



INSTITUT TEKNOLOGI DEL
MATERI TUGAS
TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI
SEMESTER GANJIL T.A 2025/2026

Tanggal / Sesi	:	Rabu, 24 September 2025
Semester	:	Ganjil
Mata Kuliah	:	Tata Kelola Teknologi Informasi
Minggu/Sesi	:	05 / 03
Aktivitas	:	Individu [Belajar Mandiri]
Durasi	:	100 Menit
Setoran	:	Softfile
Batas Pengumpulan	:	Kamis, 25 September 2025 Pukul 23.59
Tujuan	:	Mengubah hasil mapping tim menjadi artefak nyata: Poster SLA, Kartu Insiden, Checklist Perubahan dan kontribusi pada Traceability Matrix. Menetapkan SLA & KPI sederhana yang bisa diukur (MEA) dan menjaga konsistensi di seluruh artefak dan Mengaitkan artefak ke domain COBIT dan praktik ITIL

1) Gambaran Umum & Peran

- Satu skenario tim dipakai bersama, contoh skenario: SKA BAAK.
- **Output Kelompok (4 artefak final):**
 1. Poster SLA (visual janji & KPI)
 2. Kartu Insiden (operasional gangguan)
 3. Checklist Perubahan (operasional change)
 4. Traceability Matrix (COBIT-ITIL mapping + KPI/MEA plan)
- **Pembagian 5 Peran Individu (Role 1 – Role 5):**
 - R1 Poster Owner: membuat Poster SLA (1 hlm)
 - R2 Incident Owner: membuat Kartu Insiden (1 hlm)
 - R3 Change Owner: membuat Checklist Perubahan (1 hlm)
 - R4 Traceability-A Owner: menyusun Matrix Bagian A (COBIT-ITIL mapping; ½-1 hlm)

- R5 Traceability-B Owner: menyusun Matrix Bagian B (KPI Register + MEA plan; ½-1 hlm)

Catatan: Keempat artefak disatukan menjadi hasil kelompok. Tugas tetap individu (setiap peran mengumpulkan file masing-masing).

3) Waktu & Alur (100 menit)

- 0–5' Bagi peran & konfirmasi skenario tim.
- 5–65' Pengerjaan individu sesuai peran (R1–R5) menggunakan template.
- 65–85' Integrasi tim: samakan angka/owner/versi, gabungkan Traceability A+B.
- 85–95' Cross-check setiap deliverable yang dihasilkan setiap anggota kelompok.
- 95–100' Finalisasi, penamaan berkas, submit ke Ecourse.

4) Instruksi TERPERINCI per Peran (dengan Template)

Contoh R1 — Poster Owner (Poster SLA, 1 halaman), dengan konten WAJIB:

- Header: Judul Layanan, Versi/Tanggal, Owner, Jam Layanan, Kanal Resmi.
- SLA inti (angka):
 - *First response* ≤ 30 menit
 - *Selesai* ≤ 2 hari kerja
- 3 KPI (pilih 3; isi target, frekuensi, sumber data, owner):
 - % SLA tercapai (≤ 2 hari) — target ≥ 90% (mingguan)
 - Median first response (menit) — target ≤ 30 (mingguan)
 - Error rate dokumen (%) — target ≤ 0,5 (bulanan)
 - NPS/CSAT — target ≥ 70 (bulanan)
- Alur 5 langkah: Terima → Verifikasi → Proses → QC/TTD → Kirim & Survei
- Eskalasi jika melewati SLA (ke role/atasan siapa)

The screenshot shows a template for a 'Poster SLA' (Service Level Agreement) for a service named '[Layanan]'. The template is divided into several sections:

- Header:** Versi: v1.0 | 14/08/2024 Owner: [] Jam: 08.00–16:00 | IDivisi IT
- SLA:**
 - First response ≤ 30 menit
 - Selesai ≤ 2 hari kerja
- KPI:**

1) % SLA tercapai	Target ≥ 90%	Frek: Mingunan	
2) Median first response (menit)	Target ≤ 30	Sumber: Portal []	
Frek: Mingunan	Sumber: Portal tiket	Sumber: QC/Survei	
3) Error rate dokumen (%) / NPS	Target ≤ 0,5 / ≥70	Owner: []	
- Service Scenario: Ticket Resolusi Password**
- Footer:**
 - [Open Ticket] → Opiket Portal → SLA: FR ≤ 3Min → Reset ≤ 30 Min → Ticket Closed
 - ⚠ [User Lupa Password]
 - Ticket Passwonai, SLA : Krol/Tattad
 -

Nama file individu: poster-sla_[skenario]_[NIM].pdf

Contoh R2 — Incident Owner (Kartu Insiden, 1 halaman), dengan konten WAJIB:

- Header: **Judul insiden, ID, Tanggal & Rentang Waktu, Durasi (menit), Dampak (siapa/berapa), Severity.**
- Kronologi 4–6 baris** (ringkas & faktual).
- Penyebab utama** (dugaan/nyata), **Perbaikan langsung, Pencegahan (≥ 2 poin)**.
- 3 metrik:**
 - MTTR (menit/jam) — target ≤ 60 menit (contoh; sesuaikan skenario)
 - Downtime/menit tertunda atau # insiden P1/P2 — target \leq target tim
 - Tiket lewat SLA (jumlah) — target ≤ 5 /minggu
- SLA yang terdampak** (sebut dari Poster SLA).
- Owner post-mortem & tenggat** (mis. ≤ 48 jam).

Sumber: AI

Nama file individu: kartu-insiden_[skenario]_[NIM].pdf

Contoh R3 — Change Owner (Checklist Perubahan, 1 halaman), dengan checklist WAJIB (centang “ya/tidak”)

- Pra-udi: Backup konfigurasi/templat Evidence uji Peer review/approval
- Jendela rilis: Jam non-sibuk (mis. 19.00–20.00) Freeze H-7...H+1 ujian (bila relevan)
- Komunikasi: Notifikasi H-1 Notifikasi H-0 Target penerima jelas
- Rollback: Rencana rollback Uji rollback berhasil
- Verifikasi pasca rilis: Fitur inti cek Log error bersih 5 tiket uji sukses
- 2 metrik: Change success $\geq 95\%$; Failed change = 0

CHECKLIST PERUBAHAN — [Judul Change]

- ID: [CHG-XXXX]
- Risiko: [Low | Medium | High]
- Jadwal Rilis: [YYYY-MM-DD HH:MM WIB]
- Window Rilis: [Start HH:MM – End HH:MM WIB]

PRA-IMPLEMENTASI / PRA-UJI

- [] Backup tersedia
- [] Evidence pengujian berhasil
- [] Peer review atau approval internal

RILIS

- [] Dilakukan pada jam non-sibuk
- [] Monitoring awal selama 30 menit

KOMUNIKASI

- [] Notifikasi H-1
- [] Notifikasi H-0
- [] Penerima notifikasi terdaftar: [Nama/channel]

ROLLBACK PLAN

- [] Langkah rollback terdokumentasi
- [] Uji rollback berhasil dilakukan

VERIFIKASI PASCA-RILIS

- [] Fitur inti tervalidasi
- [] Pemeriksaan log error
- [] Minimal 5 tiket uji/laporan pengguna diverifikasi

METRIK

- Change success rate = []% Target ≥ 95%
- Failed change = [] Target = 0

SLA / KPI yang terdampak

- [Daftar SLA/KPI yang relevan]

Lampiran Wajib

- [] Konfigurasi before/after
- [] Bukti uji teknis
- [] Notifikasi ke pengguna/stakeholder

Nama file individu: checklist-change_[skenario]_[NIM].pdf**Contoh R4 — Traceability Owner (Matrix Bagian A, ½–1 hlm), dengan format tabel
pemetaan artefak → COBIT → ITIL → Bukti****Penjelasan:**

- COBIT 2019: Fokus pada *governance* dan *management objectives* di domain IT.
- ITIL 4: Fokus pada *best practices* untuk pengelolaan layanan TI.
- Artefak: Dokumen atau alat bantu yang digunakan untuk mendukung implementasi proses.
- Bukti/Referensi: Versi atau dokumen nyata dari artefak yang tersedia sebagai evidence.

Artefak	COBIT 2019 (Domain/Objektif Tata Kelola)	ITIL 4 (Praktik Manajemen Layanan)	Bukti/Referensi Artefak
Poster SLA	APO09: Manage Service Agreements MEA01: Monitor, Evaluate and Assess Performance and Conformance	Service Level Management; Service Desk	Poster SLA (v1.0)
Kartu Insiden	DSS02: Manage Service Requests and Incidents	Incident Management; Service Desk	Kartu Insiden (v1.0)
Checklist Perubahan	BAI06: Manage Changes - EDMxx (jika ada "change freeze")	Change Enablement; Release Management	Checklist Change (v1.0)

Nama file individu: traceability-A_cobit-itil_[skenario]_[NIM].pdf

Contoh R5 — MEA Owner (Matrix Bagian B, ½-1 hlm), yang terdiri dari KPI Register + Rencana Pelaporan

Keterangan:

- Median First Response = waktu tanggap awal, bukan waktu selesai.
- NPS (Net Promoter Score) digunakan jika survei tersedia; alternatif: CSAT (Customer Satisfaction).
- Owner disesuaikan per KPI, bisa berdasarkan tim/posisi (misalnya: Service Desk Lead, QA, dll).

KPI	Definisi & Rumus	Target	Frekuensi	Sumber Data	Owner
% SLA Tercapai (≤ 2 hari)	(Jumlah tiket selesai ≤ 2 hari ÷ Total tiket) × 100	≥ 90%	Mingguan	Portal Tiket	[__]
Median First Response (menit)	Median selisih waktu antara tiket masuk → balasan pertama	≤ 30	Mingguan	Portal Tiket	[__]
Error Rate Dokumen (%)	(Jumlah tiket dikembalikan oleh QC ÷ Total tiket) × 100	≤ 0,5%	Bulanan	QC Log	[__]
NPS / CSAT (opsional)	% Promoter – % Detractor / atau rata-rata skor survei	≥ 70	Bulanan	Survei 1 Menit	[__]

Nama file individu: traceability-B_mea-kpi_[skenario]_[NIM].pdf

5) Penilaian (Rubrik, 100 poin)

- Poster SLA (R1) – 25:** SLA angka (10) · 3 KPI lengkap (10) · Alur 5 langkah & kerapian (5)
- Kartu Insiden (R2) – 25:** Kronologi & akar masalah (10) · Perbaikan & pencegahan (10) · 3 metrik (5)
- Checklist Perubahan (R3) – 25:** Pra/selama/pasca lengkap (10) · Komunikasi & rollback (10) · 2 metrik (5)
- Traceability Matrix (R4+R5) – 20:** COBIT-ITIL mapping (10) · KPI Register + MEA plan (10)
- Konsistensi tim – 5:** angka/owner/versi sinkron

Kriteria minimum: tiap artefak **memenuhi isi wajib**, angka konsisten, dan file sesuai format.

6) Format & Penamaan Berkas

- Individu** (masing-masing peran mengumpulkan file sendiri):

- poster-sla_[skenario]_v1.0_[NIM].pdf
- kartu-insiden_[skenario]_v1.0_[NIM].pdf
- checklist-change_[skenario]_v1.0_[NIM].pdf
- traceability-A_cobit-itil_[skenario]_v1.0_[NIM].pdf
- traceability-B_mea-kpi_[skenario]_v1.0_[NIM].pdf
- **Tim (untuk arsip):** team-pack_[skenario]_v1.0_[kelas-tim].zip

7) Kententuan Praktikum

- **Pemakaian AI = boleh tapi bertanggung jawab.** Gunakan untuk rapikan bahasa/ide awal/visual ringan. **Wajib verifikasi** semua angka/klaim sendiri.
- **AI Usage Log (WAJIB).** Cantumkan di halaman terakhir: alat yang dipakai, tujuan, cuplikan prompt singkat, bagian yang terdampak, dan bagaimana Anda memverifikasi.
- **Dilarang.** Menyerahkan output AI mentah; memalsukan data/rumus/sumber; membuat referensi palsu; membagikan/menyalin artefak teman; mengunggah data sensitif ke AI publik.
- **Konsistensi isi.** SLA/KPI/owner/satuan/versi harus sama di Poster, Kartu Insiden, Checklist Change, dan Traceability; sebut sumber data & frekuensi pelaporan.

Selamat Mengerjakan