimbulkan oleh insiden tersebut. Namun, insiden dapat diartikan sebagai penurunan sebuah kualitas layanan TI. Berikut ini merupakan penjabaran dari alur aktivitas *incident management* antara lain:

1. *Incident Identification*

Merupakan sebuah aktifitas dalam menemukan dan mengenali sebuah insiden. Insiden dapat diidentifikasi melalui pelaporan *user* terhadap *service desk* secara langsung maupun melalui *web, email, telephone*.

2. *Incident Logging*

Setelah itu setiap insiden yang diketahui akan dilakukan pencatatan oleh *service desk* dan dilakukan *update* selama penutupan insiden. Berikut ini merupakan informasi yang dibutuhkan dalam pencatatan insiden:

- ID insiden
- Kategorisasi insiden
- Urgensi insiden
- Dampak insiden
- Prioritas insiden
- Tanggal/waktu insiden dicatat
- Nama orang/pihak yang mencatat insiden
- Metode notifikasi (telepon, email, secara langsung, dsb)
- Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna
- Metode pemberitahuan (telepon, email, dsb)
- Deskripsi permasalahan
- Status insiden (*active, waiting, closed, dsb*)
- CI yang berhubungan
- Pihak/orang yang mendukung alokasi insiden
- Problem/*known error* yang berhubungan
- Aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden

- Tanggal/waktu penyelesaian
- Kategori penutupan
- Tanggal/waktu penutupan insiden

3. *Incident Categorization*

Untuk kategorisasi sebuah insiden akan dilakukan berdasarkan jenis layanan ataupun spesifik insidennya. Selain itu pengkategorian ini digunakan untuk kebijakan dalam eskalasi penanganan insiden apabila insiden tersebut tidak dapat ditangani oleh pihak *service desk*.

4. *Incident Prioritization*

Aktivitas prioritas insiden yaitu menentukan kapan insiden tersebut harus ditangani dan diselesaikan dengan melihat berdasarkan *impact* dan urgensinya terhadap proses bisnis.

5. *Initial Diagnosis*

Pada aktivitas ini *service desk* harus berusaha untuk mencarikan solusi dalam menyelesaikan insiden dengan mengumpulkan berbagai informasi terkait insiden. Apabila *service desk* berhasil menyelesaikan insiden maka insiden tersebut akan ditutup.

6. *Incident Escalation*

Eskalasi akan dilakukan pada insiden yang tidak berhasil diselesaikan. Eskalasi insiden dibagi menjadi dua yaitu:

- *Functional Escalation*

Apabila insiden tidak berhasil dilakukan oleh *service desk*, maka insiden tersebut akan diteruskan kepada pihak kedua yaitu tim teknis yang akan mencarikan solusi penanganan insiden. Tetapi jika pihak kedua tidak juga berhasil dalam menyelesaikan insiden tersebut, maka insiden tersebut akan diteruskan kepada pihak ketiga yaitu penyedia *software* atau *hardware* terkait.

- *Hierarchic Escalation*

Apabila terdapat insiden yang serius, maka manajer TI harus mengetahuinya dan diharapkan manajer TI dapat membantu dalam penyelesaian insiden tersebut.

7. *Investigation and Diagnosis*

Untuk aktivitas *investigation* dan *diagnosis* yaitu aktivitas untuk pencarian solusi yang tepat untuk sebuah insiden yang terjadi. Setelah itu akan dilakukan dokumentasi pada *incident record*. Untuk aktivitas investigasi yang dilakukan antara lain:

- Menetapkan apa yang salah terhadap layanan TI
- Memahami urutan dari kronologis permasalahan
- Memastikan dampak insiden
- Mengidentifikasi peritistiwa yang memicu insiden
- Mencari pengetahuan dengan analisis daftar insiden sebelumnya

8. *Resolution and Recovery*

Pada aktivitas ini akan dilakukan penerapan terhadap solusi penanganan masalah insiden yang telah ditemukan serta memastikan bahwa solusi penanganan masalah yang diterapkan telah menyelesaikan masalah.

9. *Incident Closure*

Pada aktivitas ini *service desk* akan menginformasikan kepada pengguna mengenai insiden yang dilaporkan apakah permasalahan yang dilaporkan sudah terselesaikan dan pengguna merasa puas dengan penanganan yang telah dilakukan.

❖ *Problem management*

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengelola akar penyebab permasalahan dari insiden yang terjadi pada layanan TI agar insiden yang sama tidak terulang kembali. Tujuan dari *problem management* yaitu meminimalkan dampak negative dari sebuah insiden dengan cara mencegah terjadinya gangguan layanan, meminimalkan gangguan layanan yang tidak dapat dicegah dan menghilangkan gangguan berulang pada layanan. Berikut ini merupakan penjabaran dari alur aktivitas *problem management* antara lain:

1. *Problem Detection*

Pada aktivitas *problem detection* yang dilakukan yaitu mengenali sebuah penyebab dari permasalahan.

Permasalahan dapat diketahui penyebabnya dari sebuah insiden. Untuk mengetahui mana yang termasuk dalam permasalahan bisa dilihat pada daftar insiden yang sering berulang.

2. *Problem Logging*

Dalam aktivitas *problem logging* yaitu dilakukan pencatatan terhadap permasalahan terkait insiden yang terjadi secara berulang. Berikut ini merupakan informasi yang dibutuhkan dalam pencatatan permasalahan:

- Detail pengguna
- Detail layanan
- Detail perlengkapan
- Tanggal/waktu pencatatan
- Detail prioritas dan kategorisasi
- Deskripsi insiden
- Nomor pencatatan insiden
- Detail aksi semua penanganan yang pernah dilakukan

3. *Problem Categorization*

Pada aktivitas *problem categorizing* akan dilakukan kategorisasi dengan mengelompokan permasalahan.

4. *Problem Investigation and Diagnosis*

Dilakukan aktivitas mendeteksi dan mendiagnosis sebuah akar penyebab permasalahan untuk menentukan solusi penanganan dari masalah tersebut. Diagnosis dapat dilakukan dengan KEDB (*Known Error Database*) apabila memilikinya, sehingga masalah dapat ditangani dengan penyelesaian permasalahan sebelumnya.

5. *Raise Known Error Record*

Dilakukan dokumentasi untuk pencatatan pada *Known Error Record* mengenai akar penyelesaian masalah, penyelesaian sementara yang dilakukan untuk memperbaiki masalah tersebut. Sehingga dengan adanya KEDB maka akan mempercepat solusi penanganan masalah.

6. *Problem Resolution*

Setelah diketahui akar penyebab masalah dan solusi penyelesaiannya, maka dilakukan penerapan penyelesaian masalah tersebut. Apabila penyelesaian dari akar

permasalahan tersebut berhasil terselesaikan, maka permasalahan tersebut dapat ditutup.

7. *Problem Closure*

Setelah permasalahan dapat diatasi, maka akan dilakukan penutupan terhadap permasalahan yang telah dilaporkan oleh pengguna. Sebelum dilakukan penutupan perlu dipastikan bahwa pencatatan untuk permasalahan telah diupdate oleh admin *service desk*.

8. *Major Problem Review*

Apabila permasalahan yang terjadi merupakan permasalahan yang besar, maka perlu dilakukan peninjauan terhadap aktivitas penanganan permasalahan yang telah dilakukan untuk dijadikan pembelajaran kedepannya terkait penyelesaian permasalahan tersebut.

❖ *Request fulfillment*

Merupakan aktivitas pemenuhan permintaan pengguna terkait informasi, saran atau petunjuk, perubahan standar pada layanan TI. *Request fulfillment* merupakan sarana bagi pengguna untuk meminta dan menerima layanan dengan persetujuan dari pihak yang berwenang. Berikut ini merupakan penjabaran dari alur aktivitas *request fulfillment* antara lain:

1. *Receive Request*

Pada aktivitas *receive request* yaitu penerimaan request melalui *email*, *RFC (Request For Change)*, *website* atau *telephone*. Kemudian bentuk pencatatan request harus ditetapkan untuk mempermudah dalam pencatatan

2. *Request Logging dan Validation*

Pada aktivitas *logging and validation* akan dilakukan pencatatan dan validasi untuk request layanan TI apakah request tersebut layak untuk dikerjakan atau tidak. Berikut ini merupakan informasi yang dibutuhkan dalam pencatatan request:

- ID request
- Kategorisasi request
- Urgensi request
- Dampak request

- Prioritas request
- Tanggal/waktu request dicatat
- Nama orang/pihak yang mencatat request
- Metode notifikasi (telepon, email, web, RFC, secara langsung, dsb)
- Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna
- Anggaran jika berkaitan dengan biaya
- Jam kerja request
- Status request (*in progress, waiting, authorization, closed, dsb*)
- CI yang berhubungan
- Pihak/orang yang mendukung alokasi request
- Tanggal/waktu penyelesaian
- Tanggal/waktu penutupan request

3. *Request Categorization*

Setelah melakukan validasi terhadap request, maka akan dilakukan kategorisasi request layanan TI. Berikut ini merupakan contoh kategorisasi yang dapat digunakan untuk melakukan kategori terhadap request meliputi:

- Berdasarkan layanan : request dikategorikan sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan
- Berdasarkan aktivitas : request dikategorikan sebagai tipe aktivitas yang perlu dilakukan
- Berdasarkan tipe : request dikategorikan sebagai jenis request
- Berdasarkan fungsi : request dikategorikan sesuai fungsi mana yang digunakan untuk pemenuhan
- Berdasarkan tipe CI : request dikategorikan oleh tipe CI yang berdampak

4. *Request Prioritization*

Pada aktivitas ini akan dilakukan penentuan prioritas sesuai dengan dampak dan urgensi apabila permintaan tersebut tidak segera dilakukan. Aktivitas request prioritization ini sama seperti aktivitas prioritizing incident pada *incident management* karena kedua aktivitas ini harus melihat berdasarkan dampak dan urgensitasnya. Faktor yang berkontribusi terhadap level penentuan dampak antara lain:

- Jumlah layanan yang terkena dampak oleh pemenuhan aktivitas
- Jumlah pengguna atau unit bisnis yang terkena dampak oleh pemenuhan aktivitas
- Apakah orang yang meminta permintaan adalah yang berada pada level eksekutif atau level administrative
- Tingkat keuangan jika permintaan dipenuhi atau tidak dipenuhi
- Dampak terhadap reputasi jika permintaan tidak dipenuhi
- Kebijakan atau sanksi jika permintaan tidak dipenuhi

5. *Request Authorization*

Pada aktivitas ini diperlukan otorisasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa permintaan pengguna layanan TI dapat disetujui oleh pihak yang berwenang. Jika permintaan tersebut tidak dapat disetujui, maka permintaan yang ditolak tersebut akan disertai alasan penolakannya dan pencatatan permintaan juga diupdate untuk mengetahui status permintaannya.

6. *Request Review*

Pada aktivitas ini akan dilakukan peninjauan ulang terhadap permintaan yang akan dipenuhi. Jika permintaan pengguna dapat dipenuhi oleh *service desk*, maka pemenuhan permintaan tersebut akan dilakukan oleh *service desk*. Namun, apabila permintaan tersebut perlu dipenuhi oleh fungsi lain maka permintaan tersebut akan dialihkan kepada fungsi tersebut.

7. *Request Model Execution*

Merupakan aktivitas yang dilakukan ketika sudah ditentukan fungsi mana yang sudah memenuhi *request* pengguna, sehingga perlu dipastikan *request model* mana yang sesuai untuk pemenuhannya jika permintaan pengguna tersebut berdampak pada CI, maka akan dialihkan pada aktivitas *change management*. Namun, apabila permintaan tersebut tidak berubah, maka layanan akan dipenuhi oleh pihak penyedia layanan. Permintaan akan dikembalikan apabila

permintaan dari pengguna tidak dapat dipenuhi oleh pihak penyedia layanan.

8. *Request Closure*

Pada tahapan aktivitas selanjutnya adalah akan dilakukan penutupan terhadap permintaan layanan pengguna TI. Sebelum dilakukan penutupan, admin *service desk* bertanggung jawab untuk memastikan permintaan telah terpenuhi sesuai dengan harapan pengguna.

❖ *Access management*

Merupakan aktivitas pengelolaan atau pemberian izin terhadap hak akses pengguna untuk menggunakan layanan TI, mengakses data atau aset lain yang terkait dengan layanan TI serta mencegah penyalahgunaan akses terhadap pengguna yang tidak berwenang. Berikut ini merupakan penjabaran dari alur aktivitas *access management* antara lain:

1. *Request Access*

Pada tahapan aktivitas permintaan akses oleh pengguna layanan TI kepada service desk. Permintaan akses dapat dilakukan melalui RFC (*Request For Change*), *service request* melalui sistem *request fulfilment*.

2. *Verification*

Setelah permintaan akses diterima, maka perlu dilakukan verifikasi terlebih dahulu mengenai profil dan identitas pengguna permintaan akses layanan TI yang mencakup dua perspektif:

- Pengguna yang meminta akses adalah pengguna seperti yang mereka katakan.
- Pengguna yang memiliki persyaratan sah untuk mengakses layanan yang diminta.

3. *Providing Rights*

Merupakan aktivitas penyediaan hak akses terhadap pengguna layanan TI. Jika pengguna telah tervalidasi maka pengguna akan diberikan hak akses untuk layanan yang diminta.

4. *Check and Monitor Identity Status*

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memantau status hak akses pengguna layanan TI jika terdapat perubahan hak akses. Perubahan tersebut dapat terjadi apabila:

- Perubahan pekerjaan
- Pemindahan
- Pengunduran diri dan kematian
- Pensiun
- Pemecatan dsb

5. *Remove or Resist Access*

Merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mencabut hak akses pengguna. Pencabutan hak akses akan dilakukan apabila dalam kondisi seperti:

- Kematian
- Pengunduran diri
- Pemecatan
- Ketika pengguna berganti peran dan tidak membutuhkan akses terhadap layanan tersebut.
- Pemindahan lokasi sehingga membutuhkan perubahan akses

2.2.6.2. Manfaat Service Operation

Penerapan manfaat dari service operation yang sesuai dengan best practice ITIL V3 guna meningkatkan kualitas layanan pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun. Berikut ini merupakan beberapa manfaat dari penerapan service operation:

- Mengurangi tenaga kerja yang tidak terencana dan biaya untuk bisnis dan IT melalui penanganan yang optimal dengan cara mengidentifikasi akar penyebab permasalahan atau pemberhentian terhadap layanan tersebut.
- Memenuhi tujuan dan sasaran security policy organisasi dengan memastikan layanan IT hanya diakses oleh mereka yang mempunyai wewenang untuk akses tersebut.
- Mengukur, memantau, dan mengoptimalkan layanan untuk setiap pengguna dan penyedia layanan TI.
- Mengelola kapabilitas dan sumber daya layanan secara efektif dan efisien.

2.2.7. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan merupakan aktivitas untuk mengukur seberapa besar perbedaan atau jarak antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan. Analisis kesenjangan dapat mengidentifikasi proses-proses yang kurang efektif untuk mengurangi kesenjangan agar tercapainya kondisi yang diharapkan.

Tujuan dari analisis kesenjangan yaitu untuk mencapai kondisi yang diharapkan oleh organisasi sehingga tujuan dari organisasi dapat dicapai dengan melakukan perbandingan antara kondisi saat ini dan kondisi yang diharapkan.

2.2.8. Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan sebuah instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang diikuti oleh sebuah organisasi [17]. Menurut tjipto atmoko SOP merupakan 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 [18]. Sedangkan menurut Ir. M. Budiharjo SOP adalah dokumen tertulis yang mengatur proses atau prosedur untuk dijadikan standar dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi [19].

Dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan serangkaian panduan yang disusun secara sistematis mengenai proses, tugas, dan peran dari masing-masing individu maupun kelompok dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu organisasi. Namun, untuk analisis kesenjangan yang digunakan menggunakan analisis proses dalam melakukan pengelolaan layanan TI di Pemerintahan Kota Madiun.

2.2.8.1. Manfaat Standard Operating Procedure

Dalam penggunaan SOP terdapat beberapa manfaat yang diperoleh dalam penerapannya. Berikut ini beberapa manfaat yang didapatkan dalam penerapan SOP antara lain [20]:

- 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

2.2.8.2. Kriteria dan Format Standard Operating Procedure

SOP yang baik adalah SOP yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh pihak organisasi. Dengan demikian, perlu diperhatikan dalam penyusunan SOP seperti langkah-langkah yang jelas, terstruktur dan terperinci. Apabila terdapat hilangnya salah satu langkah penting akan menyebabkan penyimpangan dalam prosedur. Terdapat tujuh kriteria SOP yang dapat digunakan sebagai acuan, yaitu [19]:

- Spesifik
- Lengkap
- Mudah dipahami
- Mudah diaplikasikan
- Mudah kontrol
- Mudah diaudit
- Mudah diubah

Sedangkan dalam penyusunan SOP, organisasi perlu menentukan format yang akan dikehendaki dengan menyesuaikan tingkat kebutuhan organisasi. Terdapat empat 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 [21]:

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

Format SOP yang baik adalah format sederhana yang dapat menyampaikan informasi yang dibutuhkan secara tepat serta memfasilitasi implementasi SOP secara konsisten sesuai dengan tujuan penyusunan SOP. Terdapat empat format SOP yang dapat digunakan, yaitu [21]:

- **Langkah Sederhana (*simple step*)**
Merupakan bentuk SOP yang paling sederhana. Biasanya SOP ini digunakan apabila memuat sedikit kegiatan dan sedikit keputusan yang bersifat sederhana serta ditujukan bagi beberapa orang saja dalam pelaksanaannya. Biasanya proses yang dilakukan pendek dan umunya kurang dari sepuluh langkah.
- **Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*)**
Format ini digunakan apabila prosedur yang akan ditulis panjang atau lebih dari sepuluh langkah dan keputusannya didalamnya. Format ini disertai dengan sub kalimat untuk menjelaskan lebih detail sehingga memudahkan pembaca dalam memahami SOP.
- **Grafik (*Graphic*)**
Grafik digunakan apabila prosedur yang disusun memiliki kegiatan yang panjang dan spesifik. Terdapat sub-sub proses didalamnya dan di masing-masing sub proses hanya

terdiri dari beberapa langkah. Format ini digunakan apabila terdapat foto atau gambar dalam menggambarkan prosedur.

○ **Diagram Alir (*Flowchart*)**

Merupakan format yang digunakan apabila SOP membutuhkan pengambilan keputusan yang kompleks. 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 symbol dasar *flowchart*, yaitu symbol kapsul (*terminator*), symbol kota (*process*), symbol belah ketupat (*decision*), dan anak panah (*arrow*).

2.2.8.3. Penyusunan 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) berdasarkan format SOP yang telah disusun sebelumnya [21]. Tetapi dengan adanya ketidakkakuan dalam format SOP mengakibatkan organisasi dapat menyusun dokumen SOP sesuai dengan kebutuhan organisasi. Format SOP dipengaruhi oleh tujuan dari pembuatan SOP. Sehingga apabila tujuan penyusunan berbeda maka format SOP akan berbeda [22].

Dokumen SOP mempunyai 2 unsur utama sesuai dengan anatominya yaitu Unsur SOP dan Unsur Dokumentasi. Pada hakekatnya dokumen SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur-prosedur yang distandarkan dan membentuk satu kesatuan proses, sehingga informasi yang dimuat dalam dokumen SOP terdiri dari 2 macam unsur, yaitu Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur. Berikut ini merupakan

informasi mengenai Unsur Dokumentasi dan Unsur Prosedur adalah [21]:

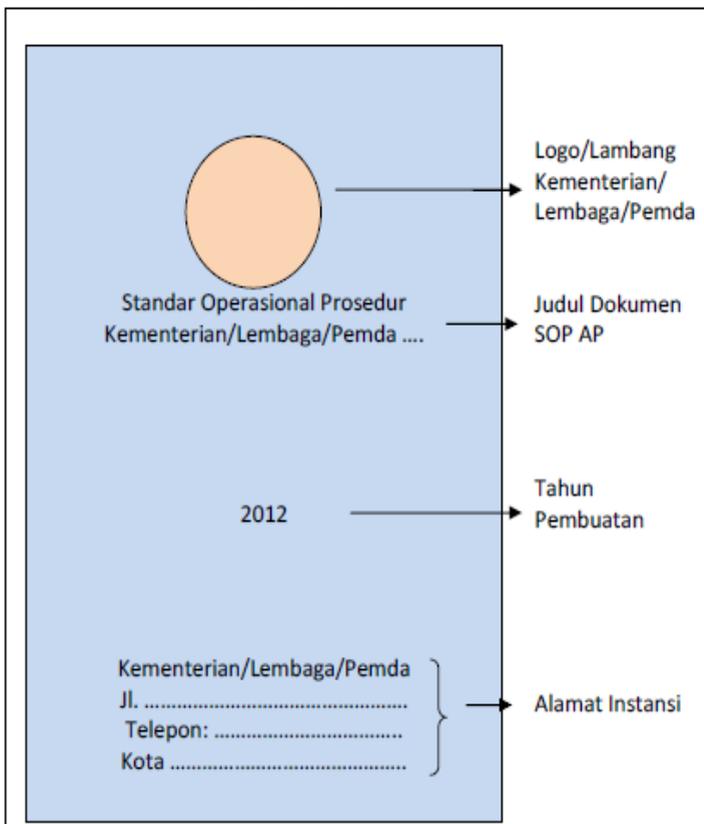
1. Unsur Dokumentasi

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

- o **Halaman Judul (*cover*)**

Hal judul berisi informasi mengenai:

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



Gambar 2.1 Halaman Judul Dokumen SOP

- **Keputusan Pimpinan Kementerian/ Lembaga/ Pemda**
Dengan adanya dokumen SOP sebagai pedoman setiap pegawai structural, fungsional atau operasional, maka dokumen perlu memiliki dasar hukum yang kuat. Selain itu keputusan pimpinan dalam dokumen SOP merupakan pedoman bagi semua pegawai untuk melaksanakan SOP tersebut.
- **Daftar isi dokumen SOP**
Berisi mengenai daftar SOP yang berada di dalam dokumen SOP. Daftar isi tersebut dibutuhkan untuk membantu dalam pencarian informasi secara lebih cepat dan tepat. Selain itu di dalam daftar isi terdapat pula informasi mengenai perubahan / revisi yang dibuat pada bagian tertentu dari SOP tersebut.
- **Penjelasan singkat penggunaan**
Berisi mengenai penjelasan cara membaca dan cara menggunakan dokumen SOP yang berisi terkait ruang lingkup, tujuan, pembuatan prosedur, kebutuhan organisasi, ringkasan singkat terkait prosedur, pengertian umum, dan definisi prosedur yang distandarkan.

2. Unsur Prosedur

Unsur prosedur merupakan unsur dari dokumen SOP yang berisikan hal-hal yang berkaitan dengan pendokumentasian dokumen SOP. Unsur prosedur dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian identitas dan bagian flowchart. Berikut ini penjelasan unsur prosedur adalah:

a. Bagian Identitas

Berikut ini adalah contoh dari bagian identitas SOP:

| | | |
|---|---|--|
|  <p>KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI DEPUTI BIDANG TATALAKSANA ASISTEN DEPUTI PENGEMBANGAN SISTEM DAN PROSEDUR PEMERINTAHAN</p> | NOMOR SOP | : K/PAN/RB/D/IV/4/001/2011 |
| | TGL PEMBUATAN | : 6 Juli 2011 |
| | TGL REVISI | : |
| | TGL EFEKTIF | : 8 Agustus 2011 |
| | DISAHKAN OLEH | Asisten Deputi Pengembangan Sistem dan Prosedur Pemerintahan  Nama NIP |
| NAMA SOP | : PEMBUATAN LAPORAN KONSINYERING | |
| DASAR HUKUM: | KUALIFIKASI PELAKSANA: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2010 tentang Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Kementerian Negara serta Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Eselon I Kementerian Negara 3. Peraturan Menteri Negara PAN dan RB Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian PAN dan RB | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sedemana 2. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur Pemerintahan 3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan | |
| KETERKAITAN: | PERALATAN/PERLENGKAPAN: | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Pelaksanaan Konsinyering 2. SOP Pendokumentasian Laporan Konsinyering 3. SOP Pencatatan Anggaran Konsinyering | <ol style="list-style-type: none"> 1. Lembar Kerja / Rencana Kerja dan Anggaran 2. Term of Reference 3. Komputer/Printer/Scanner 4. Jaringan Internet | |
| PERINGATAN: | PENCATATAN DAN PENDATAAN: | |
| Apabila Laporan Konsinyering terlambat dibuat maka pelaksanaan kegiatan Konsinyering berikutnya akan tertunda. | - Di simpan sebagai data elektronik dan manual | |

Gambar 2.2 Contoh Bagian Identitas SOP

- **Logo dan Nama Instasi / Satuan Kerja/ Unit Kerja**, nomenklatur satuan/unit organisasi pembuatan.
- **Nomor SOP**, berisikan mengenai nomor prosedur SOP.
- **Tanggal Pembuatan**, tanggal pembuatan SOP berupa tanggal selesainya SOP dibuat bukan tanggal dimulainya pembuatan.
- **Tanggal Revisi**, tanggal SOP direvisi atau tanggal ditinjau ulangnya SOP.
- **Tanggal Efektif**, tanggal mulai diberlakukannya SOP.
- **Pengesahan oleh pejabat yang berkompeten pada tingkat satuan kerja**, berisi pengesahan dengan mencantumkan jabatan, tanda tangan, nama pejabat, NIP, dan stempel/cap instansi.
- **Judul SOP**, judul prosedur yang di SOP-kan mengenai kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi yang dimiliki.
- **Dasar Hukum**, peraturan yang mendasari prosedur beserta aturan pelaksanaannya.

- **Keterkaitan**, berisi mengenai keterkaitan prosedur yang distandarkan dengan prosedur yang distandarkan lainnya.
- **Peringatan**, berisi penjelasan apabila prosedur tidak dilaksanakan.
- **Kualifikasi Pelaksana**, berisi penjelasan mengenai kualifikasi pelaksana yang dibutuhkan untuk melaksanakan SOP.
- **Peralatan dan Perlengkapan**, yang dibutuhkan terkait prosedur pada SOP dalam melaksanakan perannya.
- **Pencatatan dan Pendanaan**, berisi informasi mengenai hal-hal yang perlu didata dan dicatat.

b. Bagian Flowchart

Didalam bagian flowchart ini berisi uraian mengenai langkah-langkah (prosedur) secara sistematis yang dibutuhkan mengenai:

| No. | Kegiatan | Pelaksana | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-----|---|-----------|---------|----------|-------|----------------|----------|----------------------------|-----------------------|
| | | Kabid | Kasubid | Analisis | Asdep | Keengkapan | Waktu | Output | |
| 1. | Menugaskan Kasubid untuk mempersiapkan konsep laporan konsinyering | ○ | | | | Agenda Kerja | 15 menit | Disposisi | |
| 2. | Memerintahkan analisis untuk mengumpulkan bahan laporan konsinyering | | □ | | | Disposisi | 15 menit | Disposisi | |
| 3. | Mengumpulkan dan menyortir bahan konsinyering kepada Kasubid | | | □ | | Disposisi | 1 hari | Bahan Laporan, Disposisi | SOP Pengumpulan 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 merandatangani dan menyerahkan kepada Kabid. Jika tidak setuju mengembalikan kepada Kabid untuk diperbaiki. | | | | | Draft Laporan | 1 jam | Laporan, Disposisi | |
| 7. | Menyerahkan laporan konsinyering kepada Kasubid untuk didokumentasikan. | | □ | | | Laporan | 10 menit | Disposisi | |
| 8. | Menyerahkan laporan konsinyering kepada Analisis untuk didokumentasikan. | | | □ | | Laporan | 10 menit | Disposisi | |
| 9. | Mendokumentasikan Laporan Konsinyering. | | | | ○ | Laporan | 15 menit | Laporan, Bukti Dokumentasi | |

Gambar 2.3 Contoh Bagian Formulir SOP

- Nomor kegiatan
- Uraian kegiatan berisi langkah-langkah (prosedur)
- Pelaksana kegiatan (aktor)
- Mutu baku (kelengkapan, waktu, output)
- Keterangan

2.2.9. Business Process Modelling Notation

Standar BPMN dibangun oleh *The Business Process management Initiative* (BPMP). Tujuan utama dari BPMN adalah untuk menyediakan notasi yang siap dipahami oleh semua pelaku bisnis, dari *business analysts* yang membuat *draft* proses awal menuju pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk mengimplementasi teknologi yang akan melakukan proses tersebut dan akhirnya sampai kepada *business people* yang akan memantau dan memonitor proses tersebut. BPMN menjelaskan sebuah *Business Process Diagram* (BPD) yang berdasarkan teknik membuat *flowchart* disesuaikan untuk membuat model grafik dari operasi proses bisnis. Terdapat empat kategori dasar dari elemen BPMN, yaitu [23]:

1. *Flow Objects*

Sebuah BPD setidaknya memiliki tiga dari elemen-elemen utama, yang mana merupakan flow objects. Tiga elemen utama tersebut dijelaskan pada tabel 2.5.

Tabel 2.5 Flow Objects

| Elemen | Deskripsi | Notasi |
|--------------|---|---|
| <i>Event</i> | Sebuah <i>event</i> ditunjukkan dengan sebuah lingkaran dan menyatakan adanya sesuatu yang terjadi selama perjalanan proses bisnis. Terdapat tiga tipe <i>event</i> berdasarkan pengaruhnya |  |

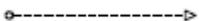
| Elemen | Deskripsi | Notasi |
|-----------------|---|---|
| | terhadap alur, yaitu <i>Start</i> , <i>Intermediate</i> , dan <i>End</i> . | |
| <i>Activity</i> | Sebuah <i>activity</i> digambarkan dengan kotak bersudut tumpul. Jenis dari elemen ini adalah <i>task</i> dan <i>sub-process</i> . Untuk <i>sub-process</i> nantinya akan dibedakan dengan sebuah simbol tambah (+) kecil di bagian tengah bawah dari elemen ini. |  |
| <i>Gateway</i> | Sebuah <i>Gateway</i> digambarkan dengan bentuk permata dan digunakan untuk mengontrol alur proses atau untuk menentukan pengambilan keputusan, percabangan, atau penggabungan alur. |  |

2. Connecting Objects

Kategori ini berguna untuk menghubungkan *flow objects* untuk membuat struktur kerangka dasar dari proses bisnis. Terdapat tiga penghubung yang dapat dilihat pada tabel 2.6.

Tabel 2.6 Connecting Objects

| Connector | Deskripsi | Notasi |
|----------------------|--|---|
| <i>Sequence Flow</i> | Penghubung ini digambarkan dengan garis lurus dengan anak panah. Penghubung sebagai penunjuk urutan dari proses. |  |

| Connector | Deskripsi | Notasi |
|---------------------|---|---|
| <i>Message Flow</i> | Penghubung ini digambarkan dengan garis putus-putus dengan ujung panah terbuka. Penghubung ini digunakan untuk menunjukkan alur dari informasi diantara dua Proses Partisipan yang berbeda. Di dalam BPMN, bila terdapat dua Pool yang berbeda di sebuah diagram menandakan dua Partisipan. |  |
| <i>Association</i> | Penghubung <i>association</i> dilambangkan dengan garis titik-titik dengan ujung panah dari garis. Penghubung ini digunakan untuk menggabungkan data, teks, dan beberapa artifak lainnya dengan flow objects. |  |

3. *Swimlanes*

Beberapa metodologi model proses biasanya menggunakan *swimlanes* sebagai mekanisme untuk mengatur aktivitas-aktivitas menjadi kategori visual yang berbeda agar dapat menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda. Terdapat dua tipe dari BPD *swimlane*, yaitu:

Pool menggambarkan partisipan di dalam sebuah proses. *Swimlane* ini juga bertindak sebagai sebuah konten grafis untuk

membagi-bagi beberapa aktivitas dari *pool* lain. *Swimlane* ini dapat dilihat pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Pool

Lane merupakan sub-partisi di dalam sebuah *pool* dan akan dilebarkan mengikuti bentuk dari *pool*. Biasanya digunakan untuk mengelola dan mengkategorikan aktivitas yang ada. Bentuk dari *lane* dapat dilihat pada gambar 2.5.



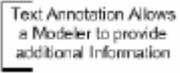
Gambar 2.5 Lane

4. *Artifacts*

BPMN didesain untuk memungkinkan pembuat model dan alat-alat pemodel lebih fleksibel dalam mengeksplor notasi. Banyak *artifact* yang dapat ditambahkan ke dalam diagram sesuai dengan konteks dari proses bisnis yang akan dimodelkan. Tabel 2.7 menggambarkan tiga *artifact* dalam versi BPMN.

Tabel 2.7 Artifacts

| <i>Artifacts</i> | Deskripsi | Notasi |
|--------------------|---|---|
| <i>Data Object</i> | Artifact ini adalah sebuah mekanisme untuk menunjukkan bagaimana data dibutuhkan atau diproduksi dari |  |

| <i>Artifacts</i> | Deskripsi | Notasi |
|-------------------|--|---|
| | aktivitas. Mereka terhubung dengan aktivitas melalui Associations. | |
| <i>Group</i> | Sebuah Group ditunjukkan dengan sebuah kotak yang berujung tumpul dengan garis putus-putus. Artifacts ini digunakan untuk tujuan analisis dan dokumentasi, tetapi tidak berpengaruh pada alur sekuens. |  |
| <i>Annotation</i> | Annotation adalah sebuah mekanisme untuk sebuah modeler untuk menyediakan informasi teks tambahan untuk pembaca diagram BPMN. |  |

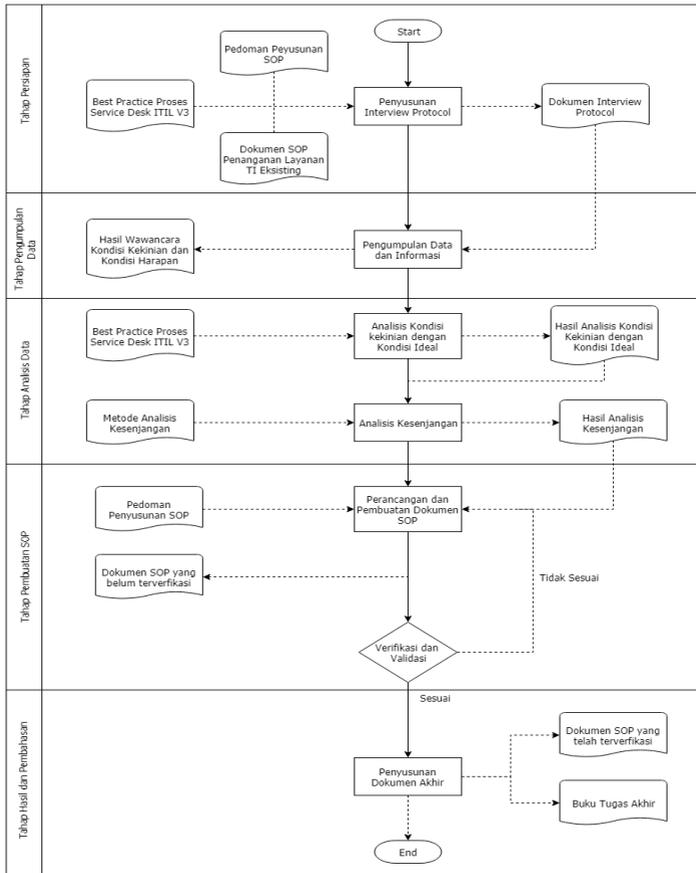
BAB 3

METODOLOGI

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai metode tugas akhir yang akan digunakan 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. Uraian Metode Pengerjaan Tugas Akhir

3.2.1. Tahap Penyusunan Interview Protocol

Penulis menggunakan *interview protocol* sebagai daftar acuan pertanyaan dalam menggali data dan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi harapan yang didapat dari pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun. Dalam penyusunan *interview protocol*, penulis menggunakan masukan dan hasil studi literature mengenai *incident management*, *problem management*, *request fulfillment*, dan *access management* pada *level service operation* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 serta pedoman penyusunan SOP berdasarkan Permenpan No. 35 tahun 2012. Hasil akhir dari tahap ini yaitu berupa dokumen *interview protocol* untuk menggali data dan informasi terkait kondisi kekinian dan kondisi harapan yang nantinya akan digunakan dalam tahapan pengumpulan data.

3.2.2. Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Merupakan tahapan dimana penulis melakukan pengumpulan data dan informasi yang akan digunakan untuk bahan analisis dan penyusunan dokumen SOP dan formulir. Pengumpulan data dan informasi berdasarkan kondisi kekinian dilakukan dengan metode yaitu wawancara, observasi yang dilakukan secara langsung dan studi dokumen.

- **Wawancara**

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan dari daftar interview protocol dan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan pada organisasi. Wawancara akan dilakukan secara langsung kepada pihak narasumber terkait dengan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

- **Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengamati kondisi yang sedang berlangsung pada lokasi organisasi. Kondisi tersebut dapat berupa media-media yang mendukung proses yang berhubungan dengan *incident management*,

problem management, request fulfillment dan *access management* pada *level service operation*.

- **Studi dokumen**

Metode ini dilakukan oleh peneliti untuk menganalisis dokumen-dokumen SOP apa saja yang dimiliki oleh pengelola layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun untuk kemudian dijadikan sebagai masukan dalam pembuatan SOP untuk pembuatan layanan *service desk*.

3.2.3. Tahap Analisis Kesenjangan

Merupakan tahapan dimana penulis melakukan analisis kesenjangan antara kondisi ideal pada proses *incident management, problem management, request fulfillment* dan *access management* berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 dengan kondisi kekinian pada pengelolaan layanan *e-government* kota madiun. Dengan menemukan kesenjangan antara keduanya, maka hasil kesenjangan tersebut dapat digunakan untuk penyusunan dokumen SOP terkait *incident management, problem management, request fulfillment* dan *access management* pada pengelolaan layanan TI yang dapat digunakan untuk mencapai kondisi ideal yang diharapkan.

- **Analisis Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal**

Analisis kondisi kekinian didapatkan dari hasil wawancara dan observasi dan studi dokumen yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya. Sedangkan analisis kondisi ideal didapatkan berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 terkait *incident management, problem management, request fulfillment* dan *access management* untuk pengelolaan layanan TI pada *level service operation*.

- **Analisis Kesenjangan**

Penulis menggunakan analisis kesenjangan proses untuk mengetahui kesenjangan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. Dalam melakukan analisis kesenjangan penulis dapat membandingkan hasil analisis kondisi kekinian dan kondisi ideal yang telah didapatkan pada tahapan analisis sebelumnya. Dengan demikian, akan diperoleh hasil analisis

kesejangan antara kondisi kekinian pada pengelolaan layanan TI *e-government* kota madiun dengan kondisi ideal menurut ITIL V3. Serta dilakukan penilaian kesenjangan dengan memberikan bobot per proses dan per aktivitas untuk menilai kesesuaian aktivitas pada Pemerintahan Kota Madiun dengan kondisi ideal.

3.2.4. Tahap Perancangan Pembuatan Dokumen SOP

Tahap ini merupakan tahap dimana penulis akan melakukan perancangan isi SOP terkait pengelolaan *incident*, *problem*, *request*, dan *access* berdasarkan hasil analisis antara kondisi kekinian dan kondisi harapan berdasarkan kondisi ideal ITIL V3 dengan pedoman yang digunakan dalam penyusunan SOP berdasarkan standar yang mengatur mengenai kriteria dan format yang ada didalam dokumen SOP menurut acuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. Setelah dokumen SOP selesai dibuat akan dilakukan tahap verifikasi dan tahap validasi terlebih dahulu.

o Menyusun Dokumen SOP

Penyusunan dokumen SOP terkait pengelolaan *incident*, *problem*, *request*, dan *access* pada layanan TI dilakukan berdasarkan hasil analisis kondisi kekinian dan kondisi harapan yang telah didapat sebelumnya. Dokumen SOP ini mencakup aktivitas-aktivitas yang ada pada *level service operation*. 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. Setelah dokumen SOP selesai disusun kemudian akan diserahkan kepada bagian pengelola layanan TI kota madiun untuk dilakukan verifikasi dan validasi.

- **Verifikasi**

Tahapan ini dilakukan dengan menggunakan metode review dokumen dan wawancara. Review dokumen akan dilakukan dengan menyerahkan hasil dokumen SOP kepada bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun untuk dilakukan review dan mengetahui apakah dokumen SOP sudah memenuhi kebutuhan organisasi atau belum. Verifikasi dilakukan untuk mengetahui apakah dokumen SOP yang dibuat telah memenuhi kriteria yang telah dibutuhkan organisasi. Jika belum memenuhi kriteria maka akan dilakukan perbaikan dokumen SOP sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh organisasi.

- **Validasi**

Tahap ini dilakukan dimana peneliti akan melakukan validasi terhadap dokumen SOP yang telah dibuat. Validasi dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang telah dibuat dapat dilaksanakan, dijalankan, dan diimplematsikan oleh unit kerja terkait pengelolaan layanan TI. Validasi dilakukan dengan cara pengujian melalui simulasi dokumen secara langsung kepada bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun. Jika dokumen SOP belum terverifikasi atau belum valid, maka peneliti akan melakukan perbaikan dan melakukan uji coba ulang hingga sesuai dengan kebutuhan organisasi.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB 4

PERANCANGAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai proses perancangan terkait perangkat yang dibutuhkan dalam penelitian tugas akhir ini. Berikut ini perancangan yang perlu dilakukan sebagai panduan dalam pengerjaan tugas akhir.

4.1. Perancangan Studi Kasus

4.1.1. Tujuan Studi Kasus

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah membuat dokumen *standard operating procedure* yang terstandarisasi terkait proses pembuatan *service desk* bagi organisasi. Oleh karena itu, penulis menggunakan studi kasus Pemerintahan Kota Madiun untuk pengerjaan tugas akhir ini. Tujuan dari studi kasus penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi kekinian pengelolaan layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun dengan membandingkan kondisi ideal yang sesuai standar acuan, sehingga dapat mengetahui hasil kesenjangan yang terjadi untuk dibuatkan suatu dokumen terstandarisasi berupa *standard operating procedure* (SOP) bagi pengelola layanan TI Pemerintahan Kota Madiun dengan berdasarkan proses *service desk* menurut ITIL V3 dan memastikan dokumen tersebut telah sesuai dengan kebutuhan dan dapat digunakan oleh seluruh OPD Pemerintahan Kota Madiun. Terdapat 2 metode penelitian, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti sampel tertentu dan untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan instrument penelitian. Namun, metode kualitatif juga bergantung pada pengamatan oleh manusia serta menghasilkan sebuah data deskriptif yang menyerupai kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan metode kuantitatif dikatakan sebagai metode yang menekankan pada aspek pengukuran secara objektif terhadap fenomena social [24]. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena sesuai dengan luaran

SOP penelitian yang menghasilkan dokumen SOP untuk layanan *service desk* Pemerintahan Kota Madiun.

Selain itu, penelitian ini juga membutuhkan studi kasus sehingga peneliti dapat meneliti data dalam konteks tertentu. Studi kasus didefinisikan sebagai penyelidikan sebuah proses nyata dengan menggunakan cara-cara yang sistematis dalam pengumpulan data, seperti observasi dan wawancara [25].

Menurut Yin, terdapat 3 tipe dari studi kasus, antara lain [25]:

- **Exploratory (menggali)** : merupakan studi kasus dengan menggali fenomena dalam data yang berfungsi sebagai tempat tujuan untuk peneliti
- **Descriptive (deskriptif)** : merupakan tipe studi kasus dengan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam bentuk narasi
- **Explanatory (memperjelas)** : merupakan studi kasus dengan menjelaskan fenomena yang terjadi secara jelas mulai dari hal yang mendasar hingga yang paling dalam secara lebih detail

Dalam pengerjaan tugas akhir ini penulis menggunakan tipe studi kasus eksplorasi karena dilakukan penggalian data dan membutuhkan lokasi untuk melihat fenomena proses bisnis yang terkait dengan pengelolaan permasalahan dan permintaan layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun. Fenomena tersebut dapat dijadikan dasar pembuatan SOP. Tujuan dari penggunaan studi kasus untuk menyelesaikan rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir.

Dalam penentuan studi kasus diperlukan perancangan studi kasus yang terbagi atas 2 jenis studi kasus, yaitu *single case design* dan *multiple case design*. *Single case design* merupakan jenis studi kasus yang berfokus pada satu kasus, sedangkan *multiple case design* merupakan jenis studi kasus yang berfokus pada berbagai kasus. Dalam perancangan studi kasus penelitian tugas akhir ini, peneliti menggunakan *single case design* karena

berfokus pada Pemerintahan Kota Madiun sebagai objek penelitian. 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, *multiple units of analysis* dapat digunakan pada penelitian yang melakukan replikasi temuan di seluruh studi kasus dengan membandingkan *sub-units* [26].

Pada tugas akhir ini menggunakan *single unit of analysis*. *Single unit of analysis* dalam tugas akhir ini adalah dengan melakukan analisis kesenjangan yang berfokus pada pengelolaan permasalahan dan permintaan layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun. Tugas akhir ini merupakan tipe penelitian kualitatif eksplorasi.

4.1.2. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan pihak yang memberikan data dan fakta terkait kebutuhan penelitian yang dilakukan. Pada tugas akhir, subjek penelitiannya adalah Pemerintahan Kota Madiun, terutama dalam pengelolaan permasalahan dan permintaan layanan TI. Objek penelitian merupakan suatu hal yang akan diteliti atau sesuatu yang menjadi pusat pada penelitian untuk dijadikan sasaran penelitian. pada tugas akhir, objek penelitiannya adalah proses pengelolaan insiden, *request*, akses, dan *problem* terhadap operasional layanan TI yang ada di Pemerintahan Kota Madiun yang disempurnakan dengan pembuatan (SOP) yang mendokumentasikan kebutuhan proses pengelolaan layanan TI menurut proses *service desk* ITIL V3.

4.2. Perancangan Penggalan Data

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

4.2.1. Data yang Diperlukan

Untuk kebutuhan penelitian tugas akhir ini, terdapat beberapa data yang diperlukan terkait proses yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) sesuai dengan standar acuan yang telah ditentukan peneliti. Berikut beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian:

Tabel 4.1 Data yang Dibutuhkan

| No | Data yang dibutuhkan | Tujuan |
|----|---|--|
| 1 | Tugas Pokok dan Fungsi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dalam pengelolaan layanan TI | Mengetahui dokumen yang dibutuhkan terkait dalam menyusun dokumen SOP <i>service desk</i> Pemerintahan Kota Madiun |
| 2 | Kondisi kekinian terkait proses pengelolaan insiden, <i>request</i> , akses serta <i>problem</i> layanan operasional TI yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) | Mengetahui kondisi kekinian dalam Pemerintahan Kota Madiun terkait pengelolaan layanan TI |
| 3 | Pihak yang terlibat dalam setiap proses pengelolaan event, insiden, request, akses dan <i>problem</i> layanan operasional TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) | |
| 4 | Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden, <i>request</i> , akses dan <i>problem</i> layanan yang telah dilakukan pihak pengelola layanan TI | |

| No | Data yang dibutuhkan | Tujuan |
|----|--|--|
| | (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) | |
| 5 | Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden, <i>request</i> , akses dan <i>problem</i> layanan operasional TI | |
| 6 | Hasil implementasi SOP yang sudah dimiliki oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun | |
| 7 | Cara kerja sistem yang digunakan pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dalam mendukung aktivitas pengelolaan insiden, <i>request</i> , akses, <i>problem</i> | Mengetahui kinerja service desk secara langsung dalam pengelolaan layanan TI |

4.2.2. Teknik Penggalan data

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai persiapan pengumpulan data dan informasi yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan studi dokumen digunakan untuk mendukung tujuan studi kasus terkait pengamatan terhadap kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan pada layanan TI Pemerintahan Kota Madiun untuk dibandingkan dengan kondisi ideal sesuai dengan standar acuan, sehingga dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi untuk digunakan sebagai dasar pembuatan terstandarisasi. Dalam pengerjaan tugas akhir ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumen.

4.2.2.1 Wawancara

Wawancara yang dilakukan dengan pihak *staff* pada bagian layanan teknologi informasi Pemerintahan Kota Madiun.

Wawancara dapat dilakukan secara individu ataupun *group discussion* dengan pihak yang terkait pada bagian tersebut. Pertanyaan yang diajukan saat wawancara yaitu kondisi kekinian terkait pengelolaan layanan insiden, *request*, akses dan *problem*. Dalam proses wawancara nantinya akan menggunakan *recorder* sebagai alat untuk merekam jawaban *interview* serta menggunakan *interview protocol* dan form survey yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan wawancara.

4.2.2.2 Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati secara langsung objek penelitian guna mengetahui kondisi kekinian yang terjadi. Pengamatan secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui gambaran terkait sistem yang mendukung dalam pengelolaan layanan terhadap insiden, *request*, akses dan *problem* pada Pemerintahan Kota Madiun. Dengan demikian, diharapkan data dan informasi yang diperoleh peneliti melalui pengamatan secara langsung dapat melengkapi data guna mendukung penelitian yang dilakukan.

4.2.2.3 Studi Dokumen

Merupakan metode yang dilakukan peneliti dengan mempelajari dokumen-dokumen yang dimiliki Pemerintahan Kota Madiun terkait layanan TI. Dengan demikian, diharapkan data dan informasi yang diperoleh peneliti melalui wawancara dapat mendukung penelitian yang dilakukan.

Pengumpulan data dan informasi yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan studi dokumen digunakan untuk mendukung tujuan studi kasus terkait pengamatan terhadap kondisi kekinian dan kondisi yang diharapkan pada layanan TI Pemerintahan Kota Madiun untuk dibandingkan dengan kondisi ideal sesuai dengan standar acuan, sehingga dapat mengetahui kesenjangan yang terjadi untuk digunakan sebagai dasar pembuatan terstandarisasi.

4.2.3. Penyusunan Interview Protocol

Dilakukan perancangan *interview protocol* yang akan digunakan oleh peneliti sebagai acuan dalam menggali data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. *Interview protocol* yang dirancang peneliti terdiri atas dua bagian utama, yaitu bagian keterangan pelaksanaan dan bagian list pertanyaan dan jawaban. Berikut merupakan tampilan dari bagian keterangan pelaksanaan pada tabel *interview protocol* yang ditunjukkan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2 Template Interview Protocol Bagian 1

| Interview Protocol | | |
|-------------------------------|---|---|
| Keterangan Pelaksanaan | | |
| Topik | : | <i>(ex: Incident management)</i> |
| Tujuan | : | <i>(ex: Mengetahui kondisi pengelolaan permasalahan layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun)</i> |
| Hari, Tanggal | : | <i>(ex: Kamis, 10-Okt-16)</i> |
| Waktu | : | <i>(ex: 14.00 siang)</i> |
| Lokasi | : | <i>(ex: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)</i> |
| Narasumber | : | <i>(ex: Dewi Aulia)</i> |
| Jabatan | : | <i>(ex: Staf Service Desk)</i> |

Pada tampilan *interview protocol* tersebut terdapat beberapa *item* yang perlu dicatat sebagai keterangan informasi pelaksanaan wawancara, seperti: topik, tujuan pelaksanaan wawancara, hari/tanggal, waktu, lokasi, narasumber, serta jabatan. Berikut merupakan tampilan dari bagian list pertanyaan dan jawaban pada tabel *interview protocol* yang ditunjukkan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Template Interview Protocol Bagian 2

| List Pertanyaan dan Jawaban | |
|-----------------------------|---|
| No | Uraian |
| 1. | <p>Pertanyaan: <i>(ex. bagaimana proses pelaksanaan pencatatan insiden yang dilakukan pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun)</i></p> <p>Jawaban: <i>(ex: selalu dilakukan pencatatan untuk semua permasalahan secara manual menggunakan excel pada semua media penyimpanan permasalahan)</i></p> |
| 2. | <p>Pertanyaan:</p> <p>Jawaban:</p> |
| 3. | <p>Pertanyaan:</p> <p>Jawaban:</p> |

Pada tampilan *interview protocol* tersebut terdapat bagian yang perlu dilakukan pencatatan untuk list pertanyaan dan jawaban dengan melakukan wawancara kepada salah satu narasumber yang terkait pada bagian tersebut.

Interview protocol yang dibuat oleh peneliti mengacu pada proses *service desk* menurut ITIL V3 dan daftar pertanyaan telah di plot sesuai dengan sub proses dari setiap proses *service desk* ITIL V3. Berikut ini merupakan beberapa poin-poin yang akan diajukan oleh peneliti sebagai bahan materi wawancara sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tupoksi layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun
2. Melakukan penggalian informasi kondisi kekinian terkait :
 - Proses pengelolaan insiden layanan oleh Pemerintahan Kota Madiun

- Proses pengelolaan *request* layanan oleh Pemerintahan Kota Madiun
 - Proses pengelolaan akses layanan oleh Pemerintahan Kota Madiun
 - Proses pengelolaan *problem* layanan oleh Pemerintahan Kota Madiun
3. Mengidentifikasi pihak yang terlibat (*actor* dalam proses pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan)
 4. Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan
 5. Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan
 6. Hasil implementasi SOP yang sudah dimiliki dan dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun

Untuk lebih detailnya, dapat melihat lampiran *interview protocol* pada **Lampiran A**.

4.3. Perancangan Analisis Data

Pada bagian ini merupakan perancangan yang digunakan dalam melakukan analisis data.

4.3.1. Metode Pengolahan

Metode pengolahan data yang digunakan adalah analisis deskriptif yang berasal dari hasil wawancara, observasi dan *review* dokumen terkait kondisi kekinian serta kondisi ideal berdasarkan standar acuan mengenai *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan *access management*. Selain itu digunakan pula *tools* dalam wawancara yaitu *recorder* sebagai media pendukung dalam melakukan analisis deskriptif terhadap kondisi kekinian. Untuk memvisualisasikan kondisi kekinian dari hasil penggalian data dapat menggunakan *draw.io*. Tujuan digunakannya metode pengolahan data untuk memberikan informasi yang sesuai

dengan kebutuhan penelitian tugas akhir. Hasil dari pengolahan data dapat dianalisis lebih lanjut untuk digunakan dalam pembuatan dokumen SOP terkait *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan *access management* pada pengelolaan layanan TI.

4.3.2. Pendekatan Analisis yang Digunakan

Setelah dilakukan pengolahan terhadap data, maka diperoleh hasil analisis berupa informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Data hasil penelitian akan digunakan sebagai sumber untuk melakukan pembuatan *standard operating procedure* (SOP) bagi pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun. Berikut ini merupakan beberapa pendekatan analisis yang digunakan:

4.3.2.1. Pendekatan Analisis dengan Standar Acuan

Pendekatan analisis dengan ITIL V3 berfokus kepada proses *service desk* pada fase *service operation* yang mencakup *incident management*, *request fulfillment*, *access management*, dan *problem management* dimana lingkup aktivitasnya sesuai dengan tugas yang seharusnya dilakukan oleh *service desk* sesuai dengan standar. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui kondisi ideal terkait *service desk*.

4.3.2.2. Pendekatan Analisis Kesenjangan

Pendekatan analisis kesenjangan berupa aktivitas untuk mencari kesenjangan penyampaian layanan dengan standar layanan yang seharusnya. Pendekatan analisis ini menggunakan analisis kesenjangan proses pada masing-masing aktivitas layanan yang telah dilakukan. Dengan menggunakan pendekatan ini, maka peneliti dapat memperoleh gambaran kesenjangan untuk dilakukan proses terstandarisasi sesuai dengan standar acuan, yaitu sesuai dengan ITIL V3 dengan membandingkan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal. Proses terstandarisasi dilakukan melalui penambahan prosedur, pembuatan formulir, serta aktivitas lainnya. Serta dilakukannya

penilaian kesenjangan dengan memberikan bobot per proses untuk masing-masing aktivitas untuk menilai kesesuaian aktivitas pada Pemerintahan Kota Madiun dengan kondisi ideal. Dalam penentuan bobot dan penentuan nilai dengan mengacu pada penelitian sebelumnya [8]. Berikut ini merupakan penjelasan nilai yang diberikan yaitu:

❖ **Bobot**

Pemberian bobot ditentukan dari setiap proses untuk kelima proses *service operation*. Setiap proses diberikan total bobot sebesar 100% dan akan dibagi per aktivitas. Hasil pembagian tersebut merupakan bobot per aktivitas.

❖ **Nilai Aktivitas**

Metode penilaian selanjutnya adalah dengan mencocokkan kondisi kekinian dengan kondisi pada ITIL. Pencocokan tersebut disertai dengan pemberian poin, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika sub-aktivitas pada kondisi kekinian sudah sesuai dengan kondisi ideal ITIL, maka diberikan poin 1.
- Jika sub-aktivitas pada kondisi kekinian sudah diterapkan namun kurang sesuai dengan kondisi ideal ITIL, maka diberikan poin 1-0 yaitu dibagi dengan poin ketercapaian untuk per aktivitas.
- Jika sub-aktivitas pada kondisi kekinian sangat tidak sesuai dengan ITIL atau bahkan tidak ada sub-aktivitas tersebut, maka diberikan poin 0.

Penilaian akan ditentukan secara kuantitatif berdasarkan apa yang perlu dihitung dalam aktivitas tersebut dan akan dijelaskan pada kolom keterangan nilai yang didapatkan.

❖ **Sub Total dan Total**

Sub total adalah nilai yang di dapat dari perkalian bobot dan nilai aktivitas. Akumulasi dari sub total akan menjadi nilai total suatu proses. Selanjutnya, nilai total tersebut diakumulasikan kembali dan dicari rata-ratanya, sehingga ditemukan nilai rata-rata untuk semua proses.

❖ **Nilai Kesenjangan**

Nilai Kesenjangan didapatkan dari pengurangan antara persentase kesesuaian tertinggi (yaitu 100%) dengan persentase rata-rata semua proses *service operation* yang ada di Pemerintahan Kota Madiun.

4.4. Perancangan Dokumen Standard operating procedure (SOP)

Perancangan dokumen *standard operating procedure* (SOP) yang dilakukan oleh peneliti mengacu kepada **Pemerpan No.35 tahun 2012**, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia terkait pendoman dalam penyusunan standar operasional prosedur. Berikut gambaran rancangan dokumen *standard operating procedure* yang akan dilakukan oleh peneliti pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Gambaran Struktur Dokumen SOP

| Struktur Bab | Sub-Bab | Deskripsi |
|------------------------|------------------------------|--|
| Rincian Dokumen | Halaman Pengesahan | Memberikan gambaran terkait pengesahan yang dilakukan oleh pihak organisasi sebagai persetujuan penggunaan dokumen SOP yang telah dibuat |
| | Tujuan | Berisi tujuan pembuatan dokumen <i>standard operating procedure</i> (SOP) |
| Pendahuluan | Ruang Lingkup | Berisi ruang lingkup dokumen <i>standard operating procedure</i> (SOP) terkait proses <i>service desk</i> |
| | Daftar Prosedur dan Formulir | Berisi penjelasan mengenai daftar prosedur apa saja yang terdapat dalam dokumen SOP dan formulir yang terkait |

| Struktur Bab | Sub-Bab | Deskripsi |
|-----------------|-----------------------------|--|
| | Struktur Organisasi | Berisi gambaran struktur organisasi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun yang terdapat pada bagian <i>service desk</i> di dalamnya |
| | Ketentuan Eskalasi | Berisi penjelasan terkait ketentuan eskalasi |
| | Layanan <i>Service desk</i> | Berisi mengenai informasi ketersediaan layanan <i>service desk</i> |
| Prosedur | Definisi | Menjelaskan mengenai definisi prosedur yang dibuat serta tujuan pembuatan prosedur |
| | Prosedur | Berisi penjabaran atau detail aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan proses tertentu dengan tampilan berupa bagian identitas dan flowchart |
| Formulir | Formulir | Berisi template form yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan aktivitas sesuai prosedur yang dibuat |

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa perancangan dokumen *standard operating procedure* (SOP) memiliki struktur bab yang dijabarkan menjadi sub bab terkait.

4.5. Perancangan Pengujian Dokumen Standard operating procedure (SOP)

Perencanaan pengujian dokumen *standard operating procedure* memiliki dua tahapan, yaitu tahap verifikasi dan tahap validasi.

Setiap pengujian yang dilakukan memiliki tahap tersendiri yang dapat digambarkan seperti berikut:

4.5.1. Verifikasi

Verifikasi diajukan kepada Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun bagian pengelola layanan TI. Di dalam tahap verifikasi terdapat aktivitas verifikasi yang dilakukan yaitu tujuan verifikasi, sasaran verifikasi, metode verifikasi dan tahap pengujian verifikasi. Berikut merupakan rincian aktivitas verifikasi yang akan dilakukan pada tabel yang ditunjukkan pada tabel 4.5 sebagai berikut.

Tabel 4.5 Perencanaan Verifikasi

| Verifikasi | Uraian |
|------------------------|---|
| Tujuan | Melakukan verifikasi dokumen <i>standard operating procedure</i> yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi, dalam studi kasus ini merupakan Pemerintahan Kota Madiun. Verifikasi akan diajukan kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun untuk memastikan apakah dokumen <i>standard operating procedure</i> yang dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi. |
| Metode | Pengisian form dan wawancara |
| Sasaran | Seluruh OPD Pemerintahan Kota Madiun selaku pengguna dari prosedur |
| Tahap Pengujian | Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan <ol style="list-style-type: none"> 1. Penulis menyerahkan dan menjelaskan isi dokumen <i>standard operating procedure</i> terkait <i>incident management, problem management, request fulfillment</i> dan <i>access management</i> untuk selanjutnya dilakukan pengecekan oleh bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun 2. Bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun mereview |

| Verifikasi | Uraian |
|------------|--|
| | <p>dokumen <i>standard operating procedure</i> terkait <i>incident management</i>, <i>problem management</i>, <i>request fulfillment</i> dan <i>access management</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Penulis melakukan wawancara langsung terhadap kesesuaian data, informasi serta proses terkait yang ada di dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> terkait <i>incident management</i>, <i>problem management</i>, <i>request fulfillment</i> dan <i>access management</i> 4. Pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun memberikan review dan hasil revisi terkait dokumen <i>standard operating procedure</i> 5. Peneliti melakukan revisi terkait dokumen <i>standard operating procedure</i> sesuai dengan hasil revisi yang diberikan (hasil wawancara) 6. Peneliti memberikan hasil revisi dokumen <i>standard operating procedure</i> yang telah diperbaiki 7. Pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun menyetujui dokumen <i>standard operating procedure</i> yang telah diperbaiki |

Dalam melakukan verifikasi, peneliti akan memberikan template verifikasi kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun, terutama pada pihak bagian pengelola layanan TI yang akan dijadikan sebagai acuan dalam melakukan verifikasi. Form verifikasi yang disertakan mengacu kepada prinsip penyusunan SOP. Template form verifikasi disertakan pada **Lampiran C**.

4.5.2. Validasi

Validasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memastikan bahwa sesuatu yang dibuat benar-benar dapat digunakan dan diterapkan oleh organisasi. Validasi dapat dilakukan dengan pengujian dan simulasi yang ditujukan kepada pihak pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun untuk memastikan bahwa dokumen SOP yang dibuat dapat diterapkan dengan baik. Berikut merupakan aktivitas validasi yang akan dilakukan pada tabel yang ditunjukkan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Perencanaan Validasi

| Validasi | Uraian |
|------------------------|---|
| Tujuan | Melakukan validasi dokumen <i>standard operating procedure</i> yang akan diajukan kepada pihak pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun untuk memastikan apakah dokumen <i>standard operating procedure</i> yang dibuat dapat diterapkan dan dipahami penggunaannya dengan baik |
| Metode | Simulasi <i>standard operating procedure</i> pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Sasaran | Pelaksanaan <i>standard operating procedure</i> yaitu seluruh OPD Pemerintahan Kota Madiun |
| Tahap Pengujian | Berikut merupakan tahap pengujian yang dilakukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Peneliti menyerahkan dokumen <i>standard operating procedure</i> terkait <i>incident management, problem management, request fulfillment</i> dan <i>access management</i> yang telah diperbaiki pada tahap verifikasi kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun 2. Peneliti memberikan arahan dan penjelasan terkait penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i> yang akan disimulasikan |

| Validasi | Uraian |
|----------|---|
| | <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="407 204 956 336">3. Staff pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan simulasi penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i><li data-bbox="407 336 956 440">4. Peneliti menerima feedback dan review terkait hasil simulasi dokumen <i>standard operating procedure</i><li data-bbox="407 440 956 539">5. Peneliti melakukan perbaikan dokumen <i>standard operating procedure</i> jika terdapt ketidaksesuaian<li data-bbox="407 539 956 671">6. Dokumen <i>standard operating procedure</i> dapat dinyatakan valid untuk digunakan dan diterapkan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |

Untuk scenario validasi pelaksanaan simulasi dokumen *standard operating procedure* disertakan pada **Lampiran D**.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BAB 5

IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan menjelaskan 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 dan Kondisi Ideal

5.1.1. Hasil Wawancara

Berdasarkan perancangan yang telah dilakukan pada bab IV terkait penggalan data yang dibutuhkan pada penelitian, dilakukan wawancara kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun yaitu bapak Noor Aflah, S.Kom selaku Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik, bapak Tunggul Priyono, ST selaku staff Pranata Komputer, dan ibu Dewi Aulia Suryo, A.Md selaku staff Pranata Komputer. Wawancara dilakukan pada tanggal 12 Maret - 23 Maret 2018 dan 11 April - 06 Juli 2018. Topik wawancara secara singkat berisi poin berikut:

1. Mengidentifikasi tupoksi bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun
2. Mengidentifikasi kondisi kekinian terkait proses yang dilakukan pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun mengenai insiden, *request*, akses dan *problem* layanan
3. Mengidentifikasi pihak yang terlibat (*actor* dalam proses pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan)
4. Kondisi yang diharapkan terkait pengelolaan insiden, *request*, akses, dan *problem* layanan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI).

5. Aktivitas dokumentasi pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan

Untuk hasil wawancara secara lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran B**.

5.1.1.1. Identifikasi Aktor Penanganan Layanan

Pihak yang terlibat (*aktor* dalam proses pengelolaan insiden, *request*, akses dan *problem* layanan) diketahui dari aktivitas wawancara yang ditujukan kepada pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) Pemerintahan Kota Madiun. Pihak yang terlibat mencakup pihak yang terlibat dalam layanan yang dikelola oleh bagian pengelola layanan TI (layanan yang dapat ditangani atau dilakukan eskalasi). Hasil identifikasi aktor tersebut dapat diketahui pada tabel yang ditunjukkan pada tabel 5.1 sebagai berikut:

Tabel 5.1 Aktor Penanganan Layanan

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan | Pihak yang Menangani |
|----------|-----------------|--------------------------|--|
| Aplikasi | Aplikasi | Aplikasi down | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Aplikasi rusak | Dinkominfo |
| | | Aplikasi bug | Dinkominfo |
| | | Update aplikasi gagal | Dinkominfo |
| | | Update aplikasi | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Pembuatan aplikasi | Dinkominfo |
| | | Pembuatan hak akses baru | Dinkominfo |

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan | Pihak yang Menangani |
|-----------------|------------------------|--------------------------|--|
| | | Perubahan hak akses lama | Dinkominfo |
| | Website | Pembuatan website | Dinkominfo |
| | | Update konten | Dinkominfo |
| | Email | Pembuatan email baru | Dinkominfo |
| | OS | OS crash | OPD yang mempunyai staff TI |
| SIM | SIM down | Dinkominfo | |
| Jaringan | Internet | Internet lambat | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Internet mati | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | Jaringan | Perbaikan jaringan | Dinkominfo |
| | | Pemindahan jaringan | Dinkominfo |
| | WAN | WAN mati | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| Hardware | Komputer | Komputer rusak | Dinkominfo dan OPD yang |

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan | Pihak yang Menangani |
|-----------------|------------------------|------------------------|--|
| | | | mempunyai staff TI |
| | | Komputer terkena virus | Dinkominfo |
| | | Komputer hang | Dinkominfo |
| | | Komputer gagal booting | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Komputer lambat | Dinkominfo |
| | Laptop | Laptop hang | Dinkominfo |
| | Hardisk | Hardisk rusak | Dinkominfo |
| | Server | Server down | Dinkominfo |
| | Kabel | Kabel rusak | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | Listrik | Listrik rusak | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |
| | RAM | RAM kotor | Dinkominfo |
| Data | Data | Data tidak sinkron | Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI |

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan | Pihak yang Menangani |
|-------------------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| | | Data hilang | OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Data pending | OPD yang mempunyai staff TI |
| | | Update data lambat | Dinkominfo |
| | | Update database | Dinkominfo |
| | | Insert database | Dinkominfo |
| | | Hapus database | Dinkominfo |
| Status Identitas | Status Identitas | Mengundurkan diri | Dinkominfo |
| | | Diberhentikan | Dinkominfo |
| | | Pensiun | Dinkominfo |
| | | Meninggal dunia | Dinkominfo |
| | | Cuti | Dinkominfo |
| | | Penurunan jabatan | Dinkominfo |
| | | Mutasi | Dinkominfo |

Berikut ini merupakan istilah penamaan aktor untuk kondisi kekinian dengan kondisi ideal sebagai berikut:

Tabel 5.2 Penamaan Aktor Kondisi Kekinian dan Kondisi Ideal

| Kondisi kekinian | Kondisi Ideal |
|--|-----------------------|
| User | Klien |
| Pengelola layanan TI | Service Desk Operator |
| Teknisi | Teknisi |
| Kepala dinas, kepala seksi dan bagian keuangan | Manager |

5.1.1.2. Kondisi Kekinian Penanganan Layanan pada pihak pengelola layanan TI

Kondisi kekinian menjelaskan mengenai kondisi terkini yang terjadi pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun mengenai penanganan layanan, yaitu pengelolaan insiden dan permasalahan, pemenuhan permintaan layanan dan akses pengguna. Kondisi kekinian diketahui dengan melakukan wawancara. Dalam melakukan analisis kondisi kekinian yang berdasarkan standart acuan ITIL V3 pada tahapan *service design* terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI pada tahapan *service design*. Keempat aspek penting ini digunakan karena sesuai dengan standart ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain yaitu:

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

Dalam penelitian ini, hanya terdapat dua dari empat aspek yang digunakan, diantaranya adalah aspek *people* dan *processes*. Peneliti menggunakan aspek tersebut dikarenakan berdasarkan standard acuan. Organisasi akan merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadap proses dan pihak yang terkait dengan proses. Oleh karena itu peneliti menggunakan dua aspek dari empat aspek yang digunakan berdasarkan hasil dari wawancara terkait kondisi kekinian.

A. Aktivitas (*Processes*)

Berdasarkan standar acuan menurut ITIL V3 pada level *service operation*. Terdapat lima proses dalam *service operation* yaitu *event management*, *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem management* yang terkait dalam aktivitas penanganan layanan. Berikut ini merupakan penjelasan terkait penanganan layanan pada Pemerintahan Kota Madiun berdasarkan kondisi eksisting terkait proses *incident management*, *request fulfillment*, *access management*, dan *problem management* sebagai berikut:

✓ *Incident management*

Proses pengelolaan insiden pada Pemerintahan Kota Madiun untuk kategori aplikasi, jaringan, hardware dan data ditangani dengan beberapa pihak yang berbeda-beda seperti pihak OPD, pihak ketiga, pihak pusat dan pihak Dinkominfo. Berikut ini merupakan matriks untuk proses pengelolaan insiden yang ada pada tabel 5.3 sebagai berikut:

Tabel 5.3 Matriks Proses Pengelolaan Insiden

| | Pihak OPD | Pihak Ketiga melalui Pihak Dinkominfo | Pihak Pusat | Pihak Dinkominfo |
|--------------------|----------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| Ada staff TI | Penanganan Pihak OPD | Penanganan Pihak OPD dan Ketiga | Penanganan Pihak OPD dan Pusat | Penanganan Pihak OPD dan Dinkominfo |
| Tidak ada staff TI | | Penanganan Pihak Ketiga | | Penanganan Pihak Dinkominfo |

Berdasarkan matriks proses pengelolaan insiden diatas, maka akan dijelaskan setiap proses penanganan berdasarkan hasil tabel diatas. Berikut ini merupakan penjelasan untuk setiap penanganan insiden yang ada pada tabel 5.7 antara lain:

- **Penanganan Pihak OPD**

Untuk penanganan pihak OPD, apabila ada masalah TI, user akan langsung melaporkan masalah kepada staff TI yang kemudian akan menentukan prioritas penanganan dan memberikan solusi masalah kepada user. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak OPD yang ditunjukkan pada gambar 5.1 sebagai berikut:

- **Penanganan Pihak OPD dan Ketiga**

Untuk penanganan Pihak OPD dan Ketiga diawali dengan laporan adanya masalah yang akan coba ditangani secara mandiri oleh staff TI. Apabila masalah tidak dapat ditangani maka akan menghubungi pihak ketiga melalui Dinkominfo untuk melakukan penanganan masalah. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak OPD dan ketiga yang ditunjukkan pada gambar 5.2 sebagai berikut:

- **Penanganan Pihak OPD dan Pusat**

Untuk penanganan Pihak OPD dan Pusat diawali dengan laporan adanya masalah yang akan coba ditangani secara mandiri oleh staff TI. Apabila masalah tidak dapat ditangani maka akan dilakukan eskalasi ke pusat untuk melakukan penanganan masalah. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak OPD dan pusat yang ditunjukkan pada gambar 5.3 sebagai berikut:

- **Penanganan Pihak Ketiga**

Penanganan masalah TI oleh Pihak Ketiga diawali dengan adanya laporan masalah dari OPD yang akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo untuk diteruskan kepada Pihak Ketiga. Hal ini dilakukan agar pelaporan masalah menjadi terpusat dan hanya ada 1 orang yang bertanggung jawab menghubungi Pihak Ketiga. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak ketiga yang ditunjukkan pada gambar 5.4 sebagai berikut:

- **Penanganan Pihak OPD dan Dinkominfo**

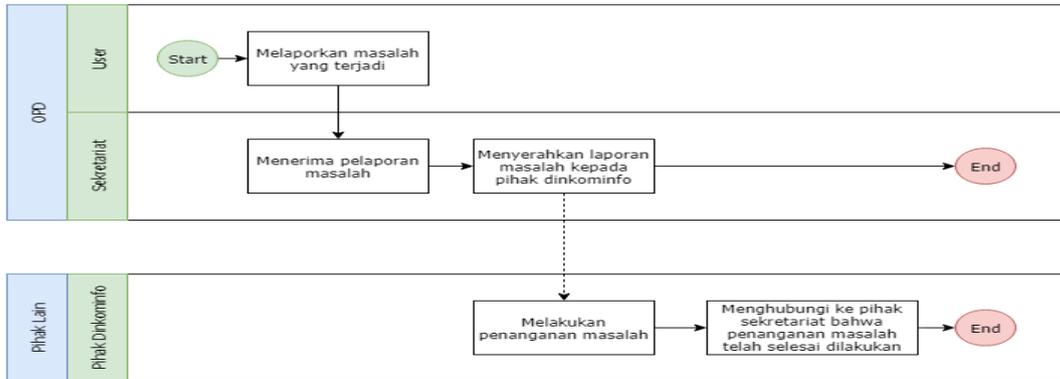
Untuk penanganan pihak OPD dan Dinkominfo diawali dengan laporan adanya masalah yang akan coba ditangani secara mandiri oleh staff TI. Apabila masalah tidak dapat ditangani maka akan dilakukan eskalasi ke Dinkominfo dengan menerima laporan masalah dari OPD yang akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak OPD dan Dinkominfo yang ditunjukkan pada gambar 5.5 sebagai berikut:

- **Penanganan Pihak Dinkominfo**

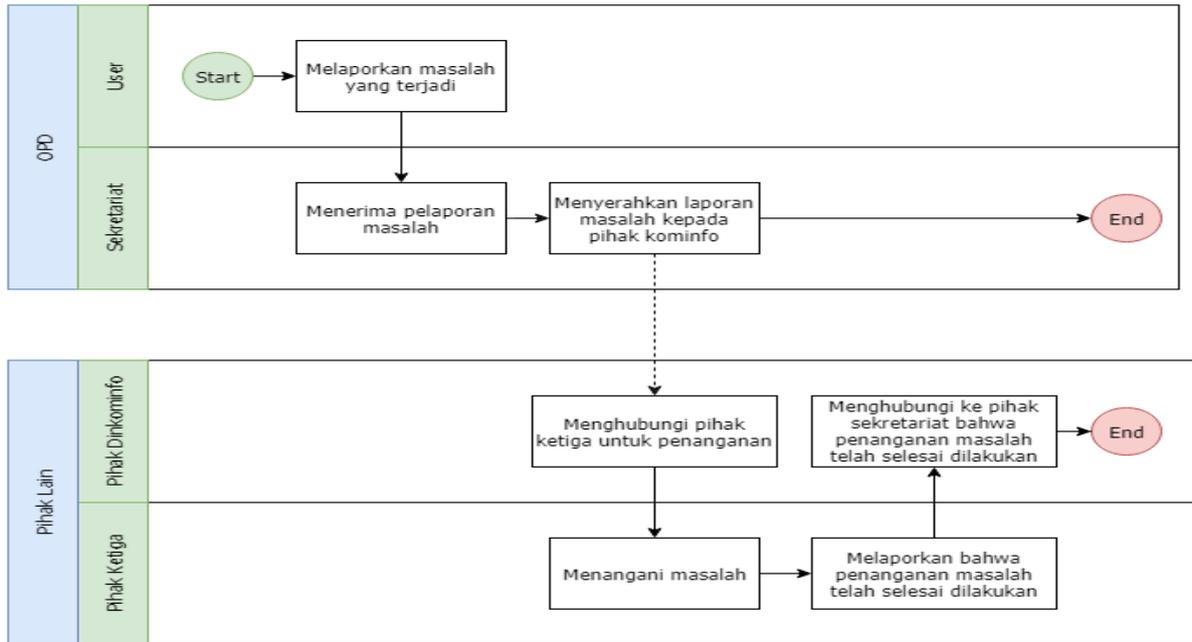
Penanganan masalah TI oleh Pihak Dinkominfo diawali dengan adanya laporan masalah dari OPD yang akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo untuk dilakukan penanganan kepada Pihak Dinkominfo. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak Dinkominfo yang ditunjukkan pada gambar 5.6 sebagai berikut:



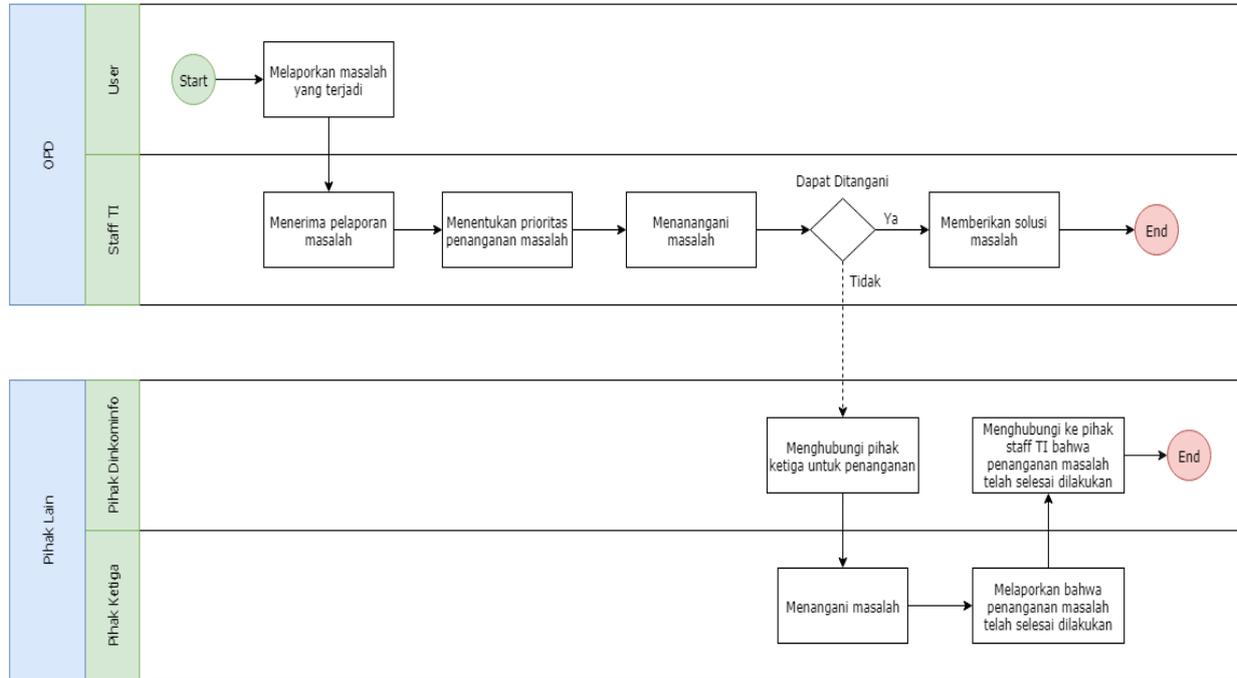
Gambar 5.1 Penanganan Pihak OPD



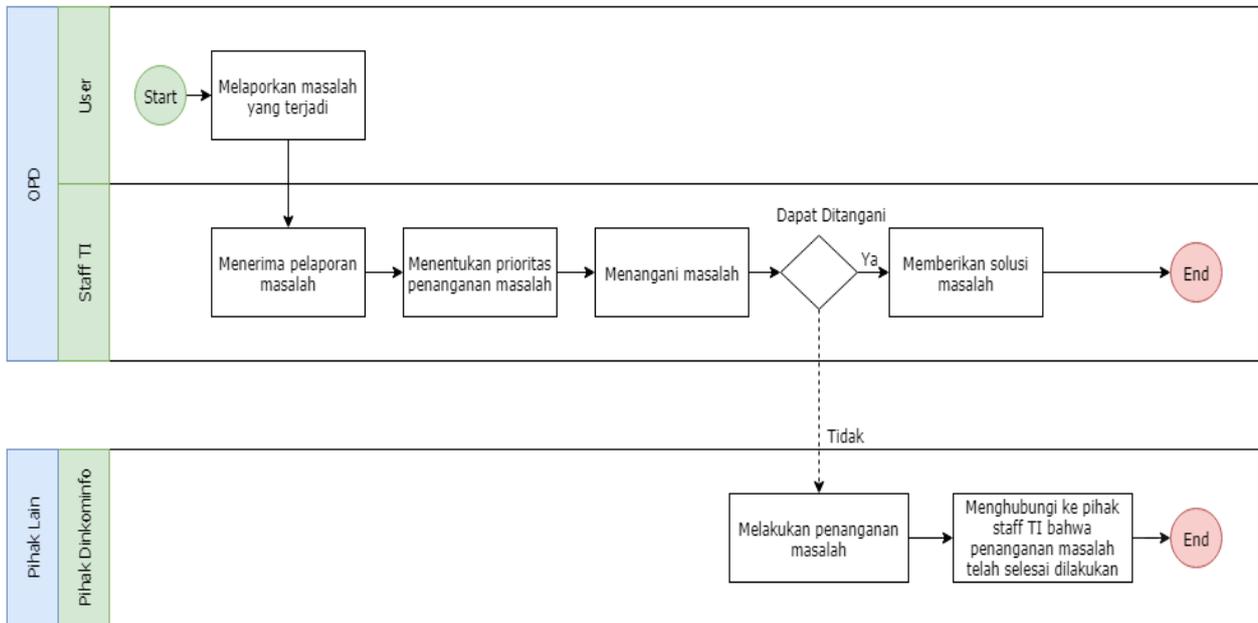
Gambar 5.2 Penanganan Pihak Dinkominfo



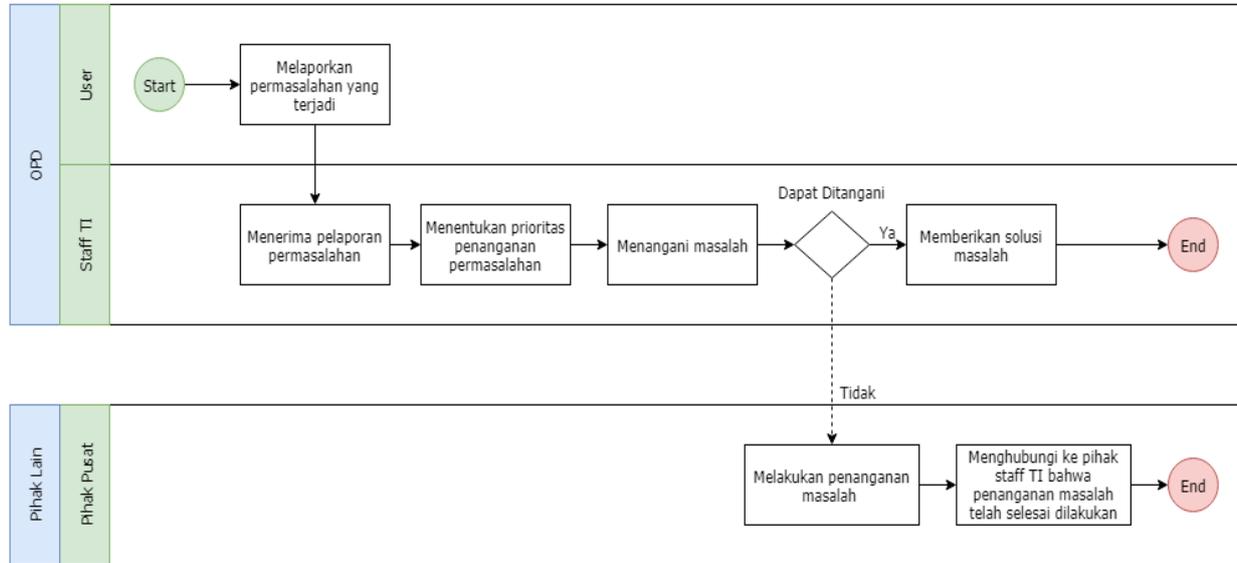
Gambar 5.3 Penanganan Pihak Ketiga



Gambar 5.4 Penanganan Pihak OPD dan Ketiga



Gambar 5.5 Penanganan Pihak OPD dan Dinkominfo



Gambar 5.6 Penanganan Pihak OPD dan Pusat

✓ ***Request fulfillment***

Proses pengelolaan permintaan layanan pada Pemerintahan Kota Madiun untuk kategori aplikasi, jaringan dan data ditangani oleh dua pihak yang berbeda yaitu pihak Dinkominfo dan pihak ketiga. Berikut ini merupakan penjelasan untuk proses pengelolaan permintaan layanan:

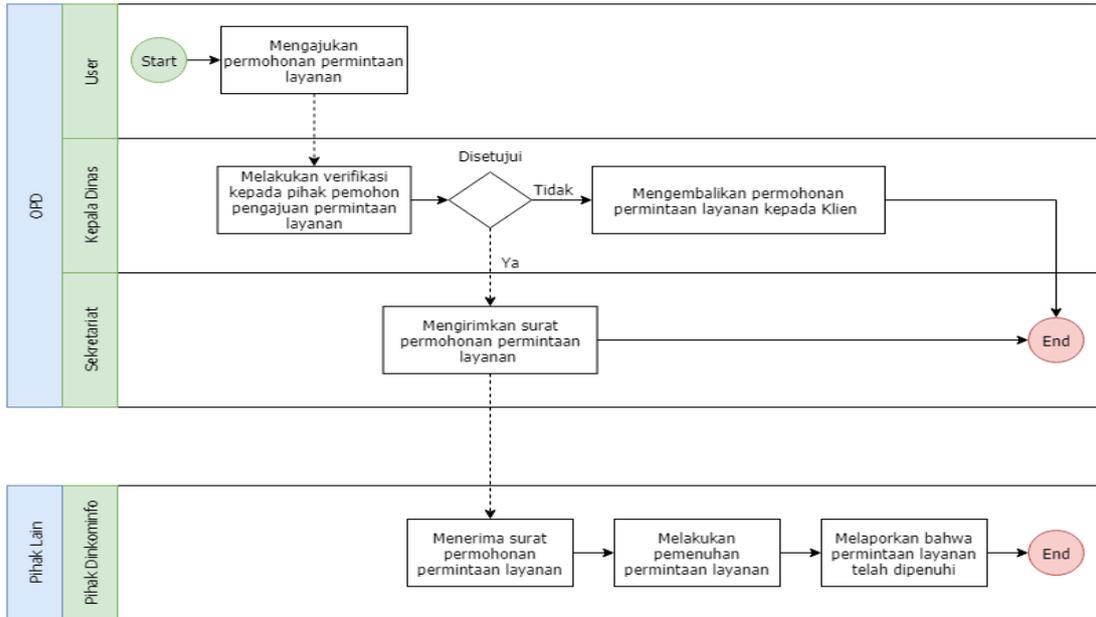
• **Penanganan Pihak Dinkominfo**

Pemenuhan permintaan layanan TI oleh Pihak Dinkominfo diawali dengan adanya laporan permintaan layanan dari OPD yang akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo untuk dilakukan penanganan terkait permintaan layanan yang diajukan oleh user untuk semua permintaan layanan user harus mempersiapkan surat permohonan permintaan layanan yang dibuat oleh sekretaris dan ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi apabila permintaan tersebut mempengaruhi proses bisnis organisasi. Permintaan layanan yang dapat dipenuhi Dinkominfo yaitu permintaan yang tidak membutuhkan persetujuan dari bagian keuangan Dinkominfo sendiri. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak Dinkominfo yang ditunjukkan pada gambar 5.7 sebagai berikut:

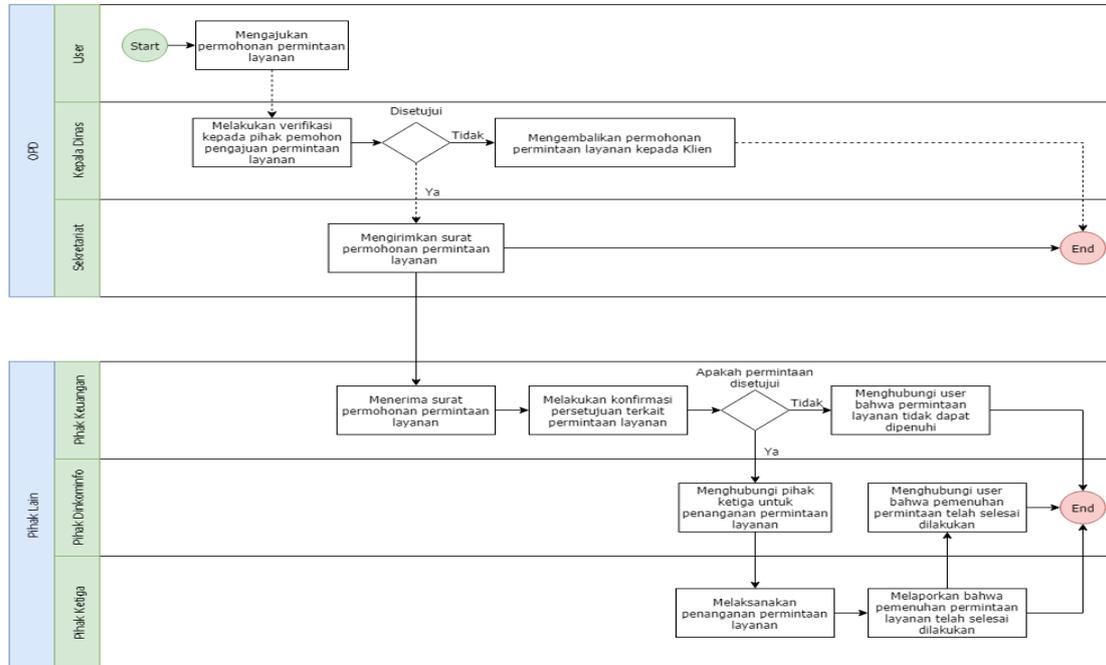
• **Penanganan Pihak OPD dan Ketiga**

Untuk pemenuhan permintaan layanan TI oleh pihak ketiga harus melalui pihak Dinkominfo terlebih dahulu sebelum permintaan layanan tersebut ditangani oleh pihak ketiga dikarenakan dibutuhkannya persetujuan dari pihak pengelola keuangan Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun setelah disetujui maka permintaan layanan tersebut bisa langsung ditangani oleh pihak ketiga. Semua laporan permintaan layanan dari OPD akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo. Berikut ini

merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak OPD dan ketiga yang ditunjukkan pada gambar 5.8 sebagai berikut:



Gambar 5.7 Penanganan Pihak Dinkominfo



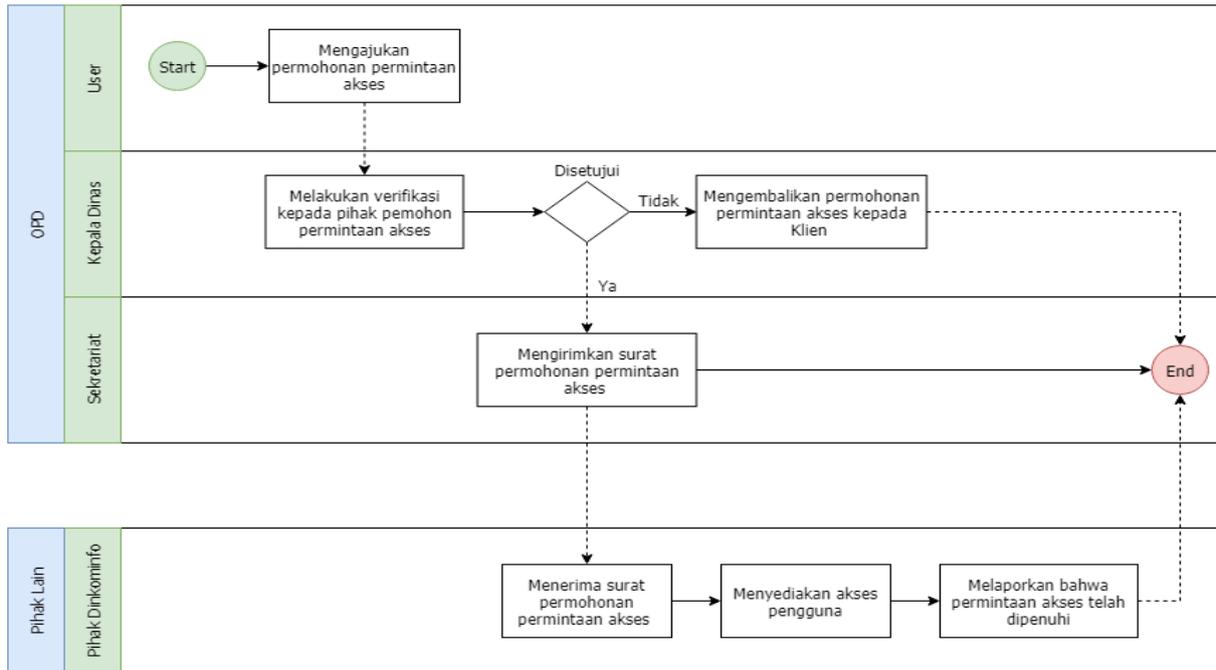
Gambar 5.8 Penanganan Pihak OPD dan Ketiga

✓ *Access management*

Proses pengelolaan permintaan akses pada Pemerintahan Kota Madiun untuk kategori aplikasi dan status identitas ditangani oleh pihak Dinkominfo saja tanpa melibatkan pihak lain. Berikut ini merupakan penjelasan untuk proses pengelolaan permintaan akses:

- **Penanganan Pihak Dinkominfo**

Pemenuhan permintaan akses oleh Pihak Dinkominfo diawali dengan adanya laporan permintaan akses dari OPD yang akan didata oleh Sekretariat OPD yang kemudian akan dilaporkan kepada Dinkominfo untuk dilakukan pemenuhan terkait permintaan akses yang diajukan oleh user, untuk semua permintaan akses user harus mempersiapkan surat permohonan permintaan akses yang dibuat oleh sekretaris dan ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak Dinkominfo yang ditunjukkan pada gambar 5.9 sebagai berikut:



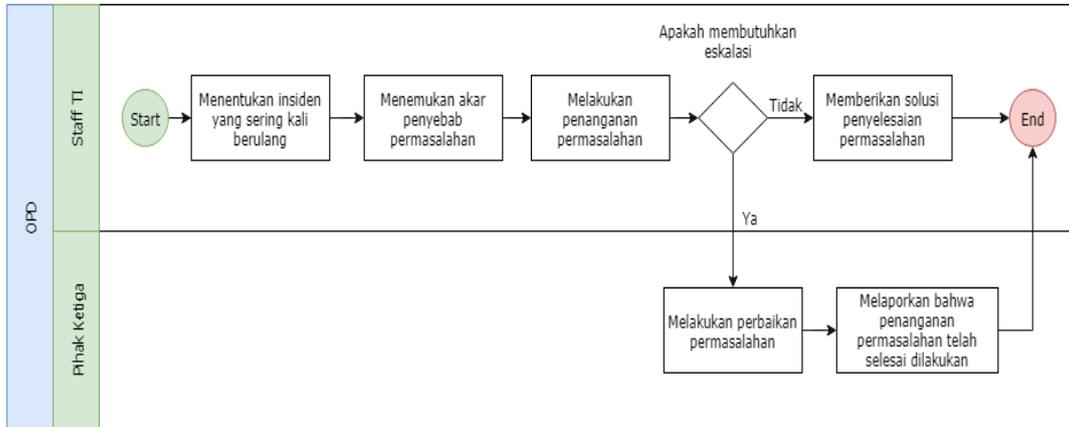
Gambar 5.9 Penanganan Pihak Dinkominfo

✓ ***Problem management***

Proses pengelolaan permasalahan pada Pemerintahan Kota Madiun untuk kategori aplikasi, jaringan, hardware dan data ditangani oleh pihak Dinkominfo saja tanpa melibatkan pihak lain. Berikut ini merupakan penjelasan untuk proses pengelolaan permasalahan:

- **Penanganan Pihak Dinkominfo**

Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo) melakukan pemantauan terhadap insiden yang sering kali berulang atau yang sering kali terjadi. Setelah melakukan pemantauan terkait insiden berulang pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo) akan melakukan diskusi atau rapat terkait penanganan insiden yang sering kali berulang untuk mengetahui akar penyebab dari permasalahan tersebut agar permasalahan tersebut tidak berulang kembali. Penanganan insiden berulang selama ini hanya dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun. Berikut ini merupakan visualisasi proses penanganan terkait penanganan pihak Dinkominfo yang ditunjukkan pada gambar 5.10 sebagai berikut:



Gambar 5.10 Penanganan Pihak Dinkominfo

Berdasarkan kondisi kekinian mengenai penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) telah dilakukan divisualisasikan tersebut, dapat dilakukan identifikasi terkait proses kekinian yang sudah dijalankan dengan melakukan pemetaan kondisi kekinian berdasarkan aktivitas yang terdapat dalam standar acuan. Berikut ini merupakan kondisi kekinian yang disesuaikan dengan aktivitas menurut standar acuan antara lain:

Tabel 5.4 Kondisi Kekinian Proses *Incident Management*

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|--------------------------------|--|---|
| <i>Incident Identification</i> | Insiden diidentifikasi menggunakan berbagai media pelaporan melalui surat, telepon, atau datang secara langsung | Diperlukan aktivitas incident identification dikarenakan perlu dilakukan identifikasi pelaporan dari berbagai media pelaporan seperti yang dilaporkan oleh user secara langsung kepada staf service desk (melalui telepon, email, formulir online di web) |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Incident Logging</i> | Pencatatan insiden dilakukan dengan mengambil beberapa informasi berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Nama pelapor • Tanggal pengaduan • Nama PIC • Tanggal penanganan • Kategori permasalahan • Media Pelaporan | Diperlukan aktivitas incident logging agar semua pencatatan terdokumentasi, sehingga perlu dilakukan pencatatan secara detail dan dilakukan update terkait insiden selama aktivitas investigasi, penyelesaian hingga penutupan. Berikut ini merupakan informasi yang dibutuhkan pada pencatatan insiden: <ul style="list-style-type: none"> • ID insiden |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi Masalah • Hasil Penanganan Masalah <p>Insiden yang dilaporkan pengguna tidak dilakukan pencatatan atau pendokumentasian sehingga formulir yang dibuat oleh Dinkominfo tidak berjalan dengan semestinya sedangkan OPD yang mempunyai staff TI tidak mempunyai formulir pelaporan maupun pencatatan insiden.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kategorisasi insiden • Urgensi insiden (<i>urgency</i>) • Dampak insiden (<i>impact</i>) • Prioritasi insiden • Tanggal/waktu insiden dicatat • Nama orang/pihak yang mencatat insiden • Metode notifikasi (telepon, email, secara langsung, dsb) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Metode pemberitahuan (telepon, email, dsb) • Deskripsi permasalahan • Status insiden (<i>active, waiting, closed</i>, dsb) • CI yang berhubungan |
|--|---|---|

| | | <ul style="list-style-type: none"> • Pihak/orang yang mendukung alokasi insiden • Problem/<i>known error</i> yang berhubungan • Aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden • Tanggal/waktu penyelesaian • Kategori penutupan <p>Tanggal/waktu penutupan insiden</p> |
|--------------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Incident Categorization</i> | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan kategorisasi insiden berdasarkan jenis layanan, komponen dan spesifik insiden. Setelah insiden masuk, maka akan langsung dilakukan kategorisasi guna menentukan PIC yang melakukan | Diperlukan aktivitas incident categorization untuk membantu pengambilan keputusan kepada siapa insiden akan diteruskan dengan melihat jenis layanan, komponen dan spesifik insiden |

| | penanganan masalah tersebut. | |
|--------------------------------|--|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Incident Prioritization</i> | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan prioritas semua insiden yang masuk akan segera ditangani. | Diperlukan aktivitas incident prioritization menentukan kapan insiden harus ditangani dan diselesaikan dengan memperhatikan faktor <i>impact</i> (besarnya potensi kerugian terhadap pengguna akibat insiden yang terjadi) dan <i>urgency</i> (seberapa cepat bisnis membutuhkan penyelesaian terhadap insiden) |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Initial Diagnosis</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan upaya penanganan insiden terlebih dahulu berdasarkan penyebab dan keluhan yang dilaporkan oleh pengguna atas | Diperlukan aktivitas initial diagnosis untuk menyelesaikan insiden dengan mengumpulkan semua informasi terkait insiden |

| | <p>insiden yang terjadi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) berdasarkan pengetahuan yang dimiliki setiap individu masing-masing atau penanganan dilakukan secara subjektif. | |
|----------------------------|--|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Incident Escalation</i> | <p>Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan melakukan eskalasi apabila insiden tersebut tidak dapat ditangani dan akan diteruskan oleh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknisi Apabila pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak mampu | <p>Diperlukan aktivitas <i>incident escalation</i> apabila insiden tidak berhasil diselesaikan oleh <i>service desk</i>, maka insiden dapat diteruskan kepada pihak kedua, yaitu kepada tim teknis dan manajer TI untuk dicarikan solusinya</p> |

| | <p>melakukan penanganan dengan cara biasa maka akan dieskalasi kepada tim teknis yaitu pihak Dinkominfo, pusat, dan pihak ketiga sehingga insiden tersebut akan ditangani oleh orang yang lebih ahli dalam bidang tersebut.</p> <p>• Ketua seksi dan Bagian Keuangan Melibatkan pengambilan keputusan untuk memberikan beberapa alternative penyelesaian dan melibatkan biaya apabila insiden tersebut benar-benar tidak dapat diselesaikan dengan cara yang biasa dilakukan.</p> | |
|------------------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | Mengumpulkan informasi terkait insiden yang dilaporkan oleh | Diperlukan aktivitas investigation and diagnosis permasalahan pada |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>pengguna sehingga pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan menetapkan insiden apa yang terjadi dan akan disampaikan kepada pihak yang dilakukan eskalasi mengenai insiden yang terjadi, tetapi informasi yang disampaikan sebatas penetapan insiden saja tanpa melihat alur kronologis insiden dan hal apa saja yang memicu insiden tersebut.</p> | <p>insiden (termasuk cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan insiden). Aktivitas investigasi yang dilakukan antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan apa yang salah terhadap layanan yang digunakan pengguna • Memahami urutan kronologis permasalahan • Memastikan dampak insiden (jumlah, jangkauan pengguna yang terkena dampak) • Mengidentifikasi setiap peristiwa yang memicu insiden • Mencari pengetahuan dengan analisis daftar insiden sebelumnya |
|--|--|--|

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|--------------------------------|---|--|
| <i>Resolution and Recovery</i> | Penerapan terhadap solusi penanganan insiden yang telah dilakukan oleh pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang memiliki staff TI) dan tim eskalasi terkait pelaporan dari pengguna mengenai insiden yang terjadi. | Diperlukan aktivitas resolution and discovery untuk melakukan implementasi solusi penyelesaian insiden yang telah ditemukan serta memastikan bahwa tindakan penyelesaian yang dilakukan tersebut telah menyelesaikan masalah pengguna dan mengembalikan kondisi layanan |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Incident Closure</i> | Penginformasikan dilakukan apabila penanganan masalah telah terselesaikan, tetapi untuk permintaan feedback, pencatatan insiden, dan update status penanganan insiden masih belum dilakukan. | Diperlukan aktivitas incident closure untuk menginformasikan kepada pengguna terkait insiden yang sudah dilaporkan dengan memastikan apakah permasalahan yang dialami sudah teratasi dan pengguna merasa puas dengan penanganan yang dilakukan, sehingga insiden dapat ditutup |

Tabel 5.5 Kondisi Kekinian Proses *Problem Management*

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|--------------------------|--|--|
| <i>Problem Detection</i> | Pihak pengelola layanan TI Pemerintahan Kota Madiun melakukan identifikasi terkait permasalahan yang terjadi secara berulang tidak secara berkala. | Diperlukan aktivitas problem detection untuk mendeteksi permasalahan, dimana mendeteksi permasalahan dapat diketahui dari beberapa hal, yaitu dari insiden. Untuk mengetahui mana yang termasuk ke dalam permasalahan dilakukan dengan mengidentifikasi daftar insiden yang berulang |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Logging</i> | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan pencatatan mengenai insiden yang sering terjadi secara berulang. | Diperlukan aktivitas problem logging agar semua pencatatan terdokumentasi, sehingga perlu dilakukan pencatatan terhadap insiden yang menjadi permasalahan tersebut, mencakup: <ul style="list-style-type: none"> • Detail pengguna • Detail layanan • Detail perlengkapan • Tanggal/waktu pencatatan |

| | | <ul style="list-style-type: none"> • Detail prioritas dan kategorisasi • Deskripsi insiden • Nomor pencatatan insiden • Detail aksi penanganan yang pernah dilakukan |
|-------------------------------|---|--|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Categorization</i> | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan aktivitas pengkategorisian untuk insiden yang sering terjadi secara berulang. | Diperlukan aktivitas problem categorization untuk mengelompokan masalah apa yang sering terjadi untuk mempermudah dalam melakukan penanganan |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Prioritization</i> | tidak dilakukan prioritisasi permasalahan. Karena pada aplikasi maidun service desk tidak ada menu untuk prioritisasi. Penyelesaian permasalahan akan dilakukan dengan mengadakan rapat | Tidak diperlukan aktivitas problem management dikarenakan tidak adanya prioritisasi permasalahan pada aplikasi madiun service desk. Penyelesaian permasalahan dilakukan dengan mengadakan rapat |

| | | |
|--|--|---|
| | tanpa melakukan prioritisasi | antara pihak service desk dengan teknisi. Sehingga tidak diperlukan prioritas untuk menentukan kapan permasalahan tersebut harus diselesaikan |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Adanya aktivitas investigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan yang dilakukan terkait insiden yang sering terjadi secara berulang. | Diperlukan aktivitas investigation and diagnosis untuk menyelidiki dan mendiagnosis akar penyebab permasalahan terjadinya insiden untuk menentukan solusi penanganan yang sesuai |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Raise Known Error Record</i> | Tidak melakukan aktivitas pencatatan terhadap permasalahan terhadap akar penyebab permasalahan dari insiden yang sering terjadi secara berulang, selain itu tidak dilakukan pencatatan terkait solusi penanganan dari insiden yang sering terjadi secara berulang. | Diperlukan aktivitas raise known error record untuk melakukan pencatatan yang mendokumentasikan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • akar penyebab permasalahan • penyelesaian permasalahan yang dilakukan • kaitannya dengan catatan <i>problem</i> |

| | | <ul style="list-style-type: none"> • status penanganan |
|-----------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Resolution</i> | Dilakukan penerapan solusi penanganan permasalahan yang sudah ditentukan sebelumnya. | Diperlukan aktivitas problem resolution untuk melakukan implementasi solusi penyelesaian permasalahan yang telah ditemukan |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Problem Closure</i> | Tidak dilakukan penutupan terhadap permasalahan dikarenakan tidak dilakukan pencatatan terkait insiden yang sering terjadi sehingga tidak ada aktivitas penanganan untuk insiden berulang. | Diperlukan aktivitas problem closure untuk dilakukan penutupan permasalahan yang berhasil diterapkan solusi penanganan permasalahan. Sebelum dilakukan penutupan, perlu aktivitas pengecekan untuk memastikan pencatatan permasalahan telah terisi dan lengkap |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Major Problem Review</i> | Tidak melakukan peninjauan mengenai tindakan penanganan permasalahan yang bersifat besar. | Diperlukan aktivitas major problem review apabila permasalahan yang terjadi merupakan permasalahan yang besar, maka perlu dilakukan peninjauan terhadap |

| | | |
|--|--|---|
| | | aktivitas penanganan yang telah dilakukan |
|--|--|---|

Tabel 5.6 Kondisi Kekinian Proses *Request Fulfillment*

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|---------------------------------------|---|---|
| <i>Receive Request</i> | Pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) menerima permintaan layanan menggunakan berbagai media melalui surat, telepon, maupun secara langsung | Diperlukan aktivitas receive request untuk penerimaan permintaan layanan yang diajukan oleh pengguna layanan TI kepada pihak service desk melalui email, RFC, website atau telepon |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Request Logging and Validation</i> | Pencatatan permintaan layanan dilakukan dengan mengambil beberapa informasi berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Nama pelapor • Tanggal pengaduan • Nama PIC • Tanggal penanganan • Kategori permintaan layanan • Media Pelaporan | Diperlukan aktivitas request logging and validation agar semua pencatatan terdokumentasi. Validasi dilakukan dengan memeriksa identitas pengguna yang mengajukan permintaan, sehingga perlu dilakukan pencatatan secara detail dan dilakukan update selama aktivitas penanganan. Berikut ini merupakan informasi yang dibutuhkan pada |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Deksripsi permintaan layanan • Hasil pemenuhan permintaan layanan <p>Permintaan layanan yang dilaporkan pengguna tidak dilakukan pencatatan atau pendokumentasian sehingga formulir yang dibuat oleh Dinkominfo tidak berjalan dengan semestinya sedangkan OPD yang mempunyai staff TI tidak mempunyai formulir pelaporan maupun pencatatan permintaan layanan. Namun dilakukannya validasi untuk permintaan yang diajukan oleh pengguna</p> | <p>pencatatan permintaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID <i>request</i> • Kategorisasi <i>request</i> • Urgensi <i>request (urgency)</i> • Dampak <i>request (impact)</i> • Prioritasi <i>request</i> • Tanggal/waktu <i>request</i> dicatat • Nama orang/pihak yang mencatat <i>request</i> • Metode notifikasi (telepon, email, web, RFC, secara langsung, dsb) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Anggaran jika berkaitan dengan biaya • Jam kerja pengguna • Metode pemberitahuan (telepon, email, dsb) |
|--|---|---|

| | | <ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi <i>request</i> • Status <i>request</i> (<i>in progress, waiting, authorization, closed</i> dsb) • CI yang berhubungan • Pihak/orang yang mendukung alokasi <i>request</i> • Tanggal/waktu penyelesaian • Tanggal/waktu penutupan insiden |
|-------------------------------|--|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Request Categorization</i> | Pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) memiliki kategorisasi permintaan layanan namun memiliki dimasukkan kedalam kategorisasi insiden. | Diperlukan aktivitas request categorization untuk membantu pengambilan keputusan kepada siapa insiden akan diteruskan dengan melihat aktivitas apa yang perlu dilakukan, jenis request apa, fungsi mana yang digunakan, tipe CI yang berdampak, bagian dari layanan apa |

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|-------------------------------|---|---|
| <i>Request Prioritization</i> | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan prioritas untuk penanganan dikarenakan setiap pelaporan yang masuk akan segera ditangani secepat mungkin | Diperlukan aktivitas request prioritization untuk menentukan kapan permintaan harus ditangani dan diselesaikan dengan memperhatikan faktor <i>impact</i> (besarnya potensi kerugian terhadap pengguna apabila pemenuhan permintaan tidak segera dipenuhi) dan <i>urgency</i> (seberapa cepat bisnis membutuhkan penyelesaian terhadap permintaan) |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Request Authorization</i> | Sebelum memenuhi permintaan pengguna, pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) memeriksa permintaan yang diajukan pengguna berdasarkan surat permohonan permintaan yang dikirimkan dan | Diperlukan aktivitas request authorization untuk memastikan bahwa permintaan pengguna terhadap layanan TI disetujui oleh pihak yang berwenang dalam menyetujui pemenuhan layanan tersebut |

| | telah ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi masing-masing. | |
|-----------------------|---|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Request Review</i> | <p>Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan peninjauan ulang untuk permintaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan permintaan layanan akan dipenuhi oleh pengelola layanan TI apabila permintaan tersebut dapat dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI • Pemenuhan permintaan layanan akan dieskalasi apabila permintaan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pihak | <p>Diperlukan aktivitas request review untuk dilakukan peninjauan terhadap <i>request</i> yang dilakukan oleh pengguna. Apabila pemenuhan <i>request</i> dapat dilakukan oleh <i>service desk</i>, maka <i>request</i> akan dipenuhi oleh <i>service desk</i>. Namun, jika <i>request</i> butuh dipenuhi oleh fungsi lain, maka <i>request</i> akan dialihkan kepada fungsi tersebut (<i>route request</i>)</p> |

| | pengelola layanan TI | |
|--------------------------------|---|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Request Model Execution</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Penentuan model pemenuhan permintaan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelolaan layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dapat melalui email dan apabila permintaan tersebut berupa panduan biasanya akan dipenuhi melalui telepon • Model pemenuhan layanan yang dieskalasi akan diserahkan kepada pihak yang lebih ahli dalam memenuhi layanan yang dilaporkan pengguna. | Diperlukan aktivitas request model execution untuk memenuhi request pengguna layanan TI yang sudah ditentukan fungsi mana yang akan memenuhi request tersebut |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |

| | | |
|------------------------|---|--|
| <i>Request Closure</i> | Penginformasikan dilakukan apabila pemenuhan permintaan layanan telah terselesaikan, tetapi untuk permintaan feedback, pencatatan permintaan, dan update status pemenuhan permintaan masih belum dilakukan. | Diperlukan aktivitas request closure untuk menginformasikan kepada pengguna terkait permintaan layanan yang sudah dilaporkan telah dipenuhi oleh service desk dengan memastikan apakah permintaan telah dipenuhi sesuai harapan pengguna |
|------------------------|---|--|

Tabel 5.7 Kondisi Kekinian Proses *Access Management*

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|------------------------|---|--|
| <i>Receive Request</i> | Permintaan akses diidentifikasi menggunakan berbagai media pelaporan melalui surat, telepon, atau secara langsung, tetapi belum adanya pelaporan yang menggunakan aplikasi seperti service desk | Diperlukan aktivitas receive request untuk penerimaan permintaan layanan yang diajukan oleh pengguna layanan TI kepada pihak service desk melalui email, RFC, website atau telepon |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Verification</i> | Verifikasi dilakukan oleh pihak Dinkominfo berdasarkan bukti permohonan | Diperlukan aktivitas verification terhadap profil dan identitas pengguna yang melakukan |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>melalui surat permohonan permintaan akses yang ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi.</p> | <p>permintaan akses terhadap layanan TI dengan meliputi dua perspektif:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna yang meminta akses adalah pengguna seperti yang mereka katakana • Pengguna memiliki persyaratan yang sah untuk mengakses layanan yang diminta seperti: <ol style="list-style-type: none"> 1. Konfirmasi dari SDM terkait keanggotaan pengguna pada organisasi 2. Konfirmasi dari SDM terkait akses terhadap layanan yang dibutuhkan pengguna 3. Autorisasi dari manajer terkait 4. Kebijakan yang menyatakan pengguna |
|--|--|--|

| | | boleh mendapat akses terhadap layanan jika membutuhkannya |
|--|--|---|
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Providing Rights</i> | Pemberian hak akses yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo berdasarkan role yang dilakukan pengguna. | Diperlukan aktivitas providing rights untuk menyediakan hak akses terhadap layanan TI kepada pengguna. Jika pengguna telah terverifikasi, maka pengguna akan diberikan hak untuk mengakses layanan yang diminta |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Check and Monitor Identify Status</i> | Pihak Dinkominfo melakukan pemantauan status identitas akses pengguna. | Diperlukan aktivitas check and monitor identity status untuk memantau status hak akses pengguna terhadap layanan TI apabila terdapat perubahan. Perubahan tersebut dapat terjadi apabila: <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan pekerjaan • Pemindahan • Pengunduran diri atau kematian |

| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
|-----------------------------|--|---|
| <i>Log and Track Access</i> | tidak dilakukan log and track access dikarenakan tidak melakukan pelacakan akses yang mencurigakan | Pensiun Tidak perlu dilakukan aktivitas log and track access dikarenakan pemerintahan madiun tidak melakukan pemantauan hak akses mencurigakan. Pemerintahan madiun hanya melakukan aktivitas pemenuhan permintaan hak akses yang diajukan pengguna tetapi tidak melakukan pemantauan hak akses yang mencurigakan |
| Aktivitas | Kondisi Kekinian | Justifikasi |
| <i>Remove or Resist</i> | Pihak Dinkominfo melakukan pencabutan dan pembatasan hak akses pengguna berdasarkan persetujuan kepala dinas atau kepala seksi pada masing-masing OPD. | Diperlukan aktivitas remove or resist access untuk mencabut hak akses pengguna. Pencabutan hak akses pengguna biasanya dilakukan jika terdapat situasi seperti: <ul style="list-style-type: none"> • Kematian • Pengunduran diri • Pemecatan • Ketika pengguna berganti peran dan tidak membutuhkan |

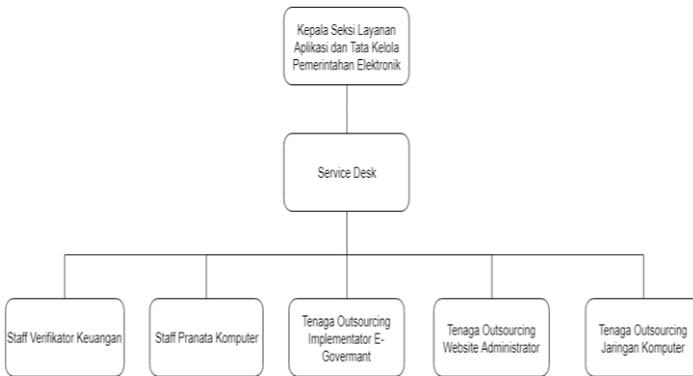
| | | |
|--|--|--|
| | | akses terhadap layanan tersebut <ul style="list-style-type: none"> • Pemindahan lokasi sehingga membutuhkan perubahan akses |
|--|--|--|

B. Kebijakan (Aktivitas)

Kegiatan penyusunan tata kelola e-government ini juga merupakan implementasi dari **Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional dan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government** mencakup terkait prosedur aktivitas (*Standard Operating Procedure / SOP*), formulir pendukung, standar layanan, dan unit pendukung pelaksana.

C. Struktur Organisasi (People)

Pemerintahan Kota Madiun memiliki OPD Dinas Komunikasi dan Informatika (Dinkominfo) yang bertugas melakukan penanganan terhadap layanan yang dilaporkan oleh user terkait insiden, permintaan layanan dan permintaan akses serta melakukan pemantauan status layanan dan berperan dalam menentukan permasalahan. Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pada seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Eletronik yang menangani layanan TI sebagai berikut:



Gambar 5.11 Struktur Organisasi Dinkominfo

Struktur organisasi tersebut menjelaskan bahwa *service desk* terdiri atas lima jabatan utama yang masing-masing terdiri atas satu orang staff yang bertugas sebagai Staff Verifikator Keuangan, dua orang staff yang bertugas sebagai Staff Pranata Komputer, tiga orang staff yang bertugas sebagai Tenaga Outsourcing Implementator E-government, dua orang staff yang bertugas sebagai Tenaga Outsourcing Website Administrator dan tiga orang staff yang bertugas sebagai Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer. Terdapat 1 orang Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik yang bertanggung jawab terhadap *service desk*.

D. Sumber Daya Manusia (*people*)

Terdapat beberapa jabatan yang berperan terhadap pengelolaan layanan teknologi informasi yang dikelola oleh Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pada Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik yang terlibat dalam penanganan layanan. Masing-masing jabatan memiliki peran masing-masing berdasarkan **Peraturan Walikota Madiun Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi**

dan Informatika Walikota Madiun dalam melakukan penanganan layanan teknologi informasi sesuai dengan tabel 5.8.

Tabel 5.8 Jabatan Berdasarkan Kondisi Kekinian

| Jabatan | Tanggung Jawab |
|---|--|
| Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik | Melaksanakan layanan pengelolaan data elektronik pemerintahan |
| Staff Verifikator Keuangan | Membantu dalam melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris dinas sesuai ketentuan perundang-undangan |
| Staff Pranata Komputer | Membantu dalam melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer |
| Tenaga Outsourcing Implementator E-government | Membantu melaksanakan layanan pengembangan <i>Business Process Reengineering</i> pelayanan untuk mendukung layanan interoperabilitas dan interkoneksi layanan publik di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah (<i>Stakeholder Smart City</i>) |
| Tenaga Outsourcing Website Administrator | Membantu melaksanakan layanan Pusat <i>Application Program Interface (API)</i> daerah |

| Jabatan | Tanggung Jawab |
|--------------------------------------|--|
| Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer | Membantu melaksanakan layanan interkoneksi Jaringan Intra Pemerintah |

E. Permasalahan

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

❖ *Incident management*

- ✓ Tidak dilakukan pencatatan maupun perekapan masalah yang dilaporkan oleh user
- ✓ Tidak dilakukan prioritasasi terhadap masalah
- ✓ Tidak dilakukan dokumentasi terkait penanganan masalah yang telah dilakukan
- ✓ Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak secara aktif berkomunikasi dengan pengguna

❖ *Request fulfillment*

- ✓ Tidak dilakukan pencatatan maupun perekapan permintaan yang dilaporkan oleh user
- ✓ Tidak dilakukan kategorisasi terhadap permintaan layanan
- ✓ Tidak dilakukan prioritasasi terhadap permintaan layanan
- ✓ Tidak dilakukan dokumentasi terkait penanganan permintaan layanan yang telah dilakukan
- ✓ Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak secara aktif berkomunikasi dengan pengguna

❖ *Access management*

- ✓ Belum memiliki kebijakan pencabutan akses pengguna

❖ *Problem management*

- ✓ Tidak adanya jadwal rutin rapat dalam membahas insiden berulang

- ✓ Tidak dilakukan pencatatan maupun perekapan insiden berulang
- ✓ Tidak dilakukan kategorisasi terhadap insiden berulang

5.1.1.3. Kondisi Harapan Penanganan Layanan pada pihak pengelola layanan TI

Pada bagian ini akan membahas mengenai kondisi harapan terhadap pengelolaan layanan TI. Kondisi harapan didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dalam bagian pengelola layanan TI Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun yaitu bapak Noor Aflah, S.Kom selaku Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Eletronik, bapak Tunggul Priyono, ST selaku staff Pranata Komputer, dan ibu Dewi Aulia Suryo, A.Md selaku staff Pranata Komputer. Wawancara dilakukan pada tanggal 12 Maret - 23 Maret 2018 dan 11 April - 06 Juli 2018. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan untuk kondisi harapan disesuaikan dengan kondisi ideal menurut standar acuan ITIL V3 pada setiap aktivitasnya. Untuk hasil wawancara secara lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran B**.

Dalam melakukan analisis kondisi harapan yang berdasarkan standart acuan ITIL V3 terdapat 4 aspek penting dalam mendesain sebuah layanan TI pada tahapan *service design*. Keempat aspek penting ini digunakan Karena sesuai dengan standart ITIL dalam melakukan persiapan dan perencanaan yang efektif dan efisien. Keempat aspek tersebut antara lain yaitu:

- *People* : Merupakan pihak yang terlibat dalam layanan TI dan memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing
- *Processes* : Merupakan tindakan, aktivitas, prosedur, kebijakan dan layanan TI

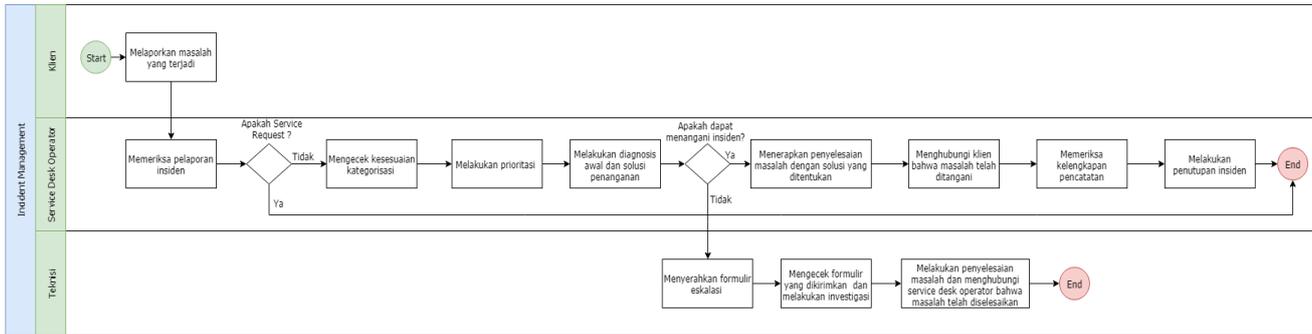
- *Product* : Merupakan aspek teknologi, infrastruktur, aplikasi, sistem manajemen yang digunakan untuk menyediakan layanan TI
- *Partners* : Merupakan pihak pendukung yang terlibat dalam penyediaan layanan TI seperti *suppliers*, *vendor* dan *Manufacture*

Dalam penelitian ini, hanya terdapat dua dari empat aspek yang digunakan, diantaranya adalah aspek *people* dan *processes*. Peneliti menggunakan aspek tersebut dikarenakan berdasarkan standard acuan. Organisasi akan merasakan keuntungan dari penggunaan ITIL ketika terdapat kesesuaian dan kejelasan terhadap proses dan pihak yang terkait dengan proses. Oleh karena itu peneliti menggunakan dua aspek dari empat aspek yang digunakan berdasarkan hasil dari wawancara terkait kondisi harapan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebelumnya pihak pengelola layanan TI menginginkan semuanya terstandarisasi sesuai dengan standart acuan.

A. Aktivitas (*Processes*)

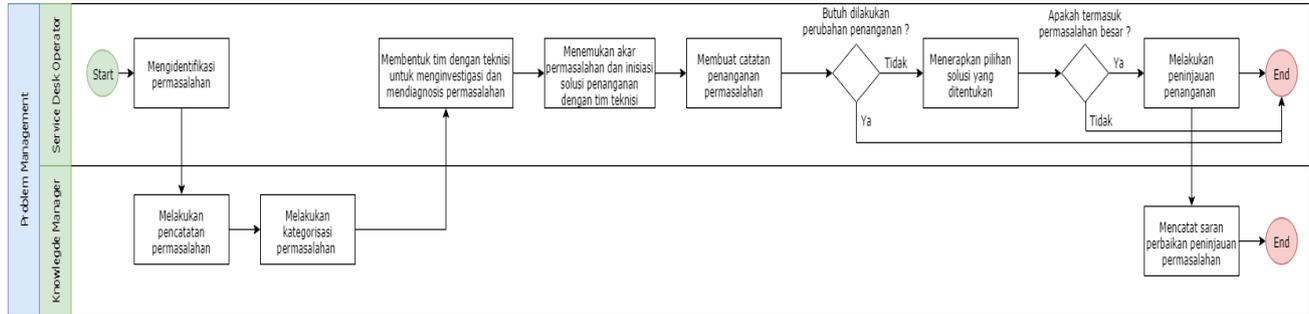
Berdasarkan standar acuan menurut ITIL V3 pada level *service operation*. Terdapat lima proses dalam *service operation* yaitu *event management*, *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem management* yang terkait dalam aktivitas penanganan layanan. Berikut ini merupakan visualisasi kondisi harapan terkait *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem management* pada Pemerintahan Kota Madiun antara lain:

Berikut ini merupakan visualisasi kondisi harapan yang disesuaikan dengan standar acuan terkait penanganan *incident management* yang ditunjukkan pada gambar 5.11 sebagai berikut:



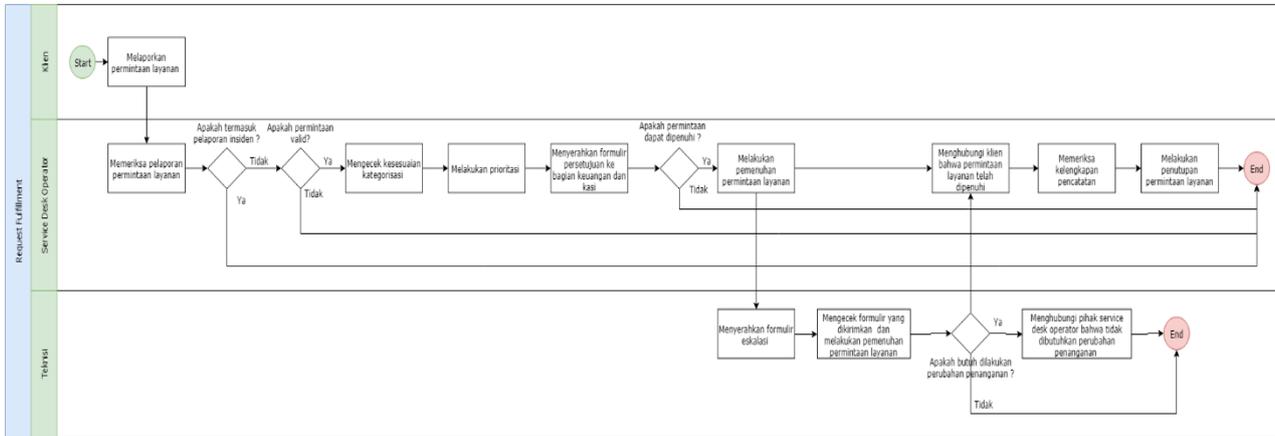
Gambar 5.12 Kondisi Ideal Penanganan *Incident Management*

Berikut ini merupakan visualisasi kondisi harapan yang disesuaikan dengan standar acuan terkait penanganan *problem management* yang ditunjukkan pada gambar 5.12 sebagai berikut:



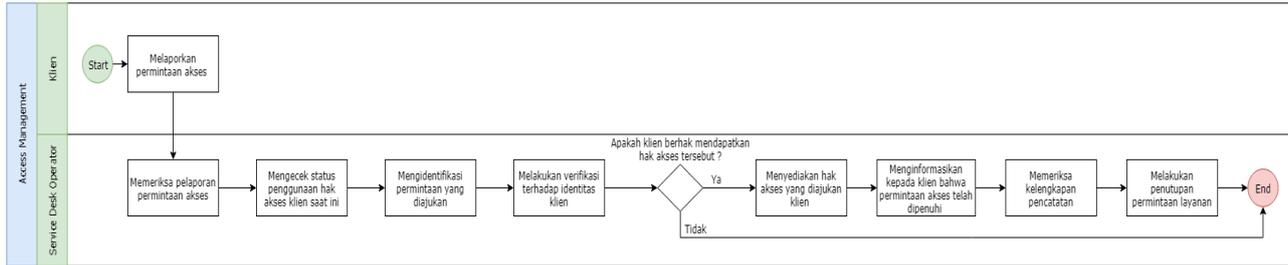
Gambar 5.13 Kondisi Ideal Penanganan *Problem Management*

Berikut ini merupakan visualisasi kondisi harapan yang disesuaikan dengan standar acuan terkait penanganan *request fulfillment* yang ditunjukkan pada gambar 5.13 sebagai berikut:



Gambar 5.14 Kondisi Ideal Penanganan *Request Fulfillment*

Berikut ini merupakan visualisasi kondisi ideal yang disesuaikan dengan standar acuan terkait penanganan *access management* yang ditunjukkan pada gambar 5.14 sebagai berikut:



Gambar 5.15 Kondisi Ideal Penanganan *Access Management*

Berdasarkan kondisi harapan mengenai penanganan layanan yang diharapkan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) telah dilakukan divisualisasikan tersebut, dapat dilakukan pemetaan kondisi harapan berdasarkan aktivitas yang terdapat dalam standar acuan. Berikut ini merupakan kondisi harapan yang disesuaikan dengan aktivitas menurut standar acuan antara lain:

Tabel 5.9 Kondisi Ideal Proses *Incident Management*

| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
|--------------------------------|---|--|
| <i>Incident Identification</i> | Merupakan aktivitas mengenali insiden yang dapat dilakukan dengan menerima laporan dari beberapa media. Pelaporan masalah yang dapat diterima oleh <i>service desk</i> melalui berbagai media melalui <i>web interface</i> , <i>phone call</i> , <i>email</i> . | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Incident Logging</i> | Melakukan pencatatan secara detail mengenai insiden yang dilaporkan oleh pengguna terkait beberapa item antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • ID insiden • Kategorisasi insiden • Urgensi insiden • Dampak insiden • Prioritas insiden • Tanggal/waktu insiden dicatat • Nama orang/pihak yang mencatat insiden • Metode notifikasi (telepon, email, secara langsung, dsb) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Metode pemberitahuan (telepon, email, dsb) | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | | |
|--------------------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi permasalahan • Status insiden (<i>active, waiting, closed, dsb</i>) • CI yang berhubungan • Pihak/orang yang mendukung alokasi insiden • Problem/<i>known error</i> yang berhubungan • Aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden • Tanggal/waktu penyelesaian • Kategori penutupan • Tanggal/waktu penutupan insiden | |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Incident Categorization</i> | Service desk melakukan kategorisasi insiden berdasarkan jenis layanan, komponen dan spesifik insiden yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Incident Prioritization</i> | <i>Service desk</i> melakukan prioritas penanganan insiden dengan memperhatikan faktor impact dampak dan urgensi insiden tersebut untuk mengetahui insiden mana yang harus | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | | | |
|---|-------------|------------------------|-----|
| <p>dilakukan penanganan terlebih dahulu. Namun, terdapat beberapa target resolution time sebagai target waktu ideal penanganan layanan yang telah disediakan oleh ITIL.</p> | | | |
| Urgency | Impact | | |
| | High | Medium | Low |
| High | 1 | 2 | 3 |
| Medium | 2 | 3 | 4 |
| Low | 3 | 4 | 5 |
| Priority Code | Description | Target Resolution Time | |
| 1 | Critical | 1 hour | |
| 2 | High | 8 hours | |
| 3 | Medium | 24 hours | |
| 4 | Low | 48 hours | |
| 5 | Planning | Planned | |
| <p>Berikut ini merupakan beberapa faktor yang bisa dijadikan pertimbangan dalam menentukan dampak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah layanan yang terkena dampak penanganan aktivitas • Pengguna / unit bisnis yang terkena dampak penanganan | | | |

| | <ul style="list-style-type: none"> • Level / jabatan pengguna yang melakukan pelaporan • Tingkat keuangan jika insiden ditangani atau tidak • Dampak terhadap reputasi jika tidak ditangani <p>Kebijakan penanganan insiden</p> | |
|----------------------------|---|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Initial Diagnosis</i> | <i>Service desk</i> melakukan upaya penanganan terhadap insiden yang dilaporkan dengan mengumpulkan seluruh informasi terkait insiden. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Incident Escalation</i> | Melakukan eskalasi insiden apabila <i>service desk</i> tidak dapat menangani insiden tersebut dan eskalasi dilakukan secara: <ul style="list-style-type: none"> • Fungsional Eskalasi dilakukan oleh tim teknis apabila insiden tersebut membutuhkan penanganan lebih lanjut. • Hierarki Tim manajemen organisasi akan melakukan penanganan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | lebih lanjut apabila insiden tidak dapat ditangan oleh tim teknis sehingga diperlukan solusi penanganan insiden untuk menyelesaikan insiden tersebut. | |
|------------------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | <p>Selanjutnya akan melakukan investigasi setelah dilakukan eskalasi terkait insiden yang dilaporkan oleh pengguna mencakup aktivitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan apa yang salah terhadap layanan TI • Memahami urutan dari kronologis permasalahan • Memastikan dampak insiden • Mengidentifikasi peritistiwa yang memicu insiden • Mencari pengetahuan dengan analisis daftar insiden sebelumnya | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Resolution and Recovery</i> | Melakukan implementasi terkait solusi penanganan insiden oleh pihak yang menangani insiden tersebut dan memastikan bahwa solusi penanganan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi |

| | insiden tersebut telah menyelesaikan masalah. | kondisi harapan |
|-------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Incident Closure</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memberikan informasi kepada pelapor insiden bahwa penanganan insiden telah selesai dilakukan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pengguna puas terhadap penanganan insiden yang telah dilakukan dengan melakukan survei kepuasan • <i>Service desk</i> melakukan update status penanganan terkait insiden yang dilaporkan pengguna • <i>Service desk</i> memeriksa kembali kesesuaian kategorisasi insiden, apabila kategorisasi tidak sesuai akan dilakukan perbaruan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pencatatan insiden telah terisi dengan lengkap dan benar • <i>Service desk</i> melakukan penutupan terkait insiden yang telah diselesaikan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

Tabel 5.10 Kondisi Ideal Proses *Problem Management*

| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
|-------------------------------|---|--|
| <i>Problem Detection</i> | Melakukan aktivitas pendeteksian masalah yang sering terjadi secara berulang. Identifikasi dapat dikenali melalui <i>service desk</i> , <i>event management</i> , <i>incident management</i> dan <i>supplier</i> . | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Problem Logging</i> | Melakukan pencatatan secara detail dan lengkap mengenai insiden yang sering terjadi secara berulang terkait dengan beberapa item antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Detail pengguna • Detail layanan • Detail perlengkapan • Waktu pencatatan permasalahan • Detail kategorisasi • Detail prioritas • Deskripsi insiden • Nomor pencatatan insiden • Penanganan yang pernah dilakukan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Problem Categorization</i> | <i>Service desk</i> melakukan aktivitas pengkategorisasian masalah secara multi level dengan menyesuaikan kebutuhan organisasi, yaitu | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi |

| | | |
|--|---|--|
| | dapat dilakukan berdasarkan jenis insiden berulang yang terjadi (insiden), komponen apa yang terjadi insiden berulang (insiden), serta termasuk pada kategori layanan apa komponen insiden berulang tersebut (kategori layanan). | kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Investigasi dan diagnosi akar penyebab permasalahan dilakukan guna mengetahui solusi penanganan yang sesuai. Dilakukan dengan bantuan KEBD untuk menangani permasalahan (problem) yang terjadi. KEBD digunakan untuk penyimpanan solusi penanganan permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Raise Known Error Record</i> | Dilakukan pendokumentasian terhadap permasalahan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • Akar penyebab permasalahan • Penyelesaian sementara yang dilakukan • Kaitannya dengan problem record | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | <ul style="list-style-type: none"> • Status penanganan permasalahan | |
|-----------------------------|---|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Problem Resolution</i> | Dilakukan aktivitas penerapan solusi penyelesaian permasalahan, jika sudah dilakukan identifikasi terkait solusi permasalahan yang benar dan sesuai. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Problem Closure</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya aktivitas penutupan terhadap permasalahan yang telah dilakukan penanganan • Adanya aktivitas pengecekan terhadap kelengkapan pencatatan item permasalahan sebelum dilakukan penutupan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Major Problem Review</i> | Dilakukan aktivitas peninjauan terhadap penanganan permasalahan yang dilakukan untuk jenis atau kategori permasalahan yang besar, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memperoleh pembelajaran di masa depan. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

Tabel 5.11 Kondisi Ideal Proses *Request Fulfillment*

| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
|---------------------------------------|---|--|
| Receive Request | <i>Service desk</i> dapat menerima permintaan layanan melalui berbagai media surat, email, <i>website</i> , telepon. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Request Logging and Validation</i> | Melakukan pencatatan secara detail mengenai permintaan layanan yang dilaporkan oleh pengguna terkait beberapa item antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • ID request • Kategorisasi permintaan layanan • Urgensi permintaan layanan • Dampak permintaan layanan • Prioritas permintaan layanan • Tanggal/waktu permintaan layanan dicatat • Nama orang/pihak yang mencatat permintaan layanan • Metode notifikasi (telepon, email, web, RFC, secara langsung, dsb) | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | <ul style="list-style-type: none"> • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Anggaran jika berkaitan dengan biaya • Jam kerja permintaan layanan • Status permintaan layanan (<i>in progress, waiting, authorization, closed, dsb</i>) • CI yang berhubungan • Pihak/orang yang mendukung alokasi permintaan layanan • Tanggal/waktu penyelesaian • Tanggal/waktu penutupan permintaan layanan | |
|-------------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Request Categorization</i> | <p><i>Service desk</i> melakukan kategorisasi permintaan pengguna, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan layanan: request dikategorikan sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan • Berdasarkan aktivitas: request dikategorikan sebagai tipe aktivitas yang perlu dilakukan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan tipe: request dikategorikan sebagai jenis request • Berdasarkan fungsi: request dikategorikan sesuai fungsi mana yang digunakan untuk pemenuhan • Berdasarkan tipe CI: request dikategorikan oleh tipe CI yang berdampak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|--|------------------------|--------|--|--|------|--------|-----|------|---|---|---|--------|---|---|---|-----|---|---|---|---------------|-------------|------------------------|--|---|----------|--------|--|---|------|---------|--|---|--------|----------|--|---|-----|----------|--|---|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Request Prioritization</i> | <p><i>Service desk</i> melakukan prioritas pemenuhan permintaan layanan dengan memperhatikan factor impact dampak dan urgensi berdasarkan SLA yang telah disepakati</p> <table border="1" data-bbox="372 948 712 1420"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Urgency</th> <th colspan="3">Impact</th> </tr> <tr> <th>High</th> <th>Medium</th> <th>Low</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>High</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <th>Priority Code</th> <th>Description</th> <th>Target Resolution Time</th> <td></td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Critical</td> <td>1 hour</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>High</td> <td>8 hours</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Medium</td> <td>24 hours</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Low</td> <td>48 hours</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Urgency | Impact | | | High | Medium | Low | High | 1 | 2 | 3 | Medium | 2 | 3 | 4 | Low | 3 | 4 | 5 | Priority Code | Description | Target Resolution Time | | 1 | Critical | 1 hour | | 2 | High | 8 hours | | 3 | Medium | 24 hours | | 4 | Low | 48 hours | | <p>Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan</p> |
| Urgency | Impact | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | High | Medium | Low | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| High | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medium | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Low | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Priority Code | Description | Target Resolution Time | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Critical | 1 hour | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | High | 8 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Medium | 24 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Low | 48 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | 5 | Planning | Planned | |
|------------------------------|---|----------|---------|--|
| | <p>Berikut ini merupakan beberapa faktor yang bisa dijadikan pertimbangan dalam menentukan dampak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah layanan yang terkena dampak penanganan aktivitas • Pengguna / unit bisnis yang terkena dampak penanganan • Level / jabatan pengguna yang melakukan pelaporan • Tingkat keuangan jika permintaan layanan dapat dipenuhi atau tidak • Dampak terhadap reputasi jika tidak dipenuhi • Kebijakan penanganan pemenuhan permintaan layanan | | | |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | | | Keterangan |
| <i>Request Authorization</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memastikan permintaan pengguna terkait layanan disetujui pihak yang berwenang dalam menyetujui pemenuhan permintaan yang diajukan pengguna. • <i>Service desk</i> memberikan alasan penolakan kepada | | | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | pengguna jika permintaan tidak dapat dipenuhi. | |
|--------------------------------|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Request Review</i> | <p><i>Service desk</i> meninjau kembali permintaan dari pengguna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apabila permintaan dapat dipenuhi maka dilakukan pemenuhan oleh pihak <i>service desk</i> • Apabila permintaan tidak dapat dipenuhi maka akan dieskalasi kepada pihak yang ahli pada bidang tersebut | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Request Model Execution</i> | <p>Penentuan request model yang disesuaikan untuk memenuhi permintaan pengguna (berupa pemilihan standart procedure yang sesuai untuk memenuhi permintaan pengguna).</p> <p>Berikut ini terdapat dua kondisi pemenuhan permintaan layanan yang kemungkinan bisa terjadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apabila CI berubah, maka akan masuk ke dalam proses change management • Apabila CI tidak berubah, maka layanan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | akan dipenuhi oleh penyedia layanan. Tetapi jika permintaan layanan tersebut tidak dapat dipenuhi maka akan dikembalikan kepada pengguna | |
|------------------------|---|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Request Closure</i> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memberikan informasi kepada pelapor permintaan layanan bahwa pemenuhan permintaan layanan telah selesai dilakukan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pengguna puas terhadap pemenuhan permintaan layanan yang telah dilakukan dengan melakukan survei kepuasan • <i>Service desk</i> melakukan update status pemenuhan permintaan layanan terkait permintaan layanan yang dilaporkan pengguna • <i>Service desk</i> memeriksa kembali kesesuaian kategorisasi permintaan layanan, apabila kategorisasi tidak sesuai akan dilakukan perbaruan | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pencatatan permintaan layanan telah terisi dengan lengkap dan benar • <i>Service desk</i> melakukan penutupan terkait permintaan layanan yang telah diselesaikan | |
|--|--|--|

Tabel 5.12 Kondisi Ideal Proses Access Management

| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
|------------------------|---|--|
| <i>Receive Request</i> | Merupakan aktivitas penerimaan permintaan akses yang dapat diterima oleh <i>service desk</i> melalui berbagai media seperti change request, service request, HR request. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Verification</i> | <p><i>Service desk</i> melakukan verifikasi permintaan akses berdasarkan profil dan identitas pengguna dengan melibatkan dua perspektif:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna yang meminta akses adalah pengguna yang sesuai dengan identitas sebenarnya • Pengguna yang mempunyai prasyarat sah dalam mengakses layanan, sebagai berikut: | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konfirmasi SDM mengenai keanggotaan dari permintaan akses ✓ Konfirmasi SDM mengenai akses layanan yang diminta ✓ Authorisasi kepada pihak manajer yang terkait ✓ Kebijakan yang menyatakan pengguna boleh mendapatkan akses yang dibutuhkan | |
|--|--|--|
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Providing Rights</i> | <i>Service desk</i> menyediakan akses layanan kepada pengguna yang telah terverifikasi sesuai dengan kebutuhan hak akses yang diminta. | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
| <i>Check and Monitor Identify Status</i> | Melakukan pemantauan status akses pengguna layanan apabila terdapat: <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan pekerjaan • Pemindehan divisi • Pengunduran diri • Kematian • Pensiun | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

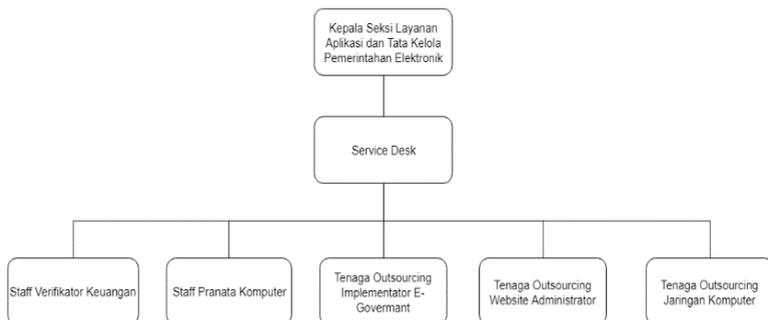
| Aktivitas | Kondisi Ideal | Keterangan |
|--------------------------------|---|--|
| <i>Remove or Resist Access</i> | Pencabutan hak akses dilakukan apabila pengguna mendapati situasi: <ul style="list-style-type: none"> • Kematian • Pengunduran diri • Pemecatan • Pergantian jabatan • Pemindahan lokasi atau divisi | Berdasarkan hasil wawancara terkait identifikasi kondisi harapan |

B. Kebijakan (*Processes*)

Kegiatan penyusunan tata kelola e-government ini juga merupakan implementasi dari **Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 41 Tahun 2007 tentang Panduan Umum Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional dan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government** mencakup terkait prosedur aktivitas (*Standard Operating Procedure / SOP*), formulir pendukung, standar layanan, dan unit pendukung pelaksana. Selain itu selaras dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa penggunaan ITIL V3 akan dijadikan sebagai standar acuan dalam pelaksanaan *e-government* yang terstandarisasi. Adanya sertifikasi ITIL V3 akan meningkatkan nilai dari penerapan tata kelola TI di lingkungan Pemerintahan Kota Madiun.

C. Struktur Organisasi (*People*)

Dalam melakukan penanganan insiden yang sesuai standar acuan ITIL V3 maka terdapat usulan menambahkan level *support* berdasarkan kondisi kekinian struktur organisasi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun yang disesuaikan dengan standar. Berikut ini merupakan gambaran usulan penambahan level *support* pada struktur organisasi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sebagai berikut:



Gambar 5.16 Struktur Organisasi Pihak Dinkominfo



Gambar 5.17 Usulan Level Support

D. Sumber Daya Manusia (*People*)

Terdapat beberapa pelaksana yang berperan terhadap pengelolaan layanan teknologi informasi yang dikelola oleh Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pada Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik yang terlibat dalam penanganan layanan. Dengan menambahkan level *support* pada masing-masing peran untuk masing-masing jabatan sesuai sebagai berikut[27].

Tabel 5.13 Deskripsi Peran Level Pelaksana (1)

| Level | Pelaksana | Deskripsi |
|---------|--------------------------|--|
| Level 0 | <i>Knowledge Manager</i> | Melakukan pencatatan terkait permasalahan yang sudah diketahui penyelesaian permasalahannya untuk dimasukkan kedalam pusat bantuan |

| | | |
|---------|------------------------------|--|
| Level 1 | <i>Service Desk Operator</i> | Sebagai titik komunikasi utama dengan klien |
| | | Berupaya melakukan penyelesaian masalah klien |
| | | Melakukan eskalasi kepada pihak teknis ketika tidak dapat melakukan penyelesaian masalah |
| | | Melakukan pencatatan seluruh aktivitas yang berkaitan dan berhubungan dengan klien |
| Level 2 | <i>Teknisi</i> | Membantu melakukan penyelesaian masalah klien yang tidak dapat diselesaikan oleh service desk operator |
| | | Mempertanggung jawabkan aktivitas penyelesaian masalah klien kepada service desk |
| | | Berperan menyelesaikan masalah klien sesuai dengan keahlian masing-masing teknis |

Tabel 5.14 Peran Setiap Level Pelaksana (2)

| Jabatan | Peran dan Tanggung Jawab |
|---|---|
| Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik | Sebagai teknis yang membantu dalam melakukan dalam melakukan pengambilan keputusan layanan TI |
| Staff Verifikator Keuangan | Sebagai <i>service desk operator</i> yang membantu dalam melakukan urusan |

| | |
|--|---|
| | pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris dinas sesuai ketentuan perundang-undangan |
| Staff Pranata Komputer | Sebagai <i>service desk operator</i> dan <i>knowledge manager</i> yang membantu dalam melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer |
| Tenaga <i>Outsourcing Implementator E-government</i> | Sebagai teknisi yang membantu melaksanakan layanan pengembangan <i>Business Process Reengineering</i> pelayanan untuk mendukung layanan interoperabilitas dan interkoneksi layanan publik di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah (<i>Stakeholder Smart City</i>) |
| Tenaga <i>Outsourcing Website Administrator</i> | Sebagai teknisi yang membantu melaksanakan layanan Pusat <i>Application Program Interface (API)</i> daerah |
| Tenaga <i>Outsourcing Jaringan Komputer</i> | Sebagai teknisi yang membantu melaksanakan layanan interkoneksi Jaringan Intra Pemerintah |

E. Harapan

Harapan mendasar terkait aktivitas penanganan layanan teknologi informasi yang disampaikan saat wawancara oleh narasumber antara lain sebagai berikut:

- Terdapat aktivitas pencatatan untuk setiap pelaporan masalah atau permintaan melalui sistem
- Bagian yang bertanggung jawab terkait penanganan layanan yang dieskalasikan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) harus lebih cepat dalam memberikan tanggapan
- Adanya aktivitas perekapan dan pendokumentasian yang dilakukan secara sistematis guna memudahkan dalam melakukan laporan akhir tahun
- Adanya pengelompokan masalah yang disesuaikan dengan jenis layanannya
- Terdapatnya sistem yang memudahkan dalam melakukan pemantauan mengenai status penanganan layanan yang sedang dikerjakan
- Pembuatan prosedur yang tidak terlalu rumit agar mudah diikuti dan digunakan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dan user

5.2. Hasil Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap proses penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI). Berikut ini merupakan hasil observasi yang didapat melalui wawancara dan form survey yang telah dilakukan untuk setiap proses penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) yang ditunjukkan pada tabel 5.15 sebagai berikut:

Tabel 5.15 Observasi Penanganan Layanan

| No | Proses Pengelolaan Layanan | Keterangan |
|-----------------------------------|------------------------------------|--|
| <i>Incident Management</i> | | |
| 1 | <i>Incident Identification</i> | Melakukan identifikasi dari pelaporan user |
| 2 | <i>Incident Logging</i> | Tidak dilakukan pencatatan insiden |
| 3 | <i>Incident Categorization</i> | Dilakukan kategorisasi guna menentukan PIC |
| 4 | <i>Incident Prioritization</i> | Tidak dilakukan prioritas penanganan |
| 5 | <i>Initial Diagnosis</i> | Melakukan upaya penanganan insiden terlebih dahulu yang berasal dari informasi terdahulu |
| 6 | <i>Functional Escalation</i> | Dilakukan eskalasi kepada tim teknisi apabila tidak dapat ditangani |
| 7 | <i>Management Escalation</i> | Dilakukan eskalasi kepada ketua seksi dan bagian keuangan apabila tidak dapat ditangani |
| 8 | <i>Investigation and Diagnosis</i> | Tidak dilakukan dokumentasi terhadap penanganan masalah |
| 9 | <i>Resolution and Recovery</i> | Dilakukan Penerapan terhadap solusi penanganan insiden |
| 10 | <i>Incident Closure</i> | Dilakukan penutupan insiden terkait penyelesaian insiden |
| <i>Request Fulfillment</i> | | |
| 1 | <i>Receive Request</i> | Melakukan penerimaan permintaan layanan user |

| No | Proses Pengelolaan Layanan | Keterangan |
|----------------------------------|--|---|
| 2 | <i>Request Logging and Validation</i> | Tidak dilakukan pencatatan permintaan layanan |
| 3 | <i>Request Categorization</i> | Dilakukan kategorisasi guna menentukan PIC |
| 4 | <i>Request Prioritization</i> | Tidak dilakukan prioritas penangan |
| 5 | <i>Request Authorization</i> | Identifikasi berdasarkan surat permohonan permintaan layanan |
| 6 | <i>Request Review</i> | Meninjau pengajuan permintaan layanan |
| 7 | <i>Request Model Execution</i> | Memenuhi permintaan layanan |
| 8 | <i>Request Closure</i> | Dilakukan penutupan permintaan layanan terkait pemenuhan permintaan layanan yang diajukan |
| <i>Access Management</i> | | |
| 1 | <i>Receive Request</i> | Melakukan penerimaan permintaan hak akses user |
| 2 | <i>Verification</i> | Identifikasi berdasarkan surat permohonan permintaan akses |
| 3 | <i>Provide Rights</i> | Menyediakan akses kepada user sesuai dengan yang diajukan |
| 4 | <i>Check and Monitor Identity Status</i> | Tidak melakukan pemantauan terkait akses yang mencurigakan |
| 5 | <i>Remove or Resist Access</i> | Dilakukan pencabutan hak akses sesuai dengan yang diajukan pelapor |
| <i>Problem Management</i> | | |

| No | Proses Pengelolaan Layanan | Keterangan |
|----|--|---|
| 1 | <i>Problem Detection</i> | Dilakukan identifikasi terkait pelaporan masalah yang sering terjadi secara berulang dan rapat tidak dilakukan secara terjadwal |
| 2 | <i>Problem Logging</i> | Tidak melakukan pencatatan permasalahan |
| 3 | <i>Problem Categorization</i> | Tidak melakukan kategorisasi permasalahan |
| 4 | <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Dilakukan investigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan |
| 5 | <i>Raise Known Error</i> | Tidak melakukan pencatatan mengenai hasil penanganan akar penyebab insiden yang terjadi secara berulang |
| 6 | <i>Problem Resolution</i> | Menetapkan solusi penanganan permasalahan |
| 7 | <i>Problem Closure</i> | Melakukan penutupan penanganan permasalahan |
| 8 | <i>Major Problem Review</i> | Tidak melakukan evaluasi terkait peninjauan permasalahan |

5.3 Hasil Review Dokumen

Berdasarkan perancangan penggalian data yang dilakukan yaitu dengan melakukan review dokumen, didapatkan sebuah informasi mengenai dokumen yang dimiliki oleh Pemerintahan Kota Madiun. Berikut ini merupakan dokumen yang akan direview antara lain sebagai berikut:

- 1. Peraturan Walikota Madiun Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian**

Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Walikota Madiun

Dokumen tersebut berisikan terkait tupoksi untuk masing-masing jabatan pegawai dan struktur organisasi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun. Dengan demikian, melalui dokumen ini dapat diketahui tugas pokok Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun guna mendukung penelitian tugas akhir ini. Tupoksi tersebut nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam menyusun peran pelaksanaan pada dokumen SOP *incident management*, *request fulfillment*, *problem management* dan *access management*.

2. Dokumen SOP pengelolaan gangguan permasalahan tahun 2017

Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun memiliki SOP pengelolaan gangguan permasalahan yang digunakan untuk melakukan pengelolaan permasalahan pada Pemerintahan Kota Madiun. Dokumen tersebut memamparkan mengenai prosedur-prosedur yang perlu dilakukan untuk mengelola permasalahan user terhadap layanan. Dokumen tersebut menjelaskan mengenai aktivitas penanganan untuk permasalahan dan permintaan dari pengguna layanan

BAB 6

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari proses penggalan 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 kesenjangan dilakukan dengan cara menganalisis kondisi kekinian Pemerintahan Kota Madiun berdasarkan aktivitas yang terdapat didalam standar acuan dan membandingkannya dengan kondisi ideal menurut ITIL V3 pada level *service operation*. Selanjutnya dilakukan pemetaan antara kondisi kekinian dan kondisi ideal untuk memudahkan dalam mengetahui kesenjangan yang terjadi pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun, sehingga analisis kesenjangan ini digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksesuaian antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal menurut standar acuan. Berikut ini merupakan pemetaan hasil analisis kesenjangan dari semua proses dengan melakukan perbandingan antara kondisi kekinian dengan kondisi ideal menurut standar acuan ITIL V3 sebagai berikut:

- **Analisis Kesenjangan *Incident management***

Berikut ini merupakan pemetaan untuk proses bisnis pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun terkait kondisi kekinian dan kondisi ideal proses *incident management* pada tabel 6.1 sebagai berikut:

Tabel 6.1 Analisis Kesenjangan *Incident Management*

| Incident Identification | | |
|---|--|--|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Insiden diidentifikasi menggunakan berbagai media pelaporan melalui surat, telepon, atau secara langsung tetapi belum adanya pelaporan yang menggunakan aplikasi seperti service desk | Merupakan aktivitas mengenali insiden yang dapat dilakukan dengan menerima laporan dari beberapa media. Pelaporan masalah yang dapat diterima oleh <i>service desk</i> melalui berbagai media melalui <i>web interface</i> , <i>phone call</i> , email. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena sudah dapat menerima pelaporan masalah dari berbagai media pelaporan melalui surat, telepon atau secara langsung. Namun belum dilakukan pencatatan melalui web interface | | |
| Incident Logging | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pencatatan insiden dilakukan dengan mengambil beberapa informasi berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Nama pelapor • Tanggal pengaduan • Nama PIC • Tanggal penanganan • Kategori permasalahan • Media Pelaporan • Dekripsi Masalah | Melakukan pencatatan secara detail mengenai insiden yang dilaporkan oleh pengguna terkait beberapa item antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • ID insiden • Kategorisasi insiden • Urgensi insiden • Dampak insiden • Prioritas insiden • Tanggal/waktu insiden dicatat |

| | | |
|--------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Hasil Penanganan Masalah Insiden yang dilaporkan pengguna tidak dilakukan pencatatan atau pendokumentasian sehingga formulir yang dibuat oleh Dinkominfo tidak berjalan dengan semestinya sedangkan OPD yang mempunyai staff TI tidak mempunyai formulir pelaporan maupun pencatatan insiden. | <ul style="list-style-type: none"> • Nama orang/pihak yang mencatat insiden • Metode notifikasi (telepon, email, secara langsung, dsb) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Metode pemberitahuan (telepon, email, dsb) • Deskripsi permasalahan • Status insiden (<i>active, waiting, closed</i>, dsb) • CI yang berhubungan • Pihak/orang yang mendukung alokasi insiden • Problem/<i>known error</i> yang berhubungan • Aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan insiden • Tanggal/waktu penyelesaian • Kategori penutupan • Tanggal/waktu penutupan insiden |
| Kesenjangan | | |

Pencatatan insiden tidak dilakukan, sehingga tidak adanya dokumentasi tertulis untuk setiap insiden yang dilaporkan oleh pengguna.

Incident Categorization

| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
|--------------|---|---|
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan kategorisasi insiden berdasarkan jenis layanan, komponen dan spesifik insiden. Setelah insiden masuk, maka akan langsung dilakukan kategorisasi guna menentukan PIC yang melakukan penanganan masalah tersebut. | <i>Service desk</i> melakukan kategorisasi insiden berdasarkan jenis layanan, komponen dan spesifik insiden yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. |

Kesenjangan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standart karena pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) sudah melakukan kategorisasi insiden sesuai dengan jenis layanan, komponen dan spesifik insiden yang dilihat dengan kebutuhan organisasi.

Incident Prioritization

| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
|--------------|---|--|
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan prioritasasi untuk penanganan | <i>Service desk</i> melakukan prioritasasi penanganan insiden dengan memperhatikan faktor dampak dan urgensi insiden tersebut untuk mengetahui insiden mana yang harus dilakukan |

| | <p>dikarenakan setiap pelaporan yang masuk akan segera ditangani secepat mungkin.</p> | <p>penanganan terlebih dahulu. Namun, terdapat beberapa target resolution time sebagai target waktu ideal penanganan layanan yang telah disediakan oleh ITIL.</p> <table border="1" data-bbox="636 432 962 949"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Urge ncy</th> <th colspan="3">Impact</th> </tr> <tr> <th>High</th> <th>Medi um</th> <th>Lo w</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>High</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Medi um</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <th>Priori ty Code</th> <th>Descri ption</th> <th colspan="2">Target Resolution Time</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Critic al</td> <td colspan="2">1 hour</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>High</td> <td colspan="2">8 hours</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Mediu m</td> <td colspan="2">24 hours</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Low</td> <td colspan="2">48 hours</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Planni ng</td> <td colspan="2">Planned</td> </tr> </tbody> </table> <p>Berikut ini merupakan beberapa faktor yang bisa dijadikan pertimbangan dalam menentukan dampak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jumlah layanan yang terkena dampak penanganan aktivitas • Pengguna / unit bisnis yang terkena dampak penanganan | Urge ncy | Impact | | | High | Medi um | Lo w | High | 1 | 2 | 3 | Medi um | 2 | 3 | 4 | Low | 3 | 4 | 5 | Priori ty Code | Descri ption | Target Resolution Time | | 1 | Critic al | 1 hour | | 2 | High | 8 hours | | 3 | Mediu m | 24 hours | | 4 | Low | 48 hours | | 5 | Planni ng | Planned | |
|----------------|---|---|----------|--------|--|--|------|---------|------|------|---|---|---|---------|---|---|---|-----|---|---|---|----------------|--------------|------------------------|--|---|-----------|--------|--|---|------|---------|--|---|---------|----------|--|---|-----|----------|--|---|-----------|---------|--|
| Urge ncy | Impact | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | High | Medi um | Lo w | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| High | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medi um | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Low | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Priori ty Code | Descri ption | Target Resolution Time | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Critic al | 1 hour | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | High | 8 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Mediu m | 24 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Low | 48 hours | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Planni ng | Planned | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Level / jabatan pengguna yang melakukan pelaporan • Tingkat keuangan jika insiden ditangani atau tidak • Dampak terhadap reputasi jika tidak ditangani • Kebijakan penanganan insiden |
| Kesenjangan | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tidak dilakukan prioritisasi dalam melakukan penanganan untuk setiap pelaporan • Tidak adanya target waktu minimal yang dibutuhkan dalam melakukan penanganan insiden untuk setiap level insiden yang terjadi | | |
| Initial Diagnosis | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | <ul style="list-style-type: none"> • Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan upaya penanganan insiden terlebih dahulu berdasarkan penyebab dan keluhan yang dilaporkan oleh pengguna atas insiden yang terjadi. • Penanganan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan | <i>Service desk</i> melakukan upaya penanganan terhadap insiden yang dilaporkan dengan mengumpulkan seluruh informasi terkait insiden. |

| | | |
|---|---|---|
| | OPD yang mempunyai staff TI berdasarkan pengetahuan yang dimiliki setiap individu masing-masing atau penanganan dilakukan secara subjektif. | |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal berdasarkan standart karena pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan upaya penanganan insiden terlebih dahulu, namun belum dilakukan dokumentasi | | |
| Incident Escalation | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | <p>Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan melakukan eskalasi apabila insiden tersebut tidak dapat ditangani dan akan diteruskan oleh:</p> <p>Teknisi</p> <p>Apabila pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak mampu melakukan penanganan dengan cara biasa maka akan dieskalasi kepada tim teknis yaitu pihak Dinkominfo, pusat, dan pihak ketiga sehingga</p> | <p>Melakukan eskalasi insiden apabila <i>service desk</i> tidak dapat menangani insiden tersebut dan eskalasi dilakukan secara:</p> <p>Fungsional</p> <p>Eskalasi dilakukan oleh tim teknis apabila insiden tersebut membutuhkan penanganan lebih lanjut.</p> <p>Hierarki</p> <p>Tim manajemen organisasi akan melakukan penanganan lebih lanjut apabila insiden tidak dapat ditangan oleh tim teknis sehingga diperlukan solusi penanganan insiden</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>insiden tersebut akan ditangani oleh orang yang lebih ahli dalam bidang tersebut</p> <p>Kasi layanan dan Bagian Keuangan</p> <p>Melibatkan pengambilan keputusan untuk memberikan beberapa alternative penyelesaian dan melibatkan biaya apabila insiden tersebut benar-benar tidak dapat diselesaikan dengan cara yang biasa dilakukan.</p> | <p>untuk menyelesaikan insiden tersebut.</p> |
| Kesenjangan | | |
| <p>Sudah sesuai dengan kondisi ideal berdasarkan standart karena pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan melakukan eskalasi kepada pihak yang lebih ahli dalam menangani insiden tersebut dikarenakan pengelola layanan TI mempunyai tim teknisi yaitu pihak Dinkominfo, pusat, dan pihak ketiga untuk melakukan eskalasi terkait insiden yang disampaikan oleh pengguna.</p> | | |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | <p>Mengumpulkan informasi terkait insiden yang dilaporkan oleh pengguna sehingga pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan menetapkan insiden apa</p> | <p>Selanjutnya akan melakukan investigasi setelah dilakukan eskalasi terkait insiden yang dilaporkan oleh pengguna mencakup aktivitas:</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | yang terjadi dan akan disampaikan kepada pihak yang dilakukan eskalasi mengenai insiden yang terjadi, tetapi informasi yang disampaikan sebatas penetapan insiden saja tanpa melihat alur kronologis insiden dan hal apa saja yang memicu insiden tersebut. | <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan apa yang salah terhadap layanan TI • Memahami urutan dari kronologis permasalahan • Memastikan dampak insiden • Mengidentifikasi peristiwa yang memicu insiden • Mencari pengetahuan dengan analisis daftar insiden sebelumnya |
| Kesenjangan | | |
| Tidak adanya penginformasikan secara jelas kepada pihak yang dilakukan eskalasi terkait penjelasan informasi insiden yang telah dilaporkan oleh pengguna. | | |
| Resolution and Recovery | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Penerapan terhadap solusi penanganan insiden yang telah dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dan tim eskalasi terkait pelaporan dari pengguna mengenai insiden yang terjadi. | Melakukan implementasi terkait solusi dalam penyelesaian insiden oleh pihak yang menangani insiden tersebut dan memastikan bahwa solusi penyelesaian insiden tersebut telah menyelesaikan masalah. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal berdasarkan standart karena tim eskalasi sudah melakukan penanganan insiden sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), | | |

| namun belum dilakukan dokumentasi terkait tahapan-tahapan penyelesaian yang dilakukan | | |
|---|--|---|
| <i>Incident Closure</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Penginformasikan dilakukan apabila penanganan masalah telah terselesaikan, tetapi untuk permintaan feedback, pencatatan insiden, dan update status penanganan insiden masih belum dilakukan. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memberikan informasi kepada pelapor insiden bahwa penanganan insiden telah selesai dilakukan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pengguna puas terhadap penanganan insiden yang telah dilakukan dengan melakukan survei kepuasan • <i>Service desk</i> melakukan update status penanganan terkait insiden yang dilaporkan pengguna • <i>Service desk</i> memeriksa kembali kesesuaian kategorisasi insiden, apabila kategorisasi tidak sesuai akan dilakukan perbaruan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pencatatan insiden telah terisi dengan lengkap dan benar |

| | | |
|---|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> melakukan penutupan terkait insiden yang telah diselesaikan |
| Kesenjangan | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya update status penanganan terkait insiden yang dilaporkan • Pemeriksaan kembali mengenai kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden belum dilakukan • Survei kepuasan oleh pelapor terkait performa penanganan insiden belum dilakukan | | |

• **Analisis Kesenjangan *Problem management***

Berikut ini merupakan pemetaan untuk proses bisnis pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun terkait kondisi kekinian dan kondisi ideal proses *problem management* pada tabel 6.2 sebagai berikut:

Tabel 6.2 Analisis Kesenjangan *Problem Management*

| <i>Problem Detection</i> | | |
|---|---|---|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak pengelola layanan TI Pemerintahan Kota Madiun melakukan identifikasi terkait permasalahan yang terjadi secara berulang. | Melakukan aktivitas pendeteksian masalah yang terjadi secara berulang. Identifikasi dapat dikenali melalui <i>service desk</i> , <i>event management</i> , <i>incident management</i> dan <i>supplier</i> . |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standart karena telah dilakukan identifikasi terkait permasalahan yang sering terjadi | | |

| Problem Logging | | |
|---|---|---|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan pencatatan mengenai insiden yang sering terjadi secara berulang. | Melakukan pencatatan secara detail dan lengkap mengenai insiden yang sering terjadi secara berulang terkait dengan beberapa item antara lain: <ul style="list-style-type: none"> • Detail pengguna • Detail layanan • Detail perlengkapan • Waktu pencatatan permasalahan • Detail kategorisasi • Detail prioritas • Deskripsi insiden • Nomor pencatatan insiden • Penanganan yang pernah dilakukan |
| Kesenjangan | | |
| Pencatatan untuk insiden yang terjadi secara berulang tidak dilakukan pendokumentasian untuk keseluruhan item yang seharusnya dilakukan pencatatan. | | |
| Problem Categorization | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan aktivitas pengkategorisasian untuk insiden yang sering terjadi secara berulang. | <i>Service desk</i> melakukan aktivitas pengkategorisasian masalah secara multi level dengan menyesuaikan kebutuhan organisasi, yaitu dapat dilakukan berdasarkan jenis insiden |

| | | |
|---|---|--|
| | | berulang yang terjadi (insiden), komponen apa yang terjadi insiden berulang (insiden), serta termasuk pada kategori layanan apa komponen insiden berulang tersebut (kategori layanan). |
| Kesenjangan | | |
| Tidak adanya aktivitas pengkategorisasian untuk insiden yang sering terjadi secara berulang, sehingga tidak diketahui kategorisasi untuk insiden yang sering terjadi secara berulang. | | |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Adanya aktivitas investigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan yang dilakukan terkait insiden yang sering terjadi secara berulang. | Investigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan dilakukan guna mengetahui solusi penanganan yang sesuai. Dilakukan dengan bantuan KEBD untuk menangani permasalahan (problem) yang terjadi. KEBD digunakan untuk penyimpanan solusi penanganan permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya. |
| Kesenjangan | | |
| Tidak adanya KEBD yang berisikan informasi mengenai daftar-daftar permasalahan yang pernah terjadi sebelumnya dan solusi penanganan apa saja yang pernah dilakukan guna membantu manajemen dalam melakukan investigation dan diagnosis terhadap permasalahan. | | |

| Raise Known Error Record | | |
|--|--|---|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Tidak melakukan aktivitas pencatatan terhadap permasalahan terhadap akar penyebab permasalahan dari insiden yang sering terjadi secara berulang, selain itu tidak dilakukan pencatatan terkait solusi penanganan dari insiden yang sering terjadi secara berulang. | Dilakukan pendokumentasian terhadap permasalahan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • Akar penyebab permasalahan • Penyelesaian sementara yang dilakukan • Kaitannya dengan problem record • Status penanganan permasalahan |
| Kesenjangan | | |
| Tidak adanya pencatatan terhadap permasalahan terkait insiden yang sering terjadi secara berulang dikarenakan tidak dilakukan identifikasi mengenai insiden berulang dan juga tidak dilakukan pencatatan mengenai solusi penanganan insiden yang sering terjadi secara berulang. | | |
| Problem Resolution | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Dilakukan penerapan solusi penanganan permasalahan yang sudah ditentukan sebelumnya. | Dilakukan aktivitas penerapan solusi penyelesaian permasalahan, jika sudah dilakukan identifikasi terkait solusi permasalahan yang benar dan sesuai. |
| Kesenjangan | | |
| Tidak dilakukan pencatatan terkait insiden yang sering terjadi secara berulang sehingga tidak ada pencatatan terkait solusi penyelesaian permasalahan dari insiden berulang sebelumnya. | | |

| <i>Problem Closure</i> | | |
|--|---|---|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Tidak dilakukan penutupan terhadap permasalahan dikarena tidak dilakukan pencatatan terkait insiden yang sering terjadi sehingga tidak ada aktivitas penanganan untuk insiden berulang. | <ul style="list-style-type: none"> • Adanya aktivitas penutupan terhadap permasalahan yang telah dilakukan penanganan • Adanya aktivitas pengecekan terhadap kelengkapan pencatatan item permasalahan sebelum dilakukan penutupan |
| Kesenjangan | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya aktivitas penutupan terkait permasalahan yang telah dilakukan penanganannya • Tidak adanya aktivitas pengecekan terkait kelengkapan pencatatan item permasalahan sebelum dilakukan penutupan | | |
| <i>Major Problem Review</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Tidak melakukan peninjauan mengenai tindakan penanganan permasalahan yang bersifat besar. | Dilakukan aktivitas peninjauan terhadap penanganan permasalahan yang dilakukan untuk jenis atau kategori permasalahan yang besar, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam memperoleh pembelajaran di masa depan. |
| Kesenjangan | | |

Tidak melakukan aktivitas peninjauan permasalahan yang bersifat besar (*major problem*)

• **Analisis Kesenjangan *Request fulfillment***

Berikut ini merupakan pemetaan untuk proses bisnis pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun terkait kondisi kekinian dan kondisi ideal proses *request fulfillment* pada tabel 6.3 sebagai berikut:

Tabel 6.3 Analisis Kesenjangan *Request Fulfillment*

| <i>Receive Request</i> | | |
|---|---|--|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) menerima permintaan layanan menggunakan berbagai media melalui surat, telepon, maupun secara langsung, tetapi belum adanya pelaporan yang menggunakan aplikasi seperti service desk | <i>Service desk</i> dapat menerima permintaan layanan melalui berbagai media surat, email, <i>website</i> , telepon. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standart karena telah menerima pelaporan permintaan layanan dari berbagai media pelaporan. Namun belum dilakukan pencatatan melalui web interface | | |
| <i>Request Logging and Validation</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pencatatan permintaan layanan dilakukan dengan mengambil beberapa informasi berupa: | Melakukan pencatatan secara detail mengenai permintaan layanan yang dilaporkan oleh pengguna terkait |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Nama pelapor • Tanggal pengaduan • Nama PIC • Tanggal penanganan • Kategori permintaan layanan • Media Pelaporan • Dekripsi permintaan layanan • Hasil pemenuhan permintaan layanan <p>Permintaan layanan yang dilaporkan pengguna tidak dilakukan pencatatan atau pendokumentasian sehingga formulir yang dibuat oleh Dinkominfo tidak berjalan dengan semestinya sedangkan OPD yang mempunyai staff TI tidak mempunyai formulir pelaporan maupun pencatatan permintaan layanan. Namun dilakukannya validasi untuk permintaan yang diajukan oleh pengguna</p> | <p>beberapa item antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ID request • Kategorisasi permintaan layanan • Urgensi permintaan layanan • Dampak permintaan layanan • Prioritas permintaan layanan • Tanggal/waktu permintaan layanan dicatat • Nama orang/pihak yang mencatat permintaan layanan • Metode notifikasi (telepon, email, web, RFC, secara langsung, dsb) • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Anggaran jika berkaitan dengan biaya • Jam kerja permintaan layanan • Status permintaan layanan (<i>in progress, waiting, authorization, closed, dsb</i>) • CI yang berhubungan |
|--|---|--|

| | | <ul style="list-style-type: none"> • Pihak/orang yang mendukung alokasi permintaan layanan • Tanggal/waktu penyelesaian • Tanggal/waktu penutupan permintaan layanan |
|--|---|---|
| Kesenjangan | | |
| Pencatatan permintaan layanan belum dilakukan, sehingga tidak adanya dokumentasi tertulis untuk setiap permintaan layanan yang dilaporkan oleh pengguna. | | |
| <i>Request Categorization</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) memiliki kategorisasi permintaan layanan namun berdasarkan jenis permintaan | <p><i>Service desk</i> melakukan kategorisasi permintaan pengguna, sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan layanan: request dikategorikan sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan • Berdasarkan aktivitas: request dikategorikan sebagai tipe aktivitas yang perlu dilakukan • Berdasarkan tipe: request dikategorikan sebagai jenis request |

| | | <ul style="list-style-type: none"> • Berdasarkan fungsi: request dikategorikan sesuai fungsi mana yang digunakan untuk pemenuhan • Berdasarkan tipe CI: request dikategorikan oleh tipe CI yang berdampak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------|--------|--|--|------|------------|---------|------|---|---|---|------------|---|---|---|-----|---|---|---|
| Kesenjangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standart karena pihak pengelola layanan TI Dinkominfo sudah melakukan kategorisasi permintaan layanan. Sehingga untuk kategorisasi permintaan layanan berdasarkan aktivitas, fungsi, layanan, dan tipe CI masih belum dilakukan. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Request Prioritization | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) tidak melakukan prioritas untuk penanganan dikarenakan setiap pelaporan yang masuk akan segera ditangani secepat mungkin. | <p><i>Service desk</i> melakukan prioritas pemenuhan permintaan layanan dengan memperhatikan factor impact dampak dan urgensi berdasarkan SLA yang telah disepakati</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Urge ncy</th> <th colspan="3">Impact</th> </tr> <tr> <th>High</th> <th>Medi um</th> <th>Lo w</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>High</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Medi um</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table> | Urge ncy | Impact | | | High | Medi um | Lo w | High | 1 | 2 | 3 | Medi um | 2 | 3 | 4 | Low | 3 | 4 | 5 |
| Urge ncy | Impact | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | High | Medi um | Lo w | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| High | 1 | 2 | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Medi um | 2 | 3 | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Low | 3 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| Priority Code | Description | Target Resolution Time |
|---------------|-------------|------------------------|
| 1 | Critical | 1 hour |
| 2 | High | 8 hours |
| 3 | Medium | 24 hours |
| 4 | Low | 48 hours |
| 5 | Planning | Planned |

Berikut ini merupakan beberapa faktor yang bisa dijadikan pertimbangan dalam menentukan dampak:

- Jumlah layanan yang terkena dampak penanganan aktivitas
- Pengguna / unit bisnis yang terkena dampak penanganan
- Level / jabatan pengguna yang melakukan pelaporan
- Tingkat keuangan jika permintaan layanan dapat dipenuhi atau tidak
- Dampak terhadap reputasi jika tidak dipenuhi
- Kebijakan penanganan pemenuhan permintaan layanan

| Kesenjangan | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Tidak dilakukan prioritasasi dalam melakukan penanganan untuk setiap pelaporan • Tidak adanya target waktu minimal yang dibutuhkan dalam melakukan pemenuhan permintaan layanan untuk setiap level permintaan yang dilakukan | | |
| Request Authorization | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Sebelum memenuhi permintaan pengguna, pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) memeriksa permintaan yang diajukan pengguna berdasarkan surat permohonan permintaan yang dikirimkan Dinkominfo dan telah ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi masing-masing. | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memastikan permintaan pengguna terkait layanan disetujui pihak yang berwenang dalam menyetujui pemenuhan permintaan yang diajukan pengguna. • <i>Service desk</i> memberikan alasan penolakan kepada pengguna jika permintaan tidak dapat dipenuhi. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) melakukan pemenuhan permintaan yang diajukan dengan meminta persetujuan dari kepala dinas atau kepala seksi. | | |
| Request Review | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai | <i>Service desk</i> meninjau kembali permintaan dari pengguna: |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>staff TI) melakukan peninjauan ulang untuk permintaan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pemenuhan permintaan layanan akan dipenuhi oleh pengelola layanan TI apabila permintaan tersebut dapat dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI • Pemenuhan permintaan layanan akan dieskalasi apabila permintaan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh pihak pengelola layanan TI | <ul style="list-style-type: none"> • Apabila permintaan dapat dipenuhi maka dilakukan pemenuhan oleh pihak <i>service desk</i> • Apabila permintaan tidak dapat dipenuhi maka akan dieskalasi kepada pihak yang ahli pada bidang tersebut |
|--|--|---|

Kesenjangan

Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) berupaya memenuhi permintaan layanan dari pelapor dan akan dieskalasi apabila pemenuhan permintaan layanan tersebut tidak dapat ditangani oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), tetapi belum dilakukan dokumentasi.

Request Model Execution

| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
|--------|---|--|
| Proses | <ul style="list-style-type: none"> • Penentuan model pemenuhan permintaan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelolaan layanan TI (Dinkominfo dan | Penentuan request model yang disesuaikan untuk memenuhi permintaan pengguna (berupa pemilihan standart procedure yang sesuai |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>OPD yang mempunyai staff TI) dapat melalui email dan apabila permintaan tersebut berupa panduan biasanya akan dipenuhi melalui telepon.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Model pemenuhan layanan yang dieskalasi akan diserahkan kepada pihak yang lebih ahli dalam memenuhi layanan yang dilaporkan pengguna | <p>untuk memenuhi permintaan pengguna). Berikut ini terdapat dua kondisi pemenuhan permintaan layanan yang kemungkinan bisa terjadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apabila CI berubah, maka akan masuk ke dalam proses change management • Apabila CI tidak berubah, maka layanan akan dipenuhi oleh penyedia layanan. Tetapi jika permintaan layanan tersebut tidak dapat dipenuhi maka akan dikembalikan kepada pengguna |
| Kesenjangan | | |
| <p>Tidak adanya alur aktivitas yang menunjukkan atau menjelaskan mengenai perubahan pada asset layanan TI, apabila dilakukan pemenuhan permintaan layanan tersebut.</p> | | |
| Request Closure | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | <p>Penginformasikan dilakukan apabila pemenuhan permintaan layanan telah terselesaikan, tetapi untuk permintaan feedback, pencatatan</p> | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memberikan informasi kepada pelapor permintaan layanan bahwa pemenuhan permintaan layanan |

| | | |
|--|--|---|
| | <p>permintaan, dan update status pemenuhan permintaan masih belum dilakukan.</p> | <p>telah selesai dilakukan</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pengguna puas terhadap pemenuhan permintaan layanan yang telah dilakukan dengan melakukan survei kepuasan • <i>Service desk</i> melakukan update status pemenuhan permintaan layanan terkait permintaan layanan yang dilaporkan pengguna • <i>Service desk</i> memeriksa kembali kesesuaian kategorisasi permintaan layanan, apabila kategorisasi tidak sesuai akan dilakukan perbaruan • <i>Service desk</i> memastikan bahwa pencatatan permintaan layanan telah terisi dengan lengkap dan benar • <i>Service desk</i> melakukan penutupan terkait permintaan |
|--|--|---|

| | | |
|---|--|---------------------------------|
| | | layanan yang telah diselesaikan |
| Kesenjangan | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Tidak adanya update status pemenuhan permintaan layanan terkait permintaan layanan yang dilaporkan • Tidak adanya pemeriksaan kembali mengenai kategorisasi dan kelengkapan pencatatan permintaan layanan • Tidak adanya survei kepuasan oleh pelapor terkait performa pemenuhan permintaan layanan | | |

• **Analisis Kesenjangan *Access management***

Berikut ini merupakan pemetaan untuk proses bisnis pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun terkait kondisi kekinian dan kondisi ideal proses *access management* pada tabel 6.4 sebagai berikut:

Tabel 6.4 Analisis Kesenjangan *Access Management*

| <i>Receive Request</i> | | |
|---|--|--|
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Permintaan akses diidentifikasi menggunakan berbagai media pelaporan melalui surat, telepon, atau secara langsung tetapi belum adanya pelaporan yang menggunakan aplikasi seperti service desk | Merupakan aktivitas penerimaan permintaan akses yang dapat diterima oleh <i>service desk</i> melalui berbagai media seperti change request, service request, HR request. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena sudah dapat menerima pelaporan permintaan akses dari | | |

| berbagai media pelaporan permintaan akses. Namun belum dilakukan pencatatan melalui web interface | | |
|---|---|---|
| <i>Verification</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Verifikasi dilakukan oleh pihak Dinkominfo berdasarkan bukti permohonan melalui surat permohonan permintaan akses yang ditanda tangani oleh kepala dinas atau kepala seksi. | <p><i>Service desk</i> melakukan verifikasi permintaan akses berdasarkan profil dan identitas pengguna dengan melibatkan dua perspektif:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengguna yang meminta akses adalah pengguna yang sesuai dengan identitas sebenarnya • Pengguna yang mempunyai prasyarat sah dalam mengakses layanan, sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Konfirmasi SDM mengenai keanggotaan dari permintaan akses ✓ Konfirmasi SDM mengenai akses layanan yang diminta ✓ Authorisasi kepada pihak manajer yang terkait ✓ Kebijakan yang menyatakan pengguna boleh mendapatkan akses yang dibutuhkan |

| Kesenjangan | | |
|---|--|--|
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena sudah terdapat aktivitas verifikasi untuk permintaan akses dari organisasi yang terkait | | |
| <i>Providing Rights</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pemberian hak akses yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo berdasarkan role yang dilakukan pengguna. | <i>Service desk</i> menyediakan akses layanan kepada pengguna yang telah terverifikasi sesuai dengan kebutuhan hak akses yang diminta. |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena telah menyediakan akses yang sesuai dengan role semestinya. | | |
| <i>Check and Monitor Identity Status</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak Dinkominfo melakukan pemantauan status identitas akses pengguna. | Melakukan pemantauan status akses pengguna layanan apabila terdapat: <ul style="list-style-type: none"> • Perubahan pekerjaan • Pemindahan divisi • Pengunduran diri • Kematian • Pensiun |
| Kesenjangan | | |
| Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar karena terdapat aktivitas pemantauan status akses pengguna layanan sehingga status akses pengguna masih bisa dipantau keaktifannya. | | |
| <i>Remove or Resist Access</i> | | |
| Aspek | Kondisi Kekinian | Kondisi Ideal |
| Proses | Pihak Dinkominfo melakukan pencabutan dan pembatasan hak akses | Pencabutan hak akses dilakukan apabila pengguna mendapati situasi: |

| | | |
|---|--|--|
| | pengguna berdasarkan persetujuan kepala dinas atau kepala seksi pada masing-masing OPD | <ul style="list-style-type: none"> • Kematian • Pengunduran diri • Pemecatan • Pergantian jabatan • Pemindahan lokasi atau divisi |
| Kesenjangan | | |
| <p>Sudah sesuai dengan kondisi ideal menurut standar dikarenakan adanya aktivitas pencabutan dan pembatasan hak akses guna menghindari penyalahgunaan hak akses terhadap pihak yang tidak memiliki wewenang akses tersebut.</p> | | |

6.1.1. Penilaian Kesenjangan

Setelah dibandingkan dengan ITIL V3, berikutnya akan diberikan penilaian terhadap kondisi kekinian *incident management*, *problem management*, *request fulfillment* dan *access management* yang ada pada di Pemerintahan Kota Madiun terhadap ITIL V3. Berikut ini merupakan hasil penilai per aktivitas untuk setiap proses sebagai berikut :

Tabel 6.5 Hasil Perhitungan Kesenjangan Incident Management

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|---------------------|-------------------------|-----------------|-------|---|-----------|--------|
| Incident Management | Incident Identification | 11.1% | 1 | Aktivitas incident identification sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 11.1% | 51.95% |
| | Incident Logging | 11.1% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas incident logging | 0% | |
| | Incident Categorization | 11.1% | 1 | Aktivitas incident identification sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 11.1% | |
| | Incident Prioritization | 11.1% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas incident prioritization | 0% | |
| | Initial Diagnosis | 11.1% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas initial diagnosis dengan melakukan upaya dan penanganan dan | 5.55% | |

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|--------|-----------------------------|-----------------|-------|--|-----------|-------|
| | | | | penutupan insiden apabila penanganan berhasil dilakukan | | |
| | Escalation Incident | 11.1% | 1 | Sudah dilakukan aktivitas escalation insiden secara fungsional dan hierarki | 11.1% | |
| | Investigation and Diagnosis | 11.1% | 0.17 | Sudah dilakukan aktivitas investigation and diagnosis tetapi hanya mencakup aktivitas menetapkan apa yang salah terhadap layanan tersebut | 1.89% | |
| | Resolution and Discovery | 11.1% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas resolution and discover sengan melakukan penerapan solusi penanganan insiden | 5.55% | |
| | Incident Closure | 11.1% | 0.51 | Sudah dilakukan aktivitas incident closure dengan menginformasikan penanganan, insiden telah selesai, memeriksa kategorisasi serta melakukan penutupan insiden | 5.66% | |

Tabel 6.6 Hasil Perhitungan Kesenjangan Problem Management

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------|-------|--|-----------|--------|
| Problem Management | Problem Detection | 12.5% | 1 | Aktivitas problem management sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 12.5% | 18.75% |
| | Problem Logging | 12.5% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas problem logging | 0% | |
| | Problem Categorization | 12.5% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas problem categorization | 0% | |
| | Problem Investigation and Diagnosis | 12.5% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas initial diagnosis terkait permasalahan | 6.25% | |
| | Raise Known Error Record | 12.5% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas raise known error record | 0% | |
| | Problem Resolution | 12.5% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas problem resolution dengan menerapkan solusi penanganan | 0% | |
| | Problem Closure | 12.5% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas problem closure | 0% | |

Tabel 6.7 Hasil Perhitungan Kesenjangan Request Fulfillment

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|---------------------|--------------------------------|-----------------|-------|--|-----------|--------|
| Request Fulfillment | Receive Request | 12.5% | 1 | Aktivitas receive request sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 12.5% | 60.51% |
| | Request Logging and Validation | 12.5% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas request logging and validation namun hanya mencakup aktivitas validasi | 6.25% | |
| | Request Categorization | 12.5% | 1 | Aktivitas request categorization sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 12.5% | |
| | Request Prioritization | 12.5% | 0 | Tidak dilakukan aktivitas request prioritization | 0 | |
| | Request Authorization | 12.5% | 1 | Aktivitas request authorization sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 12.5% | |
| | Request Review | 12.5% | 0.66 | Sudah dilakukan aktivitas request review dengan meninjau permintaan tersebut dapat dipenuhi atau tidak | 4.13% | |

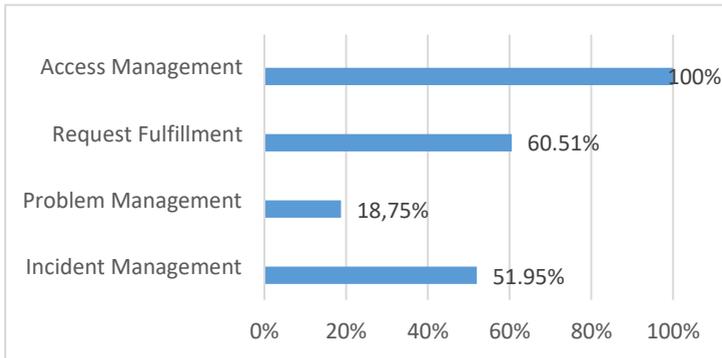
| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|--------|-------------------------|-----------------|-------|--|-----------|-------|
| | Request Model Execution | 12.5% | 0.50 | Sudah dilakukan aktivitas request model execution untuk permintaan yang tidak mengalami perubahan | 6.25% | |
| | Request Closure | 12.5% | 0.51 | Sudah dilakukan aktivitas incident closure dengan menginformasikan penanganan, permintaan telah selesai, memeriksa kategorisasi serta melakukan penutupan permintaan | 6.38% | |

Tabel 6.8 Hasil Perhitungan Kesenjangan Access Management

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|-------------------|------------------|-----------------|-------|---|-----------|-------|
| Access Management | Receive Request | 20% | 1 | Aktivitas receive request sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 20% | 100% |
| | Verification | 20% | 1 | Aktivitas verification sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 20% | |
| | Providing Rights | 20% | 1 | Aktivitas providing sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 20% | |

| Proses | Aktivitas | Bobot Aktivitas | Nilai | Keterangan Nilai | Sub Total | Total |
|--------|-----------------------------------|-----------------|-------|--|-----------|-------|
| | Check and Monitor Identity Status | 20% | 1 | Aktivitas check and monitor sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 20% | |
| | Remove or Resist Access | 20% | 1 | Aktivitas remove and resist access sudah dilakukan sesuai dengan ITIL V3 | 20% | |

Dari perhitungan di atas, dapat digambarkan kondisi ketercapaian masing-masing proses *service operation* di Pemerintahan Kota Madiun terhadap kerangka kerja ITIL V3. Gambar dibawah ini menunjukkan persentase ketercapaian masing-masing proses.



Gambar 6.1 Kondisi Ketercapaian Proses

Rata-rata ketercapaian

$$\begin{aligned}
 &= \frac{51.95\% + 18.75\% + 60.51\% + 100\%}{4} \\
 &= 57.80\%
 \end{aligned}$$

Selanjutnya dapat dihitung nilai kesenjangan antara proses *service operation* Pemerintahan Kota Madiun yaitu :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Kesenjangan} &= 100\% - \text{rata-rata ketercapaian proses} \\
 &= 100\% - 57.80\% \\
 &= 42.20\%
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa kesenjangan proses operasional layanan terhadap ITIL V3 adalah sebesar 42,20%. Hasil penilaian kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pada proses *service operation* yang dilakukan di oleh Pemerintahan Kota Madiun sepenuhnya belum sesuai dengan *bestpractice* ITIL 2011. Ketidaksiuaian tersebut

disebabkan karena tidak ada acuan untuk melaksanakan proses *service operation* sehingga banyak aktivitas yang tidak dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan perangkat prosedur sebagai panduan untuk melaksanakan rangkaian proses *service operation*.

6.1.2. Identifikasi Perubahan

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat dilakukan identifikasi perubahan ketika sebuah organisasi mempunyai gambaran dalam meningkatkan pelayanan secara optimal dengan mengubah kondisi eksisting menuju kondisi ideal menurut standar acuan. Berikut ini merupakan pemetaan hasil identifikasi perubahan dari semua proses menurut standar acuan ITIL V3 sebagai berikut:

• Identifikasi *Incident Management*

Berikut ini merupakan hasil identifikasi perubahan pada proses *incident management* yang ditunjukkan pada tabel 6.9 sebagai berikut:

Tabel 6.9 Identifikasi Perubahan pada *Incident Management*

| <i>Incident Management</i> | |
|--------------------------------|---|
| Aktivitas | Perubahan |
| <i>Incident Identification</i> | Adanya aktivitas pelaporan insiden dengan menggunakan aplikasi service desk |
| <i>Incident Logging</i> | Adanya aktivitas mengenai pencatatan terkait insiden yang dilaporkan oleh user |
| | Terdapatnya formulir pencatatan insiden melalui aplikasi madiun service desk untuk memudahkan dalam mengisikan item apa saja yang perlu dicatat |
| <i>Incident Categorization</i> | Tidak ada perubahan |
| <i>Incident Prioritization</i> | Terdapat acuan dalam penentuan dampak dan urgensi yang digunakan untuk menentukan level prioritas penanganan insiden yang dilaporkan |

| <i>Incident Management</i> | |
|------------------------------------|---|
| Aktivitas | Perubahan |
| | Adanya aktivitas prioritas insiden |
| <i>Initial Diagnosis</i> | Adanya dokumentasi mengenai aktivitas diagnosis awal |
| <i>Incident Escalation</i> | Adanya dokumentasi mengenai aktivitas eskalasi yang dilakukan |
| | Terdapatnya formulir eskalasi yang digunakan untuk memudahkan pihak yang dieskalasi |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | Adanya aktivitas mengenai investigasi dan diagnosis untuk melakukan penanganan insiden yang dilakukan oleh pihak yang terkait |
| <i>Resolution and Recovery</i> | Adanya aktivitas mengenai penanganan insiden dari pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dan tim teknisi mengenai insiden yang terjadi |
| <i>Incident Closure</i> | Adanya aktivitas update status penanganan dan pengecekan kembali dokumentasi pelaporan sebelum dilakukan penutupan insiden |
| | Adanya aktivitas penyampaian mengenai formulir survei kepuasan pengguna layanan untuk mengetahui performa penanganan insiden yang dilakukan |

- **Identifikasi *Request Fulfillment***

Berikut ini merupakan hasil identifikasi perubahan pada proses *request fulfillment* yang ditunjukkan pada tabel 6.10 sebagai berikut:

Tabel 6.10 Identifikasi Perubahan pada *Request Fulfillment*

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|---------------------------------------|---|
| Aktivitas | Perubahan |
| <i>Receive Request</i> | Adanya aktivitas pelaporan permintaan layanan dengan menggunakan aplikasi service desk |
| <i>Request Logging and Validation</i> | Adanya aktivitas mengenai pencatatan terkait permintaan layanan yang dilaporkan oleh user |
| | Terdapatnya formulir pencatatan permintaan layanan melalui aplikasi madiun untuk memudahkan dalam mengisikan item apa saja yang perlu dicatat |
| <i>Request Categorization</i> | Adanya aktivitas kategorisasi permintaan layanan |
| | Terdapatnya daftar kategorisasi permintaan layanan sesuai dengan layanan yang terkait |
| <i>Request Prioritization</i> | Terdapat acuan dalam penentuan dampak dan urgensi yang digunakan untuk menentukan level prioritas penanganan permintaan layanan yang dilaporkan |
| | Adanya aktivitas prioritas permintaan layanan |
| <i>Request Authorization</i> | Tidak ada perubahan |
| <i>Request Review</i> | Adanya dokumentasi mengenai aktivitas peninjauan pemenuhan permintaan layanan |
| | Terdapatnya formulir eskalasi yang digunakan untuk memudahkan pihak yang dieskalasi |
| <i>Request Model Execution</i> | Adanya aktivitas pelaksanaan pemenuhan permintaan layanan user dengan melihat perubahan aset yang dialami |
| <i>Request Closure</i> | Adanya aktivitas update status penanganan dan pengecekan kembali dokumentasi |

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|----------------------------|---|
| Aktivitas | Perubahan |
| | pelaporan sebelum dilakukan penutupan permintaan layanan |
| | Adanya aktivitas penyampaian mengenai formulir survei kepuasan pengguna layanan untuk mengetahui performa pemenuhan permintaan layanan yang dilakukan |

• **Identifikasi *Problem Management***

Berikut ini merupakan hasil identifikasi perubahan pada proses *problem management* menurut standar acuan atau yang bisa disebut dengan istilah permasalahan maupun insiden berulang yang ditunjukkan pada tabel 6.11 sebagai berikut:

Tabel 6.11 Identifikasi Perubahan pada *Problem Management*

| <i>Problem Management</i> | |
|--|---|
| Aktivitas | Perubahan |
| <i>Problem Detection</i> | Adanya aktivitas mengenai pelaporan masalah yang sering terjadi secara berulang |
| <i>Problem Logging</i> | Terdapatnya formulir pencatatan mengenai permasalahan yang digunakan untuk memudahkan mengetahui item apa saja yang perlu dicatat |
| | Adanya aktivitas pencatatan permasalahan dengan menggunakan aplikasi service desk |
| <i>Problem Categorization</i> | Adanya aktivitas kategorisasi permasalahan |
| | Terdapatnya daftar kategorisasi permasalahan sesuai dengan layanan yang terkait |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Adanya aktivitas inisiasi untuk memanfaatkan penggunaan KEDB dalam melakukan investigasi dan diagnosis terhadap permasalahan yang terjadi |

| <i>Problem Management</i> | |
|-----------------------------|--|
| Aktivitas | Perubahan |
| <i>Raise Known Error</i> | Adanya aktivitas terkait menginisiasi untuk mendokumentasikan akar penyebab permasalahan |
| <i>Problem Resolution</i> | Adanya aktivitas dokumentasi terkait penanganan dan penyelesaian akar penyebab permasalahan |
| <i>Problem Closure</i> | Adanya aktivitas pengecekan kembali terkait pencatatan penanganan permasalahan yang telah dilakukan sebelum dilakukan penutupan permasalahan |
| <i>Major Problem Review</i> | Adanya aktivitas peninjauan terkait permasalahan yang besar |

• **Identifikasi Access Management**

Berikut ini merupakan hasil identifikasi perubahan pada proses *access management* yang ditunjukkan pada tabel 6.12 sebagai berikut:

Tabel 6.12 Identifikasi Perubahan pada Access Management

| <i>Access Management</i> | |
|--|--|
| Aktivitas | Perubahan |
| <i>Request Access</i> | Adanya aktivitas pelaporan permintaan akses dengan menggunakan aplikasi service desk |
| <i>Verification</i> | Tidak dilakukan perubahan |
| <i>Providing Rights</i> | Tidak dilakukan perubahan |
| <i>Check and Monitor Identify Status</i> | Tidak dilakukan perubahan |

| | |
|----------------------------------|---------------------------|
| <i>Remove or Restrict Access</i> | Tidak dilakukan perubahan |
|----------------------------------|---------------------------|

6.1.3. Identifikasi Dampak

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat dilakukan identifikasi dampak ketika adanya perubahan yang telah dilakukan oleh suatu organisasi guna mengetahui akibat dari perpindahan kondisi kekinian menuju kondisi ideal menurut standar acuan. Berikut ini merupakan hasil identifikasi dampak pada setiap proses menurut standar acuan sebagai berikut:

- **Identifikasi *Incident Management***

Berikut ini merupakan daftar dampak yang dampak diidentifikasi dari perubahan yang dilakukan pada proses *incident management* yang ditunjukkan pada tabel 6.13 sebagai berikut:

Tabel 6.13 Identifikasi Dampak pada *Incident Management*

| <i>Incident Management</i> | |
|--------------------------------|--|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Incident Identification</i> | Pelaporan insiden yang dilaporkan user melalui aplikasi madiun service desk secara otomatis akan tercatat dan mempunyai record |
| | Pelapor yang melakukan pelaporan insiden dapat dilacak dengan menggunakan record yang telah tercatat |
| <i>Incident Logging</i> | Adanya aktivitas pencatatan melalui aplikasi madiun service desk pada setiap insiden yang dilaporkan user untuk item pencatatannya berdasarkan standar acuan |
| | Mempermudah dalam melakukan pengecekan mengenai status penanganan yang dilakukan |

| <i>Incident Management</i> | |
|------------------------------------|---|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Incident Categorization</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |
| <i>Incident Prioritization</i> | Adanya aktivitas mengenai prioritasi penanganan insiden berdasarkan level insiden yang dialami user |
| <i>Initial Diagnosis</i> | Adanya aktivitas mengenai diagnosis awal yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) terhadap insiden yang dilaporkan user apakah dapat dilakukan penanganan atau tidak untuk informasi yang didapat terkait penanganan insiden |
| <i>Incident Escalation</i> | Adanya aktivitas terkait memberikan informasi eskalasi insiden kepada pihak yang terkait dalam penanganan insiden tersebut |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | Adanya aktivitas mengenai investigation dan diagnosis kepada pihak yang dilakukan eskalasi guna mengetahui keseluruhan informasi insiden melalui pengecekan formulir eskalasi yang diterima oleh pihak eskalasi |
| <i>Resolution and Recovery</i> | Adanya aktivitas pendokumentasian penanganan insiden yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) dan pihak eskalasi mengenai informasi yang didapat dari diagnosis awal |
| <i>Incident Closure</i> | Adanya aktivitas pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan kembali sebelum dilakukan penutupan insiden |
| | Adanya aktivitas survey untuk mengetahui tanggapan user terkait kinerja penanganan insiden |

• **Identifikasi *Request Fulfillment***

Berikut ini merupakan daftar dampak yang dampak diidentifikasi dari perubahan yang dilakukan pada proses *request fulfillment* yang ditunjukkan pada tabel 6.14 sebagai berikut:

Tabel 6.14 Identifikasi Dampak pada *Request Fulfillment*

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|---------------------------------------|---|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Receive Request</i> | Pengajuan permintaan layanan yang dilaporkan user melalui aplikasi madiun service desk secara otomatis akan tercatat dan mempunyai record |
| | Pelapor yang melakukan pengajuan permintaan layanan dapat dilacak dengan menggunakan record yang telah tercatat |
| <i>Request Logging and Validation</i> | Adanya aktivitas pencatatan melalui aplikasi madiun service desk pada setiap permintaan layanan yang diajukan user untuk item pencatatannya berdasarkan standar acuan |
| | Mempermudah dalam melakukan pengecekan mengenai status penanganan yang dilakukan |
| <i>Request Categorization</i> | Mempermudah untuk mengetahui kategori layanan yang berkaitan dengan pelaporan permintaan layanan |
| <i>Request Prioritization</i> | Adanya aktivitas mengenai prioritas penanganan permintaan layanan berdasarkan level permintaan layanan yang diajukan user |
| <i>Request Authorization</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |
| <i>Request Review</i> | Mempermudah dalam melakukan peninjauan permintaan layanan apakah |

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|--------------------------------|---|
| Aktivitas | Dampak |
| | dapat dipenuhi atau perlu dilakukan eskalasi |
| | Menberikan informasi mengenai eskalasi permintaan layanan kepada pihak yang terkait dalam melakukan penanganan tersebut |
| <i>Request Model Execution</i> | Mengetahui penanganan lebih lanjut apabila terdapat perubahan asset layanan dan lebih mengarah ke prosedur perubahan (<i>change management</i>) |
| <i>Request Closure</i> | Adanya aktivitas update status penanganan dan pengecekan kelengkapan pencatatan kembali sebelum dilakukan penutupan permintaan layanan |
| | Adanya aktivitas survey untuk mengetahui tanggapan user terkait kinerja penanganan permintaan layanan |

• **Identifikasi *Problem Management***

Berikut ini merupakan daftar dampak yang dampak diidentifikasi dari perubahan yang dilakukan pada proses *problem management* atau yang bisa disebut dengan istilah permasalahan maupun insiden berulang yang ditunjukkan pada tabel 6.15 sebagai berikut:

Tabel 6.15 Identifikasi Dampak pada *Problem Management*

| <i>Problem Management</i> | |
|---------------------------|---|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Problem Detection</i> | Adanya aktivitas identifikasi untuk mengetahui masalah yang sering terjadi secara berulang dengan melakukan pengamatan <i>record</i> insiden melalui aplikasi madiun service desk |

| <i>Problem Management</i> | |
|--|---|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Problem Logging</i> | Adanya aktivitas pencatatan permasalahan untuk insiden yang sering terjadi dengan mengisikikan item-item yang sudah disesuaikan dengan standar acuan |
| <i>Problem Categorization</i> | Mempermudah dalam mengetahui kategori layanan mengenai permasalahan atau insiden yang sering terjadi secara berulang |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Mempermudah dalam melakukan penanganan mengenai insiden berulang dikarenakan sudah memiliki daftar permasalahan yang sudah dilakukan identifikasi dan pencatatan sebelumnya |
| <i>Raise Known Error</i> | Terdapatnya daftar <i>known error</i> terkait permasalahan yang terjadi sebelumnya dengan mengidentifikasi akar penyebab permasalahan dan aktivitas penanganan yang dilakukan |
| <i>Problem Resolution</i> | Mengetahui solusi yang tepat untuk dilakukan penerapan penanganan mengenai insiden berulang yang sering terjadi |
| <i>Problem Closure</i> | Adanya aktivitas pengecekan pencatatan item permasalahan yang telah terisi dengan lengkap sehingga terdokumentasi secara baik sebelum dilakukan penutupan permasalahan |
| <i>Major Problem Review</i> | Terdapatnya hasil evaluasi terkait penanganan insiden berulang yang dilakukan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang |

- **Identifikasi *Access Management***

Berikut ini merupakan daftar dampak yang dampak diidentifikasi dari perubahan yang dilakukan pada proses

access management yang ditunjukkan pada tabel 6.16 sebagai berikut:

Tabel 6.16 Identifikasi Dampak pada *Access Management*

| <i>Access Management</i> | |
|--|---|
| Aktivitas | Dampak |
| <i>Request Access</i> | Pengajuan permintaan akses yang dilaporkan user melalui aplikasi madiun service desk secara otomatis akan tercatat dan mempunyai record |
| | Pelapor yang melakukan pengajuan permintaan akses dapat dilacak dengan menggunakan record yang telah tercatat |
| <i>Verification</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |
| <i>Providing Rights</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |
| <i>Check and Monitor Identify Status</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |
| <i>Remove or Restrict Access</i> | Tidak dilakukan identifikasi dampak perubahan |

6.1.4. Identifikasi Solusi

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, dapat dilakukan identifikasi solusi ketika diperolehnya hasil analisis perubahan dan dampak yang telah dilakukan untuk mengetahui solusi yang diberikan dapat mempengaruhi aktivitas bisnis organisasi baik dalam menambah aktivitas atau mengurangi aktivitas yang didasarkan pada proses bisnis ideal menurut standar acuan. Berikut ini merupakan hasil identifikasi solusi pada setiap proses menurut standar acuan yang ditunjukkan pada tabel 6.7 sebagai berikut:

• **Identifikasi *Incident Management***

Berikut ini merupakan identifikasi solusi yang diperoleh berdasarkan analisis perubahan dan dampak pada proses *incident management* yang ditunjukkan pada tabel 6.17 sebagai berikut:

Tabel 6.17 Identifikasi Solusi pada *Incident Management*

| <i>Incident Management</i> | |
|------------------------------------|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Incident Identification</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas pelaporan insiden dari berbagai media pelaporan |
| <i>Incident Logging</i> | Pembuatan formulir pencatatan insiden melalui aplikasi madiun service desk |
| | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas pencatatan pelaporan insiden |
| <i>Incident Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas kategorisasi |
| <i>Incident Prioritization</i> | Pembuatan justifikasi dampak, urgensi dan penentuan level prioritas insiden berdasarkan standar acuan |
| | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas prioritas |
| <i>Initial Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas diagnosis awal |
| <i>Incident Escalation</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas eskalasi |
| | Pembuatan formulir mengenai eskalasi insiden kepada pihak yang dilakukan eskalasi |
| <i>Investigation and Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas investigation dan diagnosis setelah dilakukan eskalasi |
| <i>Resolution and Recovery</i> | Pembuatan prosedur mengenai solusi penerapan penanganan insiden untuk |

| <i>Incident Management</i> | |
|-----------------------------------|--|
| Aktivitas | Solusi |
| | aktivitas penyelesaian penanganan insiden berdasarkan hasil dari diagnosis awal atau investigasi |
| <i>Incident Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas penutupan insiden |
| | Pembuatan formulir survey yang digunakan sebagai feedback dari user |

• **Identifikasi *Request Fulfillment***

Berikut ini merupakan identifikasi solusi yang diperoleh berdasarkan analisis perubahan dan dampak pada proses *request fulfillment* yang ditunjukkan pada tabel 6.18 sebagai berikut:

Tabel 6.18 Identifikasi Solusi pada *Request Fulfillment*

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|---------------------------------------|--|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Receive Request</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas pengajuan permintaan layanan |
| <i>Request Logging and Validation</i> | Pembuatan formulir permintaan layanan melalui aplikasi madiun service desk |
| | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas pencatatan pengajuan permintaan layanan |
| <i>Request Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas kategorisasi |
| <i>Request Prioritization</i> | Pembuatan justifikasi dampak, urgensi dan penentuan level prioritas permintaan layanan berdasarkan standar acuan |
| | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas prioritas |

| <i>Request Fulfillment</i> | |
|--------------------------------|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Request Authorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas otorisasi |
| <i>Request Review</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas peninjauan permintaan layanan dan eskalasi |
| | Pembuatan formulir mengenai eskalasi permintaan layanan kepada pihak yang dilakukan eskalasi |
| <i>Request Model Execution</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas pengimplementasian penanganan permintaan layanan |
| <i>Request Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas penutupan permintaan layanan |
| | Pembuatan formulir survey yang digunakan sebagai feedback dari user |

- **Identifikasi *Problem Management***

Berikut ini merupakan identifikasi solusi yang diperoleh berdasarkan analisis perubahan dan dampak pada proses *problem management* atau yang bisa disebut dengan istilah permasalahan maupun insiden berulang yang ditunjukkan pada tabel 6.19 sebagai berikut:

Tabel 6.19 Identifikasi Solusi pada *Problem Management*

| <i>Problem Management</i> | |
|---------------------------|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Problem Detection</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penentuan permasalahan |
| <i>Problem Logging</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas pencatatan permasalahan |

| <i>Problem Management</i> | |
|--|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Problem Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas kategorisasi |
| | Pembuatan daftar kategorisasi permasalahan sesuai dengan layanan yang terkait |
| <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas invetigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan |
| <i>Raise Known Error</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas pembuatan daftar permasalahan beserta dengan solusi penanganan yang dilakukan |
| <i>Problem Resolution</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penyelesaian permasalahan yang terjadi |
| <i>Problem Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penutupan permasalahan |
| <i>Major Problem Review</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas peninjauan permasalahan yang bersifat besar |

• **Identifikasi Access Management**

Berikut ini merupakan identifikasi solusi yang diperoleh berdasarkan analisis perubahan dan dampak pada proses *access management* yang ditunjukkan pada tabel 6.20 sebagai berikut:

Tabel 6.20 Identifikasi Solusi pada Access Management

| <i>Access management</i> | |
|---------------------------------|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Request Access</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pengajuan permintaan akses |

| <i>Access management</i> | |
|--|---|
| Aktivitas | Solusi |
| <i>Verification</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas verifikasi user |
| <i>Providing Rights</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pemenuhan permintaan akses |
| <i>Check and Monitor Identify Status</i> | Pembuatan kebijakan mengenai pemantauan status hak akses user |
| <i>Remove or Restrict Access</i> | Pembuatan kebijakan mengenai pencabutan dan pembatasan hak akses user |

6.2. Penyusunan Standard Operating Procedure

Penyusunan standard operating procedure (SOP) mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2012**. Dalam penyusunan formir SOP didasarkan pada tujuan pembuatan SOP serta tidak adanya format baku dalam penyusunan format SOP [21]. Sehingga apabila terdapat perbedaan tujuan pembuatan SOP, maka format SOP akan ikut berbeda juga.

6.2.1. Memetakan Solusi dan Proses pada Prosedur

Sesuai dengan proses penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak *service desk* menurut standar acuan ITIL V3, dapat dilakukan suatu pengelompokan proses menjadi kelompok aktivitas penanganan layanan berdasarkan solusi yang didapat dari analisis kesenjangan yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut merupakan hasil pemetaan antara solusi dan proses pada masing-masing kelompok aktivitas menurut standar acuan ITIL V3.

- **Pemetaan Proses *Incident Management* pada Prosedur** Pemetaan antara solusi dan proses menurut standar acuan ITIL V3 menjadi kelompok aktivitas untuk proses *incident management* ditunjukkan pada tabel 6.21 sebagai berikut:

Tabel 6.21 Pemetaan Proses *Incident Management*

| <i>Incident Management</i> | | |
|----------------------------|--------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| Penanganan Insiden | <i>Incident Identification</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas pelaporan insiden yang diidentifikasi melalui berbagai sumber, seperti dilaporkan oleh user secara langsung kepada staf help desk (melalui telepon, email, formulir online di web). |
| | <i>Incident Logging</i> | Pembuatan formulir pencatatan insiden melalui aplikasi madiun service desk agar semua pencatatan dilakukan secara tersistem |
| | | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas pencatatan pelaporan insiden yang dilaporkan oleh pengguna layanan ti kepada pihak service desk |
| | <i>Incident Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas kategorisasi yang digunakan sebagai penentuan PIC dalam menangani insiden |

| <i>Incident Management</i> | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | <i>Incident Prioritization</i> | Pembuatan justifikasi dampak, urgensi dan penentuan level prioritas insiden berdasarkan standar acuan |
| | | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas prioritas dalam menentukan kapan insiden tersebut harus ditangani dan diselesaikan |
| | <i>Initial Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas diagnosis awal dalam menyelesaikan insiden dengan mengumpulkan semua informasi terkait insiden |
| | <i>Resolution and Recovery</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas diagnosis awal atau investigasi dalam melakukan implementasi penyelesaian (solusi) insiden yang telah ditemukan |
| Eskalasi Insiden | <i>Incident Escalation</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas eskalasi terhadap insiden tidak berhasil diselesaikan oleh <i>service desk</i> |

| <i>Incident Management</i> | | |
|----------------------------|------------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | Pembuatan formulir mengenai eskalasi insiden kepada pihak yang dilakukan eskalasi agar semua aktivitas eskalasi yang dilakukan tercatat melalui formulir eskalasi |
| | <i>Investigation and Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas investigation dan diagnosis setelah dilakukan eskalasi untuk kemudian didokumentasikan pada <i>incident record</i> termasuk cara yang dapat dilakukan untuk menyelesaikan insiden |
| | <i>Resolution and Recovery</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas diagnosis awal atau investigasi dalam melakukan implementasi penyelesaian (solusi) insiden yang telah ditemukan |
| Penutupan Insiden | <i>Incident Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan insiden untuk aktivitas penutupan insiden yang sudah ditangani oleh pihak service desk |

| <i>Incident Management</i> | | |
|----------------------------|-------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | Pembuatan formulir survey yang digunakan sebagai feedback dari pengguna layanan untuk memastikan apakah permasalahan yang dialami sudah teratasi dan pengguna merasa puas dengan penanganan yang dilakukan |

- **Pemetaan Proses *Request fulfillment* pada Prosedur**

Pemetaan antara solusi dan proses menurut standar acuan ITIL V3 menjadi kelompok aktivitas untuk proses *request fulfillment* ditunjukkan pada tabel 6.22 sebagai berikut:

Tabel 6.22 Pemetaan Proses *Request Fulfillment*

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|------------------------------|---------------------------------------|---|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| Pemenuhan Permintaan Layanan | <i>Receive Request</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas pengajuan permintaan layanan yang akan diterima melalui email, RFC, website atau telepon |
| | <i>Request Logging and Validation</i> | Pembuatan formulir permintaan layanan melalui aplikasi madiun service desk agar semua pencatatan dilakukan secara tersistem |
| | | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan |

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|----------------------------|-------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | permintaan layanan untuk aktivitas pencatatan pengajuan permintaan layanan yang dilaporkan oleh pengguna layanan ti kepada pihak service desk |
| | <i>Request Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas kategorisasi yang digunakan sebagai penentuan PIC dalam menangani insiden |
| | <i>Request Prioritization</i> | Pembuatan justifikasi dampak, urgensi dan penentuan level prioritas permintaan layanan berdasarkan standar acuan |
| | | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas prioritasi dalam menentukan kapan insiden tersebut harus ditangani dan diselesaikan |
| | <i>Request Authorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas otorisasi dengan memastikan bahwa permintaan pengguna terhadap layanan TI disetujui oleh pihak yang berwenang dalam menyetujui pemenuhan layanan tersebut |

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|-----------------------------|--------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | <i>Request Review</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas peninjauan permintaan layanan dan eskalasi yang akan dipenuhi oleh service desk atau fungsi lain |
| | | Pembuatan formulir mengenai eskalasi permintaan layanan kepada pihak yang dilakukan eskalasi agar semua aktivitas eskalasi yang dilakukan tercatat melalui formulir eskalasi |
| | <i>Request Model Execution</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas pengimplementasian penanganan permintaan layanan yang sudah ditentukan fungsi mana yang akan memenuhi <i>request</i> pengguna |
| Eskalasi Permintaan Layanan | <i>Request Review</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas peninjauan permintaan layanan dan eskalasi yang akan dipenuhi oleh service desk atau fungsi lain |
| | | Pembuatan formulir mengenai eskalasi permintaan layanan kepada |

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|------------------------------|--------------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | pihak yang dilakukan eskalasi agar semua aktivitas eskalasi yang dilakukan tercatat melalui formulir eskalasi |
| | <i>Request Model Execution</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan untuk aktivitas pengimplementasian penanganan permintaan permintaan layanan |
| Penutupan Permintaan Layanan | <i>Request Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan layanan untuk aktivitas penutupan permintaan layanan yang sudah ditangani oleh pihak service desk |
| | | Pembuatan formulir survey yang digunakan sebagai feedback dari pengguna layanan untuk memastikan apakah permasalahan yang dialami sudah teratasi dan pengguna merasa puas dengan penanganan yang dilakukan |

- **Pemetaan Proses *Access management* pada Prosedur**

Pemetaan antara solusi dan proses menurut standar acuan ITIL V3 menjadi kelompok aktivitas untuk proses *access management* ditunjukkan pada tabel 6.23 sebagai berikut:

Tabel 6.23 Pemetaan Proses Access Management

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|----------------------------|--|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| Pemenuhan Permintaan Akses | <i>Request Access</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pengajuan permintaan akses yang dapat dilakukan melalui RFC (<i>Request For Change</i>), <i>service request</i> melalui sistem <i>request fulfillment</i> . |
| | <i>Verification</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas verifikasi terhadap profil dan identitas pengguna yang melakukan permintaan akses terhadap layanan TI |
| | <i>Providing Rights</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pemenuhan permintaan akses kepada pengguna telah terverifikasi, maka pengguna akan diberikan hak untuk mengakses layanan yang diminta |
| | <i>Check and Monitor Identity Status</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pemantauan status hak akses user terhadap layanan TI apabila terdapat perubahan |

| <i>Request fulfillment</i> | | |
|----------------------------|--------------------------------|---|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | <i>Remove or Resist Access</i> | Pembuatan prosedur mengenai pemenuhan permintaan akses untuk aktivitas pencabutan dan pembatasan hak akses user |

• **Pemetaan Proses *Problem management* pada Prosedur**

Pemetaan antara solusi dan proses menurut standar acuan ITIL V3 menjadi kelompok aktivitas untuk proses *problem management* ditunjukkan pada tabel 6.24 sebagai berikut:

Tabel 6.24 Pemetaan Proses *Problem Management*

| Problem Magement | | |
|---------------------------|--------------------------|---|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| Identifikasi Permasalahan | <i>Problem Detection</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penentuan permasalahan dengan mengidentifikasi daftar insiden yang berulang |
| | <i>Problem Logging</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas pencatatan permasalahan untuk insiden yang sering terjadi |
| | | Pembuatan formulir penanganan permasalahan melalui aplikasi madiun service |

| Problem Magement | | |
|-------------------------|--|---|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | desk agar semua pencatatan penanganan dilakukan secara tersistem |
| | <i>Problem Categorization</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas kategorisasi yang digunakan sebagai penentuan PIC dalam menangani insiden |
| | | Pembuatan daftar kategorisasi permasalahan sesuai dengan layanan yang terkait untuk memudahkan dalam mengelompokkan permasalahan |
| Penanganan Permasalahan | <i>Problem Investigation and Diagnosis</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas invetigasi dan diagnosis akar penyebab permasalahan dalam menyelidiki dan mendiagnosis akar penyebab permasalahan terjadinya insiden untuk menentukan solusi penanganan yang sesuai |
| | <i>Raise Known Error</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk |

| Problem Magement | | |
|------------------------|-----------------------------|--|
| Kelompok Aktivitas | Proses ITIL | Solusi |
| | | aktivitas pembuatan daftar permasalahan beserta dengan solusi penanganan yang dilakukan |
| | <i>Problem Resolution</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penerapan solusi penyelesaian permasalahan yang terjadi |
| Penutupan Permasalahan | <i>Problem Closure</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas penutupan permasalahan yang berhasil diselesaikan |
| | <i>Major Problem Review</i> | Pembuatan prosedur mengenai penanganan permasalahan untuk aktivitas peninjauan permasalahan yang bersifat besar yang dapat digunakan sebagai pembelajaran kedepannya |

6.2.2. SOP yang dihasilkan

Prosedur yang akan dibuat adalah berdasarkan solusi perubahan yang terjadi. *Standard operating procedure* yang dibuat mengacu pada kerangka kerja proses *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem*

management ITIL V3. Berikut ini daftar SOP yang diusulkan untuk setiap kelompok proses yang ditunjukkan pada tabel 6.25 sebagai berikut:

Tabel 6.25 SOP yang dihasilkan

| Proses | Kelompok Aktivitas | SOP yang Dihasilkan |
|----------------------------|------------------------------|---|
| <i>Incident management</i> | Penanganan Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub penanganan insiden) |
| | Eskalasi Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub eskalasi insiden) |
| | Penutupan Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub penutupan insiden) |
| <i>Request fulfillment</i> | Pemenuhan Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan (sub pemenuhan permintaan layanan) |
| | Eskalasi Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan (sub eskalasi permintaan layanan) |
| | Penutupan Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan (sub penutupan permintaan layanan) |
| <i>Access management</i> | Pemenuhan Permintaan Akses | SOP Pemenuhan Permintaan Akses (sub pemenuhan permintaan akses) |
| <i>Problem management</i> | Identifikasi permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub identifikasi permasalahan) |
| | Penanganan Permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub penanganan permasalahan) |

| | | |
|--|------------------------|--|
| | Penutupan Permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub penutupan permasalahan) |
|--|------------------------|--|

Berdasarkan tabel di atas, setiap proses yang ditangani oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), masing-masing mempunyai kelompok aktivitas yang terdiri dari masing-masing prosedur yang mendukung kelompok aktivitas itu sendiri. Berikut ini merupakan daftar terkait proses, kelompok aktivitas serta SOP yang terkait yang ditunjukkan pada tabel 6.26 sebagai berikut:

Tabel 6.26 Daftar SOP dan Deskripsi SOP

| Proses | Kelompok Aktivitas | SOP yang akan Dhasilkan | Deskripsi SOP |
|----------------------------|--------------------|---|---|
| <i>Incident management</i> | Penanganan Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub penanganan insiden) | Merupakan prosedur yang berisikan langkah-langkah terkait penanganan insiden yang dilakukan dan mencakup sub penanganan insiden, eskalasi insiden dan penutupan insiden |
| | Eskalasi Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub eskalasi insiden) | |
| | Penutupan Insiden | SOP Penanganan Insiden (sub penutupan insiden) | |

| Proses | Kelompok Aktivitas | SOP yang akan Dihasilkan | Deskripsi SOP |
|----------------------------|------------------------------|---|--|
| <i>Request fulfillment</i> | Pemenuhan Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan (sub pemenuhan permintaan layanan) | Merupakan prosedur yang berisikan langkah-langkah terkait pemenuhan permintaan layanan yang dilakukan dan mencakup sub |
| | Eskalasi Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan (sub eskalasi permintaan layanan) | memenuhi permintaan layanan, eskalasi permintaan layanan dan penutupan permintaan layanan |
| | Penutupan Permintaan Layanan | SOP Pemenuhan Permintaan (penutupan permintaan layanan) | |
| <i>Access management</i> | Pemenuhan Permintaan Akses | SOP Pemenuhan Permintaan Akses (sub pemenuhan permintaan akses) | Merupakan prosedur yang berisikan langkah-langkah terkait pemenuhan permintaan akses yang |

| Proses | Kelompok Aktivitas | SOP yang akan Dihasilkan | Deskripsi SOP |
|---------------------------|---------------------------|---|---|
| | | | dilakukan dan mencakup sub pemenuhan permintaan akses |
| <i>Problem management</i> | Identifikasi Permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub penanganan identifikasi permasalahan) | Merupakan prosedur yang berisikan langkah-langkah terkait penanganan permasalahan yang dilakukan dan mencakup sub identifikasi permasalahan, penanganan permasalahan dan penutupan permasalahan |
| | Penanganan Permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub penanganan penanganan permasalahan) | |
| | Penutupan Permasalahan | SOP Penanganan Permasalahan (sub penanganan penutupan permasalahan) | |

Berdasarkan deskripsi SOP yang telah dibuat telah diketahui adanya keterkaitan antara SOP penanganan layanan yang

telah dilakukan pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) yaitu:

- Prosedur Penanganan Insiden merupakan prosedur yang digunakan untuk melakukan penanganan apabila terdapat sebuah insiden yang dilaporkan oleh user kepada pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), mulai dari insiden dilaporkan hingga dilakukan penutupan insiden. SOP ini berkaitan dengan SOP Pemenuhan Permintaan layanan dan pemenuhan permintaan akses dikarenakan apabila pelaporan yang dilaporkan user ke pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) bukan merupakan pelaporan insiden melainkan pelaporan permintaan layanan dan akses maka pelaporan tersebut akan diproses pada SOP Pemenuhan Permintaan layanan dan pemenuhan permintaan akses.
- Prosedur Penanganan Permasalahan merupakan prosedur yang digunakan untuk melakukan indentifikasi permasalahan atau insiden berulang yang dilaporkan oleh user dan tercatat dalam aplikasi madiun service desk. Pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) akan mengadakan rapat apabila ingin melakukan indentifikasi terkait permasalahan atau insiden berulang dengan mengecek pelaporan yang terjadi melalui aplikasi madiun service desk. SOP ini berkaitan dengan SOP Penanganan Insiden dikarenakan mencari akar penyebab permasalahan dan solusi penanganan dari insiden yang sering terjadi secara berulang.

6.2.3. Formulir yang Dihasilkan

Standard operating procedure (SOP) mempunyai keterkaitan dengan formulir yang dihasilkan dari analisis kesenjangan kemudian dilakukan indentifikasi perubahan, indentifikasi dampak dan indentifikasi solusi yang merupakan hasil dari pembuatan formulir yang dibutuhkan untuk pendukung SOP. Formulir dibuat dengan tujuan untuk mendukung aktivitas yang

terdapat pada proses *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem management* berdasarkan standar acuan pada ITIL V3. Untuk mengetahui kertakaitan antara prosedur dan formulirnya, berikut ini merupakan pemetaan terkait formulir yang dihasilkan yang ditunjukkan pada tabel 6.27 sebagai berikut:

Tabel 6.27 Daftar Formulir yang Dihasilkan

| Proses | SOP yang Dihasilkan | Formulir yang Dihasilkan |
|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Incident management</i> | SOP Penanganan Insiden | Formulir Pelaporan |
| | | Formulir Pencatatan |
| | | Formulir Survey Kepuasan Masalah |
| | | Formulir Eskalasi |
| <i>Request fulfillment</i> | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan | Formulir Pelaporan |
| | | Formulir Pencatatan |
| | | Formulir Survey Kepuasan Permintaan |
| | | Formulir Eskalasi |
| | | Surat Permohonan Permintaan Layanan |
| <i>Problem management</i> | SOP Penanganan Permasalahan | Formulir Tambah Artikel |
| <i>Access management</i> | SOP Pemenuhan Permintaan Akses | Formulir Pelaporan |
| | | Formulir Pencatatan |
| | | Formulir Survey Kepuasan Permintaan |
| | | Formulir Eskalasi |
| | | Surat Permohonan Permintaan Akses |

6.2.4. Pemetaan SOP dan Formulir

Penyusunan SOP dan formulir yang dihasilkan dapat dipetakan menggunakan kode untuk setiap SOP dan formulir yang ditunjukkan pada tabel 6.28 sebagai berikut:

Tabel 6.28 Pemetaan SOP dan Formulir

| No. SOP | Nama SOP | No. Form | Nama Form |
|----------------------------|---|------------------------------|--|
| SOP- Dinkominfo- 001 | SOP Penanganan Insiden | FRM- Service Desk -001 | Formulir Pelaporan |
| | | FRM- Service Desk -002 | Formulir Pencatatan |
| | | FRM - Service Desk-004 | Formulir Survey Kepuasan Masalah |
| | | FRM - Service Desk-006 | Formulir Eskalasi |
| SOP- Dinkominfo- 002 | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan | FRM- Service Desk -001 | Formulir Pelaporan |
| | | FRM- Service Desk -002 | Formulir Pencatatan |
| | | FRM - Service Desk-005 | Formulir Survey Kepuasan Permintaan |
| | | FRM - Service Desk-006 | Formulir Eskalasi |
| | | FRM - Service Desk-007 | Surat Permohonan Permintaan Layanan |

| No. SOP | Nama SOP | No. Form | Nama Form |
|--------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------------|
| SOP-Dinkominfo-003 | SOP Pengelolaan Permasalahan | FRM - Service Desk-003 | Formulir Tambah Artikel |
| SOP-Dinkominfo-004 | SOP Pemenuhan Permintaan Akses | FRM-Service Desk -001 | Formulir Pelaporan |
| | | FRM-Service Desk -002 | Formulir Pencatatan |
| | | FRM - Service Desk-005 | Formulir Survey Kepuasan Permintaan |
| | | FRM - Service Desk-006 | Formulir Eskalasi |
| | | FRM - Service Desk-008 | Surat Permohonan Permintaan Akses |

6.2.5. Struktur Standard Operating Procedure

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai struktur dari setiap *standard operating procedure* yang mengacu pada **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan** yang ditunjukkan pada tabel 6.29 sebagai berikut:

Tabel 6.29 Struktur Dokumen SOP

| Struktur Bab | Sub Bab | Konten |
|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Rincian dan Dokumen | Halaman Pengesahan | Kolom Pengesahan dokumen SOP |

| Struktur Bab | Sub Bab | Konten |
|---------------------------------------|---------------------------------|---|
| | Dokumen Deskripsi | Deskripsi dokumen SOP |
| | Riwayat Revisi | Tabel riwayat revisi dokumen SOP |
| | Daftar Simbol | Berisi daftar simbol yang digunakan pada dokumen SOP |
| | Daftar Istilah | Berisi daftar istilah yang digunakan pada dokumen SOP |
| Pendahuluan | Tujuan | Bersifat deskriptif |
| | Ruang Lingkup | |
| | Ruang Lingkup Konten SOP | |
| | Stuktur Organisasi Service Desk | |
| | Eskalasi Service Desk | |
| Prosedur Penanganan Insiden | Definisi | Deskripsi dan informasi SOP |
| | Alur Tahapan Prosedur | Uraian aktivitas penanganan insiden |
| | Indikator Pengukuran Kinerja | Uraian indikator kinerja |
| Prosedur Pemenuhan Permintaan Layanan | Definisi | Deskripsi dan informasi SOP |
| | Alur Tahapan Prosedur | Uraian aktivitas pemenuhan permintaan layanan |

| Struktur Bab | Sub Bab | Konten |
|-------------------------------------|------------------------------|---|
| | Indikator Pengukuran Kinerja | Uraian indikator kinerja |
| Prosedur Penanganan Permasalahan | Definisi | Deskripsi dan informasi SOP |
| | Alur Tahapan Prosedur | Uraian aktivitas penanganan permasalahan |
| | Indikator Pengukuran Kinerja | Uraian indikator kinerja |
| Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses | Definisi | Deskripsi dan informasi SOP |
| | Alur Tahapan Prosedur | Uraian aktivitas pemenuhan permintaan akses |
| | Indikator Pengukuran Kinerja | Uraian indikator kinerja |

6.3. Pembuatan Dokumen SOP

Pada bagian ini akan dipaparkan penjelasan mengenai setiap prosedur yang tertera dalam SOP *incident management*, *request fulfillment*, *problem management* dan *access management*. Dalam melakukan penyusunan SOP *incident management*, *request fulfillment*, *problem management* dan *access management*, 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* dikarenakan terdapat banyak aktivitas dan keputusan yang saling berkaitan. Hasil keseluruhan dokumen SOP akan **dilampirkan kedalam buku produk *incident management*, *request fulfillment*,**

problem management dan ***access management***. Berikut ini merupakan salah satu pemaparan prosedur penanganan insiden.

6.3.1. Prosedur Penanganan Insiden

Prosedur penanganan insiden merupakan panduan yang berisikan alur dan langkah-langkah untuk melakukan aktivitas penanganan insiden terkait insiden yang dilaporkan oleh klien kepada pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI). Tujuan dari prosedur penanganan insiden ini yaitu memberikan panduan dalam melaksanakan aktivitas penanganan insiden, yang terbagi dari sub proses penanganan insiden yang mencakup terkait aktivitas penerimaan insiden sampai penanganan dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), sub prosedur eskalasi yang mencakup terkait aktivitas eskalasi insiden yang tidak dapat ditangani oleh *level support* lain dan sub prosedur penutupan insiden yang mencakup terkait aktivitas penutupan insiden yang telah diselesaikan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) maupun *level support* lain. Prosedur penanganan insiden ini disusun berdasarkan standar acuan ITIL V3 pada proses *incident management*.

1. Definisi

Insiden merupakan suatu aktivitas pengelolaan untuk penanganan terhadap sebuah masalah layanan TI dan mengembalikannya agar dapat bekerja dengan semestinya. Insiden yang terjadi pada suatu layanan, karena adanya kesalahan, baik kesalahan dari user, sistem atau lingkungan. Sehingga insiden mengakibatkan terganggunya aktivitas operasional dan menyebabkan layanan tidak tersedia bagi klien akibat layanan tersebut tidak dapat digunakan. Oleh karena itu, tujuan utama dari *incident management* yaitu mengembalikan layanan TI ke kondisi normal saat insiden terjadi, sehingga diharapkan dapat mempersempit dampak yang dapat ditimbulkan oleh insiden tersebut.

- **Tujuan Utama**

Tujuan utama penyusunan prosedur terkait proses penanganan insiden layanan adalah untuk memastikan bahwa setiap masalah terkait insiden yang dilaporkan oleh klien dapat diselesaikan sesuai dengan masalah yang terjadi, termasuk siapa saja pihak yang terlibat dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan insiden yang dilaporkan tersebut. Dengan demikian, dapat diketahui bagaimana alur penanganan insiden dalam menyelesaikan insiden tersebut.

- **Pendefinisian Kategori Insiden**

Dalam melakukan penanganan insiden, pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) perlu menentukan kategorisasi layanan yang terkait dengan insiden yang terjadi. Berikut ini merupakan kategori insiden layanan yang dimiliki oleh Pemerintahan Kota Madiun yang ditunjukkan pada tabel 6.30 sebagai berikut:

Tabel 6.30 Pendefinisian Kategori Insiden

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan |
|-----------------|------------------------|------------------------|
| Aplikasi | Aplikasi | Aplikasi down |
| | | Aplikasi rusak |
| | | Aplikasi bug |
| | | Update aplikasi gagal |
| | OS | OS crash |
| | SIM | SIM down |
| Jaringan | Internet | Internet lambat |
| | | Internet mati |
| | Jaringan | Perbaikan jaringan |
| | WAN | WAN mati |
| Hardware | Komputer | Komputer rusak |
| | | Komputer terkena virus |
| | | Komputer hang |
| | | Komputer gagal booting |
| | | Komputer lambat |

| Kategori | Rincian Layanan | Layanan |
|-------------|-----------------|--------------------|
| | Laptop | Laptop hang |
| | Hardisk | Hardisk rusak |
| | Server | Server down |
| | Kabel | Kabel rusak |
| | Listrik | Listrik rusak |
| | RAM | RAM kotor |
| Data | Data | Data tidak sinkron |
| | | Data hilang |
| | | Data pending |
| | | Update data lambat |

- **Pendefinisian Prioritas**

Dalam menentukan insiden mana yang perlu diprioritaskan, pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) perlu mempertimbangkan dampak dan urgensi terkait insiden yang dilaporkan, sehingga dapat mengetahui insiden mana yang perlu ditangani terlebih dahulu. Berikut ini merupakan pendefinisian prioritas penanganan layanan yang dibedakan berdasarkan urgensi dan dampak insiden yang ditunjukkan pada tabel 6.31 sebagai berikut:

Tabel 6.31 Level Urgensi dan Dampak

| Level Urgensi dan Dampak | |
|---------------------------------|--|
| Level Urgensi | Deskripsi |
| Tinggi | Perangkat TI pendukung layanan tidak dapat digunakan sama sekali |
| | Layanan tidak tersedia |
| | Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dengan cepat |
| Menengah | Perangkat TI pendukung layanan hanya dapat digunakan secara terbatas |
| | Layanan tersedia dalam waktu yang kritis |
| | Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dari waktu ke waktu |

| | |
|---------------------|--|
| Rendah | Perangkat TI pendukung layanan masih bisa digunakan |
| | Layanan tersedia secara terbatas dan membuat klien tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka |
| Level Dampak | Deskripsi |
| Tinggi | Mengganggu proses bisnis utama |
| | Banyak user yang tidak dapat meneruskan pekerjaan |
| | Berpotensi kehilangan banyak data |
| Menengah | Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis |
| | Hanya satu atau beberapa user yang terhambat pekerjaannya |
| Rendah | Menghambat pekerjaan user secara personal |

Berdasarkan dampak dan urgensi tersebut, dapat diperoleh level prioritas berdasarkan ITIL V3 yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Standard Level Agreement) atau SLA. Level prioritas penanganan menurut ITIL dibagi menjadi level prioritas yaitu tinggi, menengah, dan rendah yang dapat ditunjukkan pada gambar 6.2 sebagai berikut:

| | | DAMPAK | | |
|----------------|-----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | | Tinggi | Menengah | Rendah |
| URGENSI | Tinggi | 1-Tinggi | 1-Tinggi | 2-Menengah |
| | Menengah | 1-Tinggi | 2-Menengah | 3-Rendah |
| | Rendah | 2-Menengah | 3-Rendah | 3-Rendah |

Gambar 6.2 Prioritas Penanganan Insiden

Masing-masing kategori prioritas tersebut kemudian ditentukan *target response time* dan *target resolution time* nya agar penanganan dari masing-masing kategori prioritas dapat dilaksanakan tepat waktu. Berikut ini *target response time* dan

resolution time yang ditunjukkan pada tabel 6.32 sebagai berikut [28]:

Tabel 6.32 Target Response Time dan Resolution Time

| Priority Code | Description | Target Response Time | Target Resolution Time |
|---------------|-------------|----------------------|------------------------|
| 1 | Tinggi | 10 menit | 8 jam |
| 2 | Menengah | 1 jam | 24 jam |
| 3 | Rendah | 4 jam | 48 jam |

Keterangan:

- Target Response Time
Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari insiden dilaporkan dan dicatat sampai insiden tersebut direspon atau ditangani, serta diberi status “**Baru**”.
- Resolution Time
Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari pencatatan insiden sampai dengan penyelesaian insiden hingga layanan kembali normal.

Setiap level prioritas penanganan yang diidentifikasi, memiliki waktu respon dan waktu penyelesaian yang berbeda sesuai dengan jenis layanan yang ditangani. Waktu respon dan waktu penyelesaian setiap layanan. Berikut merupakan deskripsi target waktu respon dan waktu penyelesaian untuk setiap level prioritas menurut ITIL V3 yang ditunjukkan pada tabel 6.33 sebagai berikut:

Tabel 6.33 Target Response Time dan Resolution Time Insiden

| No | Level | Nama Layanan | Waktu Respon | Waktu Penyelesaian |
|----|-----------------|----------------|--------------|--------------------|
| 1 | Rendah | Aplikasi down | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 2 | Rendah | Aplikasi rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |

| No | Level | Nama Layanan | Waktu Respon | Waktu Penyelesaian |
|----|-----------------|------------------------|--------------|--------------------|
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 3 | Rendah | Aplikasi bug | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 4 | Rendah | Update aplikasi gagal | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 12 | Rendah | OS crash | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 13 | Rendah | SIM down | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 14 | Rendah | Internet lambat | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 15 | Rendah | Internet mati | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 16 | Rendah | Perbaikan jaringan | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 18 | Rendah | WAN mati | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 19 | Rendah | Komputer rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 20 | Rendah | Komputer terkena virus | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 21 | Rendah | Komputer hang | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 22 | Rendah | | 10 menit | 1 x 8 jam |

| No | Level | Nama Layanan | Waktu Respon | Waktu Penyelesaian |
|----|-----------------|------------------------|--------------|--------------------|
| | Menengah | Komputer gagal booting | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 23 | Rendah | Komputer lambat | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 24 | Rendah | Laptop hang | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 25 | Rendah | Hardisk rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 26 | Rendah | Server down | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 27 | Rendah | Kabel rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 28 | Rendah | Listrik rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 29 | Rendah | RAM kotor | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 30 | Rendah | Data tidak sinkron | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 31 | Rendah | Data hilang | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 32 | Rendah | Data pending | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 33 | Rendah | Update data lambat | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |

- **Pendefinisian Status Penanganan**

Dalam menentukan status penanganan insiden, pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI) perlu mengetahui status penanganan apa saja yang perlu diberikan ketika memberikan status penanganan layanan dan melakukan update terkait status penanganan tersebut. Berikut ini merupakan daftar status penanganan layanan yang ditunjukkan pada tabel 6.34 sebagai berikut:

Tabel 6.34 Status Penanganan Insiden

| Status Penanganan | Deskripsi |
|-------------------------|---|
| Baru | Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah tercatat dan segera membutuhkan penanganan lebih lanjut |
| Dalam Penanganan | Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan |
| Selesai | Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah ditutup dan dinyatakan selesai penanganannya |

2. Alur Prosedur

Pada prosedur penanganan insiden akan dijelaskan terkait rangkaian aktivitas yang dilakukan terkait penanganan insiden. Untuk hasil prosedur penanganan insiden secara lengkap dan detail dapat dilihat pada **Lampiran G**. Sedangkan untuk prosedur pemenuhan permintaan layanan, pemenuhan permintaan akses dan penanganan permasalahan dapat dilihat pada dokumen SOP yang dibukukan secara terpisah dari buku tugas akhir dan berjudul Dokumen Standar Operasional Prosedur Proses Pengelolaan Insiden, Pengelolaan Permasalahan, Pemenuhan Permintaan dan Pengelolaan Akses. Berikut ini merupakan gambaran secara singkat terkait prosedur penanganan insiden yang ditunjukkan pada gambar 6.3 dan 6.4 sebagai berikut:

• **Deskripsi dan Informasi SOP**

| | | |
|---|--|------------------------|
|  <p style="text-align: center;">Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Madiun</p> | Nomor SOP | SOP-Dinkominfo-001 |
| | Nama SOP | SOP Penanganan Insiden |
| | Tanggal Pembuatan |/...../..... |
| | Tanggal Revisi |/...../..... |
| | Tanggal Berlaku |/...../..... |
| | Disahkan Oleh | (.....) |
| DESKRIPSI SOP | KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA | |
| SOP Penanganan Insiden merupakan panduan yang berisikan langkah-langkah untuk melaksanakan aktivitas penanganan insiden yang dilaporkan klien kepada service desk | Daftar Pelaksanaan : <ul style="list-style-type: none"> - Service Desk Operator - Teknisi - Klien | |
| KETERKAITAN | Kualifikasi : <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki pemahaman mengenai penanganan insiden layanan TI - Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi madiun service desk - Memiliki kemampuan bekerja dalam tim | |
| <ul style="list-style-type: none"> - SOP Pemenuhan Permintaan Layanan - SOP Penanganan Masalah | | |
| REFERENSI | PERLENGKAPAN PERSYARATAN | |
| <ul style="list-style-type: none"> - <i>Incident Management</i> ITIL V3 | <ul style="list-style-type: none"> - Media komunikasi : Telepon, email, Surat - Knowledge Base/Pusat Bantuan - Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk - 001) - Formulir Survey (FRM - Service Desk-002) - Formulir Eskalasi (FRM - Service Desk-006) | |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN | |
| Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan insiden layanan yang dilaporkan oleh klien akan tertunda dan mengakibatkan waktu penyelesaian insiden semakin lama | Disimpan sebagai data elektronik dan manual | |

Gambar 6.3 Deskripsi dan Informasi SOP Penanganan Insiden

• Alur Prosedur

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | Mutu Baku | |
|---------------------------|--|-----------|-----------------------|---------|--|----------|
| | | Klien | Service Desk Operator | Teknisi | Syarat | Waktu |
| PENANGANAN INSIDEN | | | | | | |
| 1 | Menghubungi service desk operator untuk melaporkan adanya insiden | 1 | | | <ul style="list-style-type: none"> • Pelaporan dapat melalui telepon, email, surat dan datang langsung atau • Pelaporan dapat melalui form buat tiket di aplikasi madiun service desk | ±2 menit |
| 2 | Memeriksa apakah pelaporan insiden tercatat melalui aplikasi madiun service desk <ul style="list-style-type: none"> - Jika ya, maka lanjutkan ke aktivitas no 4 - Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 3 | | 2 | | <ul style="list-style-type: none"> • Service desk operator login aplikasi madiun service desk • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "BARU" | ±2 menit |
| 3 | Mengisikan form buat tiket pada aplikasi madiun service desk | | 3 | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol tambah tiket baru untuk membuat tiket | ±2 menit |

Gambar 6.4 Alur Prosedur SOP Penanganan Insiden (1)

• Formulir

Formulir merupakan bukti tertulis yang mendukung aktivitas penanganan layanan agar lebih terstandar. Terdapat beberapa formulir yang menyertai aktivitas penanganan layanan yang dilakukan. Untuk hasil formulir pada prosedur penanganan insiden dapat dilihat secara lengkap dan detail pada **Lampiran G**. Berikut ini merupakan salah satu contoh formulir yang dapat digunakan untuk mendukung aktivitas penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak pengelola layanan TI (Dinkominfo dan OPD yang mempunyai staff TI), antara lain:

Formulir Pelaporan

Formulir ini diisi oleh user yang akan melaporkan masalah atau permintaan untuk ditangani dan diselesaikan. Berikut ini merupakan contoh formulir pelaporan sebagai berikut:

The screenshot shows the MADIUN SERVICE DESK interface. The main header is green with the logo and navigation links: HOME, TIKET, UNDIUH BERKAS, PUSAT BANTUAN, and LOGOUT. Below the header is a search bar with the text 'Cari dari pusat bantuan untuk jawaban...'. The main content area is divided into two columns: 'Butuh Bantuan? Buat Tiket' and 'Pusat Bantuan'. The 'Butuh Bantuan? Buat Tiket' column contains a form with the following fields:

- Judul Tiket ***: A text input field.
- Kategori Tiket ***: A dropdown menu currently showing 'Pilih ...'. An arrow points from this dropdown to a larger, expanded view of the dropdown options.
- Isi Tiket ***: A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Lampirkan File**: A section with a 'Pilih File (jpg,pdf atau doc)' button and a 'Pilih File' button. Below it is a 'Tambah file lain' button.
- * = Harus diisi**: A note indicating required fields.
- Buat Tiket**: A blue button at the bottom of the form.

The 'Pusat Bantuan' column on the right contains a list of help articles, including 'internet mati langkah-langkah penyelesaian 1. 2. 3. ...' and 'mengatasi bluescreen of death (BSoD)'. The expanded dropdown menu for 'Kategori Tiket' shows the following options:

- Pilih ...
- Lainnya
- Insiden - Aplikasi
- Insiden - Jaringan
- Insiden - Hardware
- Insiden - Data
- Permintaan - Aplikasi
- Permintaan - Jaringan
- Permintaan - Data
- Permintaan Akses - Akses

Gambar 6.5 Formulir Pelaporan

- **Key Performance Indicator (KPI)**

Key Performance Indicator (KPI) merupakan satuan ukuran dalam melakukan evaluasi kinerja pada sebuah organisasi untuk mencapai dan menjalankan visi strateginya [29]. Indikator pengukuran kinerja untuk proses pengelolaan layanan TI pada Pemerintahan Kota Madiun dilakukan guna mengetahui sejauh mana realisasi penanganan layanan yang dilakukan Pemerintahan Kota Madiun jika dibandingkan dengan target dan dapat dilakukan evaluasi perbaikan proses apabila realisasi tidak sesuai dengan target yang diharapkan. Berikut ini merupakan KPI untuk prosedur penanganan insiden sebagai berikut:

6.3.6. KPI Prosedur Penanganan Insiden

Indikator pengukuran kinerja pada aktivitas penanganan insiden dilakukan untuk mengetahui sejauh mana realisasi penanganan insiden dapat memenuhi target dari aktivitas penanganan insiden yang dilakukan. Dengan demikian dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan proses bila realisasi yang dilakukan tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai. Terdapat beberapa aktivitas, tujuan serta indikator dalam penanganan insiden yang ditunjukkan pada tabel 6.35 sebagai berikut:

Tabel 6.35 KPI Penanganan Insiden

| <i>Incident management</i> | | | | |
|----------------------------|---|--|---------------|------------------|
| Aktivitas | Tujuan | Indikator Kinerja | Target | Realisasi |
| Pencatatan Insiden | Memastikan dilakukan pencatatan insiden | Jumlah pelaporan insiden yang dilakukan melalui aplikasi madiun service desk | N/A | N/A |

| <i>Incident management</i> | | | | |
|----------------------------|---|---|---------------|------------------|
| Aktivitas | Tujuan | Indikator Kinerja | Target | Realisasi |
| | melalui aplikasi madiun service desk | Persentase pelaporan insiden yang dilakukan melalui aplikasi madiun service desk | N/A | N/A |
| Kategorisasi Insiden | Memastikan kategori insiden sesuai dengan kategori penanganan layanan yang disediakan | Persentase kategorisasi insiden yang masuk dalam kategori yang sesuai | N/A | N/A |
| Prioritasi Insiden | Memastikan penanganan insiden dilakukan sesuai target waktu penyelesaian yang ditentukan untuk setiap level prioritas | Target response time terpenuhi | N/A | N/A |
| | | Target resolution time terpenuhi | N/A | N/A |
| Diagnosa Awal | Memastikan diagnosa awal dilakukan dalam waktu yang singkat dan memberikan solusi mengenai cara penanganan insiden | Waktu diagnosa awal yang dibutuhkan untuk mencari informasi solusi penanganan insiden | N/A | N/A |
| | | Jumlah penanganan insiden yang diketahui solusinya saat diagnosa awal | N/A | N/A |

| <i>Incident management</i> | | | | |
|----------------------------|--|---|---------------|------------------|
| Aktivitas | Tujuan | Indikator Kinerja | Target | Realisasi |
| Eskalasi Insiden | Memastikan eskalasi dilakukan kepada orang yang tepat atau sesuai dengan keahliannya | Jumlah pengembalian formulir eskalasi kepada pihak pengelola layanan TI dari masing-masing level support yang sesuai | N/A | N/A |
| Investigasi dan Diagnosis | Memastikan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan diagnosis | Jumlah insiden yang diketahui solusi penanganannya saat investigasi dan diagnosis | N/A | N/A |
| Resolution and Recovery | Memastikan insiden yang dilaporkan telah selesai dilakukan penanganan | <ul style="list-style-type: none"> • Presentase insiden tinggi yang telah dilakukan penanganan • Presentase insiden menengah yang telah dilakukan penanganan • Presentase insiden rendah yang telah dilakukan penanganan | N/A | N/A |
| Incident Closure | Memastikan pelaksanaan aktivitas penutupan insiden | Jumlah insiden “SELESAI” yang telah tercatat | N/A | N/A |
| | Memastikan klien puas dengan penanganan yang dilakukan | Rata-rata nilai yang diperoleh dari survei kepuasan klien | N/A | N/A |

6.4. Hasil Pengujian Standard Operating Procedure

Pengujian *standard operating procedure* (SOP) dilakukan dengan menggunakan dua cara, yaitu verifikasi dan validasi. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi dengan memberikan form verifikasi untuk dilakukan pengecekan mengenai dokumen SOP. Sedangkan validasi dilakukan dengan melakukan simulasi penggunaan SOP yang telah dibuat sebelumnya yan mana pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sebagai pihak pelaksana.

6.4.1. Hasil Verifikasi

Hasil verifikasi dilakukan dengan cara wawancara dan menyerahkan formulir verifikasi kepada staff praanata komputer dan tenaga outsourcing website administrator yang hasilnya secara detail akan dilampirkan pada **Lampiran E**. Dari hasil verifikasi, dibutuhkan beberapa revisi dokumen SOP, yaitu:

1. Pergantian nama sebagai level 0, level 1 dan level 3 menjadi *knowledge manager, service desk operator* dan teknisi pada setiap jabatan.

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan sebelumnya. Perlu dilakukan pergantian nama pada setiap jabatan dengan mengganti level 0, level 1 dan level 2 menjadi *knowledge manager, service desk operator* dan teknisi agar mudah dipahami dan semakin jelas untuk peran dan tanggung jawab pada masing-masing jabatan daripada menggunakan penamaan level 1, level 2 dan level 3.

- Sebelum perubahan

| Jabatan | Peran dan Tanggung Jawab |
|---|--|
| Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik | Melaksanakan layanan pengelolaan data elektronik pemerintahan |
| Staff Verifikator Keuangan | Sebagai level 1 yang membantu dalam melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan |

Gambar 6.6 Pergantian Nama Sebagai Level 0, Level 1 dan Level 2 (Sebelum Perubahan)

- Setelah perubahan

| Jabatan | Peran dan Tanggung Jawab |
|---|---|
| Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik | Melaksanakan layanan pengelolaan data elektronik pemerintahan |
| Staff Verifikator Keuangan | Sebagai <i>service desk operator</i> yang membantu dalam melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang |

Gambar 6. 7 Pergantian Nama Sebagai Level 0, Level 1 dan Level 2 (Setelah Perubahan)

2. Penghapusan kolom koordinator pengelola hubungan pengguna layanan, hasil kajian dan persetujuan, dan tanda tangan pengguna layanan pada formulir survey kepuasan masalah dan permintaan.

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan sebelumnya. Pada formulir survey kepuasan masalah dan permintaan untuk bagian kolom koordinator pengelola

hubungan pengguna layanan; hasil kajian dan persetujuan; dan tanda tangan pengguna layanan sebaiknya dihapus agar memudahkan para pelapor dalam mengisi formulir survey kepuasan tanpa harus menscan tanda tangan dikarenakan formulir tersebut bukan diisi secara offline. Sedangkan untuk kolom koordinator pengelola hubungan pengguna layanan dan hasil kajian dan persetujuan sudah dibuatkan formulir tersendiri.

| Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian layanan kami dengan permintaan anda? | | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------|--|-----------------|----------------|--|--|
| Saran untuk perbaikan layanan : _____ : _____ ' _____ | | | | | | | | | | | |
| Mohon formulir yang telah diisi diserahkan/dikirim kembali melalui aplikasi madiun service desk Bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat hubungi kami di Tlp. 0351-467327 | | | | | | | | | | | |
| Koordinator Pengelola Hubungan Pengguna Layanan | | | | | | | | | | | |
| Evaluasi | : | <input type="checkbox"/> Major | <input type="checkbox"/> Non Major | | | | | | | | |
| Target perbaikan pelayanan | : | <input type="checkbox"/> Triwulan 1 | <input type="checkbox"/> Triwulan 2 | <input type="checkbox"/> Triwulan 3 | <input type="checkbox"/> Triwulan 4 | | | | | | |
| Catatan | : | _____ | | | | | | | | | |
| Hasil Kajian dan Persetujuan | | | | | | | | | | | |
| Otorisasi Permintaan | : | <input type="checkbox"/> Disetujui | <input type="checkbox"/> Tidak Disetujui | | | | | | | | |
| Catatan | : | _____ | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Change Authority</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dievaluasi oleh</td> <td>Disetujui Oleh</td> </tr> <tr> <td>Hervan Sundrono, S.Kom NIP. 19720725 200312 1 004</td> <td>Gembong Kusdwiarto, SIP Pembina NIP. 19650320 198702 1 002</td> </tr> </tbody> </table> | | | | | | Change Authority | | Dievaluasi oleh | Disetujui Oleh | Hervan Sundrono, S.Kom NIP. 19720725 200312 1 004 | Gembong Kusdwiarto, SIP Pembina NIP. 19650320 198702 1 002 |
| Change Authority | | | | | | | | | | | |
| Dievaluasi oleh | Disetujui Oleh | | | | | | | | | | |
| Hervan Sundrono, S.Kom NIP. 19720725 200312 1 004 | Gembong Kusdwiarto, SIP Pembina NIP. 19650320 198702 1 002 | | | | | | | | | | |
| Madiun, _____ _____ | | | | | | | | | | | |

Gambar 6.8 Penghapusan Kolom Tertentu pada Formulir Survey Kepuasan Masalah dan Permintaan (Sebelum Perubahan)

• Sesudah perubahan

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian layanan kami dengan permintaan anda? | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

Saran untuk perbaikan layanan : _____
 : _____
 : _____

Mohon formulir yang telah diisi/diserahkan/dikirim kembali melalui aplikasi madiun service desk
 Bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat hubungi kami di Tlp. 0351-467327

Gambar 6.9 Penghapusan Kolom Tertentu pada Formulir Survey Kepuasan Masalah dan Permintaan (Setelah Perubahan)

3. Perubahan pada penjelasan aktivitas untuk prosedur pemenuhan permintaan akses

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan sebelumnya. Perlu dilakukan perbaikan mengenai penjelasan pada aktivitas no.4 dan no.10 untuk prosedur pemenuhan permintaan akses. karena pada aktivitas no.4 dan no.10 kurang jelas dan kurang spesifik sehingga membingungkan dan sulit dipahami.

• Sebelum perubahan

| | | | |
|----|---|--|-----------|
| 4 | Mengidentifikasi perubahan hak akses klien berdasarkan status pengguna saat ini | | ±3 menit |
| 10 | Menyediakan hak akses layanan TI yang diminta oleh pengguna kepada pihak service desk | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan menuliskan "status penanganan DIPENUHI" tersebut pada kolom balas tiket • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "DALAM PENANGANAN" | ±15 menit |

Gambar 6.10 Perubahan Pada Penjelasan Aktivitas untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses (Sebelum Perubahan)

• Setelah perubahan

| | | | | |
|----|--|--|---|-----------|
| 4 | Melakukan pengecekan perubahan hak akses dengan melihat status penggunaan hak akses klien sekarang ini | | | ±3 menit |
| 10 | Menyediakan hak akses layanan TI yang diminta oleh klien kepada pihak service desk operator | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan menuliskan "status penanganan DIPENUHI" tersebut pada kolom balas tiket • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "DALAM PENANGANAN" | ±15 menit |

Gambar 6.11 Perubahan Pada Penjelasan Aktivitas untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses (Setelah Perubahan)

4. **Penambahan keterangan pada surat permohonan permintaan akses**

Berdasarkan hasil verifikasi SOP yang telah dilakukan sebelumnya. Perlu ditambahkan penulisan keterangan didalam template surat permohonan permintaan yang digunakan sebagai menuliskan informasi tambahan yang ingin disampaikan oleh pemohon permintaan tersebut.

• Sebelum perubahan

Dengan ini mengajukan permohonan untuk pemenuhan permintaan akses terkait

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Permintaan pembuatan hak akses baru untuk aplikasi e-budgeting | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan hak akses lama untuk aplikasi e-budgeting |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan mengundurkan diri | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan diberhentikan dunia |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan pensiun | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan penurunan jabatan dari kasi menjadi kasubag |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan cuti | |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan mutasi | |

Demikianlah surat permohonan kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Dibuat oleh,
Sekretariat

Mengetahui,
Kepala Dinas Pendidikan

Sulaiman Putra, S.pd
NIP. 19550608 19960103

Sri Suciati, S.pd
NIP. 19220608 198701002

Gambar 6.12 Penambahan Keterangan pada Surat Permohonan Permintaan Akses (Sebelum Perubahan)

- Setelah perubahan

| | |
|--|---|
| Dengan ini mengajukan permohonan untuk pemenuhan permintaan akses terkait | |
| <input type="checkbox"/> Permintaan pembuatan hak akses baru untuk aplikasi e-budgeting | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan hak akses lama untuk aplikasi e-budgeting |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan mengundurkan diri | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan diberhentikan dunia |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan pensiun | <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan penurunan jabatan dari kasi menjadi kasubag |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan cuti | |
| <input type="checkbox"/> Permintaan perubahan mutasi | |
| Keterangan : _____ | |
| _____ | |
| _____ | |
| Demikianlah surat permohonan kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih. | |
| Dibuat oleh, Sekretariat | Mengetahui, Kepala Dinas Pendidikan |
| <u>Sulaiman Putra, S.pd</u> NIP. 19550608 199601013 | <u>Sri Suciati, S.pd</u> NIP. 19220608 198701002 |

Gambar 6.13 Penambahan Keterangan pada Surat Permohonan Permintaan Akses (Setelah Perubahan)

6.4.2. Hasil Validasi

Hasil validasi SOP dilakukan dengan mensimulasikan aktivitas operasional yang benar-benar terjadi. Dalam melakukan validasi SOP, penulis menggunakan simulasi sebagai metode validasi dan disertai dengan keikutsertaan pelaksana SOP dalam simulasi. Hasil validasi SOP secara lengkap dilampirkan ada **Lampiran F**. Berikut ini adalah pemetaan masing-masing prosedur dan skenario simulasinya sebagai berikut:

Tabel 6.36 Hasil Simulasi Prosedur Penanganan Insiden

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|--|---|------------|
| V | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan insiden pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan insiden yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan penanganan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|---|---|------------|
| V | Service desk operator tidak dapat melakukan penanganan insiden sehingga dilakukan eskalasi kepada pihak teknisi agar dapat ditangani lebih lanjut | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan penutupan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

Tabel 6.37 Hasil Simulasi Prosedur Permintaan Layanan

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|---|---|------------|
| V | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan permintaan layanan pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|---|---|------------|
| V | Pengguna melampirkan file terkait surat permohonan permintaan layanan melalui aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan permintaan layanan yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator menyerahkan formulir persetujuan untuk permintaan layanan ke bagian keuangan dan kasi masing-masing layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan | Simulasi sudah dilakukan | - |

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|--|---|------------|
| | pemenuhan permintaan layanan | dengan baik | |
| V | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan permintaan layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan penutupan permintaan layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

Tabel 6.38 Hasil Simulasi Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|---|---|------------|
| V | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan permintaan akses pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Pengguna melampirkan file terkait surat permohonan permintaan akses melalui aplikasi | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|---|---|------------|
| | madiun service desk | | |
| V | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan permintaan akses yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan verifikasi terhadap identitas klien | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan pemenuhan permintaan akses | Simulasi sudah dilakukan dengan baik | - |
| V | Service desk operator melakukan penutupan permintaan akses | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

Tabel 6.39 Hasil Simulasi Prosedur Penanganan Permasalahan

| Checklist | Skenario | Hasil Simulasi | Keterangan |
|-----------|--|---|------------|
| V | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan masalah yang sering terjadi pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator membentuk tim bersama teknisi untuk menginvestigasi dan mendiagnosis permasalahan | Simulasi sudah dilakukan | - |
| V | Service desk operator melakukan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan penutupan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |
| V | Service desk operator melakukan peninjauan untuk permasalahan yang besar | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai | - |

BAB 7

PENUTUPAN

Pada bagian kesimpulan akan menjelaskan mengenai pembuatan dokumen *standard operating procedure* penanganan layanan untuk Pemerintahan Kota Madiun dari penelitian dan saran terhadap penelitian selanjutnya.

7.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dibuat adalah jawaban dari perumusan masalah yang telah disusun dan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini antara lain:

Rumusan masalah dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah :

1. Hasil kesenjangan yang terjadi antara kondisi kekinian dan kondisi ideal pada pengelolaan layanan TI pemerintah kota madiun

Hasil penilaian kesenjangan menunjukkan bahwa kesesuaian antara kondisi kekinian pada pemerintahan kota madiun dan kondisi ideal menurut ITIL adalah sebesar 57,80%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kesenjangan proses operasional layanan terhadap ITIL V3 adalah sebesar 42,20%. Hasil penilaian kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pada proses *service operation* yang dilakukan oleh pemerintahan kota madiun sepenuhnya belum sesuai dengan *bestpractice* ITIL 2011. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan karena tidak ada acuan untuk melaksanakan proses *service operation* sehingga banyak aktivitas yang tidak dilaksanakan dengan baik. Oleh karena itu, dibutuhkan perancangan perangkat prosedur sebagai panduan untuk melaksanakan rangkaian proses *service operation*.

2. Hasil pembuatan dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) berdasarkan kerangka kerja ITIL V3 pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan, didapatkan empat usulan prosedur berdasarkan standar acuan ITIL V3 yaitu prosedur penanganan insiden, prosedur pemenuhan permintaan layanan, prosedur pemenuhan permintaan akses dan prosedur penanganan permasalahan yang telah tersistem oleh aplikasi madiun service desk. Di dalam masing-masing prosedur terdapat delapan formulir yang mendukung pelaksanaan prosedur yaitu formulir pelaporan, formulir pencatatan, formulir tambah artikel, formulir survey kepuasan masalah, formulir survey kepuasan permintaan, formulir eskalasi, surat permohonan permintaan layanan dan surat permohonan permintaan akses. Namun terdapat empat formulir yang tersistem oleh aplikasi madiun service desk yaitu formulir pelaporan, formulir pencatatan, formulir tambah artikel dan formulir eskalasi, sedangkan untuk empat formulir yang tidak tersistem oleh aplikasi madiun service desk yaitu formulir survey kepuasan masalah, formulir survey kepuasan permintaan, surat permohonan permintaan layanan dan surat permohonan permintaan yang dilakukan secara manual dengan mengupload file pada aplikasi madiun service desk.

3. Hasil verifikasi dan validasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada pengelolaan layanan TI Pemerintahan Kota Madiun

Semua dokumen SOP yang dibuat telah terverifikasi dan tervalidasi oleh manajemen Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan staf Tata Kelola Pemerintahan Elektronik, Staff Pranata Komputer dan Tenaga Outsourcing Website Administrator. Verifikasi dan validasi dilakukan untuk memastikan bahwa dokumen SOP yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan organisasi.

7.2. Saran

Saran yang disampaikan oleh peneliti terkait dengan penelitian tugas akhir ini antara lain:

- Penelitian ini tidak melakukan aktivitas pemantauan pada hak akses yang mencurigakan untuk SOP pemenuhan permintaan akses
- Dalam penelitian ini, dilakukan pembatasan hanya untuk proses *incident management*, *request fulfillment*, *access management* dan *problem management* sedangkan untuk proses *event management* tidak termasuk dalam pembuatan SOP layanan *service desk* Pemerintahan Kota Madiun
- Penelitian tidak melakukan pemantauan terhadap penggunaan SOP di dalam kegiatan sehari-hari sehingga untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penilaian kinerja dan evaluasi terhadap penerapan SOP

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Admin, "Integrasikan E-Budgetting, E-Planning dan E-Kontrak, Kota Madiun Menuju Smart City," Pemerintah Kota Madiun, [online]. Available: <http://madiunkota.go.id/index.php/2018/01/11/integrasikan-e-budgetting-e-planning-dan-e-kontrak-kota-madiun-menuju-smart-city/>. [Diakses: 11-Jan-2018].
- [2] Pemerintahan Kota Madiun, "Daftar Pertanyaan Terkait Pengelolaan Layanan Teknologi Informasi," Pemerintahan Kota Madiun, 2018.
- [3] FEMA, "Developing Effective Standard Operating Procedures for Fire and EMS Departments," 1999.
- [4] S. K. Jain, "Standard Operating Procedures (SOP) - Back Bone of Pharmaceutical Industries," vol. 6, no. 5, 2008.
- [5] I. Akyar, "Standard Operating Procedures (What Are They Good For?)," Latest Res. Qual. Control, 2012.
- [6] A. Rachmi, T. D. Susanto, dan A. Herdiyanti, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis GAP Layanan (Studi Kasus: PT XYZ, Tangerang)," Surabaya, 2013.
- [7] A. K. Sherlyanita, "Pembuatan Service Level Agreement (SLA) pada Layanan Teknologi Informasi Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 2011 (Studi Kasus: DPTSI ITS)," Surabaya, 2014.
- [8] S. Wahyu Restiana, "Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan TI Berdasarkan GAP Analysis dan ITIL 2011 Level Service Operation pada Jurusan Sistem Informasi ITS," Surabaya, 2015.
- [9] W. Radista Wicaksana, "Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) Majamenen Akses Pada Government Resources Management Systems (GRMS) Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dan ISO 270002 (Studi Kasus: Aplikasi E-performance Bina Program Kota Suranaya)," Surabaya, 2016.

- [10] Z. Fang, "E-government in digital era: concept, practice, and development," *Int. J. Comput. Internet Manag.*, vol. 10, no. 2, hlm. 1–22, 2002.
- [11] ITIL, *ITIL Service Operation Best Management Practice 2011 Edition*, Ireland: The Stationery Office (TSO), 2011.
- [12] J. v. Bon, *Foundation of IT Service Management Based ITIL V3*, Van Haren Publisher.
- [13] "IT Service Management (ITSM) | Standardisation Testing and Quality Certification Directorate." [online]. Available: <http://www.stqc.gov.in/content/it-service-management-itsm>. [Diakses: 13-Mar-2018].
- [14] R. Brisebois, "What is IT Governance and why is it important for the IS auditor "Canada.
- [15] "7 Examples of a Single Point Of Contact," *Simplicable*. [Online]. Available: <https://simplicable.com/new/single-point-of-contact>. [Diakses: 13-Mar-2018].
- [16] T. D. Susanto, *Manajemen Layanan Teknologi Informasi*, Surabaya.
- [17] *Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOPs)*. Wangshinton DC, 2007.
- [18] T. Atmoko, "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akutabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan." [Online]. Available: <http://e-dokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf> [Diakses: 13-Mar-2018].
- [19] M. Budiharjo *Panduan Praktis Menyusun SOP*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014.
- [20] N. Kariisma, "A. PENGERTIAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR, *Academia.edu*." [Online] Available: <https://simplicable.com/new/single-point-of-contact> [Diakses: 13-Mar-2018].
- [21] Menteri HAM Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Admininstrasi Pemerintahan." *Kementerian HAM Republik Indonesia*, 2012.

- [22] T. Atmoko, "Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan," e-dokumen kemenag, vol.I, p. 9, 2009. spm-pt.com "Kriteria SOP yang Baik, spm pt, [Online]. Available: https://drive.google.com/file/d/0Bzw6_qVmUk8_TERocFIMYWwtT3c/view [Diakses: 13-Mar-2018].
- [23] S. A. White, "Introduction to BPMN," IBM Corporation, United State.
- [24] F. Sudarsono, "Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif," in *Makalah Lokakarya Penyusunan Proposal Penelitian TP FIP UNY*, 2004.
- [25] R. K. Yin, *Case Study Research Design and Methods*, Second, vol. 5. London: International Educational and Professional.
- [26] C. Schell, "The Value of the Case Study as a Research Strategy," *Manch. Bus. Sch.*, Jan. 1992.
- [27] "IT Support Levels Clearly Explained: L1, L2, L3, and more – BMC Blogs." [Online]. Available: <https://www.bmc.com/blogs/support-levels-level-1-level-2-level-3/>. [Accessed: 22-Dec-2018].
- [28] "Checklist Incident Priority | IT Process Wiki," *IT Process Wiki - the ITIL® Wiki*. [Online]. Available: https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Checklist_Incident_Priority. [Accessed: 22-Dec-2018].
- [29] W. J, KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) – DEFINITION AND ACTION, 2011.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

BIODATA PENULIS



Penulis yang bernama lengkap Zulaikah Effendi dilahirkan di Kota Surabaya pada tanggal 03 Juli 1996 ini merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Gading 1 Surabaya, SMPN 2 Surabaya, SMAN 9 Surabaya, dan akhirnya masuk menjadi mahasiswa Sistem Informasi angkatan 2014 melalui

Tes Tulis. 05211440000098 adalah NRP dari penulis sebagai mahasiswa JSI-ITS. Selama menempuh masa perkuliahan, penulis aktif unit kegiatan UKM Kendo ITS sebagai staf Hubungan Luar tahun 2015-2016, Information Systems Expo sebagai staf konsumsi pada tahun 2015-2016, *Participant in the event of global competencies workshop* pada tahun 2015. Penulis juga pernah menjadi bagian dari tim survey dan tim analisis untuk proyek masterplan Pemerintahan Kota Madiun pada tahun 2018. Pada tahun terakhir penulis mengambil bidang studi Manajemen Sistem Informasi (MSI) dengan topik tugas akhir pembuatan prosedur dan formulir layanan service desk berdasarkan level service operation pada ITIL V3 (studi kasus: Pemerintahan Kota Madiun). Penulis juga pernah menjalani Kerja Praktik selama 2 bulan di PLN Distribusi Jawa Timur yang terletak di Surabaya. Penulis dapat dihubungi melalui e-mail: zulaikaheffendi@gmail.com.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOCOL

Perancangan *interview protocol* dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data terkait dengan kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan oleh Pemerintahan Kota Madiun.

Tabel A.1 Hasil *Interview Protocol* (1)

| Interview Protocol | |
|------------------------------------|---|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Proses penanganan layanan |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait aktivitas yang dilakukan pihak Dinkominfo pemerintahan kota madiun dalam mengelola <i>incident, request, access, problem</i> secara umum |
| Tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggal Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan: Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sendiri mempunyai layanan service desk untuk pelaporan masalah maupun permintaan yang dilaporkan user kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?. |
| 2 | Pertanyaan: Apakah Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun mempunyai tupoksi sendiri terkait penanganan layanan? |

| | |
|---|--|
| 3 | <p>Pertanyaan: Apakah bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik mempunyai struktur organisasi tersendiri untuk penanganan layanan? Berapa pekerjanya dan siapa saja? Bagaimana role dan tugasnya?</p> |
| 4 | <p>Pertanyaan: Layanan apa saja yang dapat ditangani dan diesklasikan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> |
| 5 | <p>Pertanyaan: Bagaimana dengan alur penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dan seperti apa prosesnya?</p> |
| 6 | <p>Pertanyaan: Apakah ada hal yang perlu diperhatikan dari sisi keuangan dalam melakukan penanganan insiden, <i>request</i>, akses dan problem layanan?</p> |
| 7 | <p>Pertanyaan: Bagaimana aktivitas pendokumentasian yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo pemerintahan kota madiun selama ini mengenai pengelolaan insiden, <i>request</i>, akses dan problem layanan?</p> |
| 8 | <p>Pertanyaan: Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun memiliki kondisi harapan mengenai proses pengelolaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Incident management</i> 2. <i>Request fulfillment</i> 3. <i>Access management</i> 4. <i>Problem management</i> |
| 9 | <p>Pertanyaan: Bagaimana implementasi terkait dokumen SOP yang dimiliki Pemerintahan Kota Madiun selama ini? Apakah terdapat kekurangan, kelebihan maupun harapan yang diinginkan dalam pembuatan SOP kedepannya?</p> |

Tabel A.2 Hasil *Interview Protocol* (2)

| Interview Protocol | |
|------------------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Incident Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan masalah layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Incident Identification | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya masalah terhadap layanan TI? |
| B. Incident Logging | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap setiap masalahn yang terjadi mengenai layanan TI? |
| 2 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan masalah? Jika ya, bagaimana cara kerjanya? |
| 3 | Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada masalah layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb) |

| | |
|-----------------------------------|--|
| 4 | Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada masalah layanan TI? |
| C. Incident Categorization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait masalah layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya? |
| 2 | Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi masalah? |
| D. Incident Prioritization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan prioritisasi terkait penanganan masalah? Apabila ya, berdasarkan apa prioritisasinya? |
| E. Initial Diagnosis | |
| 1 | Pertanyaan : Apa saja permasalahan yang dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? |
| F. Functional Escalation | |
| 1 | Pertanyaan : Apabila pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun tidak dapat menangani masalah tersebut, apa yang akan dilakukan? Apakah akan langsung dilakukan eskalasi? |
| 2 | Pertanyaan : Kepada siapa masalah tersebut akan dilakukan eskalasi? Apakah sudah mengetahui harus diesklasi kepada siapa? |
| 3 | Pertanyaan : Apakah ada ketentuan-ketentuan masalah dalam melakukan eskalasi? |
| 4 | Pertanyaan : Apakah ada masalah yang tidak dapat ditangani oleh pihak teknisi? Bagaimana cara mengatasinya? |

| | |
|---------------------------------------|--|
| 5 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan follow up apabila masalah tersebut sudah dilakukan eskalasi? |
| G. Management Escalation | |
| 1 | Pertanyaan : Pada bagian manajemen mana yang terlibat dalam penanganan eskalasi masalah? |
| H. Investigation and Diagnosis | |
| 1 | Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan penanganan masalah? Apakah dilakukan dokumentasi untuk setiap penanganan masalah? |
| I. Resolution and Recovery | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu menanyakan kepada pelapor apabila masalah tersebut berhasil ditangani? |
| J. Incident Closure | |
| 1 | Pertanyaan : Apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila masalah tersebut sudah selesai ditangani? Apakah langsung diinformasikan user dan melalui media apa untuk menginformasikannya? |
| 2 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu melakukan perubahan status penanganan masalah yang telah dilakukan? |
| 3 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu melakukan pengecekan masalah yang telah berhasil ditangani? |

Tabel A.3 Hasil *Interview Protocol* (3)

| Interview Protocol | |
|--|---|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Request Fulfillment |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan dan pemenuhan permintaan layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Receive Request | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya permintaan terhadap layanan TI? |
| B. Request Logging and Validation | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap setiap permintaan layanan TI yang diajukan oleh user? |
| 2 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan permintaan layanan? Jika ya, bagaimana cara kerjanya? |
| 3 | Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada permintaan layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb) |

| | |
|----------------------------------|--|
| 4 | Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada permintaan layanan TI? |
| 5 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan pengecek untuk mengetahui pihak yang meminta <i>request</i> layanan tersebut? |
| C. Request Categorization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait permintaan layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya? |
| 2 | Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi permintaan layanan? |
| D. Request Prioritization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan prioritisasi terkait pemenuhan permintaan layanan? Apabila ya, berdasarkan apa prioritisasinya? |
| E. Request Authorization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun selalu menerima permintaan layanan yang diajukan oleh user? |
| 2 | Pertanyaan : Apakah pihak berwenang melakukan persetujuan terhadap pemenuhan permintaan layanan yang diajukan oleh user? |
| 3 | Pertanyaan : Siapa yang berwenang yang berhak melakukan persetujuan terhadap permintaan layanan? |
| F. Request Review | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pernah melakukan pemenuhan permintaan layanan |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | terhadap user dan permintaan apa yang dapat ditangani oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? |
| 2 | Pertanyaan : Apabila ada permintaan layanan yang tidak dapat dipenuhi oleh Dinkominfo apa yang harus dilakukan Dinkominfo? Apakah akan dilakukan eskalasi |
| 3 | Pertanyaan : Kepada siapa permintaan layanan tersebut akan dilakukan eskalasi? Apakah sudah mengetahui harus diesklasi kepada siapa? |
| 4 | Pertanyaan : Apakah ada ketentuan-ketentuan permintaan layanan dalam melakukan eskalasi? |
| 5 | Pertanyaan : Apakah ada permintaan layanan yang tidak dapat ditangani oleh pihak teknisi? Bagaimana cara mengatasinya? |
| 6 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan follow up apabila permintaan layanan tersebut sudah dilakukan eskalasi? |
| G. Request Model Execution | |
| 1 | Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan layanan dari pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? |
| 2 | Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan layanan dari pihak yang lebih ahli? |
| H. Request Closure | |
| 1 | Pertanyaan : Apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila permintaan layanan tersebut telah dipenuhi? Apakah langsung diinformasikan user dan melalui media apa untuk menginformasikannya? |

Tabel A.4 Hasil *Interview Protocol* (4)

| Interview Protocol | |
|------------------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Access Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan akses layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Dewi Aulia suryo, A.Md dan Safitri Febrianti |
| Jabatan | : Staff Pranata Komputer dan Tenaga Outsourcing Website Administrator |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Receive Request | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya permintaan akses terhadap layanan TI? |
| 2 | Pertanyaan : Apa saja layanan yang dapat ditangani aksesnya oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? |
| B. Verification | |
| 1 | Pertanyaan : Pakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan verifikasi terlebih dahulu untuk memastikan siapa yang meminta akses tersebut? |
| C. Provide Rights | |
| 1. | Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan akses? Apakah langsung dipenuhi oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun atau dilakukan eskalasi? |

| D. Check and Monitor Iidentify Status | |
|--|---|
| 1 | Pertanyaan : Bagaimana proses pengelolaan hak akses saat ini? a. Pemantauan Status Identitas Akses b. Penghapusan dan Pembatasan Akses |
| 2 | Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam proses hak akses? |
| 3 | Adakah proses penjadwalan dalam melakukan pengelolaan hak akses? |
| E. Remove or Restrict Access | |
| 1 | Pertanyaan : Bagaimana aktivitas penghapusan dan pembatasan akses yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? Apakah ada kebijakan terkait aktivitas penghapusan dan pembatasan akses? |
| 2 | Pertanyaan : Siapa pihak yang bertanggung jawab terkait aktivitas penghapusan dan pembatasan akses user? |

Tabel A.5 Hasil *Interview Protocol* (5)

| Interview Protocol | |
|-------------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Problem Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan problem layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |

| List Pertanyaan dan Jawaban | |
|------------------------------------|--|
| A. Problem Detection | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan : Apakah selama ini pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun ikut berperan dalam menentukan problem yang terjadi terhadap layanan TI? |
| 2 | Pertanyaan : Melalui apa pihak Dinkominfo bahwa adanya problem mengenai layanan TI? |
| B. Problem Logging | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap problem yang terjadi mengenai layanan TI? |
| 2 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan problem? Jika ya, bagaimana cara kerjanya? |
| 3 | Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada problem layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb) |
| 4 | Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada problem layanan TI? |
| C. Problem Categorization | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait problem layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya? |
| 2 | Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi masalah? |

| D. Problem Investigation and Diagnosis | |
|---|--|
| 1 | Pertanyaan : Apakah ada proses investigasi, diagnosis, dan penggalan informasi terkait akar permasalahan layanan TI? Apabaila ada, bagaimanakah prosesnya? |
| E. Raise Known Error Record | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah dilakukan pencatatan terkait akar permasalahan layanan TI? Apabila ya, informasi apa saja yang dicatat? |
| F. Problem Resolution | |
| 1 | Pertanyaan : Bagaimana proses pengimplementasian solusi penanganan pada problem layanan TI? |
| G. Problem Closure | |
| 1 | Pertanyaan : Apabila problem telah terselesaikan, apakah ada pencatatan bahwa problem telah diselesaikan dan ditutup? |
| H. Major Problem Review | |
| 1 | Pertanyaan : Apakah ada review terhadap penyelesaian permasalahan TI, khususnya yang mempunyai dampak besar? |

LAMPIRAN B – HASIL WAWANCARA

Berikut ini merupakan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data-data terkait dengan kondisi eksisting dan kondisi yang diharapkan oleh Pemerintahan Kota Madiun.

Tabel B.1 Hasil Wawancara (1)

| Interview Protocol | |
|-----------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Proses penanganan layanan |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait aktivitas yang dilakukan pihak Dinkominfo pemerintahan kota madiun dalam mengelola <i>incident, request, access, problem</i> secara umum |
| Tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| No | Uraian |
| 1 | <p>Pertanyaan: Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sendiri mempunyai layanan service desk untuk pelaporan masalah maupun permintaan yang dilaporkan user kepada pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Jawaban: Pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sendiri masih belum mempunyai layanan service desk, apabila terdapat pelaporan terkait masalah dan permintaan, maka pihak Dinkominfo langsung yang melakukan penanganan tersebut.</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan: Apakah Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun mempunyai tupoksi sendiri terkait penanganan layanan TI?</p> <p>Jawaban : Untuk tupoksi penanganan layanan TI masuk dalam tupoksi Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pada bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik yang dapat dilihat di Peraturan Walikota Madiun Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Walikota Madiun.</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan: Apakah bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik mempunyai struktur organisasi tersendiri untuk penanganan layanan? Berapa pekerjanya dan siapa saja? Bagaimana role dan tugasnya?</p> <p>Jawaban:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noor Aflah, S.Kom = Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik • Rahmad Sukarno, A.Md = Staff Verifikator Keuangan • Tunggul Priyono, ST = Staff Pranata Komputer • Dewi Aulia suryo, A.Md = Staff Pranata Komputer • Septy Cahyaningrum = Tenaga Outsourcing Implementator E-government |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Berlin Wibi Selvandriyana = Tenaga Outsourcing Implementator E-government • Ashfian Shidqi = Tenaga Outsourcing Implementator E-government • Herdanis Pradana = Tenaga Outsourcing Website Administrator • Safitri Febrianti = Tenaga Outsourcing Website Administrator • Haris Mastoni = Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer • Khoirul Arif Mukmin = Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer • Muhar Abadi = Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer |
| 4 | <p>Pertanyaan: Layanan apa saja yang dapat ditangani dan diesklasikan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> <p>Jawaban: Disesuaikan dengan form penanganan masalah. Untuk kategori permasalahannya yaitu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi • Data • Jaringan • Website <p>Pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun akan melakukan eskalasi kepada pihak teknisi apabila masalah tersebut tidak dapat ditangani oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun.</p> |
| 5 | <p>Pertanyaan: Bagaimana dengan alur penanganan layanan yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dan seperti apa prosesnya?</p> |

| | |
|---|--|
| | <p>Jawaban: Pihak Dinkominfo akan langsung menangani pelaporan yang masuk, apabila pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun tidak dapat menangani pelaporan tersebut, maka akan dilakukan eskalasi.</p> |
| 6 | <p>Pertanyaan: Apakah ada hal yang perlu diperhatikan dari sisi keuangan dalam melakukan penanganan insiden, <i>request</i>, akses dan problem layanan?</p> <p>Jawaban: Apabila ada penanganan yang melibatkan keuangan maka akan dilakukan diskusi terlebih dahulu dalam pengambilan keputusan dengan bagian kasubag umum dan keuangan</p> |
| 7 | <p>Pertanyaan: Bagaimana aktivitas pendokumentasian yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo pemerintahan kota madiun selama ini mengenai pengelolaan insiden, <i>request</i>, akses dan problem layanan?</p> <p>Jawaban: Tidak dilakukan dokumentasi secara sistematis maupun tertulis untuk setiap penanganan yang telah dilakukan sebelumnya dan tidak dilakukannya pencatatan terkait pelaporan yang masuk</p> |
| 8 | <p>Pertanyaan: Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun memiliki kondisi harapan mengenai proses pengelolaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. <i>Incident management</i> 6. <i>Request fulfillment</i> 7. <i>Access management</i> 8. <i>Problem management</i> |

| | |
|---|--|
| | <p>Jawaban: Diharapkan adanya pengelolaan yang baik sesuai dengan standart serta adanya pendokumentasian yang dilakukan secara sistematis</p> |
| 9 | <p>Pertanyaan: Bagaimana implementasi terkait dokumen SOP yang dimiliki Pemerintahan Kota Madiun selama ini? Apakah terdapat kekurangan, kelebihan maupun harapan yang diinginkan dalam pembuatan SOP kedepannya?</p> <p>Jawaban: Untuk SOP dibuat lebih mudah untuk dipahami dengan bahasa yang tidak terlalu sulit untuk dipelajari dan tidak perlu terlalu berbelit belit, buatlah lebih sederhana.</p> |

Tabel B.2 Hasil Wawancara (2)

| Interview Protocol | |
|------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Incident Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan masalah layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |

| List Pertanyaan dan Jawaban | |
|-----------------------------|--|
| A. Incident Identification | |
| No | Uraian |
| 1 | <p>Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya masalah terhadap layanan TI?</p> <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat • Telepon • Datang Ke Kantor |
| B. Incident Logging | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap setiap masalahn yang terjadi mengenai layanan TI?</p> <p>Jawaban : Untuk pencatatan setiap masalah tidak pernah dilakukan</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan masalah? Jika ya, bagaimana cara kerjanya?</p> <p>Jawaban : Tidak ada aplikasi pencatatan, hanya menggunakan form penanganan masalah saja yang dilakukan secara manual</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada masalah layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb)</p> |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diajukan oleh : nama SKPD, nama, tanggal pengaduan • Identitas pegawai yang menangani : nama, tanggal penanganan • Kategori masalah : aplikasi, data, jaringan, website • Laporan : surat, telepon, datang ke kantor • Deskripsi masalah : aplikasi, data, jaringan, website • Status : jelaskan permasalahan disini, hasil penanganan permasalahan |
| 4 | <p>Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada masalah layanan TI?</p> <p>Jawaban : Disesuaikan dengan jobdesk masing-masing pegawai</p> |
| C. Incident Categorization | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait masalah layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya?</p> <p>Jawaban : Ya, kategorisasi disesuaikan dengan form penanganan masalah yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi • Data • Jaringan • Website <p>Kategorisasi dilakukan berdasarkan masalah yang dilaporkan user kepada pihak Dinkominfo</p> |

| | |
|-----------------------------------|--|
| 2 | <p>Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi masalah?</p> <p>Jawaban : Semua pihak dari berbagai jobdesk akan mengikuti rapat untuk mengetahui masalah apa saja yang sering terjadi atau yang paling banyak dilaporkan oleh user</p> |
| D. Incident Prioritization | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan prioritas terkait penanganan masalah? Apabila ya, berdasarkan apa prioritasnya?</p> <p>Jawaban : Tidak dilakukan prioritas semua pelaporan yang masuk akan segera ditangani secepat mungkin</p> |
| E. Initial Diagnosis | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apa saja permasalahan yang dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> <p>Jawaban : Permasalahan yang sederhana dan tidak terlalu teknis</p> |
| F. Functional Escalation | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apabila pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun tidak dapat menangani masalah tersebut, apa yang akan dilakukan? Apakah akan langsung dilakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Ya, akan dilakukan eskalasi kepada pihak yang lebih alih untuk menangani masalah tersebut</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Kepada siapa masalah tersebut akan dilakukan eskalasi? Apakah sudah mengetahui harus diesklasi kepada siapa?</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Untuk eskalasi akan diserahkan kepada pihak outsourcing yang dimiliki oleh Dinkominfo sendiri atau yang disebut pihak teknis</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Apakah ada ketentuan-ketentuan masalah dalam melakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Tidak ada ketentuan khusus hanya saja apabila pihak pegawai Dinkominfo (bukan termasuk pegawai outsourcing) tidak dapat menangani masalah tersebut maka akan dilakukan eskalasi guna menyelesaikan masalah tersebut</p> |
| 4 | <p>Pertanyaan : Apakah ada masalah yang tidak dapat ditangani oleh pihak teknis? Bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>Jawaban : Pihak Dinkominfo akan memanggil pihak vendor untuk dilakukan penanganan lebih lanjut apabila pihak teknis benar-benar tidak dapat menangani masalah tersebut</p> |
| 5 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan follow up apabila masalah tersebut sudah dilakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Tidak dilakukan follow up, user sendiri yang akan melakukan follow up kemudian pihak Dinkominfo akan menanyakan ke pihak yang terkait</p> |
| G. Management Escalation | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Pada bagian manajemen mana yang terlibat dalam penanganan eskalasi masalah?</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Melibatkan ketua seksi dan bagian Keuangan untuk pengambilan keputusan untuk solusi penanganan masalah</p> |
| H. Investigation and Diagnosis | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan penanganan masalah? Apakah dilakukan dokumentasi untuk setiap penanganan masalah?</p> <p>Jawaban : Penanganan dilakukan berdasarkan kemampuan setiap pegawai yang menangani masalah tersebut, sedangkan untuk dokumentasi tidak dilakukan</p> |
| I. Resolution and Resolution | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu menanyakan kepada pelapor apabila masalah tersebut berhasil ditangani?</p> <p>Jawaban : Kebanyakan user yang selalu menelfon pihak Dinkominfo</p> |
| J. Incident Closure | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila masalah tersebut sudah selesai ditangani? Apakah langsung diinformasikan user dan melalui media apa untuk menginformasikannya?</p> <p>Jawaban : Ya, diinformasikan melalui telepon</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu melakukan perubahan status penanganan masalah yang telah dilakukan?</p> |

| | |
|---|---|
| | <p>Jawaban : Tidak dilakukan perubahan status penanganan karena pihak Dinkominfo tidak memiliki tipe-tipe status penanganan</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo selalu melakukan pengecekan masalah yang telah berhasil ditangani?</p> <p>Jawaban : tidak dilakukan pengecekan dikarenakan tidak ada pencatatan</p> |

Tabel B.3 Hasil Wawancara (3)

| Interview Protocol | |
|-----------------------------|--|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Request Fulfillment |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan dan pemenuhan permintaan layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Receive Request | |
| No | Uraian |
| 1 | <p>Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya permintaan terhadap layanan TI?</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat • Telepon • Datang Ke Kantor |
| B. Request Logging and Validation | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap setiap permintaan layanan TI yang diajukan oleh user?</p> <p>Jawaban : Untuk pencatatan setiap permintaan layanan TI tidak pernah dilakukan</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan permintaan layanan? Jika ya, bagaimana cara kerjanya?</p> <p>Jawaban : Tidak ada aplikasi pencatatan, hanya menggunakan form penanganan masalah saja yang dilakukan secara manual</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada permintaan layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb)</p> <p>Jawaban :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diajukan oleh : nama SKPD, nama, tanggal pengaduan • Identitas pegawai yang menangani : nama, tanggal penanganan • Kategori masalah : aplikasi, data, jaringan, website • Laporan : surat, telepon, datang ke kantor |

| | |
|----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Deskripsi masalah : aplikasi, data, jaringan, website • Status : jelaskan permasalahan disini, hasil penanganan permasalahan |
| 4 | <p>Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada permintaan layanan TI?</p> <p>Jawaban : Disesuaikan dengan jobdesk masing-masing pegawai</p> |
| 5 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan pengecek untuk mengetahui pihak yang meminta <i>request</i> layanan tersebut?</p> <p>Jawaban : Ya dilakukan pengecekan, peminta harus mengirimkan surat permohonan permintaan layanan melalui email atau datang ke kantor secara langsung</p> |
| C. Request Categorization | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait permintaan layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya?</p> <p>Jawaban : Ya, kategorisasi disesuaikan dengan form penanganan masalah yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi • Data • Jaringan • Website <p>Kategorisasi dilakukan berdasarkan permintaan layanan yang diajukan user kepada pihak Dinkominfo</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi permintaan layanan?</p> |

| | |
|----------------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Semua pihak dari berbagai jobdesk akan mengikuti rapat untuk mengetahui permintaan layanan apa saja yang sering diajukan oleh user</p> |
| D. Request Prioritization | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan prioritas terkait pemenuhan permintaan layanan? Apabila ya, berdasarkan apa prioritasnya?</p> <p>Jawaban : Tidak dilakukan prioritas semua pelaporan yang masuk akan segera ditangani secepat mungkin</p> |
| E. Request Authorization | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun selalu menerima permintaan layanan yang diajukan oleh user?</p> <p>Jawaban : Permintaan layanan selalu dipenuhi tidak ada yang tidak dipenuhi</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak berwenang melakukan persetujuan terhadap pemenuhan permintaan layanan yang diajukan oleh user?</p> <p>Jawaban : Iya, pihak berwenang selalu melakukan persetujuan yang melibatkan biaya dan keputusan yang dirasa penting</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Siapakah pihak berwenang yang berhak melakukan persetujuan terhadap permintaan layanan?</p> |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>Jawaban : Kepala bagian masing-masing layanan dan bagian keuangan</p> |
| F. Request Review | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun pernah melakukan pemenuhan permintaan layanan terhadap user dan permintaan apa yang dapat ditangani oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> <p>Jawaban : Permintaan yang sederhana bukan terlalu teknis seperti pembuatan email</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apabila ada permintaan layanan yang tidak dapat dipenuhi oleh Dinkominfo apa yang harus dilakukan Dinkominfo? Apakah akan dilakukan eskalasi</p> <p>Jawaban : Ya, akan dilakukan eskalasi kepada pihak yang lebih ahli</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Kepada siapa permintaan layanan tersebut akan dilakukan eskalasi? Apakah sudah mengetahui harus diesklasi kepada siapa?</p> <p>Jawaban : Untuk eskalasi akan diserahkan kepada pihak outsourcing yang dimiliki oleh Dinkominfo sendiri atau yang disebut pihak teknisi</p> |
| 4 | <p>Pertanyaan : Apakah ada ketentuan-ketentuan permintaan layanan dalam melakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Tidak ada ketentuan khusus hanya saja apabila pihak pegawai Dinkominfo (bukan termasuk pegawai outsourcing) tidak dapat memenuhi permintaan layanan</p> |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | tersebut maka akan dilakukan eskalasi guna memenuhi permintaan layanan tersebut |
| 5 | <p>Pertanyaan : Apakah ada permintaan layanan yang tidak dapat ditangani oleh pihak teknisi? Bagaimana cara mengatasinya?</p> <p>Jawaban : Pihak Dinkominfo akan memanggil pihak vendor untuk dilakukan penanganan lebih lanjut apabila pihak teknisi benar-benar tidak dapat memenuhi permintaan layanan tersebut</p> |
| 6 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan follow up apabila permintaan layanan tersebut sudah dilakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Tidak dilakukan follow up, user sendiri yang akan melakukan follow up kemudian pihak Dinkominfo akan menanyakan ke pihak yang terkait</p> |
| G. Request Model Execution | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan layanan dari pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> <p>Jawaban : Apabila terdapat masalah yang bias diselesaikan secara langsung maka akan diselesaikan secara langsung melalui telepon maupun remote desktop, apabila terdapat permintaan layanan yang tidak dapat dipenuhi maka akan dilakukan eskalasi</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan layanan dari pihak yang lebih ahli?</p> |

| | |
|---------------------------|--|
| | Jawaban : Dilakukan sesuai dengan kemampuan masing-masing |
| H. Request Closure | |
| 1 | Pertanyaan : Apa yang biasanya dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila permintaan layanan tersebut telah dipenuhi? Apakah langsung diinformasikan user dan melalui media apa untuk menginformasikannya? Jawaban : Ya, diinformasikan melalui telepon |

Tabel B.4 Hasil Wawancara (4)

| Interview Protocol | |
|------------------------------------|---|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Access Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan akses layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Dewi Aulia suryo, A.Md dan Safitri Febrianti |
| Jabatan | : Staff Pranata Komputer dan Tenaga Outsourcing Website Administrator |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Receive Request | |
| No | Uraian |
| 1 | Pertanyaan : Melalui media apa pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun dapat mengetahui bahwa adanya permintaan akses terhadap layanan TI? Jawaban : • Surat |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Telepon • Datang Ke Kantor |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apa saja layanan yang dapat ditangani aksesnya oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun?</p> <p>Jawaban : Permintaan pembuatan hak akses untuk aplikasi dan permintaan perubahan status identitas</p> |
| B. Verification | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Pakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan verifikasi terlebih dahulu untuk memastikan siapa yang meminta akses tersebut?</p> <p>Jawaban : Ya dilakukan verifikasi, dengan mengecek surat permohonan permintaan akses yang dikirimkan oleh pemohon kemudian melakukan verifikasi identitas pemohon dengan menghubungi pemohon tersebut</p> |
| C. Provide Rights | |
| 1. | <p>Pertanyaan : Bagaimana cara melakukan pemenuhan permintaan akses? Apakah langsung dipenuhi oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun atau dilakukan eskalasi?</p> <p>Jawaban : Untuk pemenuhan permintaan sejauh ini dilakukan oleh pihak Dinkominfo sehingga tidak ada aktivitas eskalasi</p> |
| F. Check and Monitor Identify Status | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Bagaimana proses pengelolaan hak akses saat ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemantauan Status Identitas Akses b. Penghapusan dan Pembatasan Akses |

| | |
|-------------------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Kedua proses pengelolaan hak akses tersebut dilakukan apabila adanya permintaan pembuatan hak akses saja, sehingga perlu menggunakan surat permintaan akses dalam melakukan kedua proses tersebut.</p> |
| 2 | <p>Siapa pihak yang bertanggung jawab dalam proses hak akses?</p> <p>Jawaban : Bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik</p> |
| 3 | <p>Adakah proses penjadwalan dalam melakukan pengelolaan hak akses?</p> <p>Jawaban : Tidak ada proses penjadwalan</p> |
| G. Remove or Restrict Access | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Bagaimana aktivitas penghapusan dan pembatasan akses yang dilakukan oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun? Apakah ada kebijakan terkait aktivitas penghapusan dan pembatasan akses?</p> <p>Jawaban : Untuk aktivitas penghapusan dan pembatasan akses akan dipenuhi apabila pemohon meminta pengajuan terkait penghapusan dan pembatasan akses, sedangkan untuk kebijakan terkait penghapusan dan pembatasan akses masih belum ada</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Siapa pihak yang bertanggung jawab terkait aktivitas penghapusan dan pembatasan akses user?</p> <p>Jawaban : Bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik</p> |

Tabel B.5 Hasil Wawancara (5)

| Interview Protocol | |
|-----------------------------|---|
| Keterangan Pelaksanaan | |
| Topik | : Problem Management |
| Tujuan | : Mendapatkan informasi terkait kondisi pengelolaan problem layanan operasional TI di Pemerintahan Kota Madiun |
| Hari, tanggal | : Kamis, 22 Maret 2018 |
| Waktu | : 09.00-14.00 |
| Lokasi | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |
| Narasumber | : Noor Aflah, S.Kom; Dewi Aulia suryo, A.Md dan Tunggul Priyono, ST |
| Jabatan | : Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik dan Staff Pranata Komputer |
| List Pertanyaan dan Jawaban | |
| A. Problem Detection | |
| No | Uraian |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah selama ini pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun ikut berperan dalam menentukan problem yang terjadi terhadap layanan TI?</p> <p>Jawaban : Ya, pihak Dinkominfo ikut berperan dalam menentukan <i>problem</i> layanan tapi tidak dilakukan secara periodic</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Melalui apa pihak Dinkominfo bahwa adanya problem mengenai layanan TI?</p> |

| | |
|---------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Biasanya dilakukan rapat dengan memanggil semua staff yang mempunyai tugas dalam menangani masalah untuk menyampaikan masalah-masalah yang sering sekali dilaporkan oleh user</p> |
| B. Problem Logging | |
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun melakukan pencatatan terhadap problem yang terjadi mengenai layanan TI?</p> <p>Jawaban : Untuk pencatatan problem tidak pernah dilakukan</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo mempunyai aplikasi pencatatan <i>problem</i>? Jika ya, bagaimana cara kerjanya?</p> <p>Jawaban : Tidak ada aplikasi pencatatan, hanya menggunakan form penanganan masalah saja yang dilakukan secara manual</p> |
| 3 | <p>Pertanyaan : Item apa saja yang dicatat oleh pihak Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun apabila ada <i>problem</i> layanan TI? (contoh: ID, deskripsi masalah, solusi penanganan, dsb)</p> <p>Jawaban : Tidak ada item-item yang dicatat.</p> |
| 4 | <p>Pertanyaan : Siapa saja yang biasanya melakukan pencatatan apabila ada <i>problem</i> layanan TI?</p> <p>Jawaban : Disesuaikan dengan jobdesk masing-masing pegawai</p> |

| C. Problem Categorization | |
|--|--|
| 1 | <p>Pertanyaan : Apakah pihak Dinkominfo melakukan kategorisasi terkait <i>problem</i> layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya?</p> <p>Jawaban : Belum adanya kategorisasi terkait problem layanan TI</p> |
| 2 | <p>Pertanyaan : Siapa yang biasanya melakukan kategorisasi permasalahan?</p> <p>Jawaban : Disesuaikan dengan jobdesk masing-masing pegawai</p> |
| D. Problem Investigation and Diagnosis | |
| | <p>Pertanyaan : Apakah ada proses investigasi, diagnosis, dan penggalian informasi terkait akar permasalahan layanan TI? Apabaila ada, bagaimanakah prosesnya?</p> <p>Jawaban : Sudah dilakukan proses investigasi, diagnosis, dan penggalian informasi terkait akar penyebab permasalahan</p> |
| E. Raise Known Error Record | |
| | <p>Pertanyaan : Apakah dilakukan pencatatan terkait akar permasalahan layanan TI? Apabila ya, informasi apa saja yang dicatat?</p> <p>Jawaban : Belum dilakukan pencatatan mengenai akar penyebab permasalahan layanan TI</p> |
| F. Problem Resolution | |
| | <p>Pertanyaan : Bagaimana proses pengimplementasian solusi penanganan pada <i>problem</i> layanan TI?</p> |

| | |
|---------------------------------------|---|
| | <p>Jawaban : Belum adanya kebijakan khusus terkait pengimplementasian solusi pada <i>problem</i> layanan TI</p> |
| <p>G. Problem Closure</p> | |
| | <p>Pertanyaan : Apabila problem telah terselesaikan, apakah ada pencatatan bahwa <i>problem</i> telah diselesaikan dan ditutup?</p> <p>Jawaban : Belum dilakukan penutupan dikarenakan belum melakukan aktivitas penanganan masalah</p> |
| <p>H. Major Problem Review</p> | |
| | <p>Pertanyaan : Apakah ada review terhadap penyelesaian permasalahan TI, khususnya yang mempunyai dampak besar?</p> <p>Jawaban : Tidak adanya aktivitas peninjauan terhadap permasalahan yang bersifat besar</p> |

B-24

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

LAMPIRAN C – VERIFIKASI SOP

Verifikasi SOP diajukan kepada staff bagian layanan aplikasi dan tata kelola pemerintahan elektronik untuk melakukan verifikasi terhadap dokumen SOP penanganan insiden, penanganan permasalahan, pemenuhan permintaan layanan dan pemenuhan permintaan akses yang telah dihasilkan. Kegiatan verifikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

Tabel C.1 Verifikasi SOP (1)

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : | Melakukan Verifikasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : | Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : | Dewi Aulia S |
| Peran Narasumber | : | Pranata Komputer |
| Waktu | : | 08.00 |
| Tempat | : | Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|---|
| 1 | Apakah menurut Anda dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi? | Sudah sesuai |
| 2 | Apakah menurut Anda template yang digunakan untuk membuat dokumen SOP telah sesuai? | Penghapusan kolom koordinator pengelola hubungan pengguna layanan, hasil kajian dan persetujuan, dan tanda tangan pengguna layanan pada formulir survey kepuasan untuk kolom tanda tangan sebaiknya dihapus |

| | | |
|---|--|--|
| | | agar memudahkan pelapor dalam mengisi formulir survey kepuasan tanpa menscan tanda tangan sedangkan untuk kolom koordinator pengelola hubungan pengguna layanan dan hasil kajian dan persetujuan sudah dibuatkan formulir tersendiri |
| 3 | Apakah menurut Anda pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai? | Untuk penamaan level 1, level 2 dan level 3 sebaiknya diganti saja menjadi knowledge manager, service desk operator dan teknisi agar mudah dipahami oleh pembaca |
| 4 | Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 5 | Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? | Sudah sesuai |
| 6 | Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan? | Sudah sesuai |
| 7 | Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 8 | Apakah ada kritik dan saran yang dapat | Tidak ada |

| | | |
|--|---|--|
| | dijadikan sebagai masukan dan perbaikan dokumen SOP selain yang sudah tertera atau tertulis pada form verifikasi? | |
|--|---|--|

Tabel C.2 Verifikasi SOP (2)

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : | Melakukan Verifikasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : | Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : | Safitri Febrianti |
| Peran Narasumber | : | Pranata Komputer |
| Waktu | : | 09.15 |
| Tempat | : | Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|---|--|
| 1 | Apakah menurut Anda dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi? | Sudah sesuai |
| 2 | Apakah menurut Anda template yang digunakan untuk membuat dokumen SOP telah sesuai? | Perlu ditambahkan penulisan keterangan didalam template surat permohonan permintaan untuk menuliskan informasi tambahan oleh pemohon |
| 3 | Apakah menurut Anda pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai? | Sudah sesuai |

| | | |
|---|--|--|
| 4 | Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 5 | Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? | Pada bagian penjelasan untuk aktivitas no. 4 dan no. 10 pada prosedur pemenuhan permintaan akses lebih diperjelas lagi karena kurang spesifik sehingga menyulitkan pembaca |
| 6 | Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan? | Sudah sesuai |
| 7 | Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 8 | Apakah ada kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan perbaikan dokumen SOP selain yang sudah tertera atau tertulis pada form verifikasi? | Lebih diperjelas saja untuk aktivitasnya pada nomer 4 dan nomer 10 untuk prosedur pemenuhan permintaan akses dan kurangi kesalahan dalam menulis isi prosedur |

LAMPIRAN D – VALIDASI SOP

Validasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan simulasi aktivitas dan pengisian formulir yang tertera pada masing-masing SOP. Berikut adalah hasil simulasi pengujian secara rinci sebagai berikut:

Tabel D.1 Validasi SOP (1)

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : | Melakukan Validasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : | Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : | Dewi Aulia S |
| Peran Narasumber | : | Pranata Komputer |
| Waktu | : | 08.45 |
| Tempat | : | Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |

| No | Skenario | Hasil Simulasi |
|----|---|-----------------|
| 1 | Peneliti menjelaskan cara kerja dan penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i> kepada <i>staff</i> TI | Sudah dilakukan |
| 2 | <i>Staff</i> TI membaca alur yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 3 | <i>Staff</i> TI melakukan instruksi yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |

D-2

| | | |
|---|---|-----------------|
| 4 | <i>Staff</i> TI melakukan pencatatan pada formulir terkait, sesuai instruksi pada dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
|---|---|-----------------|

Tabel D.2 Validasi SOP (2)

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : | Melakukan Validasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : | Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : | Safitri Febrianti |
| Peran Narasumber | : | PTT Administrator Website |
| Waktu | : | 09.40 |
| Tempat | : | Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun |

| No | Skenario | Hasil Simulasi |
|----|---|-----------------|
| 1 | Peneliti menjelaskan cara kerja dan penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i> kepada <i>staff</i> TI | Sudah dilakukan |
| 2 | <i>Staff</i> TI membaca alur yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 3 | <i>Staff</i> TI melakukan instruksi yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 4 | <i>Staff</i> TI melakukan pencatatan pada formulir terkait, sesuai instruksi pada dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |

Berikut ini merupakan tabel skenario untuk prosedur penanganan insiden sebagai berikut:

Tabel D.3 Skenario untuk Prosedur Penanganan Insiden

| No | Aktivitas | Keterangan |
|----|---|---|
| 1 | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan insiden pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai |
| 2 | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan insiden yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai |
| 3 | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai |
| 4 | Service desk operator melakukan penanganan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 5 | Service desk operator tidak dapat melakukan penanganan insiden sehingga dilakukan eskalasi kepada pihak teknisi agar dapat ditangani lebih lanjut | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 6 | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 7 | Service desk operator melakukan penutupan insiden | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |

D-4

Berikut ini merupakan tabel skenario untuk prosedur pemenuhan permintaan layanan sebagai berikut:

Tabel D.4 Skenario untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Layanan

| No | Aktivitas | Keterangan |
|----|--|---|
| 1 | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan permintaan layanan pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 2 | Pengguna melampirkan file terkait surat permohonan permintaan layanan melalui aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 3 | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan permintaan layanan yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 4 | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan baik dan sesuai |
| 5 | Service desk operator menyerah formulir persetujuan untuk permintaan layanan ke bagian keuangan dan kasi masing-masing layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 6 | Service desk operator melakukan pemenuhan permintaan layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik |
| 7 | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan permintaan layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 8 | Service desk operator melakukan penutupan permintaan layanan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |

Berikut ini merupakan tabel skenario untuk prosedur pemenuhan permintaan akses sebagai berikut:

Tabel D.5 Skenario untuk Prosedur Pemenuhan Permintaan Akses

| No | Aktivitas | Keterangan |
|----|---|---|
| 1 | Klien melakukan pengisian formulir pelaporan permintaan akses pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 2 | Pengguna melampirkan file terkait surat permohonan permintaan akses melalui aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 3 | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan permintaan akses yang masuk melalui service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 4 | Service desk operator merubah status penanganan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 5 | Service desk operator melakukan verifikasi terhadap identitas klien | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 6 | Service desk operator melakukan pemenuhan permintaan akses | Simulasi sudah dilakukan dengan baik |
| 7 | Service desk operator melakukan penutupan permintaan akses | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |

D-6

Berikut ini merupakan tabel skenario untuk prosedur penanganan permasalahan sebagai berikut:

Tabel D.6 Skenario untuk Prosedur Penanganan Permasalahan

| No | Aktivitas | Keterangan |
|-----------|--|---|
| 1 | Service desk operator melakukan pengecekan terkait pelaporan masalah yang sering terjadi pada aplikasi madiun service desk | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 2 | Service desk operator membentuk tim bersama teknisi untuk menginvestigasi dan mendiagnosis permasalahan | Simulasi sudah dilakukan |
| 3 | Service desk operator melakukan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 4 | Service desk operator mengecek kelengkapan pencatatan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 5 | Service desk operator melakukan penutupan penanganan permasalahan | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |
| 6 | Service desk operator melakukan peninjauan untuk permasalahan yang besar | Simulasi sudah dilakukan dengan baik dan sesuai |

LAMPIRAN E – HASIL PELAKSANAAN VERIFIKASI

Berikut ini merupakan bukti hasil pelaksanaan verifikasi dokumen SOP *Service desk* sebagai berikut:

BERITA ACARA VERIFIKASI DOKUMEN SOP

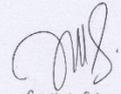
Kegiatan verifikasi dalam proses pengecekan atau penilaian dokumen SOP diselenggarakan pada:

| | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : Melakukan Verifikasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : Saciti Fabrianti |
| Peran Narasumber | : PTT Administrator Website |
| Waktu | : 09.15 |
| Tempat | : Dinkominfo Pemerintahan Kota Medan |

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1 | Apakah menurut Anda dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi? | Sudah Sesuai |
| 2 | Apakah menurut Anda template yang digunakan untuk membuat dokumen SOP telah sesuai? | Perlu ditambahkan panduan ketarangan di dalam template surat permohonan pemintaan untuk menuliskan informasi tambahan oleh Pemohon |
| 3 | Apakah menurut Anda pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai? | Sudah Sesuai |
| 4 | Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai? | Sudah Sesuai |
| 5 | Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? | Perlu bagian penjelasan untuk aktivitas nomor 4 dan nomor 10 pada prosedur pemenuhan Permintaan akses lebih diperjelas lagi karena kurang spesifik sehingga sulit dipahami |
| 6 | Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan? | Sudah Sesuai |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 8 | Apakah ada kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan perbaikan dokumen SOP selain yang sudah tertera atau tertulis pada form verifikasi ? | Lebih diperjelas saja untuk aktvitasnya pada nomor 4 dan 6 untuk prosedur pemberian permintaan akses dan kurangi kesalahan dalam menulis isi prosedur |

Mengetahui,


(Safitri Febranti.....)

Gambar E.1 Bukti Pelaksanaan Verifikasi (1)

BERITA ACARA VERIFIKASI DOKUMEN SOP

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

| | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : Melakukan Verifikasi Dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : Dewi Anisa S |
| Peran Narasumber | : Pecinta Komputer |
| Waktu | : 08.00 |
| Tempat | : Dirumahnya Pemerintahan Kota Medan |

| No | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1 | Apakah menurut Anda dokumen SOP yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan organisasi? | Sudah sesuai |
| 2 | Apakah menurut Anda template yang digunakan untuk membuat dokumen SOP telah sesuai? | Pengproposan kolom Koordinator pengelola hubungan pengguna layanan, hasil kajian dan persetujuan, dan lembar terapan pengguna layanan pada formulir survey kepuasan untuk |
| 3 | Apakah menurut Anda pelaksana yang tertulis pada setiap SOP sudah benar dan sesuai? | Untuk pemetaan level 1, level 2, dan level 3 sebaiknya dipanti saja menjadi knowledge manager, service desk operator, dan technician agar mudah dipahami oleh pembaca |
| 4 | Apakah menurut Anda penjelasan mengenai keseluruhan isi dari dokumen SOP sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 5 | Apakah menurut Anda ada penulisan kalimat pada alur prosedur yang perlu diperbaiki? | Sudah sesuai |
| 6 | Apakah menurut Anda, ada alur aktivitas dalam prosedur yang perlu diperbaiki atau ditambahkan? | Sudah sesuai |

2. Kolom lembar terapan sebaiknya dihapus agar mempermudah pelopor dalam mengisi formulir survey kepuasan tanpa meniscayakan lembar terapan sebelumnya untuk kolom Koordinator pengelola hubungan pengguna layanan, dan hasil kajian dan persetujuan sudah dibuktikan formulir tersendiri

| | | |
|---|---|--------------|
| 7 | Apakah menurut Anda, seluruh struktur dan isi setiap formulir sudah sesuai? | Sudah sesuai |
| 8 | Apakah ada kritik dan saran yang dapat dijadikan sebagai masukan dan perbaikan dokumen SOP selain yang sudah tertera atau tertulis pada form verifikasi ? | Tidak ada |

Mengetahui,



(.....Dewi Aulia S.)

Gambar E.2 Bukti Pelaksanaan Verifikasi (2)

LAMPIRAN F – HASIL PELAKSANAAN VALIDASI

Berikut ini merupakan bukti hasil pelaksanaan validasi dokumen SOP *Service desk* sebagai berikut:

BERITA ACARA VALIDASI VALIDASI DOKUMEN SOP

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

| | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : Melakukan validasi dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : Kamis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : Dewi Aulia S. |
| Peran Narasumber | : Promosi Komputer |
| Waktu | : 08.45 |
| Tempat | : PINKEMIPA Pemerintahan Kota Malang |

| No | Skenario | Hasil Simulasi |
|----|--|-----------------|
| 1 | Peneliti menjelaskan cara kerja dan penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i> kepada staff TI | Sudah dilakukan |
| 2 | Staff TI membaca alur yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 3 | Staff TI melakukan instruksi yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 4 | Staff TI melakukan pencatatan pada formulir terkait, sesuai instruksi pada dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |

Mengetahui,



(.....Dewi Aulia S.....)

Gambar F.1 Bukti Pelaksanaan Validasi (1)

BERITA ACARA VALIDASI VALIDASI DOKUMEN SOP

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

| | | |
|----------------------------|---|------------------------------------|
| Tujuan Wawancara | : | Melakukan validasi dokumen SOP |
| Hari dan Tanggal Wawancara | : | Komis, 23 Agustus 2018 |
| Nama Narasumber | : | Safitri Febrianti |
| Peran Narasumber | : | PTI Administrator Website |
| Waktu | : | 09.40 |
| Tempat | : | Dinasmirco Pemerintahan Kota Medan |

| No | Skenario | Hasil Simulasi |
|----|---|-----------------|
| 1 | Peneliti menjelaskan cara kerja dan penggunaan dokumen <i>standard operating procedure</i> kepada <i>staff</i> TI | Sudah dilakukan |
| 2 | <i>Staff</i> TI membaca alur yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 3 | <i>Staff</i> TI melakukan instruksi yang terdapat dalam dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |
| 4 | <i>Staff</i> TI melakukan pencatatan pada formulir terkait, sesuai instruksi pada dokumen <i>standard operating procedure</i> | Sudah dilakukan |

Mengetahui,


(Safitri Febrianti)

Gambar F. 2 Bukti Pelaksanaan Validasi (2)




 client

HOME
TIKET
UNDUH BERKAS
PUSAT BANTUAN
LOGOUT

Q



Perbaiki komputer bluescreen

Tolong bapak/ibu service desk atau pihak pengelola layanan TI untuk segera memperbaiki komputer bluescreen. Karena saya ada deadline pengerjaan laporan keuangan yang akan dikumpulkan 3 hari kedepan tetapi ternyata komputer saya mengalami bluescreen.

File Terlampir

| | | |
|---|---------|--|
| 8dd2496e4ae111b7525f367bbe44b1f1.docx | 46.35kb | |
|---|---------|--|

No: 26

Klien: client

Dibuat: 05/09/2018 02:23

Prioritas Menengah

Terakhir di Perbarui: 05/09/2018 07:58

Kategori: Komputer Bluescreen

Selesai

Rate Tiket

☆☆☆☆☆

Gambar F.3 Hasil Pengisian Formulir Pelaporan

Judul Tiket *

Perbaiki komputer bluescreen

Klien

client

Email Tamu

Jika user yang tiketnya anda buat tidak ada, anda dapat membuat Tiket Tamu. Hal ini akan membuat login sementara untuk user dengan alamat email diatas, yang mengizinkan mereka untuk membalas tiket ini.

Tugaskan User

Teknisi

Prioritas Tiket

Menengah

Status Tiket

Selesai

Kategori Tiket *

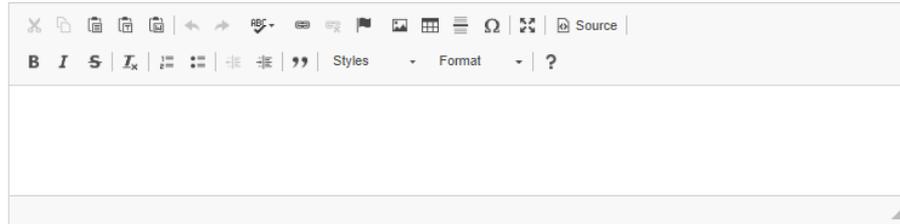
Insiden - Hardware

Komputer Bluescreen

Isi Tiket *

Tolong bapak/ibu service desk atau pihak pengelola layanan TI untuk segera memperbaiki komputer bluescreen. Karena saya ada deadline pengerjaan laporan keuangan yang akan dikumpulkan 3 hari kedepan tetapi ternyata komputer saya mengalami bluescreen.

Catatan Tiket



Klien tidak dapat melihat catatan tiket.

Lampirkan File

File Terlampir

8dd2496e4ae111b7525f367bbe44b1f1.docx

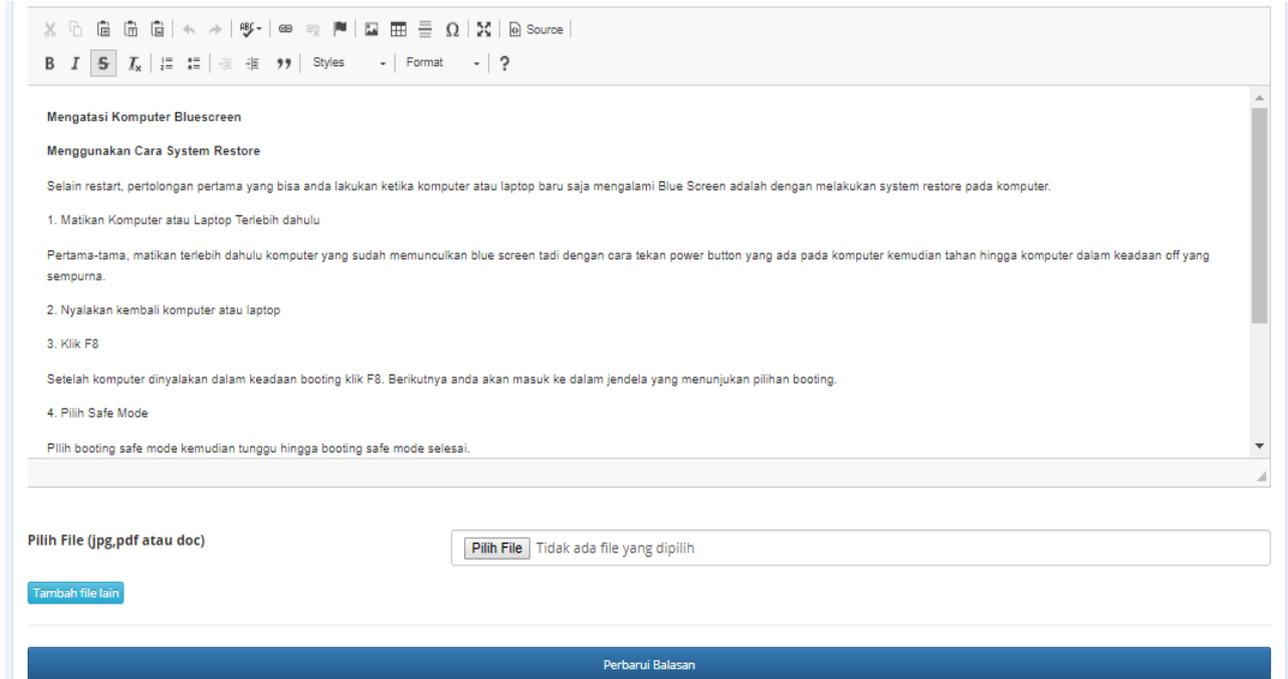
46.35kb



Pilih File (jpg,pdf atau doc)

Tidak ada file yang dipilih

Gambar F.4 Hasil Pengisian Formulir Pencatatan



The image shows a web browser window with a document titled "Mengatasi Komputer Bluescreen". The document content includes a section "Menggunakan Cara System Restore" and a list of steps to resolve a blue screen error. Below the text is a file upload form with a "Pilih File" button and a "Tambah file lain" button. At the bottom of the browser window, there is a blue bar with the text "Perbarui Balasan".

Mengatasi Komputer Bluescreen

Menggunakan Cara System Restore

Selain restart, pertolongan pertama yang bisa anda lakukan ketika komputer atau laptop baru saja mengalami Blue Screen adalah dengan melakukan system restore pada komputer.

1. Matikan Komputer atau Laptop Terlebih dahulu

Pertama-tama, matikan terlebih dahulu komputer yang sudah memunculkan blue screen tadi dengan cara tekan power button yang ada pada komputer kemudian tahan hingga komputer dalam keadaan off yang sempurna.

2. Nyalakan kembali komputer atau laptop
3. Klik F8

Setelah komputer dinyalakan dalam keadaan booting klik F8. Berikutnya anda akan masuk ke dalam jendela yang menunjukkan pilihan booting.

4. Pilih Safe Mode

Pilih booting safe mode kemudian tunggu hingga booting safe mode selesai.

Pilih File (jpg,pdf atau doc) Tidak ada file yang dipilih

Perbarui Balasan

Gambar F.5 Hasil Pengisian Formulir Eskalasi

Judul Artikel

mengatasi bluescreen of death (BSoD)

Artikel

Rich text editor toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, quote, styles, format, and help. Below the toolbar is the text content of the article.

Salah satu permasalahan yang sering muncul bagi pengguna windows adalah adanya Blue Screen. Masalah yang satu ini bisa saja terjadi dan menyerang baik itu pada komputer ataupun laptop. Blue screen atau yang sebenarnya bernama Blue Screen of Death (BSOD) adalah kondisi dimana Windows hanya akan memunculkan warna biru pada layar monitor. BSOD ini muncul karena adanya sebuah kesalahan yang ada pada software ataupun hardware yang ada pada laptop atau komputer tersebut.

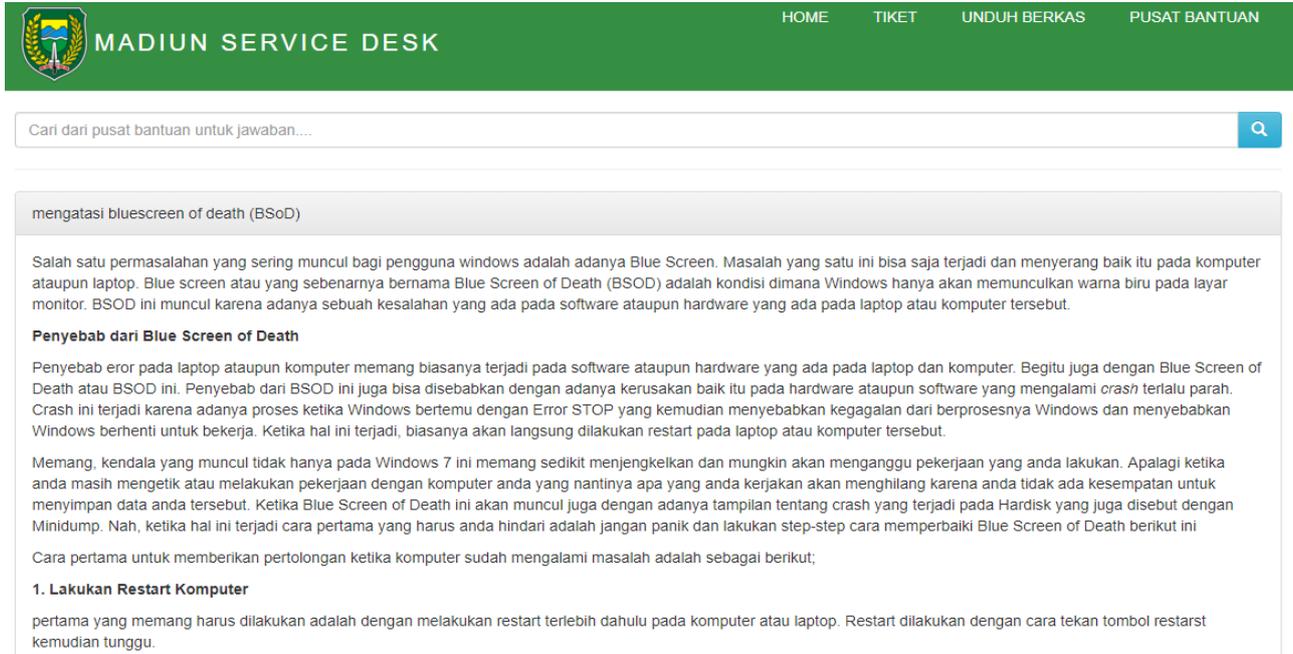
Penyebab dari Blue Screen of Death

Penyebab eror pada laptop ataupun komputer memang biasanya terjadi pada software ataupun hardware yang ada pada laptop dan komputer. Begitu juga dengan Blue Screen of Death atau BSOD ini. Penyebab dari BSOD ini juga bisa disebabkan dengan adanya kerusakan baik itu pada hardware

Kategori

Insiden - Hardware

Perbarui Artikel



The screenshot shows the MADIUN SERVICE DESK website. The header is green with the MADIUN logo on the left and navigation links (HOME, TIKET, UNDUH BERKAS, PUSAT BANTUAN) on the right. Below the header is a search bar with the text "Cari dari pusat bantuan untuk jawaban...." and a magnifying glass icon. The main content area has a light gray background and contains an article titled "mengatasi bluescreen of death (BSOD)". The article text discusses the causes of BSOD, such as software or hardware issues, and provides a step-by-step guide to resolve the problem, starting with restarting the computer.

mengatasi bluescreen of death (BSOD)

Salah satu permasalahan yang sering muncul bagi pengguna windows adalah adanya Blue Screen. Masalah yang satu ini bisa saja terjadi dan menyerang baik itu pada komputer ataupun laptop. Blue screen atau yang sebenarnya bernama Blue Screen of Death (BSOD) adalah kondisi dimana Windows hanya akan memunculkan warna biru pada layar monitor. BSOD ini muncul karena adanya sebuah kesalahan yang ada pada software ataupun hardware yang ada pada laptop atau komputer tersebut.

Penyebab dari Blue Screen of Death

Penyebab eror pada laptop ataupun komputer memang biasanya terjadi pada software ataupun hardware yang ada pada laptop dan komputer. Begitu juga dengan Blue Screen of Death atau BSOD ini. Penyebab dari BSOD ini juga bisa disebabkan dengan adanya kerusakan baik itu pada hardware ataupun software yang mengalami *crash* terlalu parah. Crash ini terjadi karena adanya proses ketika Windows bertemu dengan Error STOP yang kemudian menyebabkan kegagalan dari berprosesnya Windows dan menyebabkan Windows berhenti untuk bekerja. Ketika hal ini terjadi, biasanya akan langsung dilakukan restart pada laptop atau komputer tersebut.

Memang, kendala yang muncul tidak hanya pada Windows 7 ini memang sedikit menjengkelkan dan mungkin akan mengganggu pekerjaan yang anda lakukan. Apalagi ketika anda masih mengetik atau melakukan pekerjaan dengan komputer anda yang nantinya apa yang anda kerjakan akan menghilang karena anda tidak ada kesempatan untuk menyimpan data anda tersebut. Ketika Blue Screen of Death ini akan muncul juga dengan adanya tampilan tentang crash yang terjadi pada Hardisk yang juga disebut dengan Minidump. Nah, ketika hal ini terjadi cara pertama yang harus anda hindari adalah jangan panik dan lakukan step-step cara memperbaiki Blue Screen of Death berikut ini

Cara pertama untuk memberikan pertolongan ketika komputer sudah mengalami masalah adalah sebagai berikut;

1. Lakukan Restart Komputer

pertama yang memang harus dilakukan adalah dengan melakukan restart terlebih dahulu pada komputer atau laptop. Restart dilakukan dengan cara tekan tombol restart kemudian tunggu.

Gambar F.6 Hasil Pengisian Formulir Tambah Artikel

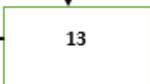
LAMPIRAN G – SOP PENANGANAN INSIDEN

- Alur Prosedur

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | Mutu Baku | |
|---------------------------|---|-----------|-----------------------|---------|--|----------|
| | | Klien | Service Desk Operator | Teknisi | Syarat | Waktu |
| PENANGANAN INSIDEN | | | | | | |
| 1 | Menghubungi service desk operator untuk melaporkan adanya insiden | 1 | | | <ul style="list-style-type: none"> Pelaporan dapat melalui telepon, email, surat dan datang langsung atau Pelaporan dapat melalui form buat tiket di aplikasi madiun service desk | ±2 menit |
| 2 | Memeriksa apakah pelaporan insiden tercatat melalui aplikasi madiun service desk - Jika ya, maka lanjutkan ke aktivitas no 4 - Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 3 | | 2 | | <ul style="list-style-type: none"> Service desk operator login aplikasi madiun service desk Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "BARU" | ±2 menit |
| 3 | Mengisikan form buat tiket pada aplikasi madiun service desk | | 3 | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol tambah tiket baru untuk membuat tiket | ±2 menit |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|----------|
| 4 | Apakah termasuk dalam service request? - Jika ya, maka lihat prosedur pemenuhan permintaan layanan - Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 6 |  |  |  | | ±3 menit |
| 5 | Menjalankan prosedur pemenuhan permintaan layanan TI | |  | | SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TI | |
| 6 | Memeriksa kesesuaian kategorisasi insiden yang dilaporkan dan melakukan kategorisasi ulang apabila belum sesuai | |  | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat atau mengubah kategori tiket | ±1 menit |
| 7 | Melakukan prioritas terkait insiden yang dilaporkan | |  |  | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi | ±2 menit |

| | | | | | | |
|----|---|--|---|--|--|-----------|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melakukan prioritas tiket | |
| 8 | Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi insiden dengan melihat data historis penanganan insiden | | <pre> graph TD 7{{7}} --> 8[8] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket “DALAM PENANGANAN” dan menganalisis solusi penanganan | ±15 menit |
| 9 | Dari diagnosis dan identifikasi, apakah service desk dapat menangani sendiri insiden yang terjadi <ul style="list-style-type: none"> Jika ya, maka lanjutkan pada aktivitas 10 Jika tidak, maka lanjutkan pada aktivitas 11 | | <pre> graph TD 9{9} -- Tidak --> 11{{11}} 9 -- Ya --> 10[10] </pre> | | | ±2 menit |
| 10 | Melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang ditentukan, kemudian melanjutkan pada aktivitas no 15 | | <pre> graph LR 10[10] --> 15{{15}} </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi | |

| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk membuat catatan tiket terkait informasi penanganan insiden | | | |
|------------------|---|---|---|---|---|---|--|-----------|
| Eskalasi Insiden | | | | | | | | |
| 11 | Menganalisis pihak yang dilakukan eskalasi pada setiap masing-masing kategori insiden |  | |  | | <p>Apabila tidak dapat ditangani</p> <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket | ±1 menit | |
| 12 | Menyerahkan formulir insiden untuk dilakukan eskalasi | | | |  | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket untuk ditugaskan kepada pihak teknisi | ±2 menit | |
| 13 | Memeriksa formulir yang dikirimkan dan melakukan investigasi terkait insiden | | | |  |  | <ul style="list-style-type: none"> Teknisi login aplikasi madiun service desk Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan | ±15 menit |
| | | | |  | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|----------|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat tiket | |
| 14 | Melakukan penyelesaian insiden yang dieskalasi dan menginformasikan kepada pihak service desk operator bahwa penanganan insiden telah diselesaikan | | | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi untuk melihat rincian insiden dan menganalisis solusi penanganannya Berikutnya balas tiket dengan menuliskan informasi solusi penanganan terkait insiden yang dieskalasi Menginformasikan kepada pihak service desk operator bahwa penanganan insiden telah diselesaikan melalui balas tiket | |
| Penutupan Insiden | | | | | | |
| 15 | Menginformasikan kepada klien bahwa insiden telah diselesaikan dan mengirimkan link survei penanganan insiden | | | | <ul style="list-style-type: none"> Service desk operator login aplikasi madiun service desk Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket | ±2 menit |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|---|----------|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya balas tiket ke klien terkait penanganan insiden yang telah diselesaikan dan mencantumkan link survey kepuasan penanganan insiden | |
| 16 | Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden | | <pre> graph TD 15{{15}} --> 16[16] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengecek kategorisasi dan kelengkapan pencatatan tiket | ±1 menit |
| 17 | Melakukan penutupan insiden dan merubah status penanganan insiden | | <pre> graph TD 16[16] --> 17[17] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "SELESAI" | ±1 menit |

Gambar G.1 Alur Prosedur SOP Penanganan Insiden (2)

Formulir Pencatatan

Formulir ini diisi oleh *service desk operator* ketika melakukan pencatatan mengenai insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses yang dilaporkan oleh klien. Berikut ini merupakan contoh formulir pencatatan insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses sebagai berikut:

The image shows a web-based ticket form titled "Tiket". The form contains several input fields and dropdown menus. Annotations with green boxes and arrows highlight specific options:

- Prioritas Tiket:** A dropdown menu with "Rendah" selected. A green box highlights "Rendah" and "Menengah", with an arrow pointing to the "Rendah" option.
- Status Tiket:** A dropdown menu with "Baru" selected. A green box highlights "Baru" and "Dalam Penanganan", with an arrow pointing to the "Baru" option.
- Kategori Tiket *:** A dropdown menu with "Pilih..." selected. A green box highlights the dropdown menu, with an arrow pointing to a list of categories: "Lainnya", "Insiden - Aplikasi", "Insiden - Jaringan", "Insiden - Hardware", "Insiden - Data", "Permintaan - Aplikasi", "Permintaan - Jaringan", "Permintaan - Data", and "Permintaan Akses - Akses".

Other fields in the form include:

- Judul Tiket *:** A text input field.
- Klien:** A text input field with the placeholder "Masukkan username ...".
- Email Tamu:** A text input field.
- Tugaskan User:** A text input field with the placeholder "Enter username ...".
- Isi Tiket *:** A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Catatan Tiket:** A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Lampirkan File:** A section with a "Pilih File" button and a note "Tidak ada file yang dipilih".
- Submit:** A blue button at the bottom of the form.

Gambar G.2 Formulir Pencatatan

Formulir Survey Kepuasan Masalah

Formulir ini diisi oleh user yang telah melaporkan masalah kepada Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun setelah dilakukan penyelesaian penanganan masalah oleh Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun guna mengetahui performa pelayanan yang dilakukan. Berikut ini merupakan contoh formulir survey kepuasan untuk kategori masalah sebagai berikut:

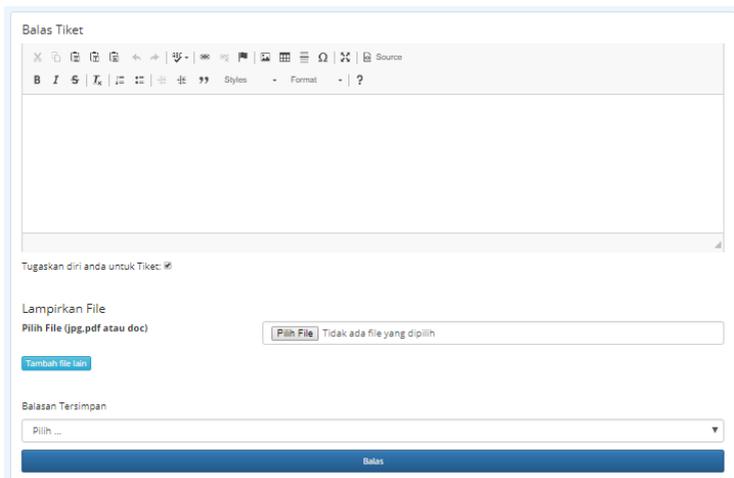
|  | | LEMBAR EVALUASI PENGGUNA LAYANAN KOTA MADIUN PERIODE TAHUN 2017 Jl. Pahlawan No.37 Madiun Telepon 0351-467327 Fax 0351-457331 | | | | |
|---|-----------------|---|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------|
| Terima Kasih telah menggunakan layanan kami. Kami memohon bantuan anda untuk mengisi survey kepuasan Pengguna Service Desk yang terkait dengan pelayanan yang telah kami berikan. Silakan lengkapi data diri anda dan beri tanda silang (X) pada kolom nilai yang menurut anda paling sesuai. Terima Kasih. | | | | | | |
| EV ID | | : | | | | _____ |
| Tanggal | | : | | | | _____ |
| Informasi Pengguna Layanan | | | | | | |
| Nama | : | _____ | No. Telepon/Fax | : | _____ | |
| Nama Instansi | : | _____ | Jabatan di Instansi | : | _____ | |
| Alamat | : | _____ | Alamat e-mail | : | _____ | |
| Kelompok Pengguna | : | <input type="checkbox"/> Panitia | <input type="checkbox"/> Penyedia | <input type="checkbox"/> PPK | <input type="checkbox"/> Auditor | |
| Evaluasi Pengguna Layanan | | | | | | |
| Penanganan Masalah | Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Cukup Memuaskan | Memuaskan | Sangat Memuaskan | |
| Apakah anda puas dengan metode penyampaian masalah? | | | | | | |
| Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan penanganan masalah? | | | | | | |
| Seberapa puaskah anda tentang kualitas cara penyelesaian masalah dari kami? | | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------|-------------------------|
| Seberapa besar kepuasan anda kepada kami terhadap kesesuaian penyelesaian masalah yang disampaikan? | | | | | |
| Penanganan Masalah | Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Cukup Memuaskan | Memuaskan | Sangat Memuaskan |
| Apakah anda puas dengan keramahan petugas service desk kami pada saat memberikan layanan? | | | | | |
| Seberapa puaskah anda terhadap informasi yang diberikan oleh petugas kami? | | | | | |
| Apakah anda puas dengan ketepatan waktu pelayanan kami? | | | | | |
| Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan kami? | | | | | |
| Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang kami sediakan? | | | | | |
| Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian layanan kami dengan permintaan anda? | | | | | |
| Saran untuk perbaikan layanan : | _____ | | | | |
| : | _____ | | | | |
| : | _____ | | | | |
| Mohon formulir yang telah diisi diserahkan/dikirim kembali melalui aplikasi madiun service desk Bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat hubungi kami di Tlp. 0351-467327 | | | | | |

Gambar G.3 Formulir Survey Kepuasan Masalah

Formulir Eskalasi

Formulir ini diisi oleh teknisi ketika melakukan pencatatan terkait solusi penanganan masalah/pemenuhan permintaan yang tidak dapat diselesaikan oleh *service desk operator*, kemudian teknisi akan menginformasikan kepada *service desk operator* bahwa penanganan telah selesai dilakukan. Berikut ini merupakan contoh formulir eskalasi insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses sebagai berikut:



The image shows a web-based form for ticket escalation. At the top, it is titled "Balas Tiket". Below the title is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, source code, and help. The editor area is currently empty. Below the editor, there is a checkbox labeled "Tugaskan diri anda untuk Tiket" which is checked. Underneath, there is a section for attachments titled "Lampirkan File" with the instruction "Pilih File (jpg,pdf atau doc)". A file selection button labeled "Pilih File" is present, and the text "Tidak ada file yang dipilih" is displayed. A blue button labeled "Tambah file lain" is located below the file selection area. At the bottom, there is a dropdown menu labeled "Balasan Tersimpan" with the text "Pilih ..." and a downward arrow. A blue "Balas" button is positioned at the very bottom of the form.

Gambar G.4 Formulir Eskalasi

LAMPIRAN H – DOKUMENTASI PENELITIAN

Berikut merupakan dokumentasi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti antara lain:



Gambar H.1 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (1)



Gambar H.2 Bukti Pelaksanaan Validasi SOP (2)