

BAB IV

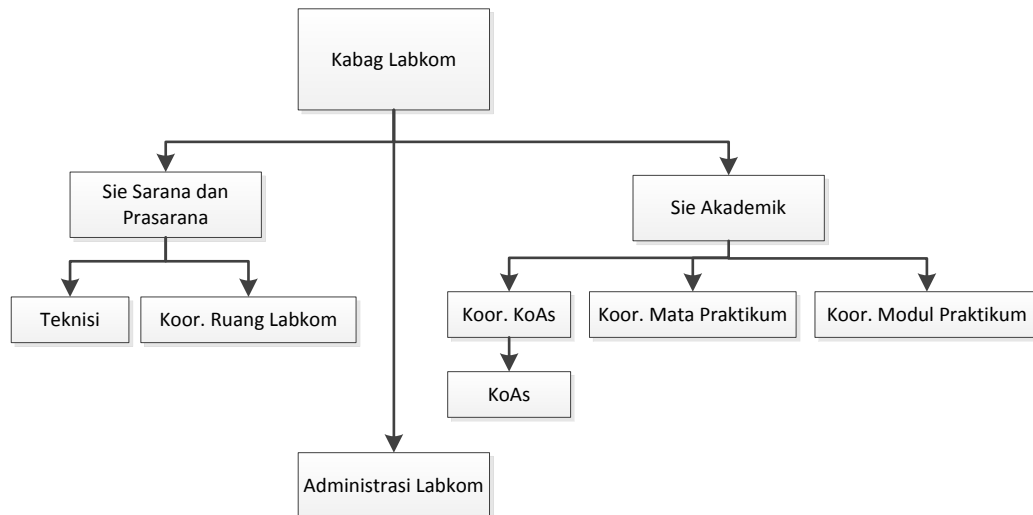
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan membahas hasil analisis dalam pembuatan prosedur pengelolaan masalah layanan STI di Labkom STMIK STIKOM Surabaya. Hasil yang didapatkan dari masing-masing metode dari tahapan pengumpulan data dan penggalian informasi, identifikasi kebutuhan prosedur, dan pembuatan prosedur adalah sebagai berikut.

1.1 Pengumpulan Data dan Penggalian Informasi

Pengumpulan data dan penggalian informasi dilakukan dengan wawancara, observasi, dan telaah terhadap dokumen bisnis. Dalam tahap ini menghasilkan beberapa output berupa data Labkom yaitu, struktur organisasi, tupoksi Labkom, proses bisnis Labkom, panduan Labkom, kebijakan pengelolaan masalah layanan STI, daftar layanan STI yang dimiliki Labkom, dan data permasalahan layanan STI. Profil Labkom dapat dilihat pada Lampiran 1 dan detil tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) pada Lampiran 3

Pada Gambar 4.1 terlihat bahwa Labkom dikepalai oleh seorang Kepala Bagian (Kabag). Seksi Sarana dan Prasarana, Seksi Akademis, dan Administrasi bertanggung jawab kepada Kabag Labkom. Keperluan akademik seperti mata praktikum, modul praktikum, dan pengajar akan diatur oleh Seksi Akademik. Sedangkan keperluan fasilitas praktikum serta infrastruktur untuk mendukung proses praktikum diatur oleh Seksi Sarana dan Prasarana. Administrasi Labkom mengatur kegiatan pengarsipan di Labkom.



Gambar 1.1 Struktur organisasi Labkom

Dalam Panduan Labkom, ada empat jenis pelayanan yang diberikan, yaitu praktikum terjadwal, perkuliahan di Labkom, praktikum bebas untuk riset, dan praktikum bebas. Waktu layanan dan fasilitas di Labkom juga diatur dalam panduan ini serta aturan dan tata tertib yang lengkap dengan sanksi pelanggarannya. Panduan ini dapat disebut sebagai *Service Level Agreement (SLA)* yang menjadi panduan untuk mendeteksi masalah layanan STI. Misalnya adalah praktikum yang dilaksanakan selama 8 (delapan) pertemuan dan ujian dilaksanakan pada pertemuan yang ke-9 setelah 1 minggu tenang praktikum. Jika aktivitas ini tidak berjalan dengan baik karena layanan STI tidak dapat memberikan fungsi layanan, maka dapat dideteksi hal ini termasuk masalah layanan STI.

Layanan STI yang ada di Labkom digunakan untuk mendukung proses bisnis. Ada dua macam proses bisnis Labkom, yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Detil proses bisnis dan daftar layanan STI yang dimiliki Labkom dapat dilihat pada Lampiran 4 dan Lampiran 7.

Dari wawancara juga ditemukan bahwa selama ini sangat jarang terjadi pencatatan masalah layanan STI, hanya layanan yang terkait dengan *hardware* saja yang dicatat, pencatatan ini pun tidak mendetil dan hanya masalah terkait dengan *hardware* yang harus diganti saja yang dicatat. Namun bukan berarti tidak ada masalah yang terjadi pada layanan STI selain *hardware*. Peneliti melakukan wawancara terkait data masalah yang pernah terjadi pada layanan STI yang diingat oleh staf Labkom. Pada Tabel 4.1 memperlihatkan sebagian data masalah layanan STI yang terjadi di Labkom. Detil hasil wawancara masalah layanan STI dapat dilihat pada Lampiran 8 .

Tabel 1.1 Data masalah layanan STI

No.	PIC Layanan STI (Staf Labkom)	Layanan STI	Masalah yang pernah terjadi
1	Ayuningtyas, S.Kom., M.MT., MOS	Penjadwalan Praktikum (PPTI)	Masalah jika terdapat mahasiswa (<10) yang belum mendapat grup praktikum
			Masalah penggunaan aplikasi yang tidak sesuai urutan pemakaian
			Beberapa grup atau mahasiswa yang jadwal praktikumnya di Labkom crash dengan jadwal kuliah di AAK
			Masalah <i>database</i> PPTI <i>down</i>
			Masalah mahasiswa yang mengambil Mata Praktikum tidak sesuai kuota
			Masalah Jaringan
2	Kurniawan Jatmika, S.Kom.	Virtual Box	Masalah Overload terhadap data praktikum
		Website Server	Masalah Jaringan di PPTI
		Management Server, PC Router	Masalah kalau sudah di buka, lupa di tutup akses.
			Masalah Jaringan di PPTI

No.	PIC Layanan STI (Staf Labkom)	Layanan STI	Masalah yang pernah terjadi
		Website Praktikum	<p>Terjadi redundansi proses penyiapan data praktikum karena terjadi perubahan jadwal praktikum di AAK, maka data yang telah disiapkan untuk sistem baru harus di set ulang.</p> <p>Mahasiswa lupa <i>password</i> login di <i>website</i> praktikum</p> <p>Masalah mahasiswa tidak bisa <i>upload</i> jawaban ujian praktikum karena koneksi jaringan terputus.</p>
		Website labkom.stikom.edu	Masalah Jaringan di PPTI yang menyebabkan ketersediaan layanan tidak tersampaikan
		Upload Jawaban Insidental	<p>Masalah mahasiswa yang mengupload jawaban dengan tidak berpola sehingga menyusahkan dosen untuk mencari jawaban dari mahasiswa tersebut</p> <p>Masalah jaringan</p>
		Entri Nilai Praktikum (ENP)	<p>Masalah Web <i>service</i> ENP yang <i>down</i> atau overload</p> <p>Masalah Jaringan di PPTI</p> <p>Masalah Overload terhadap data praktikum</p>
		Upload jawaban Ujian (UTS + UAS)	
		Repository Ubuntu	<p>Masalah Overload pada Repo Ubuntu</p> <p>Masalah Jaringan di PPTI</p>
3	Joko Susilo	Aplikasi Cloning Client Server	<p>Masalah kartu jaringan (NIC) tidak terdeteksi oleh <i>software</i> Clonezilla</p> <p>Pada saat akan melakukan proses cloning hardisk tujuan sizenya lebih kecil daripada image yang dibuat.</p> <p>Proses cloning tiba-tiba terputus</p>
		Sistem <i>Monitoring and Traffic Control</i>	Saat melakukan blocking <i>website</i> (http), <i>user</i> masih bisa melakukan akses pada https yang tidak di block.

No.	PIC Layanan STI (Staf Labkom)	Layanan STI	Masalah yang pernah terjadi
			Saat instalasi aplikasi di OS Ubuntu, aplikasinya tidak berjalan dengan baik (crash)
4	Adrianus Wijaya, A.Md.	Oracle <i>Virtual Box</i>	Log In ke <i>Server</i> dari <i>Client</i> gagal Kekurangan Memory pada <i>Server</i> untuk melakukan pemrosesan permintaan (SQL Query) Masalah Lock pada <i>Database</i> ketika materi DML pada 1 tabel dan 1 <i>User</i>
5	Tegar Heru Susilo, M.Kom	Web Service PPTI	Data di lab tidak sama strukturnya dgn di ppti. jadi ada beberapa data yg ada di lab, tidak dapat dimasukkan ke dalam data-nya ppti.
		Web Service ENP	Masalah kesalahan dalam pengambilan dan penyimpanan data
		Web Service EVMO	-
		Penjadwalan Pengajar	-
		Administrasi Praktikum	Ada kondisi yang tidak ditangani dalam layanan ini, misalnya aturan jadwal praktikum pengganti yang diabaikan dalam aplikasi. Tidak dapat mengakses <i>database</i>
			Masalah fitur yang kurang lengkap pada Layanan Administrasi Praktikum, fungsi tetap jalan tetapi fitur dijalankan melalui backend (langsung ke db-nya) terhambat
		Reminder Jadwal Pengajar	-
		Pencatatan Kehadiran Pengajar	Tidak dapat mengakses <i>database</i> Masalah Jaringan yang tidak terkoneksi Masalah kesalahan dalam pengambilan dan penyimpanan data
		Pencatatan Kegiatan Labkom	-
		Recruitment KO-AS (Document Digital)	-

No.	PIC Layanan STI (Staf Labkom)	Layanan STI	Masalah yang pernah terjadi
6	Siswo Martono, S.Kom., M.M.	Aplikasi <i>Monitoring</i> Kerusakan Komputer	Masalah aplikasi tiba-tiba <i>nge-hang</i>
			Masalah aplikasi tidak bisa dijalankan
			Masalah seluruh data di dalam <i>server</i> tidak sengaja di format
		Inventaris dan Peminjaman Komputer di lab	-
7	Ong Lu Ya	Aplikasi Evaluasi dan <i>Monitoring</i>	Tidak dapat melakukan import data nilai dan kehadiran

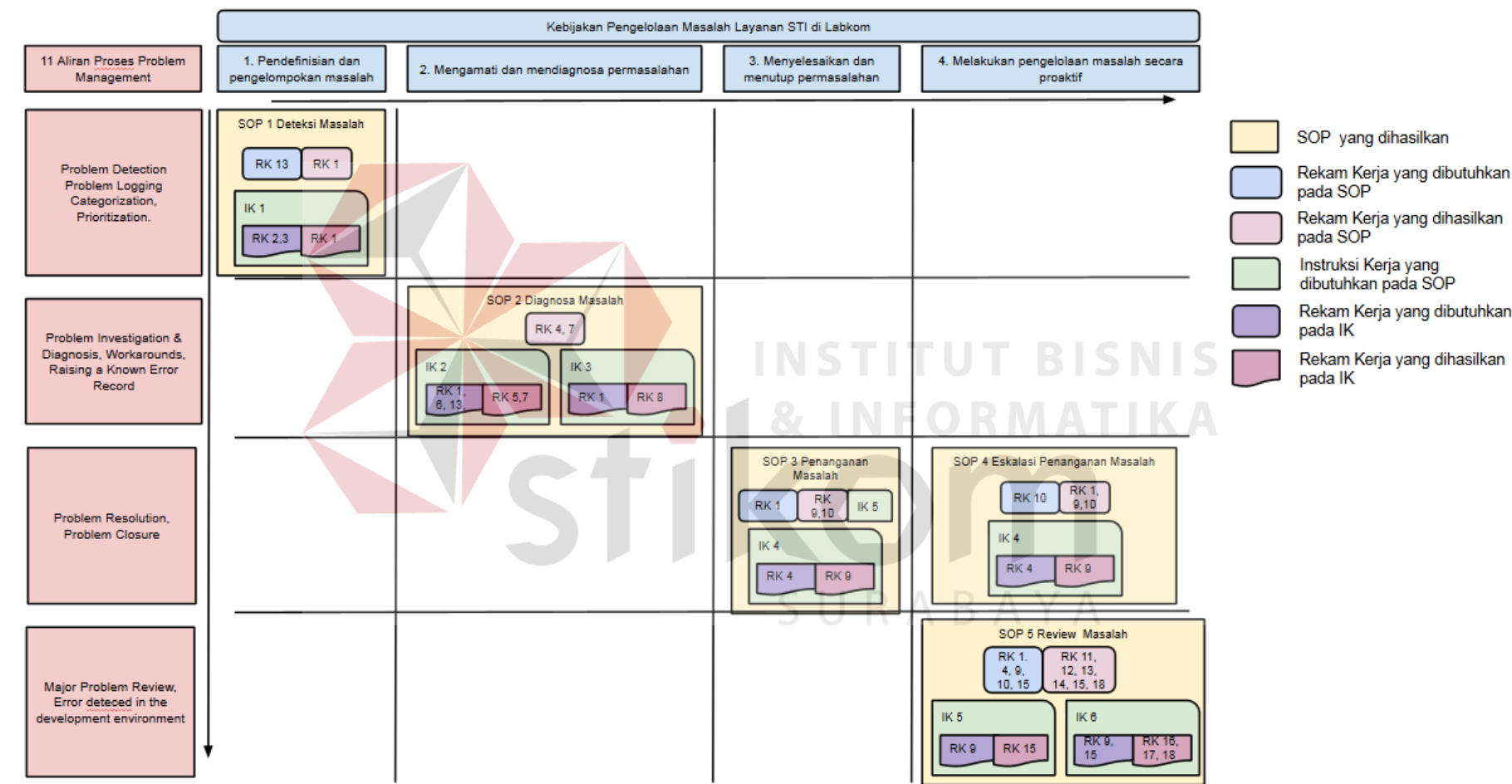
Data selanjutnya adalah kebijakan yang berlaku di Labkom. Ada tiga kebijakan yang berlaku di Labkom, yaitu 1) Penyampaian Layanan STI, 2) Optimasi serta Pemeliharaan Aset dan Sumber Daya STI, dan 3) Pengelolaan Masalah Layanan STI. Dari ketiga kebijakan tersebut, kebijakan nomor tiga adalah kebijakan yang sangat erat kaitannya dengan penelitian ini, yaitu tentang pengelolaan masalah layanan STI. Setiap kebijakan memiliki tujuan, ukuran, ruang lingkup, peran dan tanggung jawab, serta proses bisnis terkait yang berbeda. Keseluruhan isi kebijakan ini merupakan informasi penting untuk mengidentifikasi SOP yang akan dibuat, terutama yang terkait dengan ruang lingkup. Detil isi kebijakan pengelolaan masalah layanan STI di Labkom dapat dilihat pada Lampiran 6.

Ruang lingkup dalam kebijakan ini akan menjadi bahan untuk kemudian dianalisa bersama aliran proses *Problem Management* dalam menentukan prosedur yang akan dibuat. Selain itu proses pembuatan prosedur juga akan disesuaikan dengan panduan Labkom yang berisi tentang layanan yang diberikan

Labkom, tata tertib, sanksi pelanggaran, hingga penilaian kegiatan ujian praktikum. Detil panduan Labkom dapat dilihat pada Lampiran 5.

1.2 Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Identifikasi prosedur pengelolaan masalah layanan STI mengacu pada kebijakan yang berlaku di Labkom dan *Problem Management* di ITIL V3 – *Service Operation*. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui berapa banyak prosedur yang dibutuhkan untuk mengelola masalah layanan STI. Selain itu proses identifikasi ini juga akan mempertimbangkan kondisi operasional di Labkom, peraturan yang berlaku, dan kebutuhan Labkom. Prosedur yang diidentifikasi menggunakan kebijakan Labkom dan standar ITIL V3 adalah SOP dan instruksi kerja. Identifikasi SOP dilakukan berdasarkan tahap pengelolaan masalah, sedangkan instruksi kerja diperoleh berdasarkan SOP yang membutuhkan detil langkah pengerjaan. Sebuah instruksi kerja yang dihasilkan memungkinkan untuk digunakan oleh lebih dari satu SOP, artinya SOP dan instruksi kerja dapat saling bereferensi. Cara mengidentifikasi kebutuhan prosedur berdasarkan kebijakan ini diperoleh dari setiap poin yang ada pada ruang lingkup kebijakan. Poin ruang lingkup ini dianalisa untuk ditentukan kebutuhan SOP dan instruksi kerjanya. Berikut adalah Gambar 4.2 yang menjelaskan bagaimana identifikasi kebutuhan SOP dan instruksi kerja berdasarkan kebijakan pengelolaan masalah layanan STI di Labkom dan aliran proses dalam *Problem Management*.



Gambar 1.2 Identifikasi kebutuhan prosedur

Pada Gambar 4.2 terlihat bagaimana prosedur-prosedur tersebut dihasilkan berdasarkan aliran proses pada *Problem Management* dan kebijakan pengelolaan masalah layanan STI yang ada di Labkom. SOP Deteksi Masalah (SOP 1) diperoleh dari kebutuhan ruang lingkup kebijakan no. 1 dan empat aliran proses pertama dalam *Problem Management*. Dalam SOP 1 ini menghasilkan Rekam Kerja serta dibutuhkan Instruksi Kerja dan Rekam Kerja. Di setiap Instruksi Kerja pun membutuhkan dan menghasilkan Rekam Kerja. Hal ini juga berlaku pada SOP lainnya. Dan berikut merupakan Tabel 4.2 yang berisi tentang rincian SOP, instruksi kerja, dan rekam kerja. Rincian ini membantu mendefinisikan istilah yang digunakan pada Gambar 4.2.

Tabel 1.2 Rincian SOP, Instruksi Kerja, dan Rekam Kerja

No.	Nama Prosedur	Keterangan
1	SOP 1	SOP Deteksi Masalah
2	SOP 2	SOP Diagnosa Masalah
3	SOP 3	SOP Penanganan Masalah
4	SOP 4	SOP Eskalasi Penyelesaian Masalah
5	SOP 5	SOP <i>Review</i> Masalah
6	IK 1	IK Mengategorikan dan Memprioritaskan Masalah
7	IK 2	IK Mendistribusikan Masalah
8	IK 3	IK Menentukan Akar Masalah
9	IK 4	IK Mencari Referensi Solusi
10	IK 5	IK Menganalisa Masalah dan Solusinya
11	IK 6	IK Melaksanakan Rapat Evaluasi
12	RK 1	Form Deteksi Masalah
13	RK 2	Panduan Cara Mengategorikan Masalah
14	RK 3	Panduan Cara Memprioritaskan Masalah
15	RK 4	Form Diagnosa Masalah
16	RK 5	Daftar Distribusi Masalah
17	RK 6	Kompetensi SDM
18	RK 7	Surat Penugasan
19	RK 8	Daftar Kemungkinan Masalah

No.	Nama Prosedur	Keterangan
20	RK 9	Form Penanganan Masalah
21	RK 10	Form Kegagalan Masalah
22	RK 11	Lap. Deteksi Masalah
23	RK 12	Lap. Diagmosa Masalah
24	RK 13	Lap. Penanganan Masalah
25	RK 14	Lap. Kegagalan Penanganan
26	RK 15	Lap. Analisa Masalah dan Solusinya
27	RK 16	Undangan Rapat
28	RK 17	Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah
29	RK 18	Lap. Rapat Evaluasi Masalah

1.3 Pembuatan Prosedur

Setelah mengidentifikasi kebutuhan prosedur yang akan dibuat, maka langkah selanjutnya adalah membuat prosedur tersebut. Berdasarkan hasil identifikasi kebutuhan prosedur, diperoleh lima SOP, enam instruksi kerja, dan 18 rekam kerja. Tahap pembuatan SOP dan instruksi kerja dilakukan sesuai dengan ruang lingkup di kebijakan pengelolaan masalah layanan STI Labkom dan panduan standar ITIL V3 – *Service Operation*, khususnya *Problem Management*. Bentuk penulisan SOP dan instruksi kerja mengikuti standar penulisan prosedur yang berlaku di STMIK STIKOM Surabaya. Detil prosedur yang dihasilkan telah dijelaskan dalam Tabel 4.5. Karena jumlah prosedur yang dihasilkan cukup banyak, maka dalam bab ini akan dibahas salah satu SOP beserta instruksi kerja dan rekam kerjanya sebagai perwakilan untuk menunjukkan bagaimana prosedur tersebut dibuat, yaitu SOP *Review Masalah*.

Tahap pertama yang dilakukan saat membuat prosedur adalah meminta format penulisan prosedur yang berlaku di STMIK STIKOM Surabaya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui informasi apa saja yang perlu dicantumkan

pada penulisan prosedur. Setelah itu dilakukan pemeriksaan ruang lingkup kebijakan pengelolaan masalah layanan STI dan panduan aliran proses *Problem Management*. Kedua panduan tersebut penting dianalisa untuk memperoleh detail langkah yang diperlukan untuk membuat tahap prosedur. Tahap berikutnya yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Periksa apakah sudah ada prosedur eksisting. Jika ada, maka prosedur eksisting dapat dijadikan referensi.
2. Jika tidak ada, maka dapat menggunakan prosedur serupa yang diterapkan di organisasi lain atau menggunakan panduan yang berstandar untuk membuat prosedur.
3. Definisikan istilah-istilah yang akan digunakan dalam prosedur.
4. Definisikan pihak-pihak yang terlibat dalam proses, fungsi yang bertanggung jawab pada proses, dan pejabat yang berwenang menyetujui prosedur proses yang akan dibuat.
5. Identifikasi input dan output dari proses tersebut dan faktor pengambil keputusan. Dalam penelitian ini input dan output dapat digambarkan dari dokumen yang dihasilkan.
6. Tentukan ukuran keberhasilan dari pelaksanaan prosedur.
7. Buat diagram alir kasar untuk memberikan gambaran proses secara keseluruhan, sebelum menjabarkan proses secara detail
8. Tuangkan setiap langkah yang telah diidentifikasi dalam diagram alir menjadi bentuk narasi. Narasi inilah yang akan menjadi isi prosedur atau strategi.
9. Apabila dalam aktivitas proses terdapat dokumen lain yang mendukung, masukkan sebagai lampiran. Dalam penelitian ini dokumen yang lebih

banyak digunakan adalah kebijakan labkom dan panduan ITIL V3 –*Service Operation*, khususnya *Problem Management*.

10. Untuk memastikan apakah prosedur sudah sesuai dengan kondisi sebenarnya, gunakan petunjuk berikut:

- a. Apakah prosedur tersebut sudah cukup jelas?
- b. Apakah urutan prosedur sudah logis?
- c. Apakah perlu ide baru yang ditambahkan dan dijelaskan?
- d. Apakah kalimat yang menggambarkan langkah mudah dipahami? Atau kalimat tersebut terlalu samar? (Tathagati, 2014).

Setiap hasil pembuatan prosedur, baik itu adalah SOP, instruksi kerja, dan rekam kerja akan diverifikasikan pada Labkom untuk disesuaikan dengan kebutuhan operasional. Berikut ini adalah tahap membuat prosedur yang disesuaikan dengan format penulisan prosedur di Labkom

1.3.1 Halaman Judul SOP dan Instruksi Kerja

Setiap SOP dan instruksi kerja yang dibuat memiliki format penulisan halaman yang sama, yaitu berisi tentang identitas instansi, keterangan prosedur, judul prosedur, dan pengesahan prosedur.

Logo instansi	Identitas instansi	Ket. Prosedur
Judul Prosedur		
Pengesahan Prosedur		

Gambar 1.4 Contoh format halaman Judul SOP dan Instruksi Kerja

Format ini diperoleh dari Bagian Kendali Mutu yang ada di struktur besar organisasi STMIK STIKOM Surabaya. Bagian Kendali Mutu ini berada di luar struktur organisasi Labkom yang bertanggung jawab atas format penulisan prosedur. Gambar 4.2 menjelaskan susunan dalam penulisan halaman judul SOP dan instruksi kerja.

1.3.2 Informasi Prosedur yang Distandarkan

Setelah mengisi halaman judul, langkah berikutnya adalah mengisi informasi prosedur yang telah distandarkan oleh Bagian Kendali Mutu. Informasi prosedur ini meliputi 1) Visi dan Misi STMIK Surabaya, 2) Rasionale atau tujuan, 3) Pihak yang Bertanggung Jawab untuk Memenuhi Isi Standar atau prosedur, 4) Definisi Istilah atau akronim, 5) Pernyataan Isi Standar atau batasan, 6) Strategi atau isi tahapan prosedur, 7) Indikator keberhasilan, 8) Dokumen terkait, 9) Referensi, dan 10) Lampiran. Format pengisian informasi prosedur untuk SOP

dan instruksi kerja adalah sama. Isi dari masing-masing SOP dan instruksi kerja disesuaikan dengan prosedur apa yang akan dibuat. Gambar 4.4 menjelaskan tentang informasi prosedur yang distandarkan oleh Bagian Kendali Mutu STMIK STIKOM Surabaya.

Bagian paling penting dalam pengisian ini adalah detil langkah yang ditulis pada poin keenam, yaitu Strategi. Poin ini harus mencerminkan tahapan yang sama dengan diagram alir yang telah dibuat sesuai ruang lingkup kebijakan pengelolaan masalah layanan STI dan aliran proses di *Problem Management*.

1. Visi dan Misi STMIK Surabaya	1. 2. 3.
2. Rasionale
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	1. 2. 3.
4. Definisi Istilah	1. 2.
5. Pernyataan Isi Standar	1. 2. 3.
6. Strategi	1. 2.
7. Indikator	1. 2.
8. Dokumen terkait	1. 2.
9. Referensi	1. 2.
10. Lampiran	1. 2.

Gambar 1.5 Informasi Prosedur yang Distandarkan

Informasi prosedur pada SOP *Review Masalah* diisi mengikuti tahap pembuatan prosedur dan format penulisan yang berlaku dari Bagian Kendali Mutu. Khusus untuk poin Strategi atau detil tahapan prosedur dibuat berdasarkan panduan ITIL V3 – *Service Operation*, khususnya pada aliran proses *Problem Management* tentang *Major Problem Review* yang kemudian juga disesuaikan dengan ruang lingkup kebijakan tentang pengelolaan masalah secara proaktif.

Berikut adalah Tabel 4.3 yang menggambarkan isi informasi prosedur yang distandarkan untuk SOP *Review* Masalah.

Tabel 1.3 Informasi prosedur untuk SOP *Review* Masalah

1. Visi dan Misi STMIK Surabaya	<p>Visi STMIK Surabaya: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi STMIK Surabaya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rasionale	Melakukan analisis data Lap. Penanganan Masalah dan mengadakan rapat evaluasi untuk menurunkan jumlah masalah yang terjadi dan dampak yang ditimbulkan dari masalah layanan STI yang terjadi.
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sie Sarana dan Prasarana. 2. Kabag Labkom.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sie Sarana dan Prasarana adalah orang yang bertanggung jawab atas keperluan sarana dan prasarana yang ada di Labkom. 2. Kabag Labkom adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di Labkom. 3. Laporan (Lap.) Penanganan Masalah adalah rekapitulasi dari Form Penanganan Masalah layanan STI. Laporan ini berisi data solusi penanganan yang diberikan dan keterangan penanganan. Laporan ini merupakan kesatuan laporan pengelolaan masalah layanan STI dengan Lap. Deteksi Masalah dan Lap. Diagnosa Masalah. 4. Lap. Deteksi Masalah merupakan rekapitulasi dari Form Deteksi Masalah layanan STI. 5. Lap. Diagnosa Masalah merupakan rekapitulasi dari Form Diagnosa Masalah layanan STI. 6. Form Deteksi Masalah adalah form tunggal untuk menulis hasil deteksi masalah layanan STI yang terjadi. Kolom yang akan ditulis sebagai hasil deteksi masalah adalah Identifikasi Masalah, Deskripsi Masalah, Kategori Masalah, Prioritas Masalah, dan Status Penanganan. Pembaharuan status penanganan akan dilakukan pada Form Deteksi Masalah. 7. Form Diagnosa Masalah adalah form tunggal yang berisi tentang siapa orang yang ditunjuk untuk menangani masalah, hasil diagnosa akar permasalahan, dan solusi sementara yang diberikan untuk

	<p>menangani masalah.</p> <p>8. Form Penanganan Masalah adalah form tunggal yang berisi data solusi penanganan yang diberikan dan keterangan penanganan. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya adalah laporan yang berisi informasi hasil analisa Lap. Penanganan Masalah yang dibuat oleh Kepala Sie Sarana dan Prasarana, informasi tersebut adalah frekuensi terjadinya masalah, status penanganan masalah, tren terjadinya masalah, dan layanan STI yang menjadi dampak munculnya permasalahan.</p> <p>9. Lap. Rapat Evaluasi Masalah adalah laporan hasil pembahasan selama rapat evaluasi masalah dilaksanakan. Laporan ini dibuat oleh Administrasi untuk diberikan kepada Kabag Labkom.</p>
5. Pernyataan Isi Standar	<p>1. SOP <i>Review</i> Masalah ini dijalankan menggunakan Lap. Penanganan Masalah.</p> <p>2. Pembuatan Lap. Analisa Masalah dan Solusinya disarankan setiap minggu, terutama pada saat praktikum berjalan dan dilaporkan ke Kabag karena proses bisnis utama dan kegiatan operasional utama di Labkom adalah kegiatan praktikum yang dilakukan delapan kali dalam satu semester.</p>
6. Strategi	<p>1. Kepala Sie Sarana dan Prasarana menganalisa Form Deteksi, Diagnosa dan Penanganan Masalah untuk kemudian dibuatkan Rekapitulasinya dalam bentuk laporan, yaitu Lap. Deteksi Masalah, Lap. Diagnosa Masalah, dan Lap. Penanganan Masalah. Dari Lap. Penanganan Masalah kemudian dianalisis masalah yang pernah terjadi dan solusinya untuk menghasilkan Lap. Analisa Masalah dan Solusinya. Langkah detil untuk menganalisa dapat dilihat pada Instruksi Kerja Menganalisa Masalah dan Solusinya.</p> <p>2. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya yang telah dibuat oleh Kepala Sie Sarana dan Prasarana kemudian diberikan kepada Kabag Labkom untuk kemudian digunakan bersama Lap. Penanganan Masalah dalam melaksanakan rapat evaluasi masalah.</p> <p>3. Setelah menerima Lap. Analisa Masalah dan Solusinya serta Lap. Penanganan Masalah dari Kepala Sie Sarana dan Prasarana, Kabag Labkom melaksanakan rapat evaluasi masalah. Langkah detil untuk melaksanakan rapat evaluasi ini dapat dilihat pada Instruksi Kerja Melaksanakan Rapat Evaluasi.</p>
7. Indikator	<p>1. Menghasilkan Lap. Analisa Masalah dan Solusinya serta Lap. Rapat Evaluasi Masalah.</p>
8. Dokumen terkait	<p>1. Lap. Deteksi Masalah.</p> <p>2. Lap. Diagnosa Masalah.</p> <p>3. Lap. Penanganan Masalah.</p> <p>4. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya.</p> <p>5. Lap. Hasil Rapat Evaluasi Masalah.</p>

9. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 - <i>Service Operation</i>. 2. Kebijakan Pengelolaan Masalah Layanan STI. 3. SOP Penanganan Masalah. 4. Form Deteksi Masalah. 5. Form Diagnosa Masalah. 6. Form Penanganan Masalah. 7. Instruksi Kerja Menganalisa Masalah dan Solusinya. 8. Instruksi Kerja Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah.
10. Lampiran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagram Alir SOP <i>Review</i> Masalah.

Pada SOP *Review* Masalah di atas melibatkan dua instruksi kerja yang lain, yaitu Instruksi Kerja (IK) Menganalisa Masalah dan Solusinya dan IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah. Isi prosedur dari masing-masing instruksi kerja tersebut diperoleh dengan cara yang sama seperti SOP *Review* Masalah. Berikut adalah isi prosedur kedua instruksi kerja tersebut yang dijelaskan dalam Tabel 4.4 dan Tabel 4.5.

Tabel 1.4 Informasi prosedur untuk IK Menganalisa Masalah dan Solusinya

1. Visi dan Misi STMIK Surabaya	<p>Visi STMIK Surabaya: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi STMIK Surabaya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rasionale	<p>Instruksi kerja ini berisi langkah untuk menganalisa data Lap. Penanganan Masalah guna menghasilkan informasi tambahan terkait frekuensi terjadinya masalah, status penanganan masalah, tren terjadinya masalah, dan layanan STI yang menjadi dampak munculnya permasalahan.</p>
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sie Sarana dan Prasarana. 2. Kabag Labkom.

4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Sie Sarana dan Prasarana adalah orang yang bertanggung jawab atas keperluan sarana dan prasarana yang ada di Labkom. 2. Kabag Labkom adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di Labkom. 3. Lap. Penanganan Masalah adalah laporan penanganan masalah layanan STI yang berhasil ditangani. Laporan ini berisi data solusi penanganan yang diberikan dan keterangan penanganan. Laporan ini merupakan kesatuan laporan pengelolaan masalah layanan STI dengan Lap. Deteksi Masalah dan Lap. Diagnosa Masalah. 4. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya adalah laporan yang berisi informasi hasil analisa Lap. Penanganan Masalah yang dibuat oleh Kepala Sie Sarana dan Prasarana, informasi tersebut adalah frekuensi terjadinya masalah, status penanganan masalah, tren terjadinya masalah, dan layanan STI yang menjadi dampak munculnya permasalahan. 5. Lap. Deteksi Masalah merupakan laporan yang berisi tentang data pelaporan masalah yang baru ditemukan. Kolom yang akan ditulis sebagai hasil deteksi masalah adalah Identifikasi Masalah, Deskripsi Masalah, Kategori Masalah, Prioritas Masalah, dan Status Penanganan. Pembaharuan status penanganan akan dilakukan pada Lap. Deteksi Masalah.
5. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buat rekapitulasi dari data Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui frekuensi terjadinya masalah layanan STI beserta jumlah terulangnya masalah yang sama sesuai periode yang ditentukan. Cara menghitungnya menggunakan kolom "Kejadian ke-" sesuai nomor referensi masalah pada Lap. Deteksi Masalah. 2. Buat rekapitulasi dari Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui tren terjadinya masalah berdasarkan waktu terjadinya masalah tersebut. 3. Buat rekapitulasi dari data Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui layanan STI apa saja yang terkena dampak dari masalah yang terjadi. 4. Buat rekapitulasi solusi penanganan dan implementasinya yang dilakukan pada masalah layanan STI yang terjadi di Labkom. 5. Tulis semua hasil rekapitulasi pada Lap. Analisa dan Solusinya, kemudian berikan laporan ini kepada Kabag Labkom.
6. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan Lap. Analisa Masalah dan Solusinya.

7. Dokumen terkait	1. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya.
8. Referensi	1. ITIL V3 - <i>Service Operation</i> . 2. SOP <i>Review</i> Masalah. 3. Lap. Penanganan Masalah.
9. Lampiran	1. Diagram Alir Instruksi Kerja Menganalisa Masalah dan Solusinya.

Tabel 1.5 Informasi prosedur untuk IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah

1. Visi dan Misi STMIK Surabaya	<p>Visi STMIK Surabaya: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi STMIK Surabaya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan ipteks sesuai kompetensi. 2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompentensi. 3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif. 4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat. 5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.
2. Rationale	Instruksi kerja ini berisi langkah untuk mengetahui bagaimana melaksanakan rapat evaluasi masalah layanan STI untuk menghasilkan Lap. Rapat Evaluasi Masalah.
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabag Labkom. 2. Administrasi. 3. Seluruh staf Labkom.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabag Labkom adalah orang yang bertanggung jawab atas segala aktivitas yang terjadi di Labkom. 2. Administrasi adalah bagian dari struktur organisasi di Labkom yang bertanggung jawab pada penyelenggaraan kegiatan pengarsipan. 3. Seluruh staf Labkom merupakan istilah yang digunakan untuk menyebutkan seluruh bagian yang ada pada struktur organisasi Labkom. 4. Undangan rapat merupakan dokumen yang berisi permohonan untuk dapat menghadiri rapat Evaluasi Masalah. 5. Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah adalah daftar kehadiran staf Labkom dalam rapat evaluasi masalah yang dilaksanakan oleh Kabag Labkom. Dokumen ini dibuat oleh Administrasi. 6. Lap. Penanganan Masalah adalah laporan penanganan masalah layanan STI yang berhasil ditangani. Laporan ini berisi data solusi penanganan yang diberikan dan keterangan penanganan. Laporan ini

	<p>merupakan kesatuan laporan pengelolaan masalah layanan STI dengan Lap. Deteksi Masalah dan Lap. Diagnosa Masalah.</p> <p>7. Lap. Rapat Evaluasi Masalah adalah laporan hasil pembahasan selama rapat evaluasi masalah dilaksanakan. Laporan ini dibuat oleh Administrasi untuk diberikan kepada Kabag Labkom.</p>
5. Strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabag Labkom meminta Administrasi untuk membuat jadwal rapat. 2. Administrasi membuat jadwal rapat. 3. Jadwal rapat yang telah ditentukan Adminstrasi diberitahukan kepada Kabag Labkom untuk memastikan bahwa Kabag Labkom menyetujui jadwal yang telah dibuat. Jika Kabag Labkom tidak menyetujui maka kembali ke tahap no.2 di atas. 4. Jika Kabag telah menyetujui jadwal yang dibuat Administrasi, Kabag Labkom akan meminta Administrasi membuat undangan Rapat Evaluasi Masalah untuk seluruh staf Labkom. 5. Undangan yang telah dibuat kemudian dibagikan kepada seluruh staf Labkom dan Kabag Labkom. 6. Setelah undangan dibagikan, Administrasi membuat Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah untuk mendata staf yang hadir pada rapat. Setelah mengisi daftar hadir, Kabag Labkom memulai rapat. 7. Selama rapat berlangsung, Kabag Labkom membahas Laporan Penanganan masalah dan Lap. Analisa dan Solusinya sementara Administrasi mencatat pembahasan saat rapat untuk kemudian dibuatkan Lap. Rapat Evaluasi Masalah. 8. Lap. Rapat Evaluasi Masalah ini kemudian diserahkan kepada Kabag Labkom sebagai dokumentasi telah dilakukannya rapat evaluasi terhadap masalah layanan STI di Labkom.
6. Indikator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan rapat evaluasi dan menghasilkan Lap. Rapat Evaluasi Masalah.
7. Dokumen terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan Rapat Evaluasi Masalah. 2. Daftar hadir Rapat Evaluasi Masalah. 3. Lap. Rapat Evaluasi Masalah.
8. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL V3 - <i>Service Operation</i>. 2. SOP Review Masalah. 3. Lap. Analisa Masalah dan Solusinya. 4. Lap. Penanganan Masalah.
9. Lampiran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagram Alir Instruksi Kerja Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah

1.3.3 Diagram Alir (*Flowchart*)


Setelah membuat isi prosedur, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah membuat diagram alir yang menggambarkan tahap atau langkah yang sesuai

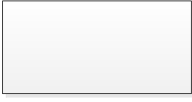
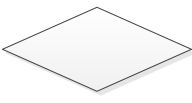



dengan poin Strategi dalam format penulisan prosedur. Manfaat dari penggunaan diagram alir dalam penyusunan prosedur adalah sebagai berikut:

- Menggambarkan rangkaian langkah prosedur secara lebih ringkas melalui simbol-simbol.
- Menjelaskan rangkaian langkah prosedur dengan lebih konsisten
- Memiliki tampilan yang lebih praktis dan menarik sehingga mudah untuk dipahami dan digunakan.

Untuk prosedur dengan aktivitas lintas fungsi yang cukup banyak, atau dalam organisasi yang berukuran besar, biasanya menggunakan diagram alir *Swimlane*. Dalam diagram alir ini, simbol-simbol yang menunjukkan proses dan/atau pengambilan keputusan dikelompokkan secara visual dalam kolom-kolom, sehingga bentuknya mirip seperti jalur lomba renang (*swimlane*). Masing-masing kolom diperuntukkan bagi satu individu atau satu unit kerja. Penggunaan diagram alir ini menunjukkan secara jelas siapa penanggung jawab masing-masing aktivitas, dan sebaliknya bisa menunjukkan secara jelas apa tanggung jawab atau lingkup pekerjaan masing-masing unit kerja. Dengan demikian, dapat terlihat juga diproses mana atau pada unit kerja mana sering terjadi penundaan, kesalahan, atau bahkan kecurangan (Tathagati, 2014). Diagram alir yang lebih komulatif dibuat menggunakan simbol-simbol standar seperti yang tercantum pada Tabel 4.6.

Tabel 1.6 Simbol yang Digunakan dalam Diagram Alir

No.	Simbol	Nama	Fungsi
1		Terminal	Memulai dan mengakhiri sebuah proses

No.	Simbol	Nama	Fungsi
2		Proses	Aktivitas yang dilakukan sebuah fungsi/unit kerja/jabatan, bisa berupa kegiatan atau perhitungan.
3		Keputusan	Menggambarkan proses pengambilan keputusan yang diambil oleh unit kerja/jabatan. Hasilnya "Ya/Tidak", atau memungkinkan untuk beberapa alternatif.
4		Dokumen	Data yang berbentuk informasi, bisa dalam bentuk dokumen tertulis atau file komputer. Bisa merupakan hasil sebuah proses atau merupakan masukan proses
5		Penghubung	Penghubung jika diagram alir tidak dapat ditampung dalam satu bagian atau satu halaman, menunjukkan penyambungan ke bagian lain atau halaman lain.
6		Anak Panah	Menunjukkan arah aliran dari suatu kegiatan ke kegiatan lain atau menunjukkan arah pilihan yang dapat diambil.


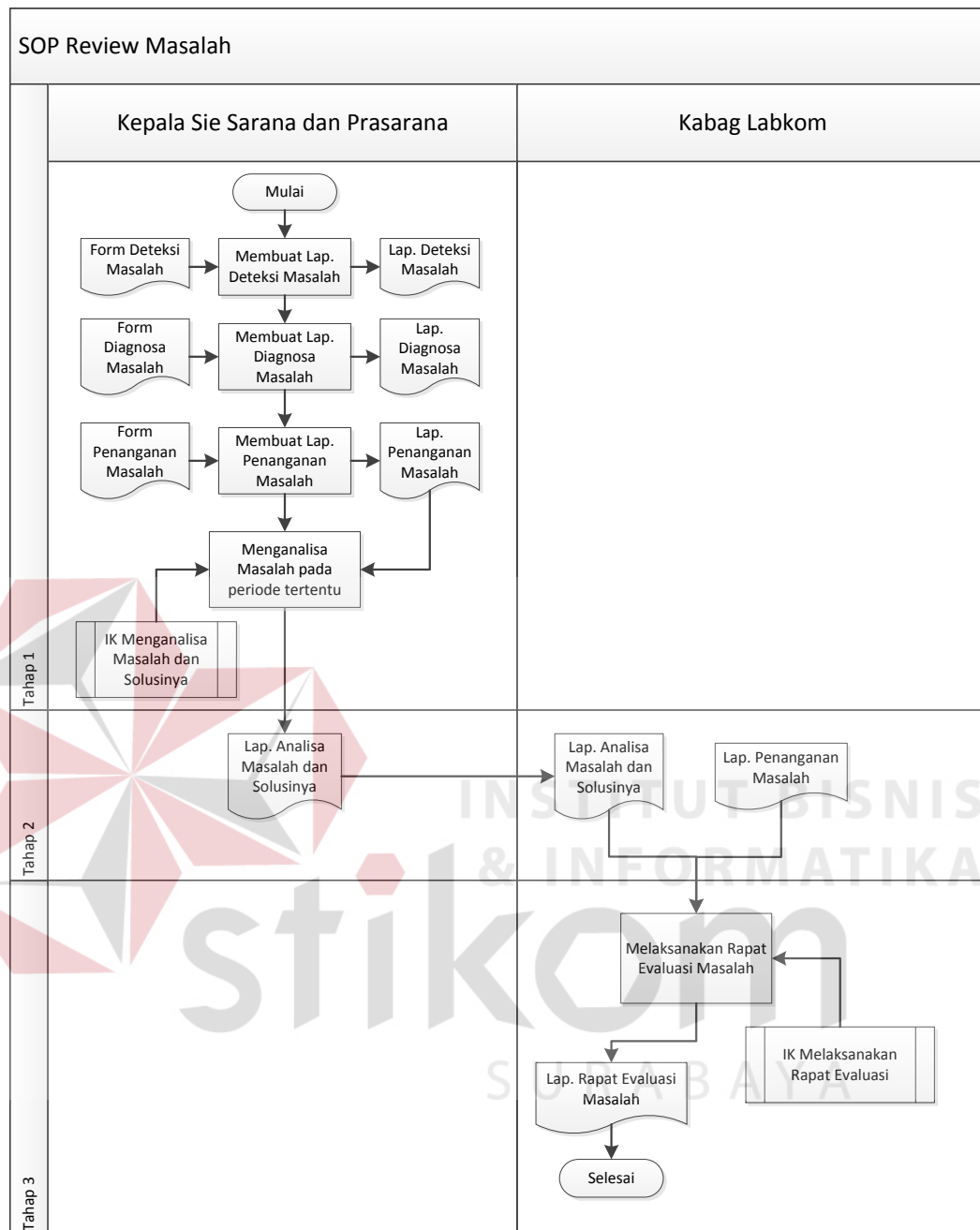
No.	Simbol	Nama	Fungsi
7		Prosedur	Menunjukkan prosedur/instruksi kerja yang sudah baku dan harus diikuti, dijadikan landasan atau ditindaklanjuti.

Diagram alir SOP *Review* Masalah yang dibuat sesuai tahapan Strategi atau langkah prosedurnya seperti yang terlihat pada Gambar 4.5. Tahap pertama Kepala Sie Sarana dan Prasarana menganalisa Form Deteksi, Diagnosa dan Penanganan Masalah untuk kemudian dibuatkan rekapitulasinya dalam bentuk laporan, yaitu Lap. Deteksi Masalah, Lap. Diagnosa Masalah, dan Lap. Penanganan Masalah. Dari Lap. Penanganan Masalah kemudian dianalisa masalah yang pernah terjadi dan solusinya untuk menghasilkan Lap. Analisa Masalah dan Solusinya. Langkah detil untuk menganalisa dapat dilihat pada Instruksi Kerja Menganalisa Masalah dan Solusinya. Tahap kedua, Lap. Analisa Masalah dan Solusinya yang telah dibuat oleh Kepala Sie Sarana dan Prasarana kemudian diberikan kepada Kabag Labkom untuk kemudian digunakan bersama Lap. Penanganan Masalah dalam melaksanakan rapat evaluasi masalah. Dan tahap terakhir, setelah menerima Lap. Analisa Masalah dan Solusinya serta Lap. Penanganan Masalah dari Kepala Sie Sarana dan Prasarana, Kabag Labkom melaksanakan rapat evaluasi masalah. Langkah detil untuk melaksanakan rapat evaluasi ini dapat dilihat pada Instruksi Kerja Melaksanakan Rapat Evaluasi.

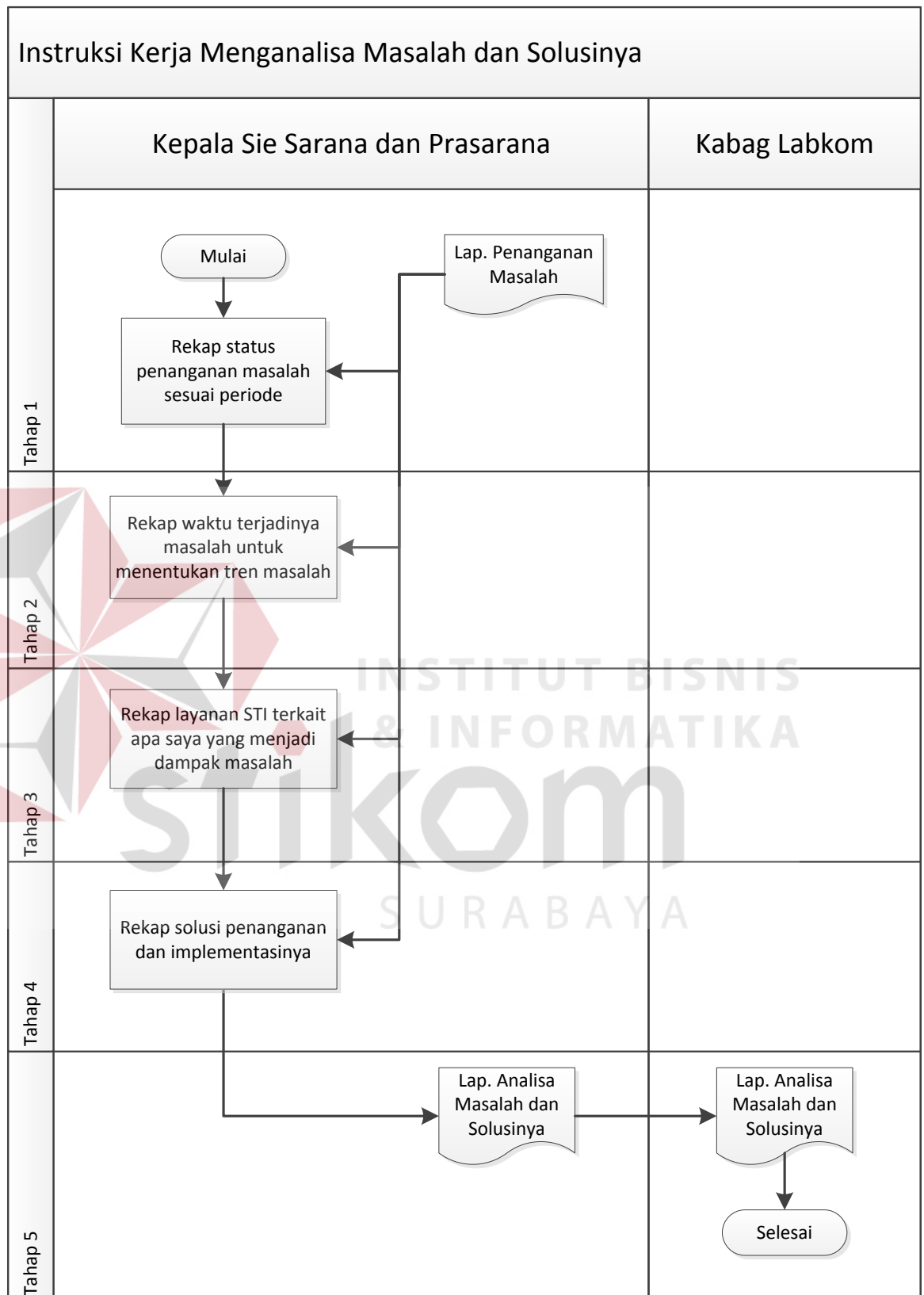


Gambar 1.6 Diagram Alir SOP *Review* Masalah

Berdasarkan diagram alir SOP *Review* Masalah, terlihat bahwa dibutuhkan instruksi kerja yang lain, yaitu IK Menganalisa Masalah dan Solusinya dan IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah. Diagram alir dari masing-masing instruksi kerja tersebut diperoleh dengan cara yang sama seperti SOP *Review*

Masalah. Berikut adalah diagram alir kedua instruksi kerja tersebut yang dijelaskan dalam Gambar 4.6 dan Gambar 4.7.

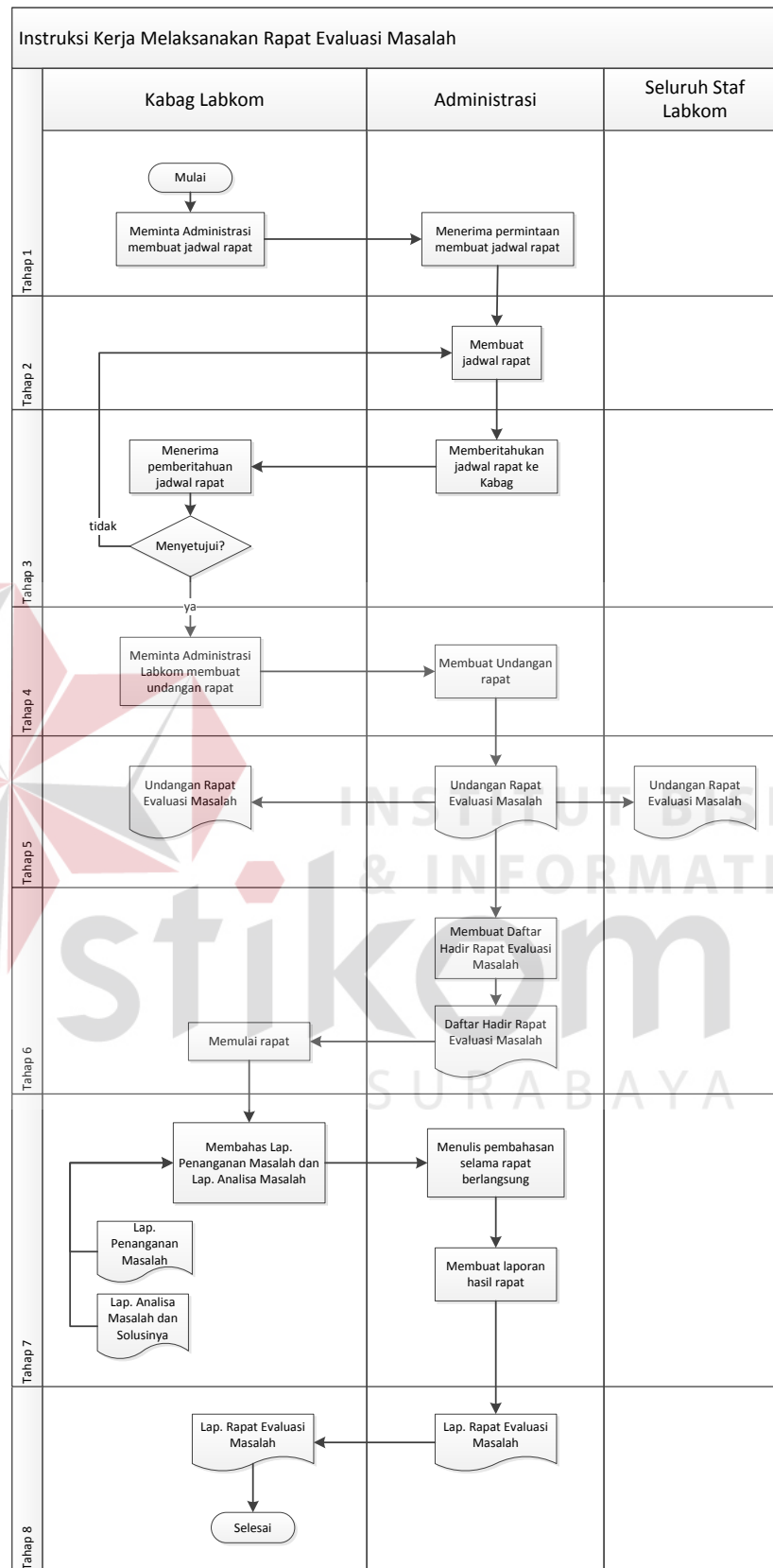
Dari Gambar 4.6 tentang diagram alir IK Menganalisa Masalah dan Solusinya, tahap pertama yang dilakukan adalah membuat rekapitulasi dari data Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui frekuensi terjadinya masalah layanan STI beserta jumlah terulangnya masalah yang sama sesuai periode yang ditentukan. Cara menghitungnya menggunakan kolom "Kejadian ke-" sesuai nomor referensi masalah pada Lap. Deteksi Masalah. Tahap kedua membuat rekapitulasi dari Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui tren terjadinya masalah berdasarkan waktu terjadinya masalah tersebut. Tahap ketiga membuat rekapitulasi dari data Lap. Penanganan Masalah untuk mengetahui layanan STI apa saja yang terkena dampak dari masalah yang terjadi. Tahap keempat membuat rekapitulasi solusi penanganan dan implementasinya yang dilakukan pada masalah layanan STI yang terjadi di Labkom. Dan tahap terakhir menulis semua hasil rekapitulasi pada Lap. Analisa dan Solusinya, kemudian berikan laporan ini kepada Kabag Labkom.



Gambar 1.7 Diagram alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi

Dari Gambar 4.7 tentang diagram alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah, tahap pertama yang dilakukan adalah Kabag Labkom meminta Administrasi untuk membuat jadwal rapat. Tahap kedua Administrasi membuat jadwal rapat. Tahap ketiga jadwal rapat yang telah ditentukan Administrasi diberitahukan kepada Kabag Labkom untuk memastikan bahwa Kabag Labkom menyetujui jadwal yang telah dibuat. Jika Kabag Labkom tidak menyetujui maka kembali ke tahap no.2 di atas. Tahap keempat jika Kabag telah menyetujui jadwal yang dibuat Administrasi, Kabag Labkom akan meminta Administrasi membuat undangan Rapat Evaluasi Masalah untuk seluruh staf Labkom. Tahap kelima undangan yang telah dibuat kemudian dibagikan kepada seluruh staf Labkom dan Kabag Labkom.

Tahap keenam, setelah undangan dibagikan, Administrasi membuat Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah untuk mendata staf yang hadir pada rapat. Setelah mengisi daftar hadir, Kabag Labkom memulai rapat. Tahap ketujuh, selama rapat berlangsung, Kabag Labkom membahas Laporan Penanganan masalah dan Lap. Analisa dan Solusinya sementara Administrasi mencatat pembahasan saat rapat untuk kemudian dibuatkan Lap. Rapat Evaluasi Masalah. Tahap terakhir Lap. Rapat Evaluasi Masalah ini kemudian diserahkan kepada Kabag Labkom sebagai dokumentasi telah dilakukannya rapat evaluasi terhadap masalah layanan STI di Labkom.



Gambar 1.8 Diagram alir IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah

1.3.4 Laporan dan Dokumen Pendukung

Setelah membuat prosedur sesuai dengan format penulisan yang diberikan oleh Bagian Kendali Mutu, langkah berikutnya adalah memeriksa Dokumen Terkait yang ada dalam poin penulisan prosedur. Dokumen terkait ini perlu diperhatikan karena akan dibuat untuk mendukung pelaksanaan prosedur. Berdasarkan contoh SOP *Review* Masalah, dokumen pendukung yang dibuat dalam prosedur ini adalah Laporan Rapat Evaluasi Masalah. Untuk IK Menganalisa Masalah dan Solusinya menghasilkan Laporan Analisa Masalah dan Solusinya. Sedangkan IK Melaksanakan Rapat Evaluasi Masalah menghasilkan Laporan Rapat Evaluasi Masalah, Undangan Rapat Evaluasi Masalah, dan Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah. Jadi total rekam kerja yang dibutuhkan tersebut perlu dibuatkan karena penting dalam menjalankan prosedur. Berikut adalah Laporan Analisa Masalah dan Solusinya yang dijelaskan pada Gambar 4.8, Undangan Rapat Evaluasi Masalah yang dijelaskan pada Gambar 4.9, Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah yang dijelaskan pada Gambar 4.10, dan Laporan Rapat Evaluasi Masalah yang dijelaskan pada Gambar 4.11.

		LABORATORIUM KOMPUTER SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER (STMIK) SURABAYA						
		LAPORAN ANALISA MASALAH DAN SOLUSINYA						
Periode (Bulan / Tahun / Semester)	No. Referensi Masalah	Identifikasi Masalah		Jumlah Kejadian	Layanan STI Terkait	Solusi Penanganan dan Keamanan Implementasi	Nama Orang yang Menangani Masalah	Status Penanganan
		Nama Penemu Masalah	Masalah Layanan STI					

Gambar 1.9 Laporan Analisa Masalah dan Solusinya

Isi kolom pada Gambar 4.8 merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dan disesuaikan dengan prosedur serta kebutuhan operasional Labkom. Dalam laporan ini, Kabag membutuhkan data dimana masalah layanan STI yang terjadi perlu direkap untuk mengetahui frekuensi terjadinya masalah, status penanganan masalah, tren terjadinya masalah, dan layanan STI yang menjadi dampak munculnya permasalahan. Kebutuhan inilah yang menjadi alasan dibuatkan kolom-kolom dalam laporan di atas.

Hal : Undangan Rapat Evaluasi Masalah

Lamp : Agenda Evaluasi

Kepada Yth.

(Nama staf yang dituju)

Di tempat

Dengan hormat,

Bersama dengan ini kami mengharap kehadiran Bapak/Ibu staf

Labkom pada:

Hari/Tanggal : (hari), (tanggal) (bulan) (tahun)

Waktu : (jam) WIB

Tempat : (ruang rapat)

Acara : Rapat Evaluasi Masalah Layanan STI

Mengingat pentingnya hal yang dibahas dalam rapat ini, kami mohon kehadiran Bapak/Ibu agar dapat hadir dalam rapat ini. Demikian surat undangan ini kami buat, atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir kami ucapkan banyak terima kasih.



Surabaya, (tanggal) (bulan) (tahun)

Mengetahui,

(Nama Kabag Labkom)
Kepala Bagian Laboratorium Komputer

Gambar 1.10 Undangan Rapat Evaluasi Masalah

Tahap membuat dokumen Gambar 4.9 dilakukan dengan cara membuat surat undangan rapat seperti pada umumnya, hanya perlu disesuaikan dengan agenda rapat dan perlu ditambahkan lampiran yang menjelaskan apa saja yang akan dibahas saat rapat.

	LABORATORIUM KOMPUTER SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER (STMIK) SURABAYA	
	DAFTAR HADIR RAPAT EVALUASI MASALAH LAYANAN STI	

Hari/tanggal : _____
 Waktu : _____
 Tempat : _____
 Pemimpin rapat : _____

No.	Nama Peserta	NIK	Jabatan	Tanda tangan

Gambar 1.11 Daftar Hadir Rapat Evaluasi Masalah

Tahap membuat dokumen Gambar 4.10 dilakukan dengan cara membuat daftar hadir peserta rapat seperti pada umumnya. Perlu dibuatkan kolom tanda tangan sebagai bentuk verifikasi bahwa peserta rapat telah hadir.

NOTULEN RAPAT EVALUASI MASALAH LAYANAN STI	
<u>Minggu ke.... Tahun ...</u>	
<u>Hari/Tanggal</u>	: (hari)....(tanggal) (bulan) (tahun)
<u>Waktu</u>	: (jam) WIB
<u>Tempat</u>	: (ruang rapat)
<u>Pimpinan Rapat</u>	: (nama Kabag Labkom)
<u>Peserta Rapat</u>	:
4.
5.
6. dan seterusnya.
<u>Agenda Rapat :</u>	
4.
5.
6. dan seterusnya.
<u>Hasil Pembahasan:</u>	
1.
2.
3. dan seterusnya.

Gambar 1.12 Laporan Rapat Evaluasi Masalah

Selain menghasilkan Laporan Analisa Masalah dan Solusinya, dalam SOP *Review* Masalah juga dibutuhkan Laporan Rapat Evaluasi Masalah sebagai dokumentasi telah dilaksanakannya pengelolaan masalah layanan STI. Laporan ini berisi pembahasan rapat evaluasi masalah layanan STI yang dibuat oleh Administrasi Labkom. Isi dari pembuatan laporan tersebut adalah keterangan pelaksanaan rapat, yaitu hari, tanggal, waktu, tempat, pemimpin rapat, dan peserta rapat. Hasil pembahasan rapat ditulis dalam Agenda yang dibahas saat rapat dan hasil pembahasan agenda tersebut.

1.3.5 Pengajuan Pembuatan Nomor Referensi

Nomor Referensi merupakan nomor yang akan menghubungkan dokumen prosedur satu dengan yang lainnya dan untuk memudahkan pencatatan pada laporan serta pencarian dokumen terkait saat dibutuhkan. Berikut ini merupakan saran penulisan nomor referensi, yaitu:

Kode Prosedur.Kode Bagian dalam organisasi-No. urut prosedur

Untuk membuat nomor referensi SOP, maka dapat menggunakan inisial SOP sebagai kode SOP. Penetapan kode bagian dalam organisasi yang dimaksud adalah kode bagian Labkom STMIK STIKOM Surabaya dalam struktur organisasi secara besar. Berikut adalah contoh penulisan nomor referensi prosedur, **SOP.LKSS-01**. LKKS merupakan singkatan dari Laboratorium Komputer STIKOM Surabaya. Untuk membuat nomor referensi Instruksi Kerja dapat menggunakan inisial IK sebagai kode instruksi kerja. Berikut adalah contoh penulisan nomor referensi prosedur, **IK.LKSS-01**. Untuk membuat nomor referensi rekam kerja, dapat menggunakan inisial RM sebagai kode rekam kerja. Berikut adalah contoh penulisan nomor referensi prosedur, **RK.LKSS-01**.

1.3.6 Verifikasi

Dalam pelaksanaannya, verifikasi ini menggunakan teknik wawancara terhadap *decision maker* di Labkom STMIK STIKOM Surabaya, yaitu Kabag Labkom. Dari hasil proses verifikasi terhadap Kalab Labkom, maka terdapat beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat, yaitu:

- a. Pencatatan masalah layanan STI akan dilakukan oleh *Service Desk*, termasuk untuk memberi status penanganan masalah, kecuali pada status “Selesai ditangani” akan dilakukan oleh Kabag Labkom.
- b. Pencatatan masalah layanan STI dilakukan melalui Form pencatatan yang kemudian akan digunakan untuk membuat Laporan rekapitulasinya.

- c. Khusus untuk Laporan Kegagalan Penanganan, akan tetap dibuat berdasarkan Form Kegagal Penanganan dan proses pembuatannya dilakukan sewaktu-waktu jika diperlukan.
- d. Untuk dokumen Laporan Analisa Masalah dan Solusinya pada SOP *Review* Masalah dilakukan oleh Kepala Sie Saran dan Prasarana. Pembuatan laporan ini dapat dialihkan sesuai wewenang Kepala Sie tersebut.
- e. Setiap laporan yang akan dibuat wajib menggunakan kop surat dengan logo institusi dan Labkom.
- f. Dalam membuat panduan prioritas penanganan masalah, masalah dengan status kritis harus dapat ditangani dalam waktu 15 – 30 menit.

1.3.7 Langkah Implementasi Dokumen Prosedur

Setelah dihasilkan dokumen prosedur pengelolaan masalah layanan STI untuk Labkom STMIK STIKOM Surabaya, langkah berikutnya adalah mengimplementasikan bagaimana pengelolaan masalah layanan STI dilakukan dalam bentuk sosialisasi kepada seluruh staf yang ada di Labkom. Langkah-langkah ini terjadi dalam dua bagian, yaitu langkah implementasi pada kondisi normal dan langkah implementasi pada kondisi *Acception*. Kondisi *Acception* ini diartikan sebagai kondisi masalah layanan STI yang tidak normal dimana kondisi ini telah diterima oleh Kabag Labkom untuk dimengerti dan menyelesaikan masalah yang terjadi dengan memotong langkah penyelesaian masalah secara normal. Kondisi *Acception* ini sebaiknya disepakati bersama dan diketahui oleh seluruh pihak Labkom untuk melancarkan proses penanganan masalah.

Sebelum sosialisasi prosedur dilakukan, perlu disiapkan seluruh dokumen prosedur pengelolaan masalah layanan STI. Dokumen ini terdiri dari dokumen SOP, dokumen Instruksi Kerja, dan dokumen Rekam Kerja. Setelah dokumen prosedur disiapkan, perlu dilakukan pemberitahuan kepada seluruh staf Labkom untuk menghadiri sosialisasi ini melalui surat undangan sosialisasi yang berisi tempat dan waktu pelaksanaan. Kehadiran seluruh staf dapat mempengaruhi tersampainya pemahaman secara merata bagaimana prosedur ini digunakan, tanggung jawab staf, dan siapa saja yang terlibat dalam prosedur pengelolaan masalah layanan STI. Berikut adalah langkah normal yang dilakukan untuk mengimplementasikan dokumen prosedur pengelolaan masalah layanan STI:

1. Jika terjadi masalah terhadap layanan STI, penemu masalah wajib melaporkan masalah tersebut kepada *Service Desk* untuk ditangani. Penanganan pertama yang diberikan adalah mencatat data masalah yang terjadi pada Form Deteksi Masalah sekaligus memberi status awal permasalahan. Pencatatan pada form ini membantu untuk mengetahui kategori dan prioritas penanganan masalah sesuai panduan kategori dan prioritas masalah.
2. Setelah itu dilakukan pendeteksian terhadap masalah, perlu ditugaskan siapa orang yang memiliki keahlian untuk menyelesaikan masalah tersebut menggunakan Daftar Distribusi Masalah dan Kompetensi SDM untuk menghasilkan Surat Penugasan. *Service Desk* kemudian menulis nama orang yang akan menangani masalah ini pada Form Diagnosa Masalah dan memberi status penanganan di Form Deteksi Masalah. Orang yang telah

ditunjuk ini berkewajiban mencari akar masalah dengan menggunakan Daftar Kemungkinan Penyebab Masalah. Kemudian memberitahukan akar permasalahan kepada *Service Desk* untuk ditulis dalam Form Diagnosa Masalah.

3. Jika orang yang menangani masalah telah berhasil menyelesaikan masalah, maka perlu diberitahuka kepada *Service Desk* untuk mengisi bagaimana penanganan dilakukan pada Form Penanganan Masalah dan memperbaharui status penanganan pada Form Deteksi Masalah.
4. Jika orang yang menangani masalah tidak dapat menyelesaikan masalah, maka perlu dilakukan pengisian Form Kegagalan Penanganan untuk eskalasi penyelesaian masalah. Pada proses eskalasi akan mengikuti alur proses sesuai prosedur yang ada. Form Kegagalan Penanganan ini kemungkinan dibutuhkan saat eskalasi dilakukan. Penyelesaian masalah yang terjadi tetap harus dilakukan hingga masalah berhasil ditangani. Setelah masalah selesai ditangani, *Service Desk* menuliskan bagaimana penanganan dilakukan pada Form Penanganan Masalah dan memperbaharui status penanganan pada Form Deteksi Masalah.
5. Setiap masalah yang terjadi dalam periode tertentu akan dibuatkan laporannya untuk *direview* pada Rapat Evaluasi Masalah. Rapat ini akan membahas apa saja masalah yang terjadi, masalah mana yang belum selesai ditangani, kemungkinan masalah yang akan terjadi, dan beberapa hal lainnya untuk meningkatkan kualitas serta ketersediaan layanan STI. Laporan yang perlu dibuat adalah Lap. Deteksi Masalah, Lap. Diagnosa

Masalah, Lap. Penanganan Masalah, Lap. Analisa Masalah dan Solusinya, dan Lap. Kegagalan Masalah dengan Kapala Sarana dan Prasarana sebagai penanggung jawab.

6. Laporan yang telah dibuat akan dijadikan bahan pembahasan selama rapat evaluasi masalah berlangsung. Rapat ini dilaksanakan diakhir minggu Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester.
7. Persiapan rapat evaluasi lainnya adalah pembuatan undangan rapat dan daftar hadir peserta rapat evaluasi oleh Administrasi labkom untuk memastikan seluruh staf hadir dalam rapat evaluasi masalah. Hasil rapat evaluasi juga akan dibuat dalam Laporan Rapat Evaluasi oleh Administrasi Labkom sebagai hasil rapat.

