

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini membahas hasil yang didapatkan dari masing-masing metode dari tahap awal, pembuatan prosedur *Incident Management*, dan tahap akhir. Terdapat perbedaan istilah dokumen dikarenakan template yang digunakan Bagian PPTI untuk pembuatan prosedur menggunakan standar Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) menurut Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 tahun 2014 dan dikombinasikan dengan *framework* ITIL V-3 maka seluruh dokumen prosedur yang dibuat menggunakan standar tersebut. Untuk istilah dokumennya terdapat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Perbedaan Istilah Dokumen

Sistem Tata Kerja	Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI)
<i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	Standar
<i>Work Instruction</i> (Instruksi Kerja)	Prosedur
<i>Work Record</i> (Rekam Kerja)	Formulir

#### 4.1 Hasil Tahap Awal

Ada dua tahapan yang digunakan dalam tahap awal, yaitu studi literatur serta pengumpulan data dan informasi. Untuk pengumpulan data dan informasi dibagi lagi menjadi dua, yaitu wawancara dan observasi. Berikut hasil dua tahapan pada tahap awal.

##### 4.1.1 Hasil Studi Literatur

Pada tahap ini membahas hasil studi literatur untuk mendapatkan pemahaman mengenai *framework ITIL V-3*, *ITIL Service Operation*, *ITIL Incident*

*Management*, dan mengenai *Standard Operating Procedure* (SOP) dan telah dituangkan pada bab 2.

#### 4.1.2 Hasil Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

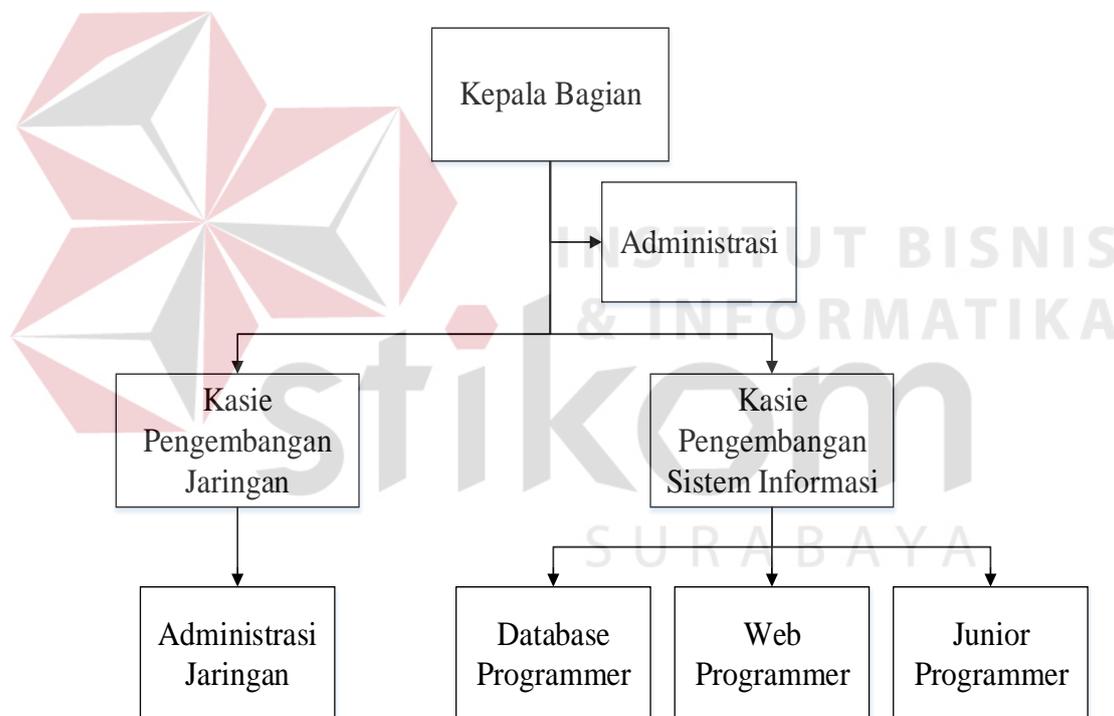
Salah satu tahap pada tahap awal adalah pengumpulan data dan informasi yang dilakukan dengan wawancara dan observasi. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 1. Dalam tahap ini menghasilkan beberapa *output* berupa data-data yang dibutuhkan dalam penelitian yang terkait dengan studi kasus. Berikut adalah tabel 4.2 tentang visi, misi, dan *business goal* Bagian PPTI pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Tabel 4.2 Visi, Misi, dan *Business Goal* Bagian PPTI

Visi	Misi	<i>Business Goal</i>
Menjadikan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sebagai perguruan tinggi yang unggul dan mampu bersaing ditingkat nasional melalui pengembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai sarana penunjang bagi kemajuan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.</li> <li>Membangun strategi teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh yang mendukung strategi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.</li> <li>Melakukan inovasi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya mengembangkan dan menyebarluaskan ilmu pengetahuan dan teknologi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Menjamin tersedianya teknologi informasi dan komunikasi terkini yang dapat diandalkan serta dapat memenuhi kebutuhan pelaksanaan kegiatan.</li> <li>Menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang terpadu untuk mendukung kegiatan akademik, administrasi, penelitian, pengabdian masyarakat, dan proses belajar mengajar.</li> <li>Menyediakan layanan teknologi informasi dan komunikasi bagi seluruh sivitas akademika.</li> </ol>

Visi	Misi	Business Goal
	4. Menyediakan sumber daya manusia dengan kapasitas dan kemampuan yang profesional.	

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa Bagian PPTI memiliki struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar 4.1. Bagian PPTI dipimpin oleh Kepala Bagian PPTI yang bertanggung jawab atas Staf atau pegawai di bawahnya.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bagian PPTI

Bagian PPTI terdiri atas dua pembagian kerja yaitu pengembangan jaringan dan pengembangan sistem informasi. Sie pengembangan jaringan bertanggung jawab terhadap ketersediaan jaringan untuk pelaksanaan teknologi komunikasi seluruh civitas akademika dan Sie pengembangan sistem informasi

bertanggung jawab terhadap penyediaan sistem informasi yang diperuntukkan bagi seluruh civitas akademika. Pada tabel 4.3 berikut merupakan tugas dari kepala bagian, pengembangan jaringan, dan pengembangan sistem informasi.

Tabel 4.3 Tugas dan tanggung jawab pada Bagian PPTI

Posisi	Tugas dan Tanggung Jawab
Kepala Bagian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoordinasikan penyusunan blue print pengembangan Bagian PPTI dan road map pencapaiannya sesuai dengan Rencana Strategi (Renstra) Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang meliputi model pengelolaan dan pengembangan teknologi informasi dan sumber daya manusia (SDM).</li> <li>2. Menyusun dan melaksanakan rencana proker tahunan PPTI sebagai pedoman kerja berdasarkan blue print dan road map PPTI</li> <li>3. Menyusun dan mengendalikan anggaran tahunan PPTI</li> <li>4. Merancang dan mengoordinasi pembuatan aplikasi untuk kebutuhan operasional internal.</li> <li>5. Melakukan pemeliharaan perangkat keras jaringan STIKOMNet dan aplikasi internal.</li> <li>6. Melakukan pemeliharaan data, antara lain melakukan proses backup dan menentukan kontrol hak akses.</li> <li>7. Melakukan dokumentasi aplikasi internal dan manajemen jaringan STIKOMNet.</li> <li>8. Menjalankan fungsi data-center (dokumen dijital dan data) untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan Sekolah Tinggi.</li> <li>9. Melakukan pengontrolan terhadap manajemen jaringan.</li> <li>10. Memberikan hak akses terhadap aplikasi-aplikasi yang berkaitan dengan kebutuhan akses jaringan Internet.</li> <li>11. Melakukan pengontrolan terhadap koneksi jaringan Internet.</li> <li>12. Memberikan pelayanan help-desk berkaitan dengan fasilitas aplikasi internal dan jaringan STIKOMNet.</li> <li>13. Melakukan evaluasi terhadap pengembangan dan penerapan teknologi informasi.</li> <li>14. Merencanakan, memberikan masukan, serta melakukan peningkatan perangkat keras dan</li> </ol>

Posisi	Tugas dan Tanggung Jawab
	<p>perangkat lunak untuk menjamin berlangsungnya sistem yang lebih efisien.</p> <p>15. Mengevaluasi pelaksanaan proker dan anggaran PPTI sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan rencana proker dan anggaran ditahun berikutnya.</p>
Kasie Pengembangan Jaringan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendesain dan mengimplementasikan sistem komputer jaringan dan yang akan digunakan organisasi.</li> <li>2. Mengelola resource yang ada dengan sebaik-baiknya, termasuk masalah hak akses dan keamanan.</li> <li>3. Mengelola user dan group yang ada, termasuk hubungan dengan masalah keamanan dan akses terhadap resources yang ada.</li> <li>4. Menyediakan lingkungan kerja yang diperoleh oleh user.</li> <li>5. Menjaga agar sistem jaringan dan sistem komputer tetap dalam kondisi yang prima.</li> <li>6. Menjaga agar sistem jaringan dan sistem komputer bebas dari gangguan internal maupun eksternal.</li> <li>7. Menjaga agar resources yang ada dapat tersimpan dengan baik (melakukan backup) dan dapat dikembalikan apabila dibutuhkan.</li> <li>8. Mengembalikan kondisi jaringan seperti sedia kala apabila terjadi bencana.</li> <li>9. Mengembalikan kondisi resources seperti sedia kala apabila terjadi bencana.</li> <li>10. Mengembalikan data user yang ada diserver seperti sedia kala apabila terjadi bencana.</li> <li>11. Membantu bagian perencanaan/manajemen untuk menentukan teknologi yg akan diterapkan organisasi.</li> <li>12. Membantu dan/atau melayani user untuk berbagai gangguan yang terjadi yang diakibatkan oleh sistem komputer maupun sistem jaringan.</li> <li>13. Membantu bagian perencanaan untuk menyediakan prosedur kerja dalam memanfaatkan sistem komputer dan jaringan yang sesederhana mungkin bagi user.</li> <li>14. Membantu bagian perencanaan untuk menyediakan sistem komputer atau jaringan yang cukup skalabel.</li> <li>15. Terus menjaga kode etik sebagai pengatur sistem komputer dan sistem jaringan.</li> </ol>

Posisi	Tugas dan Tanggung Jawab
Kasie Pengembangan Sistem Informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyusun rencana pengembangan sistem informasi yang terintegrasi</li> <li>2. Menyusun rencana sistem perekaman dan pengamanan data dan informasi yang ada.</li> <li>3. Mengkoordinir semua sistem informasi yang dikembangkan di unit-unit kerja menuju sistem informasi yang terintegrasi.</li> <li>4. Mengembangkan software yang mengolah data menjadi informasi untuk bagian yang terkait.</li> <li>5. Mendesain, membangun, mengembangkan atau memelihara situs web organisasi.</li> <li>6. Membantu melayani instalasi software aplikasi yang dikembangkan Bagian PPTI.</li> <li>7. Membantu bagian lain dalam menentukan sistem informasi apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan dan mencapai tujuan mereka.</li> <li>8. Melakukan pengarahan dan/atau pelatihan penggunaan aplikasi yang masih sangat baru (sosialisasi) dengan bekerja sama dengan bagian terkait.</li> <li>9. Memastikan bahwa data yang dibutuhkan selalu tersedia bagi mereka yang membutuhkan dan melakukan tuning supaya database berperforma baik.</li> <li>10. Melakukan pemeliharaan data, antara lain melakukan proses backup secara berkala dan menentukan kontrol hak akses.</li> <li>11. Test backup atau rencana pemulihan secara teratur.</li> <li>12. Back up atau memodifikasi aplikasi, web, dan data yang terkait untuk menyediakan pemulihan kerusakan.</li> <li>13. Melakukan dokumentasi aplikasi baik yang berbasis desktop maupun web.</li> <li>14. Merencanakan, memberikan masukan, serta melakukan peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak untuk menjamin berlangsungnya sistem yang lebih efisien.</li> <li>15. Melakukan evaluasi terhadap pengembangan dan penerapan teknologi informasi.</li> </ol>

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, diketahui terdapat beberapa permasalahan pada Bagian PPTI. Beberapa permasalahan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Data Permasalahan Layanan

No	Insiden (Pernah Terjadi)	Dampak	PIC
1	Gangguan jaringan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem tidak dapat diakses/beroperasi dengan normal</li> <li>2. Aplikasi tidak dapat diakses/dijalankan</li> <li>3. <i>Website</i> tidak dapat diakses</li> </ol>	Kasie pengembangan jaringan
	Listrik padam	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Website</i> tidak dapat diakses</li> <li>2. Proses operasional terhenti</li> </ol>	
	Server down	Tidak dapat menjalankan sistem	
	Kerusakan hardware	Alat tidak dapat digunakan/berfungsi dengan baik	
	Komputer terkena virus	Komputer mengalami hang	
2	Database down	Tidak dapat mengakses/menjalankan aplikasi	Kasie pengembangan sistem informasi
	Gangguan sistem	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi tidak dapat diakses/dijalankan</li> <li>2. Komputer mengalami hang</li> <li>3. Aplikasi tiba-tiba terhenti</li> </ol>	

Tabel 4.5 Perbandingan proses *Incident Management* ITIL V-3 dengan proses penanganan pengaduan saat ini

<i>Incident Management</i> ITIL	Proses PPTI	Keterangan
<i>Incident Identification</i>	Ada	Namun proses dilakukan langsung oleh pihak pengembang dan proses identifikasi yang dilakukan adalah identifikasi masalah, seharusnya identifikasi berdasarkan sumber laporan
<i>Incident Logging</i>	Ada	Namun bila pengguna menghubungi langsung pihak pengembang maka tidak

<i>Incident Management ITIL</i>	<b>Proses PPTI</b>	<b>Keterangan</b>
		dilakukan pencatatan sebagai histori insiden Bagian PPTI
<i>Incident Categorization</i>	Tidak Ada	Kategori dilakukan sendiri oleh pengguna saat melakukan pelaporan di web interface
<i>Incident Prioritization</i>	Ada	Prioritas insiden dilakukan oleh pengembang berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman masing-masing
<i>Initial Diagnosis</i>	Ada	Namun dilakukan oleh pihak administrasi jika insiden sudah pernah terjadi minimal tiga kali
<i>Incident Escalation</i>	Ada	Penanganan insiden dilakukan oleh pengembang berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman masing-masing pengembang
<i>Investigation and Diagnosis</i>	Tidak Ada	Belum ada kegiatan <i>Investigation and Diagnosis</i>
<i>Resolution and Recovery</i>	Tidak Ada	Belum ada kegiatan <i>Resolution and Recovery</i>
<i>Incident Closure</i>	Ada	Namun hanya laporan pada pengguna, tidak ada penilaian kepuasan pengguna, dokumentasi lengkap, dan laporan catatan secara formal

Setelah melakukan wawancara pada tahap pengumpulan data dan informasi, kegiatan selanjutnya adalah melakukan observasi. Observasi dilakukan untuk melihat penanganan pengaduan yang dilakukan saat ini pada Bagian PPTI dengan membandingkan kegiatan proses ITIL V-3 - *Service Operation - Incident management* kegiatan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5.

## 4.2 Hasil Tahap Pembuatan Prosedur *Incident Management*

Ada tiga tahapan yang digunakan dalam tahap pembuatan prosedur *Incident Management*, yaitu identifikasi kebutuhan menurut ITIL V-3, pembuatan prosedur itu sendiri, dan evaluasi. Berikut tiga tahapan pada tahap pembuatan prosedur *Incident Management*.

### 4.2.1 Hasil Identifikasi Kebutuhan Prosedur

Data dan informasi dari proses wawancara dan observasi dianalisis untuk mengetahui permasalahan yang terjadi pada Bagian PPTI. Kemudian hasil analisis tersebut dilakukan identifikasi untuk mengetahui kebutuhan membangun sebuah prosedur. Identifikasi yang dilakukan mengacu pada proses penanganan pengaduan yang berlangsung saat ini dan proses *Incident Management* pada *Service Operation* - ITIL V-3.

Proses yang harus diikuti selama pengelolaan insiden meliputi 9 proses *Incident Management* yaitu: 1) *Incident Identification*, 2) *Incident Logging*, 3) *Incident Categorization*, 4) *Incident Prioritization*, 5) *Incident Diagnosis*, 6) *Management Escalation*, 7) *Investigation and Diagnosis*, 8) *Resolution and Recovery*, 9) *Incident Closure*. Proses analisis berdasarkan identifikasi pada *Incident Management* di *Service Operation* - ITIL V-3 dan juga hasil analisis kebutuhan Standar dengan ketentuan satu atau beberapa proses dalam *Incident Management* memiliki keterkaitan fungsi menyelesaikan insiden yang terjadi Bagian PPTI dan dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Identifikasi Kebutuhan Standar

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	Best Practice ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
1	Mebutuhkan alur kerja dan pembagian tugas yang benar dan jelas pada proses identifikasi	Proses identifikasi yang dilakukan adalah identifikasi masalah dan dilakukan langsung oleh pihak pengembangan	Kondisi ideal identifikasi adalah insiden dapat terdeteksi sebelum berdampak pada user dan sejauh mungkin sumber laporan dipantau agar insiden atau potensi insiden terdeteksi dini.	Adanya alur kerja dan pembagian tugas dapat meminimalkan kesalahan pada tindakan identifikasi dan pihak yang bertanggung jawab. Isi alur kerja tersebut tentang proses identifikasi sumber pelaporan insiden karena jika yang diidentifikasi masalah maka sudah terdeteksi oleh user termasuk juga proses pemantauan sumber laporan di dalamnya.	Standar Identifikasi Insiden
2	Mebutuhkan alur kerja dan pembagian tugas yang benar dan jelas pada proses pencatatan insiden yang terjadi untuk histori insiden Bagian PPTI	Proses pencatatan sudah dilakukan namun bila pengguna menghubungi langsung pihak pengembangan maka tidak dilakukan pencatatan sebagai histori insiden Bagian PPTI	Semua informasi relevan yang berkaitan dengan sifat insiden dicatat dan siapapun yang berhubungan dengan insiden harus melakukan pencatatan untuk dibuat rekam insiden. Penanganan insiden lebih lanjut saat	Adanya alur kerja dan pembagian tugas dapat meminimalkan kesalahan pada tindakan pencatatan seperti pelaporan oleh pengguna pada pihak pengembangan bukan pada administrasi atau melakukan pengaduan	Standar Mencatat Insiden

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	Best Practice ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
			pelaporan dibuatkan rekam insiden yang terpisah.	melalui <i>website</i> dan pencatatan oleh pihak yang terlibat pada insiden harus dilaporkan kembali pada bagian administrasi untuk pembuatan rekam insiden.	
3	Mengategorikan insiden yang terjadi karena sampai saat ini belum ada pengkategorian insiden	Tidak ada kategori insiden, bila menggunakan <i>website</i> kategori dilakukan oleh pengguna namun kategori yang dimaksud adalah tipe insiden.	Langkah pengkategorian: a. Lakukan diskusi dengan kepala bagian dan pihak pengembangan untuk memutuskan level kategori insiden dari top ke lower level b. Gunakan kategori insiden yang sudah diputuskan untuk percobaan dalam jangka waktu pendek c. Analisis insiden yang sering terjadi selama periode yang telah disepakati berdasarkan rekam insiden yang telah dibuat d. Lakukan <i>review</i> dan pengulangan kegiatan	Pengkategorian berfungsi agar Bagian PPTI tidak menemui kesulitan untuk mengelompokkan insiden. Pada saat mengelompokkan insiden membutuhkan tipe insiden yaitu aplikasi atau jaringan dan tingkat level kategori insiden untuk memudahkan pencarian data insiden yang dilaporkan sehingga perlu adanya Standar terpisah.	Standar Mengkategorikan Insiden

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	<i>Best Practice</i> ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
			<p>untuk mengetahui kategori yang telah ditetapkan sudah sesuai atau perlu dilakukan perubahan level kategori lain</p> <p>Melakukan cek <i>Service Request</i> karena terkadang bukan insiden sehingga harus diteruskan ke proses <i>Request Fulfilment</i></p>		
4	<p>Mebutuhkan alur kerja dan pembagian tugas yang benar dan jelas pada proses prioritas insiden untuk menentukan tindakan yang akan dilakukan, alat pendukung yang digunakan, dan staf pendukung untuk tindakan penanganan</p>	<p>Prioritas insiden dilakukan oleh bagian pengembangan berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman staf namun sudah terdapat rentang waktu penanganan yang telah disepakati</p>	<p>Penentuan prioritas didasarkan pada <i>urgency</i> dan akibat yang akan ditimbulkan. Faktor yang berkontribusi dalam penentuan level dampak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Risiko terhadap keberlangsungan hidup perusahaan</li> <li>Jumlah kegiatan atau layanan yang terkena dampak insiden</li> <li>Level kehilangan finansial</li> <li>Dampak terhadap reputasi bisnis</li> </ol>	<p>Adanya alur kerja dan pembagian tugas dapat meminimalkan kesalahan pada tindakan prioritas insiden yang prosesnya terdiri atas penilaian prioritas berdasarkan dampak dan <i>urgency</i> agar tepat dalam melakukan penanganan yang harus ditangani terlebih dahulu. Penentuan major incident juga sangat penting karena memiliki perbedaan arti dalam penilaian prioritas sebelumnya.</p>	<p>Standar Memprioritaskan Insiden</p>

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	Best Practice ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
			<p>e. Pelanggaran terhadap peraturan</p> <p>Melakukan pengecekan terhadap insiden termasuk dalam <i>major incident</i> atau tidak dan perlu adanya kesepakatan bahwa insiden tersebut termasuk dalam <i>major incident</i></p>		
5	Mebutuhkan alur kerja dan pembagian tugas yang benar dan jelas pada proses diagnosa awal insiden yang terjadi untuk memberikan solusi alternatif (solusi yang sudah ada sebelumnya) dalam penanganan insiden kepada pengguna bila terjadi insiden	Dilakukan oleh pihak administrasi jika insiden terjadi minimal tiga kali	Dimungkinkan insiden dapat selesai saat pelapor masih terhubung berdasarkan analisis dari informasi yang telah diberikan, jika tidak terselesaikan dapat meminta waktu untuk mencatat insiden dan memberikan resolusi seperti diselesaikan pihak yang berkompeten.	Adanya alur kerja dan pembagian tugas dapat meminimalkan kesalahan pada tindakan diagnosis awal dan pertama kali insiden terjadi data detail dikumpulkan dan disimpan sehingga dapat menjadi solusi alternatif pada insiden yang sama berikutnya.	Standar Diagnosis Awal
6	Mebutuhkan alur kerja dan pembagian tugas yang benar dan	Penanganan insiden dilakukan oleh pengembang	Terdapat tiga kondisi penting saat penanganan:	Adanya alur kerja dan pembagian tugas dapat meminimalkan kesalahan	Standar Eskalasi Hierarki

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	<i>Best Practice</i> ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
	jelas pada proses eskalasi insiden untuk menyiapkan dan mengambil tindakan yang diperlukan	berdasarkan perkiraan, pengetahuan, dan pengalaman masing-masing	<p>a. Jika terdapat insiden serius maka harus ditangani dengan cepat oleh pihak yang tepat atau bersifat informasi</p> <p>b. Jika proses investigasi dan diagnosis atau resolution and recovery terlalu memakan waktu maka pihak yang tepat setidaknya sudah disiapkan dan mengambil tindakan yang tepat</p> <p>c. Jika terjadi pertentangan tentang kepada siapa insiden dialokasikan</p> <p>Melakukan rekam insiden sesuai dengan yang telah terjadi dan diperbaharui mengikuti penanganan yang dilakukan</p>	pada tindakan penanganan insiden. Proses yang dilakukan mencakup kondisi penting saat penanganan dan terdapat langkah yang harus diambil untuk menangani insiden, yang bertanggung jawab, yang dihubungi dan waktu harus menghubungi, serta mencatat bukti saat penanganan.	
7	Investigasi dan diagnosis pada kesalahan-kesalahan yang menimbulkan insiden dan mencatat	Belum ada kegiatan <i>Investigation and Diagnosis</i> dan pencatatan hanya dilakukan oleh pihak	a. Memastikan bahwa dalam kasus insiden termasuk insiden bukan <i>service request</i> , bila <i>service request</i> maka harus	Langkah investigasi dan diagnosis bila tidak dilakukan secara keseluruhan menimbulkan dampak pada insiden bila	Standar Investigasi dan Diagnosis

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	Best Practice ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
	aktifitas yang telah dilakukan agar dapat didokumentasikan	yang menangani dan tidak dilaporkan kepada Bagian PPTI	<p>dipenuhi secepat mungkin dan bila insiden maka dilakukan investigasi dan diagnosis</p> <p>b. Menetapkan yang sebenarnya terjadi dan memahami kronologi insiden</p> <p>c. Konfirmasi dampak yang ditimbulkan pada pengguna</p> <p>d. Identifikasi kegiatan yang menyebabkan terjadinya insiden</p> <p>e. Pencarian catatan insiden sebelumnya</p> <p>f. Semua yang terlibat dalam penanganan melakukan investigasi dan diagnosis serta melakukan rekam insiden</p>	terulang yaitu harus menunggu pihak yang menangani karena rekam insiden terdapat pada pihak yang menangani.	
8	Penyelesaian dan penanganan pada insiden yang telah ditangani	Belum ada kegiatan <i>resolution and recovery</i>	Ketika resolusi potensial telah diidentifikasi harus diterapkan dan diuji. Tindakan dalam investigasi:	Ketika resolusi telah ditemukan, pengujian yang cukup harus dilakukan untuk memastikan bahwa tindakan pemulihan	Standar Resolusi dan Pemulihan

No	Kebutuhan PPTI	Kondisi PPTI Saat Ini	Best Practice ITIL	Analisis	Kebutuhan Dokumen
			<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Meminta dan memandu pengguna melakukan tindakan yang diperlukan secara langsung</li> <li>b. Melakukan remote event</li> <li>c. Meminta pihak yang berkompeten untuk menangani insiden secara langsung</li> <li>d. Meminta pihak ketiga untuk menangani insiden yang terjadi</li> <li>e. Semua kegiatan harus dicatat secara detil</li> </ul>	lengkap dan bahwa layanan telah sepenuhnya dikembalikan ke pengguna.	
9	Laporan pada pengguna, ada penilaian kepuasan pengguna, dokumentasi lengkap, dan laporan catatan secara formal	Hanya laporan pada pengguna	Melakukan pemeriksaan bahwa insiden sepenuhnya diselesaikan, pengguna puas, dan bersedia untuk menyetujui insiden itu dapat ditutup. Dan melakukan, <ul style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Closure categorization</i>,</li> <li>2) <i>User satisfaction survey</i>,</li> <li>3) <i>Incident documentation</i>,</li> <li>4) <i>Ongoing or recurring problem?</i>,</li> <li>5) <i>Formal closure</i></li> </ul>	Karena belum mencakup penutupan insiden jika hanya dilakukan pelaporan pada pengguna, kepala bagian dan pengguna tidak mengetahui perkembangan penyelesaian insiden tersebut.	Standar Menutup Insiden

Setiap Standar yang dibuat memiliki tujuan berbeda untuk itu perlu dilakukan pendefinisian untuk mengetahui masing-masing Standar yang telah dibuat. Hasil dari deskripsi tujuan masing-masing Standar dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Deskripsi Tujuan Standar

No.	Standar	Deskripsi Tujuan
1	Standar Identifikasi Insiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agar tindakan identifikasi insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya</li> <li>b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan</li> </ul>
2	Standar Mencatat Insiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agar tindakan pencatatan insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas dan tanggung jawabnya termasuk isi dari catatan tentang insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan baik laporan sebelum serta sesudah adanya penanganan</li> <li>b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam pencatatan insiden pada layanan dan sistem informasi dan jaringan termasuk saat menerima laporan dari pihak yang menangani harus dibuatkan rekam insiden yang berbeda dengan laporan dari pengguna</li> </ul>
3	Standar Mengkategorikan Insiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agar tindakan kategori insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya</li> <li>b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan</li> </ul>

No.	Standar	Deskripsi Tujuan
4	Standar Memprioritaskan Insiden	a. Agar tindakan prioritas insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
5	Standar Diagnosis Awal	a. Agar tindakan diagnosis awal insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya termasuk dalam pengumpulan dan penyimpanan data detil insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan untuk menjadi solusi alternatif b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam diagnosis awal insiden termasuk dalam memberikan keputusan tentang penyelesaian atau pemberian resolusi pada pengguna
6	Standar Eskalasi Hierarki	a. Agar tindakan eskalasi hierarki yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam eskalasi insiden termasuk dalam menentukan staf yang harus dihubungi, waktu harus menghubungi, serta langkah yang harus diambil untuk menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
7	Standar Investigasi dan Diagnosis	a. Agar tindakan investigasi dan diagnosis insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas dan tanggung jawabnya termasuk dalam membuat rekam insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan

No.	Standar	Deskripsi Tujuan
		staf yang bertanggung jawab dalam investigasi dan diagnosis insiden termasuk memastikan, memahami kronologi, identifikasi penyebab, dan pencarian data insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
8	Standar Resolusi dan Pemulihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agar tindakan resolusi dan pemulihan yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya</li> <li>b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam resolusi dan pemulihan</li> </ul>
9	Standar Menutup Insiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Agar tindakan penutupan insiden yang dilakukan staf dapat konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya</li> <li>b. Agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam penutupan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan</li> </ul>

Setelah identifikasi kebutuhan Standar maka selanjutnya dilakukan identifikasi kebutuhan Prosedur. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat Standar yang membutuhkan informasi lebih detail, seperti terlihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Identifikasi Kebutuhan Prosedur

No	Standar	Analisis	Kebutuhan Dokumen
1	Standar Identifikasi Insiden	Membutuhkan detail kegiatan dalam melakukan identifikasi insiden	Prosedur melakukan identifikasi insiden
2	Standar Mencatat Insiden	Membutuhkan detail kegiatan dalam melakukan pencatatan insiden	Prosedur mencatat data pengaduan

No	Standar	Analisis	Kebutuhan Dokumen
3	Standar Mengkategorikan Insiden	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan pengkategorian insiden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori</li> <li>2. Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek</li> <li>3. Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan</li> <li>4. Prosedur melakukan pengulangan kegiatan</li> <li>5. Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i></li> </ol>
4	Standar Memprioritaskan Insiden	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan prioritas insiden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur melakukan penilaian prioritas insiden</li> <li>2. Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden</li> </ol>
5	Standar Diagnosis Awal	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan diagnosis awal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur mengecek histori insiden</li> <li>2. Prosedur menentukan diagnosis awal</li> </ol>
6	Standar Eskalasi Hierarki	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan eskalasi <i>hierrachic</i>	Prosedur melakukan eskalasi hierarki
7	Standar Investigasi dan Diagnosis	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan investigasi dan diagnosis	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis
8	Standar Resolusi dan Pemulihan	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan resolusi dan pemulihan insiden	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan
9	Standar Menutup Insiden	Mebutuhkan detail kegiatan dalam melakukan penutupan insiden	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden</li> <li>2. Prosedur menentukan kepuasan pengguna</li> </ol>

No	Standar	Analisis	Kebutuhan Dokumen
			3. Prosedur membuat laporan keseluruhan

Setiap Prosedur yang dibuat memiliki tujuan berbeda, untuk itu perlu dilakukan pendefinisian untuk mengetahui masing-masing Prosedur yang telah dibuat. Hasil dari deskripsi tujuan masing-masing Prosedur dapat dilihat pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 Hasil Deskripsi Tujuan Prosedur

No	Prosedur	Deskripsi Tujuan
1	Prosedur melakukan identifikasi insiden	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan identifikasi insiden
2	Prosedur mencatat data pengaduan	Memberikan langkah secara detil dalam mencatat data pengaduan
3	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan identifikasi insiden
4	Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek
5	Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan
6	Prosedur melakukan pengulangan kegiatan	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan pengulangan kegiatan
7	Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i>	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan pengecekan <i>service request</i>
8	Prosedur melakukan penilaian prioritas	Memberikan langkah secara detil dalam melakukan penilaian prioritas
9	Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden	Memberikan langkah secara detil dalam menentukan prioritas penanganan insiden
10	Prosedur mengecek histori insiden	Memberikan langkah secara detil dalam mengecek histori insiden
11	Prosedur menentukan diagnosis awal	Memberikan langkah secara detil dalam menentukan diagnosis awal

No	Prosedur	Deskripsi Tujuan
12	Prosedur melakukan eskalasi hierarki	Memberikan langkah secara detail dalam melakukan eskalasi hierarki
13	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis	Memberikan langkah secara detail dalam menentukan investigasi dan diagnosis
14	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan	Memberikan langkah secara detail dalam menentukan resolusi dan pemulihan
15	Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Memberikan langkah secara detail dalam melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden yang telah ditetapkan
16	Prosedur menentukan kepuasan pengguna	Memberikan langkah secara detail dalam menentukan kepuasan pengguna
17	Prosedur membuat laporan keseluruhan	Memberikan langkah secara detail dalam membuat laporan keseluruhan

Setelah hasil Standard dan Prosedur diperoleh berdasarkan aliran *Incident Management*, selanjutnya identifikasi kebutuhan Formulir yang berguna untuk mendukung Standar dan Prosedur, sehingga bentuk Formulir dapat berupa laporan, surat atau panduan tertentu. Berikut hasil identifikasi kebutuhan Formulir dan Formulir yang telah diperoleh dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Identifikasi Kebutuhan Formulir

No.	Standar	Prosedur	Analisis	Kebutuhan Dokumen
1	Standar Identifikasi Insiden	Prosedur melakukan identifikasi insiden	Perlu adanya <i>record</i> tentang identifikasi sumber laporan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan identifikasi insiden
2	Standar Mencatat Insiden	Prosedur mencatat data pengaduan	Perlu adanya <i>record</i> tentang pencatatan data pengaduan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan data pengaduan
3	Standar Mengkategorikan Insiden	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori	Perlu adanya <i>record</i> tentang diskusi penentuan level kategori sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	1. Formulir diskusi penentuan level kategori 2. Laporan penentuan level kategori
		Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek	Perlu adanya <i>record</i> tentang percobaan level kategori dalam jangka pendek sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan percobaan level kategori
		Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan	Perlu adanya <i>record</i> tentang <i>review</i> pada level hasil penentuan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan <i>review</i> level hasil penentuan

No.	Standar	Prosedur	Analisis	Kebutuhan Dokumen
		Prosedur melakukan pengulangan kegiatan	Perlu adanya <i>record</i> tentang pengulangan kegiatan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan pengulangan kegiatan
		Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i>	Perlu adanya <i>record</i> tentang pengecekan <i>service request</i> sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan pengecekan <i>service request</i>
4	Standar Memprioritaskan Insiden	Prosedur melakukan penilaian prioritas insiden	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil penilaian prioritas insiden sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan penilaian prioritas
		Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil penentuan prioritas penanganan insiden sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan prioritas penanganan insiden
5	Standar Diagnosis Awal	Prosedur mengecek histori insiden	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil pengecekan histori insiden sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan histori insiden
		Prosedur melaksanakan diagnosis awal	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil penentuan diagnosis awal sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir pelaksanaan diagnosis awal

No.	Standar	Prosedur	Analisis	Kebutuhan Dokumen
6	Standar Eskalasi Hierarki	Prosedur melakukan eskalasi hierarki	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil eskalasi hierarki sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	1. Formulir laporan kegagalan penanganan 2. Formulir laporan eskalasi hierarki
7	Standar Investigasi dan Diagnos	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil investigation and diagnosis sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan investigasi dan diagnosis
8	Standar Resolusi dan Pemulihan	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil menentukan resolusi dan pemulihan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan resolusi dan pemulihan
9	Standar Menutup Insiden	Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil konfirmasi pada dokumentasi insiden yang telah ditetapkan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Laporan konfirmasi pada dokumentasi insiden
		Prosedur menentukan kepuasan pengguna	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil penentuan kepuasan pengguna sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan kepuasan pengguna
		Prosedur membuat laporan keseluruhan	Perlu adanya <i>record</i> tentang hasil pembuatan laporan keseluruhan sebagai catatan agar kegiatan tersebut terdokumentasi secara baik dan rapi.	Formulir laporan keseluruhan

#### 4.2.2 Hasil Pembuatan Prosedur

Setelah mengidentifikasi kebutuhan prosedur yang dibuat, langkah selanjutnya adalah membuat prosedur tersebut. Tahap pembuatan Standar dan Prosedur dilakukan sesuai panduan standar ITIL V-3 – *Service Operation*, khususnya *Incident Management*. Bentuk penulisan Standar dan Prosedur mengikuti standar penulisan prosedur yang berlaku di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Karena jumlah prosedur yang dihasilkan cukup banyak, maka dalam bab ini dibahas salah satu Standar, Prosedur, dan Formulir sebagai perwakilan untuk menunjukkan bagaimana prosedur tersebut dibuat.

Pertama yang harus dilakukan saat membuat prosedur adalah meminta format penulisan prosedur yang berlaku di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui informasi yang perlu dicantumkan pada penulisan prosedur. Setelah itu analisis panduan aliran proses *Incident Management* untuk memperoleh detail langkah yang dibutuhkan untuk membuat tahap prosedur.

Setiap hasil pembuatan prosedur, baik itu adalah Standar, Prosedur, dan Formulir diverifikasi oleh Kepala Bagian PPTI untuk disesuaikan dengan kebutuhan operasional. Setelah proses verifikasi selesai dilakukan proses validasi pada Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu untuk menghasilkan kesepakatan isi prosedur yang diuji coba sudah sesuai dengan kebutuhan.

##### A Standar

Format ini diperoleh dari Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu yang ada di struktur besar organisasi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu ini berada di luar struktur organisasi

Bagian PPTI yang bertanggung jawab atas format penulisan Standar. Halaman judul dan pengesahan Standar terdiri atas kolom Kop Standar, judul Standar, dan kolom pengesahan pada gambar 4.2.

	<b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA</b>		No :	
	<b>STANDAR SPMI</b>		Edisi :	
			Revisi :	
			Tanggal:	
<b>JUDUL STANDAR</b>				
<b>PROSES</b>	<b>PENANGGUNG JAWAB</b>			<b>TANGGAL</b>
	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Tanda Tangan</b>	
1. Perumusan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				
<i>Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</i>				<b>1</b>

Gambar 4.2 Halaman Depan Standar

Berikut merupakan ketentuan mengisi halaman judul dan pengesahan Standar yang ditunjukkan pada gambar 4.2:

- a. Kolom kop Standar diisi dengan logo/gambar dan nama Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Nomor, Edisi, Revisi, Tanggal Standar tersebut diterbitkan/dibuat/berlaku. Standart SPMI untuk nama Standar.

- b. Kolom judul digunakan untuk mengisi judul dari Standar.
- c. Kolom nama dan tanda tangan pejabat digunakan untuk yang menyetujui atau mengesahkan.

Halaman berikutnya berisi tentang detil Standar, dalam halaman tersebut berisi tentang visi misi PPTI, rationale, pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi standar, definisi istilah, pernyataan isi standar, strategi, indikator, dokumen terkait, dan referensi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar 4.3.

1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya	
2. Rationale	
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar	
4. Definisi Istilah	
5. Pernyataan Isi Standar	
6. Strategi	
7. Indikator	
8. Dokumen terkait	
9. Referensi	

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 2

Gambar 4.3 Halaman Detil Standar

Berikut merupakan ketentuan dalam pengisian halaman detil Standar yang ditunjukkan pada gambar 4.3:

- a. Kolom visi misi digunakan untuk menuliskan pernyataan visi dan misi dari PPTI.
- b. Kolom rationale digunakan untuk menuliskan secara ringkas alasan Standar tersebut diperlukan dan tujuan yang dicapai melalui Standar tersebut.
- c. Kolom pihak yang bertanggung jawab memenuhi isi Standar digunakan untuk mengisi pejabat struktural dan/atau pihak lain dalam Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya yang harus melaksanakan pencapaian isi Standar.
- d. Kolom definisi istilah digunakan untuk mendefinisikan istilah tertentu yang dipakai dalam pernyataan isi Standar sehingga semua pembaca dapat memahami maknanya.
- e. Kolom pernyataan isi Standar digunakan untuk mengisi uraian/isi dari Standar.
- f. Kolom Strategi digunakan untuk menuliskan kiat atau taktik yang digunakan untuk memenuhi isi Standar.
- g. Kolom indikator digunakan untuk menuliskan yang diukur atau dicapai, cara untuk mengukur atau mencapainya, dan hasil yang diinginkan.
- h. Kolom dokumen terkait digunakan untuk menuliskan keterkaitan Standar dengan Standar atau dokumen lain.
- i. Kolom referensi digunakan untuk menuliskan dokumen yang digunakan sebagai referensi menjalankan prosedur.

Isi informasi prosedur yang distandarkan untuk Standar Pelaksanaan Eskalasi Hierarki terletak pada tabel 4.11. Informasi pada Standar Pelaksanaan

Eskalasi Hierarki diisi mengikuti tahap pembuatan dan format penulisan yang berlaku dari Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu. Khusus untuk poin Strategi dibuat berdasarkan *framework ITIL V3 – Service Operation*, khususnya pada aliran proses *Incident Management* tentang Eskalasi Hierarki.

Tabel 4.11 Standar Pelaksanaan Eskalasi Hierarki

<p>1. Visi dan Misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</p>	<p>Visi: Menjadi perguruan tinggi yang berkualitas, unggul, dan terkenal.</p> <p>Misi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan ipteks sesuai dengan kompetensi.</li> <li>2. Membentuk SDM yang profesional, unggul dan berkompetensi.</li> <li>3. Menciptakan <i>corporate</i> yang sehat dan produktif.</li> <li>4. Meningkatkan kepedulian sosial terhadap kehidupan bermasyarakat.</li> <li>5. Menciptakan lingkungan hidup yang sehat dan produktif.</li> </ol>
<p>2. Rasionale</p>	<p>Eskalasi hierarki di Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>Beragamnya level penanganan untuk memenuhi target level layanan sistem informasi dan jaringan Bagian PPTI sering dilakukan eskalasi hierarki tanpa prosedur. Untuk itu, diperlukan standar pelaksanaan eskalasi hierarki yang konsisten dan jelas alur tugas serta tanggung jawabnya agar terhindar dari kesalahan atau keraguan menentukan langkah dan staf yang bertanggung jawab dalam eskalasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan termasuk dalam menentukan staf yang harus dihubungi, waktu harus menghubungi, serta langkah yang harus diambil untuk menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p>
<p>3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Memenuhi Isi Standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi</li> <li>2. <i>Support Group</i></li> </ol>

<p>4. Definisi Istilah</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insiden adalah gangguan yang tidak direncanakan untuk layanan TI.</li> <li>2. Eskalasi adalah kegiatan yang mendapat sumber daya tambahan saat diperlukan untuk memenuhi target tingkat layanan.</li> <li>3. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi adalah unit kerja yang berada di bawah Kepala Bagian PPTI dimana salah satu tugasnya adalah berhubungan langsung dan menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</li> <li>4. Administrasi Bagian PPTI adalah staf yang bertanggung jawab untuk mencatat insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang terjadi dan berkomunikasi dengan pengguna terkait insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</li> <li>5. <i>Support group</i> merupakan sekelompok staf dengan kemampuan teknis yang memberikan dukungan teknis untuk semua layanan (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 247). Terdapat tiga tahap dalam <i>support group</i>, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>First-line support</i>: tingkat pertama dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 233).</li> <li>b. <i>Second-line support</i>: tingkat kedua dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 244).</li> <li>c. <i>Third-line support</i>: tingkat ketiga dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 248). <i>Third-line</i> ini diberikan oleh sejumlah kelompok teknis internal dan/atau pemasok pihak ketiga/pengelola.</li> </ol> </li> <li>6. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan berisi tentang insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang sedang terjadi dan solusi penanganan yang pernah dilakukan atau solusi yang masih bisa ditawarkan yang mungkin bisa dianalisa kembali keberhasilan dalam proses penanganannya. Formulir ini dibuat oleh pihak yang gagal dalam menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan serta diajukan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan eskalasi</li> </ol>
----------------------------	--

	<p>penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>7. Formulir pelaksanaan eskalasi hierarki merupakan formulir tunggal yang berisi data solusi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang diberikan dan keterangan penanganannya.</p>
5. Pernyataan Isi Standar	<p>1. Administrasi Bagian PPTI memberikan formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang telah dibuat kepada <i>second-line support</i> untuk selanjutnya ditangani oleh <i>second-line support</i>.</p> <p>2. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi melakukan eskalasi hierarki sesuai dengan prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki untuk menghasilkan formulir pelaksanaan eskalasi hierarki.</p>
6. Strategi	<p>1. Standar, Prosedur, dan Formulir disosialisasikan pada seluruh staf di Bagian PPTI.</p> <p>2. Melakukan pemantauan jalannya kegiatan eskalasi hierarki serta evaluasi pada kegiatan yang telah dilakukan.</p>
7. Indikator	<p>Dapat menyelesaikan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang tidak dapat ditangani oleh pihak yang menangani insiden dengan melibatkan <i>support group</i>.</p>
8. Dokumen terkait	<p>1. Prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki</p> <p>2. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan</p> <p>3. Formulir pelaksanaan eskalasi hierarki</p>
9. Referensi	<p>1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi</p> <p>2. Statuta Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tahun 2015</p> <p>3. Kebijakan SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</p> <p>4. Manual SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</p> <p>5. Standar Pengelolaan Dokumen SPMI</p> <p>6. ITIL V3 – <i>Service Operation, Incident Management</i></p>

## B Prosedur

Halaman judul dan pengesahan Prosedur terdiri atas kolom Kop Prosedur, judul Prosedur, dan kolom pengesahan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar pada gambar 4.4.

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No :
	PROSEDUR SPMI	Edisi :
Revisi :		
Tanggal:		

**JUDUL PROSEDUR**

Digunakan untuk melengkapi:	Judul Standar
-----------------------------	---------------

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

*Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya* 1

Gambar 4. 4 Halaman Depan Prosedur

Ketentuan mengisi halaman judul dan pengesahan Prosedur yang ditunjukkan pada gambar 4.4:

- a. Kolom kop Prosedur diisi dengan logo/gambar dan nama Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Nomor, Edisi, Revisi, Tanggal Standar tersebut diterbitkan/dibuat/berlaku. Prosedur SPMI untuk nama Prosedur.

- b. Kolom judul digunakan untuk mengisi judul dari Prosedur.
- c. Kolom nama dan tanda tangan pejabat digunakan untuk yang menyetujui atau mengesahkan.

Halaman berikutnya berisi tentang detil Prosedur, dalam halaman tersebut berisi tentang Tujuan Prosedur, Luas Lingkup Prosedur dan Penggunaannya, Standar, definisi istilah, prosedur, kualifikasi pejabat/petugas yang menjalankan Prosedur, bagan alir Prosedur, Catatan, dan referensi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar 4.5.

1. Tujuan Prosedur	
2. Luas Lingkup SoP dan Penggunaannya	
3. Standar	
4. Definisi Istilah	
5. Prosedur	
6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang menjalankan SoP	
7. Bagan Alir Prosedur	
8. Catatan	
9. Referensi	

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
2

Gambar 4.5 Halaman Detil Prosedur

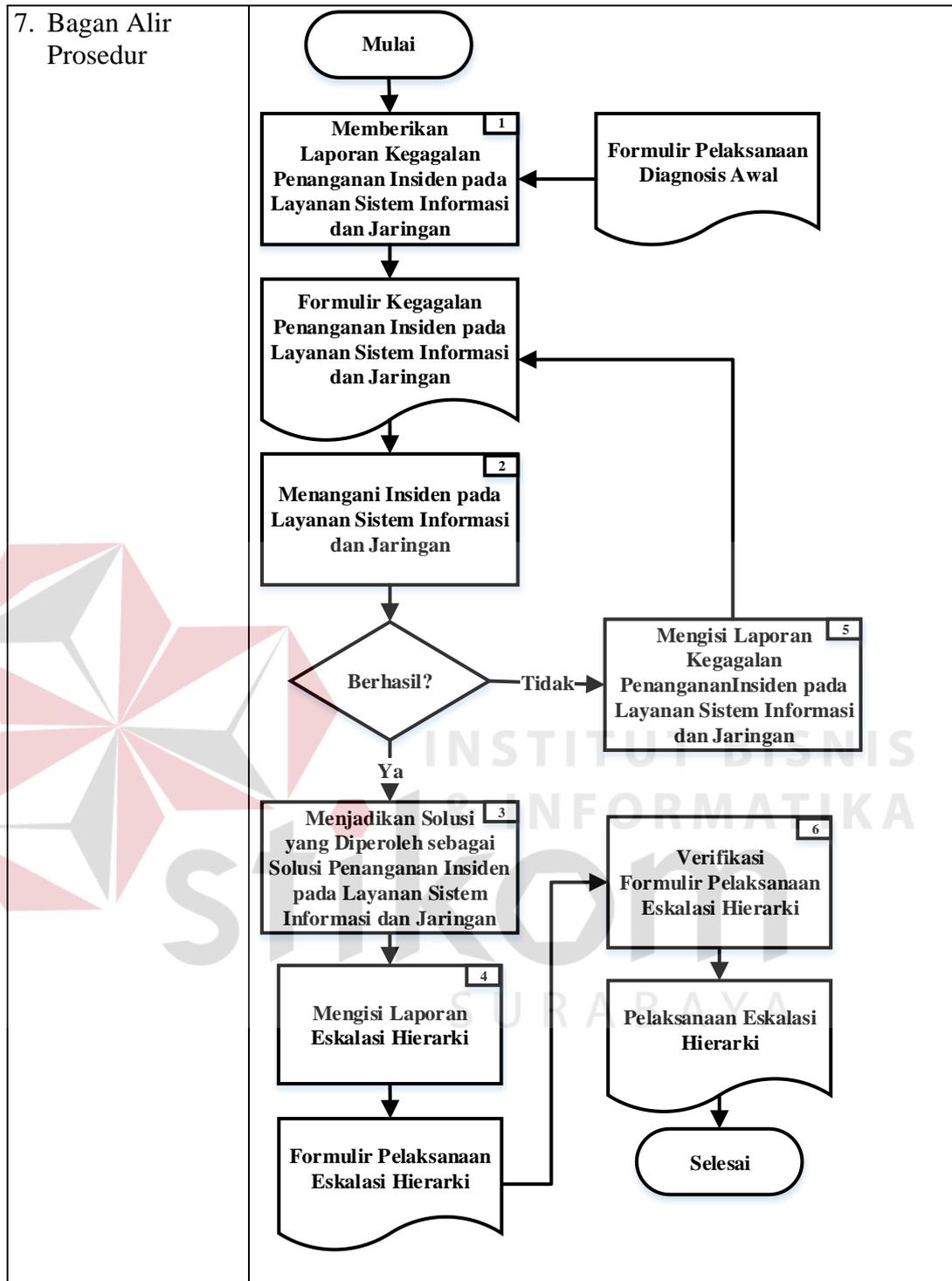
Pada Standar Pelaksanaan Eskalasi Hierarki melibatkan satu Prosedur, yaitu Prosedur Pelaksanaan Eskalasi Hierarki. Isi dari masing-masing Prosedur tersebut diperoleh dengan cara yang sama seperti Standar Pelaksanaan Eskalasi Hierarki. Berikut adalah isi Prosedur yang dijelaskan dalam tabel 4.12.

Tabel 4.12 Prosedur Pelaksanaan Eskalasi Hierarki

1. Tujuan Prosedur	Prosedur ini berisi langkah untuk melakukan eskalasi hierarki sehingga menghasilkan formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan serta formulir pelaksanaan eskalasi hierarki, sehingga dapat berjalan sesuai dengan Standar pelaksanaan eskalasi hierarki yang telah ditetapkan.
2. Luas Lingkup Prosedur dan Penggunaannya	Prosedur ini berlaku untuk Bagian Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi (PPTI) yang akan melakukan eskalasi hierarki.
3. Standar	Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi melakukan eskalasi hierarki sesuai dengan prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki untuk menghasilkan formulir pelaksanaan eskalasi hierarki.
4. Definisi Istilah	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Insiden adalah gangguan yang tidak direncanakan untuk layanan TI.</li> <li>3. Eskalasi adalah kegiatan yang mendapat sumber daya tambahan saat diperlukan untuk memenuhi target tingkat layanan.</li> <li>4. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi adalah unit kerja yang berada di bawah Kepala Bagian PPTI dimana salah satu tugasnya adalah berhubungan langsung dan menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</li> <li>5. Administrasi Bagian PPTI adalah staf yang bertanggung jawab untuk mencatat insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang terjadi dan berkomunikasi dengan pengguna terkait insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</li> <li>6. <i>Support group</i> merupakan sekelompok staf dengan kemampuan teknis yang memberikan dukungan teknis untuk semua layanan (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 247). Terdapat tiga tahap dalam <i>support group</i>, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>First-line support</i>: tingkat pertama dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 233).</p> <p>b. <i>Second-line support</i>: tingkat kedua dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 244).</p> <p>c. <i>Third-line support</i>: tingkat ketiga dalam hierarki <i>support group</i> yang terlibat dalam resolusi insiden dan investigasi masalah. Setiap tingkat berisi keterampilan yang lebih khusus (ITIL V-3 – <i>Service Operation</i>, page 248). <i>Third-line</i> ini diberikan oleh sejumlah kelompok teknis internal dan/atau pemasok pihak ketiga/pengelola.</p> <p>7. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan berisi tentang insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang sedang terjadi dan solusi penanganan yang pernah dilakukan atau solusi yang masih bisa ditawarkan yang mungkin bisa dianalisa kembali keberhasilan dalam proses penanganannya. Formulir ini dibuat oleh pihak yang gagal dalam menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan serta diajukan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan eskalasi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</p> <p>8. Formulir pelaksanaan eskalasi hierarki merupakan formulir tunggal yang berisi data solusi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang diberikan dan keterangan penanganannya.</p>
5. Prosedur	<p>1. Administrasi Bagian PPTI memberikan formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang telah dibuat kepada <i>second-line support</i> untuk selanjutnya ditangani oleh <i>second-line support</i>.</p> <p>2. Jika penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang dilakukan <i>second-line support</i> berhasil, maka <i>second-line support</i> dapat menjadikan solusi yang diperoleh ini sebagai solusi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan untuk kemudian diberitahukan pada administrasi Bagian PPTI agar dicatat dalam formulir pelaksanaan eskalasi hierarki.</p> <p>3. Jika penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan tidak berhasil, maka <i>second-line support</i> mengisi formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan, jika perlu mengisi kolom solusi yang ditawarkan agar dapat menjadi pertimbangan pihak lain untuk menangani insiden pada</p>

	<p>layanan sistem informasi dan jaringan, dan menyerahkan kepada <i>third-line support</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. <i>Third-line support</i> kemudian menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan berdasarkan formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan yang diberikan oleh <i>second-line support</i>. Jika <i>third-line support</i> berhasil menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan tersebut, maka solusi yang digunakan untuk menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan tersebut dijadikan sebagai solusi penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan untuk kemudian diberitahukan pada administrasi Bagian PPTI agar dicatat dalam formulir pelaksanaan eskalasi hierarki.</li> <li>5. Jika penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan tidak berhasil, maka tetap dilakukan penambahan informasi di formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan dengan menambahkan solusi yang pernah dilakukan.</li> <li>6. Penulisan formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan harus meliputi nomor insiden, tanggal lapor, jam lapor, NIK/NIM, nama pelapor, nama unit kerja yang melapor, dan nama <i>support group</i> menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan.</li> <li>7. Penulisan kolom harus meliputi gangguan layanan, penanganan yang pernah dilakukan, analisis kegagalan, dan solusi yang ditawarkan.</li> <li>8. Penulisan formulir pelaksanaan eskalasi hierarki harus meliputi nomor insiden, NIK/NIM, nama pelapor, nama unit kerja yang melapor, info penanganan, dan mencentang status penanganan bila insiden telah selesai ditangani.</li> <li>9. Penulisan kolom harus meliputi gangguan layanan dan tindakan penanganan.</li> </ol>
<p>6. Kualifikasi Pejabat/Petugas yang Menjalankan Prosedur</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrasi Bagian PPTI</li> <li>2. Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi</li> </ol>



No	Nama Proses	Pemilik Proses	Input	Proses	Output (dokumen)
1	Memberikan laporan kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi	Formulir pelaksanaan penentuan diagnosis awal	Memberikan laporan kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	Kasie Pengembangan Jaringan dan Kasie Pengembangan Aplikasi	Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	1. Menangani insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 2. Jika berhasil menjadikan solusi yang diperoleh sebagai penanganan dan mengisi laporan eskalasi hierarki 3. Jika tidak berhasil mengisi laporan kegagalan penanganan pada layanan sistem informasi dan jaringan	1. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 2. Formulir pelaksanaan eskalasi hierarki
3	Verifikasi formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi serta jaringan formulir pelaksanaan eskalasi hierarki	Kepala Bagian PPTI	1. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 2. Formulir pelaksanaan eskalasi hirarki	Melakukan verifikasi formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi serta jaringan Formulir pelaksanaan eskalasi hirarki	Pelaksanaan eskalasi hierarki
8. Catatan	-				
9. Referensi					7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi 8. Statuta Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tahun 2015 9. Kebijakan SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 10. Manual SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya 11. Standar Pengelolaan Dokumen SPMI 12. ITIL V3 – <i>Service Operation, Incident Management</i> 13. Standar Pelaksanaan Eskalasi Hierarki

### C Formulir

Formulir yang dibutuhkan dalam SPMI di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya sangat banyak dan beragam sehingga tidak mungkin untuk dibuatkan templatnya. Namun terdapat pedoman dalam membuat Formulir dan

halaman judul yang terdiri atas kolom Kop Formulir, judul Formulir, dan kolom pengesahan pada gambar 4.6 diharapkan dapat bermanfaat apabila pedoman berikut diikuti:

	INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA	No :
	FORMULIR SPMI	Edisi :
		Revisi :
		Tanggal:

**JUDUL FORMULIR**

Digunakan untuk melengkapi:	Judul Standar
-----------------------------	---------------

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumisan				
2. Pemeriksaan				
3. Persetujuan				
4. Penetapan				
5. Pengendalian				

*Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya* 1

Gambar 4.6 Halaman Depan Formulir

- a. Formulir SPMI di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dirancang sesuai dengan peruntukannya sebagaimana disebutkan dalam setiap standar mutu.
- b. Mencantumkan keterangan tentang identitasnya pada setiap jenis Formulir, misalnya judul, nomor, tanggal pembuatan dan pengesahan, logo Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, dan sebagainya.

- c. Mengaitkan Formulir dengan Standar dan/atau manual yang mensyaratkan adanya Formulir tersebut.
- d. Mencetak Formulir dengan tampilan yang menarik, jelas, dan mudah dikenali dengan menggunakan ukuran kertas A4.

Berdasarkan contoh Prosedur Pelaksanaan Eskalasi Hierarki menghasilkan Formulir Kegagalan Penanganan Insiden pada Layanan Sistem Informasi dan Jaringan serta Formulir Pelaksanaan Eskalasi Hierarki. Berikut salah satu Formulir dari Prosedur Pelaksanaan Eskalasi Hierarki adalah Formulir Pelaksanaan Eskalasi Hierarki yang dijelaskan pada tabel 4.13.

Tabel 4. 13 Formulir Pelaksanaan Eskalasi Hierarki

<b>PELAKSANAAN ESKALASI HIERARKI</b>	
Nomor insiden	:
NIK/NIM	:
Nama pelapor	:
Nama unit kerja yang melapor	:
Gangguan layanan	:
Tindakan penanganan	:



berdasarkan *framework* ITIL V-3. Hasil dari proses verifikasi terhadap Kepala Bagian PPTI terdapat pada lampiran 3, berikut beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat pada tabel 4.14, yaitu:

Tabel 4.14 Hasil Verifikasi Dokumen

No.	Tanggal	Hasil Verifikasi
1	6 Juni 2016	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori, Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek, Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan, dan Prosedur melakukan pengulangan kegiatan tidak sesuai dengan proses kategori di Bagian PPTI sehingga berubah menjadi prosedur menentukan kategori insiden.
2	13 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir laporan data pengaduan diberi tambahan informasi kategori dan status insiden.</li> <li>2. Formulir laporan pengecekan <i>service request</i> diberi tambahan jenis <i>service request</i> dan tindakan penanganan yang dilakukan.</li> <li>3. Formulir laporan diagnosis awal, informasi yang ada terlalu banyak sehingga perlu mengurangi beberapa informasi seperti kategori, prioritas, target waktu penanganan, dan realisasi penanganan. Namun juga perlu untuk ditambahkan status solusi alternatif.</li> </ol>
3	29 Juni 2016	Kepala Bagian PPTI melakukan verifikasi

## B Validasi

Tujuan dari pengesahan ini adalah untuk menghasilkan kesepakatan isi prosedur yang dilakukan uji coba sudah sesuai dengan kebutuhan sehingga dokumen prosedur dapat terdokumentasi. Hasil dari proses validasi terhadap Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu terdapat pada lampiran 4, berikut

beberapa koreksi dan perubahan langkah-langkah prosedur yang telah dibuat pada tabel 4.15, yaitu:

Tabel 4. 15 Hasil Validasi Dokumen

No.	Tanggal	Hasil Validasi
1	20 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cek lagi mengenai penamaan Standar, Prosedur, dan Formulir sesuaikan dengan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)</li> <li>2. Cek lagi kata-kata dan tata tulis di semua dokumen Standar, Prosedur, dan Formulir</li> <li>3. Visi dan misi Bagian PPTI yang terdapat pada seluruh standar berubah menjadi visi dan misi Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</li> <li>4. Referensi yang digunakan ditambah tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI), antara lain:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 50 tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi</li> <li>b. Statuta Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya tahun 2015</li> <li>c. Kebijakan SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</li> <li>d. Manual SPMI Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya</li> <li>e. Standar Pengelolaan Dokumen SPMI</li> </ol> </li> </ol>
2	27 Juni 2016	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Rasionale</i> pada seluruh standar berubah karena bukan alasan ringkas standar diperlukan</li> <li>2. Tambahkan istilah baru yang digunakan untuk memahami Standar, Prosedur, dan Formulir</li> <li>3. Setiap Formulir diberi nama Formulir disetiap dokumennya</li> <li>4. Seluruh isi dokumen menggunakan <i>justify</i></li> </ol>
3	29 Juni 2016	Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu melakukan validasi

### 4.3 Hasil Pembahasan

Hasil pertemuan dengan pihak-pihak yang telah disebutkan di atas menyatakan bahwa pembuatan prosedur *incident management* telah diverifikasi oleh Kepala Bagian PPTI dan divalidasi oleh Kepala Pusat Pengawasan dan Penjaminan Mutu. Berikut adalah Standar hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi dapat dilihat pada tabel 4.16.

Tabel 4. 16 Hasil Perbaikan Standar

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

Terdapat beberapa perubahan penamaan disebabkan oleh kurang jelasnya judul yang digunakan seperti Standar identifikasi insiden, insiden apa yang dimaksud dalam standar tersebut. Perubahan *rationale* karena berisi tujuan dari standar saat dijalankan, seharusnya berisi tentang alasan ringkas standar tersebut

dibutuhkan. Berikut adalah Prosedur hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.17 Hasil Perbaikan Prosedur

No.	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
1	Prosedur melakukan identifikasi insiden	Prosedur pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Prosedur mencatat data pengaduan	Prosedur pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
3	Prosedur melakukan diskusi untuk penentuan level kategori	Prosedur penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
4	Prosedur melakukan percobaan level kategori dalam jangka pendek	
5	Prosedur melakukan <i>review</i> pada level hasil penentuan	
6	Prosedur melakukan pengulangan kegiatan	Prosedur pengecekan <i>service request</i>
7	Prosedur melakukan pengecekan <i>service request</i>	
8	Prosedur melakukan penilaian prioritas	Prosedur penilaian prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
9	Prosedur menentukan prioritas penanganan insiden	Prosedur penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
10	Prosedur mengecek histori insiden	Prosedur pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
11	Prosedur melaksanakan diagnosis awal	Prosedur pelaksanaan diagnosis awal
12	Prosedur melakukan eskalasi hierarki	Prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki
13	Prosedur menentukan investigasi dan diagnosis	Prosedur penentuan investigasi dan diagnosis
14	Prosedur menentukan resolusi dan pemulihan	Prosedur penentuan resolusi dan pemulihan
15	Prosedur melakukan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Prosedur pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan

No.	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
16	Prosedur menentukan kepuasan pengguna	Prosedur penentuan kepuasan pengguna
17	Prosedur membuat laporan keseluruhan	Prosedur pembuatan laporan keseluruhan

Perubahan yang terjadi pada prosedur karena terdapat pengurangan empat prosedur menjadi satu prosedur yaitu Prosedur penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan, sehingga berdampak pada pengurangan empat formulir menjadi satu formulir yaitu Formulir laporan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan. Dan penambahan serta pengurangan informasi pada formulir agar dapat tepat digunakan. Berikut adalah Formulir hasil dari dilakukan verifikasi dan validasi dapat dilihat pada tabel 4.18.

Tabel 4.18 Hasil Perbaikan Formulir

No.	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
1	Formulir laporan identifikasi insiden	Formulir pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2	Formulir laporan data pengaduan	
3		
4	Formulir diskusi penentuan level kategori	
5	Laporan penentuan level kategori	
6	Laporan percobaan level kategori	
7	Laporan <i>review</i> level hasil penentuan	
8	Formulir laporan pengulangan kegiatan	
9	Formulir laporan penilaian prioritas	Formulir penilaian prioritas insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
10	Laporan prioritas penanganan insiden	Formulir rekapitulasi penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan

No.	Sebelum Perbaikan	Setelah Perbaikan
11	Laporan histori insiden	Formulir rekapitulasi pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
12	Formulir laporan kegagalan penanganan	Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
13	Laporan resolusi dan pemulihan	Formulir rekapitulasi penentuan resolusi dan pemulihan
14	Laporan konfirmasi pada dokumentasi insiden	Formulir rekapitulasi pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
15		Formulir rekapitulasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan

Setelah terdapat perubahan, baik penambahan dan pengurangan berikut hasil keseluruhan dokumen yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel 4.19.

Tabel 4.19 Hasil Keseluruhan Dokumen

Standar	Prosedur	Formulir
1. Standar pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	1. Prosedur pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	1. Formulir pelaksanaan identifikasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
2. Standar pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	2. Prosedur pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	2. Formulir pelaksanaan pencatatan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 3. Formulir rekapitulasi Pencatatan Keseluruhan
3. Standar penentuan kategorikan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	3. Prosedur penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 4. Prosedur pengecekan <i>service request</i>	4. Formulir rekapitulasi penentuan kategori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 5. Formulir pengecekan <i>service request</i>
4. Standar penentuan prioritas insiden	5. Prosedur penilaian prioritas insiden pada	6. Formulir penilaian prioritas insiden pada

Standar	Prosedur	Formulir
pada layanan sistem informasi dan jaringan	layanan sistem informasi dan jaringan 6. Prosedur penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	layanan sistem informasi dan jaringan 7. Formulir rekapitulasi penentuan prioritas penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan
5. Standar pelaksanaan diagnosis awal	7. Prosedur pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 8. Prosedur pelaksanaan diagnosis awal	8. Formulir rekapitulasi pengecekan histori insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 9. Formulir pelaksanaan diagnosis awal
6. Standar pelaksanaan eskalasi hierarki	9. Prosedur pelaksanaan eskalasi hierarki	10. Formulir kegagalan penanganan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 11. Formulir pelaksanaan eskalasi hierarki
7. Standar penentuan investigasi dan diagnosis	10. Prosedur penentuan investigasi dan diagnosis	12. Formulir penentuan investigasi dan diagnosis
8. Standar penentuan resolusi dan pemulihan	11. Prosedur penentuan resolusi dan pemulihan	13. Formulir rekapitulasi penentuan resolusi dan pemulihan
9. Standar penutupan insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan	12. Prosedur pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 13. Prosedur penentuan kepuasan pengguna 14. Prosedur pembuatan laporan keseluruhan	14. Formulir rekapitulasi pelaksanaan konfirmasi dokumentasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan 15. Formulir penentuan kepuasan pengguna 16. Formulir pembuatan laporan keseluruhan 17. Formulir rekapitulasi insiden pada layanan sistem informasi dan jaringan