



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)

[Layanan] – POSTER SLA

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

[Open Ticket]

→

Opiket Portal

→

SLA: FR ≤ 3Min

→

Reset ≤ 30 Min

→

Ticket Closed

[User Lupa Password]

Ticket Passwonai, SLA : {Krol/Tattad}

Sumber: AI

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).

KARTU INSIDEN
Gangguan Login Portal Karyawan

ID: INC-2301
Tanggal: 21 Sept 2025
Watu: 08:00–09:45
Durasi: 105 menit

P1 Severity: P1
Tidak bisa login ke portal

Kronologi Singkat

- Pengguna tidak dapat login sejak pukul 08:00
- Tim NOC menerima alert gagal autentikasi massal
- Ditemukan error pada modul 09:45

Analisis

- Penyebab utama: Service token expired & tidak ter-refresh otomatis
- Perbaikan: Restart service & refresh token manual

Pencegahan: 1) Tambah alert token expiry (Target ≤ 2 /bln)
2 Update auto-refresh pada config

Metrik

- MTTR: 105 menit (target ≤ 120)
- Downtime P1: 1 insiden (target ≤ 2 /bln)

Catatan: SLA First response, log aplikasi – daftar tiket tercapai

Owner Post-Mortem: Tim Infrastruktur Due: 24 Sept 2025

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-uji: ☐ 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 $\geq 95\%$
- 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	AP009: 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-til_[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 (\leq 2 hari)	$(\text{Jumlah tiket selesai} \leq 2 \text{ hari} \div \text{Total tiket}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mingguan	Portal Tiket	[__]
Median First Response (menit)	Median selisih waktu antara tiket masuk → balasan pertama	≤ 30	Mingguan	Portal Tiket	[__]
Error Rate Dokumen (%)	$(\text{Jumlah tiket dikembalikan oleh QC} \div \text{Total tiket}) \times 100$	$\leq 0,5\%$	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-til_[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) Ketentuan 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