|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | |
| KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA | | |
|  | | |
| SEKRETARIAT JENDERAL | | |
| PUSAT DATA DAN SARANA INFORMATIKA | | |
|  | | |
|  | | |
|  | | |
| LAPORAN PENGELOLAAN INSIDEN KEGIATAN LAYANAN TI | | |
|  | | |
|  | | |
| NOMOR DOKUMEN | **:** |  |
| TANGGAL TERBIT | **:** | **07 FEBUARI 2022** |
| NOMOR REVISI | **:** | **00** |
|  | | |

|  |
| --- |
| Icon  Description automatically generated |
| KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA REPUBLIK INDONESIA |
|  |
| SEKRETARIAT JENDERAL |
| PUSAT DATA DAN SARANA INFORMATIKA |
|  |
|  |
| LAPORAN PENGELOLAAN INSIDEN KEGIATAN LAYANAN TI |
|  |
| <LAPORAN INSIDEN APLIKASI KCLOUD> |
|  |
| <VERSI> |
| <JANUARI 2022> |

|  |
| --- |
| **DAFTAR ISI** |
| Table of Contents  [DAFTAR ISI i](#_Toc97552008)  [1. INFORMASI UMUM 1](#_Toc97552009)  [**1.1.** **Tentang Aplikasi** 1](#_Toc97552010)  [**1.2.** **Tujuan dan Identifikasi Permasalahan** 1](#_Toc97552011)  [**1.3.** **Hasil Penguraian Masalah Utama** 1](#_Toc97552012)  [**1.4.** **Solusi Untuk Mengatasi Permasalahan** 1](#_Toc97552013) |

# **INFORMASI UMUM**

## **Tentang Layanan <Nama Layanan>**

<<Menjelaskan Layanan TI secara jelas dan detail>>

## **Sarana yang digunakan**

<<Menjelaskan sarana yang digunakan untuk melakukan pengelolaan permintaan dan layanan TI>>

# **HASIL PENCATATAN**



## **Hasil Pencatatan setiap Insiden**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tanggal Pelaporan | Nomor Ticket | Jenis Insiden/  Kategori Insiden | Lama Waktu Respon-Lama Waktu Penyelesaian | Penyebab | Solusi | Dampak terhadap Kualitas Layanan | Status | Link Ticket |
| 24/1/2022 | 7512 | Kcloud error |  | File Kcloud tidak bisa di open | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 24/1/2022 | 7513 | Kcloud error |  | Tidak bisa upload di cloud kominfo | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 24/1/2022 | 7523 | Kcloud error |  | K-Cloud tidak berfungsi dengan lancar | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 24/1/2022 | 7524 | Kcloud error |  | Mau sharing file via kcloud tapi gabisa klik link share as link | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 24/1/2022 | 7526 | Kcloud error |  | Tidak bisa sharelink | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 25/1/2022 | 7530 | Kcloud error |  | Layanan K-Cloud tidak bisa diakses, mohon agar diperbaiki karena data utk pelaksanaan kegiatan ada di cloud tersebut. | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 25/1/2022 | 7531 | Kcloud error |  | Link k-cloud berikut tidak bisa diakses:   <https://k-cloud.kominfo.go.id/s/jeZQr6mGee6ewSR> | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 25/1/2022 | 7535 | Kcloud error |  | Tidak bisa login kcloud | Sedang dilakukan maintenance |  | Done |  |
| 27/1/2022 | 7544 | Kcloud error |  | K-Cloud Dokumen BPK mencapai limit | Kapasitas kcloud sudah penuh |  | Done |  |
| 28/1/2022 | 7553 | nextcloud client tidak bisa sync |  | nextcloudclient di macbook tidak bisa sync ke kcloud | silakan mencoba versi nextcloud 3.4.1 lalu sync ulang kembali |  | Done |  |

Berikan chart bentuk column berdasarkan banyaknya jenis insiden dalam 1 bulan.

## **Hasil Pencatatan setiap Problem**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tanggal Pelaporan | Nomor Ticket | Jenis Insiden/  Kategori Problem | Lama Waktu Respon-Lama Waktu Penyelesaian | Insiden Terkait | Solusi | Tindak Lanjut terhadap penanganan Problem | Status | Link Ticket |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Berikan chart bentuk column berdasarkan banyaknya jenis Problem dalam 1 bulan.