

PROSEDUR  
PENANGANAN INSIDEN LAYANAN  
TEKNOLOGI INFORMASI  
(SOP-DINKOMINFO-001)

## RUANG LINGKUP KONTEN SOP

Tabel 1 Ruang Lingkup Konten SOP

RUANG LINGKUP	PROSEDUR	DEFINISI	KEY PERFORMANCE INDICATOR	FORMULIR
<b>PENGELOLAAN INSIDEN</b>	<b>PENANGANAN INSIDEN</b> (SOP-Dinkominfo-001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendefinisian insiden layanan</li> <li>• Tujuan utama SOP</li> <li>• Pendefinisian kategori insiden</li> <li>• Pendefinisian prioritas</li> <li>• Status penanganan</li> </ul>	<i>KPI Incident Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk -001)</li> <li>▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk -002)</li> <li>▪ Formulir Survey Kepuasan Masalah (FRM- Dinkominfo - 004)</li> <li>▪ Formulir Eskalasi (FRM- Dinkominfo - 006)</li> </ul>
<b>PEMENUHAN PERMINTAAN</b>	<b>PEMENUHAN PERMINTAAN LAYANAN</b> (SOP-Dinkominfo-002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendefinisian permintaan layanan</li> <li>• Tujuan utama SOP</li> <li>• Pendefinisian kategori permintaan layanan</li> <li>• Pendefinisian prioritas</li> <li>• Status penanganan</li> </ul>	<i>KPI Request Fulfillment</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk -001)</li> <li>▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk -002)</li> <li>▪ Formulir Survey Kepuasan Permintaan (FRM- Dinkominfo - 005)</li> <li>▪ Formulir Eskalasi (FRM- Dinkominfo - 006)</li> <li>▪ Surat Permohonan Permintaan Layanan (FRM-</li> </ul>

				Dinkominfo - 007)
<b>PENGELOLAAN PERMASALAHAN</b>	<b>PENANGANAN PERMASALAHAN</b> (SOP-Dinkominfo-003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendefinisian masalah</li> <li>• Tujuan utama SOP</li> <li>• Pendefinisian kategori permasalahan</li> </ul>	<i>KPI Problem Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir Tambah Artikel (FRM-Dinkominfo - 003)</li> </ul>
<b>PENGELOLAAN AKSES</b>	<b>PEMENUHAN PERMINTAAN AKSES</b> (SOP-Dinkominfo-004)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendefinisian permintaan akses</li> <li>• Tujuan utama SOP</li> <li>• Pendefinisian kategori permintaan akses</li> <li>• Pendefinisian prioritas</li> <li>• Status penanganan</li> </ul>	<i>KPI Access Management</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk -001)</li> <li>▪ Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk -002)</li> <li>▪ Formulir Survey Kepuasan Permintaan (FRM-Dinkominfo - 005)</li> <li>▪ Formulir Eskalasi (FRM-Dinkominfo - 006)</li> <li>▪ Surat Permohonan Permintaan Akses (FRM-Dinkominfo - 008)</li> </ul>

## PROSEDUR PENANGANAN INSIDEN LAYANAN (SOP-Dinkominfo-001)

Prosedur penanganan insiden merupakan panduan yang berisi alur dan langkah-langkah untuk melakukan aktivitas penanganan insiden terkait insiden layanan teknologi informasi yang dilaporkan oleh klien kepada pihak pengelola layanan TI. Dalam memenuhi kebutuhan aktivitas penanganan insiden layanan, telah disusun *standard operating prosedur* pada bab ini

### DEFINISI

#### Insiden Layanan

Insiden merupakan suatu aktivitas pengelolaan untuk penanganan terhadap sebuah masalah layanan TI dan mengembalikannya agar dapat bekerja dengan semestinya. Karena insiden dapat terjadi pada suatu layanan karena adanya kesalahan, baik kesalahan dari klien, sistem atau lingkungan. Sehingga insiden mengakibatkan terganggunya aktivitas operasional dan menyebabkan layanan tidak tersedia bagi klien akibat layanan tersebut tidak dapat digunakan. Oleh karena itu tujuan utama dari incident management yaitu mengembalikan layanan TI ke kondisi normal saat insiden terjadi sehingga diharapkan dapat mempersempit dampak yang dapat ditimbulkan oleh insiden tersebut.

#### Tujuan Utama

Tujuan utama penyusunan prosedur terkait proses penanganan insiden layanan adalah untuk memastikan bahwa setiap masalah terkait insiden layanan yang dilaporkan oleh klien dapat diselesaikan sesuai dengan masalah yang terjadi, termasuk siapa saja pihak yang terlibat dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan insiden yang dilaporkan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui bagaimana alur penanganan insiden yang dapat dilakukan oleh pihak pengelola layanan dalam menyelesaikan insiden tersebut.

#### Pendefinisian Kategori Insiden

Berikut ini merupakan kategori insiden layanan terkait yang dimiliki oleh pemerintahan kota madiun

Kategori	Rincian Layanan	Layanan
Aplikasi	Aplikasi	Aplikasi down
		Aplikasi rusak
		Aplikasi bug
		Update aplikasi gagal
	OS	OS crash
Jaringan	SIM	SIM down
	Internet	Internet lambat
		Internet mati
		Internet down
	Jaringan	Perbaikan jaringan
Hardware	WAN	WAN mati
	Komputer	Komputer rusak
		Komputer terkena virus
		Komputer hang
		Komputer gagal booting
		Komputer lambat
	Laptop	Laptop hang

	Hardisk	Hardisk rusak
	Server	Server down
	Kabel	Kabel rusak
	Listrik	Listrik rusak
	RAM	RAM kotor
Data	Data	Data tidak sinkron
		Data hilang
		Data pending
		Update data lambat

### Pendefinisian Prioritas

Berikut ini merupakan pendefinisian prioritas penanganan layanan yang dibedakan berdasarkan urgensi dan dampak insiden

#### Level Urgensi

Level Urgensi	Deskripsi
<u>Tinggi</u>	Perangkat TI pendukung layanan tidak dapat digunakan sama sekali ✓
	Layanan tidak tersedia ✓
	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dengan cepat ✓
<u>Menengah</u>	Perangkat TI pendukung layanan <u>hanya dapat digunakan secara terbatas</u>
	Layanan tersedia dalam <u>waktu yang kritis</u>
	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden <u>meningkat dari waktu ke waktu</u>
<u>Rendah</u>	Perangkat TI pendukung layanan <u>masih bisa digunakan</u>
	Layanan tersedia secara terbatas dan membuat klien <u>tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka</u>

#### Level Dampak

Level Dampak	Deskripsi
<u>Tinggi</u>	<u>Mengganggu proses bisnis utama</u>
	Banyak user yang <u>tidak dapat meneruskan pekerjaan</u>
	Berpotensi <u>kehilangan banyak data</u>
<u>Menengah</u>	<u>Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis</u>
	Hanya satu atau <u>beberapa user yang terhambat pekerjaanya</u>
<u>Rendah</u>	<u>Menghambat pekerjaan user secara personal</u>

Berdasarkan dampak dan urgensi tersebut, dapat diperoleh level prioritas berdasarkan ITIL V3 2011 yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi (Standard Level Agreement) atau SLA. Level prioritas penanganan menurut ITIL dibagi menjadi level prioritas yaitu tinggi, menengah, dan rendah seperti berikut:

		DAMPAK		
		Tinggi	Menengah	Rendah
URGENSI	Tinggi	1-Tinggi	1-Tinggi	2-Menengah
	Menengah	1-Tinggi	2-Menengah	3-Rendah

	Rendah	2-Menengah	3-Rendah	3-Rendah
--	--------	------------	----------	----------

Masing-masing kategori prioritas tersebut kemudian ditentukan *target response time* dan *target resolution time* nya agar penanganan dari masing-masing kategori prioritas dapat dilaksanakan tepat waktu. Berikut ini *target response time* dan *resolution time*.

Target Response Time dan Resolution Time untuk Penanganan Insiden

Priority Code	Description	Target Response Time	Target Resolution Time
1	Tinggi	10 menit	8 jam
2	Menengah	1 jam	24 jam
3	Rendah	4 jam	48 jam

**Keterangan:**

- **Target Response Time**

Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari insiden dilaporkan dan dicatat sampai insiden tersebut direspon atau ditangani, serta diberi status “Baru”.

- **Resolution Time**

Merupakan total waktu yang dibutuhkan dari pencatatan insiden sampai dengan penyelesaian insiden hingga layanan kembali normal.

Berikut merupakan deskripsi target waktu penyelesaian untuk setiap level prioritas sesuai dengan ITIL V3 2011:

No	Level	Nama Layanan	Waktu Respon	Waktu Penyelesaian
1	Rendah	Aplikasi down	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
2	Rendah	Aplikasi rusak	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
3	Rendah	Aplikasi bug	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
4	Rendah	Update aplikasi gagal	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
12	Rendah	OS crash	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
13	Rendah	SIM down	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
14	Rendah	Internet lambat	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam

15	<b>Rendah</b>	Internet mati	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
16	<b>Rendah</b>	Perbaikan jaringan	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
18	<b>Rendah</b>	WAN mati	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
19	<b>Rendah</b>	Komputer rusak	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
20	<b>Rendah</b>	Komputer terkena virus	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
21	<b>Rendah</b>	Komputer hang	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
22	<b>Rendah</b>	Komputer gagal booting	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
23	<b>Rendah</b>	Komputer lambat	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
24	<b>Rendah</b>	Laptop hang	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
25	<b>Rendah</b>	Hardisk rusak	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
26	<b>Rendah</b>	Server down	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
27	<b>Rendah</b>	Kabel rusak	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
28	<b>Rendah</b>	Listrik rusak	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
29	<b>Rendah</b>	RAM kotor	10 menit	1 x 8 jam
	<b>Menengah</b>		1 jam	3 x 8 jam
	<b>Tinggi</b>		4 jam	6 x 8 jam
30	<b>Rendah</b>	Data tidak sinkron	10 menit	1 x 8 jam

	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
31	Rendah	Data hilang	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
32	Rendah	Data pending	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam
33	Rendah	Update data lambat	10 menit	1 x 8 jam
	Menengah		1 jam	3 x 8 jam
	Tinggi		4 jam	6 x 8 jam

Berdasarkan pendefinisian urgensi, dampak, serta *response time* dan *resolution time*, didapatkan tiga prioritas penanganan insiden. Kriteria masing-masing level prioritas penanganan insiden dijelaskan pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Tabel Pendefinisian Prioritas Insiden

Prioritas	Keterangan
Tinggi	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah $\leq 8$ jam
	Perangkat TI pendukung layanan tidak dapat digunakan sama sekali
	Layanan tidak tersedia
	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dengan cepat
	Mengganggu proses bisnis utama
	Banyak user yang tidak dapat meneruskan pekerjaan
	Berpotensi kehilangan banyak data
Menengah	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah $\leq 24$ jam
	Perangkat TI pendukung layanan hanya dapat digunakan secara terbatas
	Layanan tersedia dalam waktu yang kritis
	Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dari waktu ke waktu
	Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis
	Hanya satu atau beberapa user yang terhambat pekerjaanya
Rendah	Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah $\leq 48$ jam
	Perangkat TI pendukung layanan masih bisa digunakan
	Layanan tersedia secara terbatas dan membuat klien tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka
	Menghambat pekerjaan user secara personal

## Status penanganan

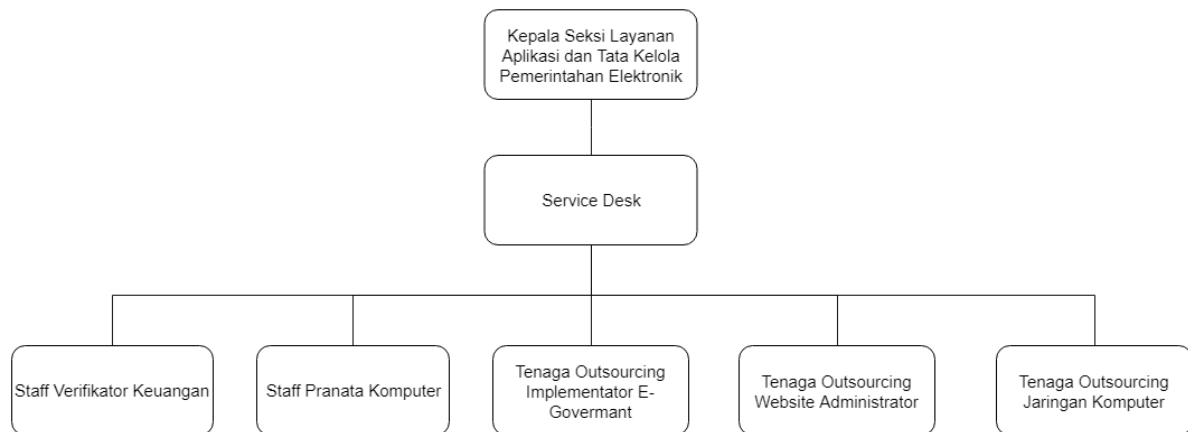
Dalam melakukan penanganan insiden, service desk sebagai pihak yang melakukan penerimaan dan pengelolaan penanganan layanan, memiliki tugas untuk memberikan status penanganan layanan dan melakukan update terkait status penanganan tersebut. Berikut merupakan status penanganan layanan service desk:



Status Penanganan	Deskripsi
<b>Baru</b>	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah tercatat dan segera membutuhkan penanganan lebih lanjut
<b>Dalam Penanganan</b>	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan
<b>Selesai</b>	Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah ditutup dan dinyatakan selesai penanganannya

## STRUKTUR ORGANISASI SERVICE DESK

Berdasarkan merupakan gambaran struktur organisasi service desk yang terdapat pada Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun sebagai berikut:



Gambar 1 Struktur Organisasi Service Desk

Berdasarkan struktur organisasi service desk tersebut, masing-masing pelaksana memiliki peran dan tanggung jawab yang ditunjukkan pada tabel berikut:

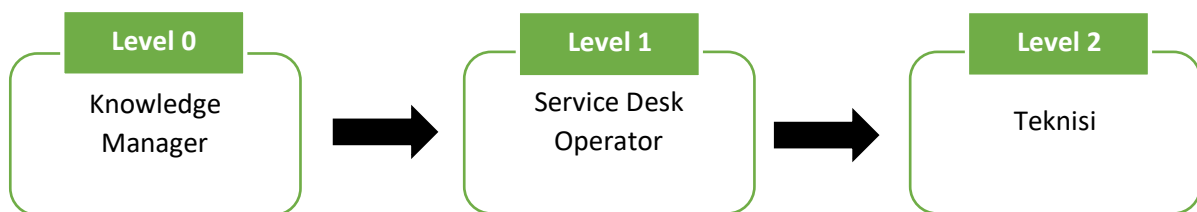
Tabel 2 Peran dan Tanggung Jawab Staff Service Desk

NAMA	JABATAN	PERAN DAN TANGGUNG JAWAB
Noor Aflah, S.Kom	Kepala Seksi Layanan Aplikasi dan Tata Kelola Pemerintahan Elektronik	Melaksanakan layanan pengelolaan data elektronik pemerintahan
Rahmad Sukarno, A.Md	Staff Verifikator Keuangan	Sebagai level 1 yang membantu dalam melakukan urusan pengendalian tata usaha pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, pengadministrasian dan perawatan barang-barang inventaris dinas sesuai ketentuan perundang-undangan
Tunggul Priyono, ST	Staff Pranata Komputer	Sebagai level 1 yang membantu dalam melakukan kegiatan sistem informasi berbasis komputer.
Dewi Aulia suryo, A.Md		
Septy Cahyaningrum	Tenaga Outsourcing Implementator E-government	Sebagai level 2 yang membantu melaksanakan layanan pengembangan <i>Business Process Reengineering</i> pelayanan untuk mendukung layanan
Berlin Wibi Selvandriyana		
Ashfian Shidqi		

		interoperabilitas dan interkoneksi layanan publik di lingkungan pemerintahan dan non pemerintah ( <i>Stakeholder Smart City</i> )
Herdanis Pradana	Tenaga Outsourcing Website Administrator	Sebagai level 2 yang membantu melaksanakan layanan Pusat <i>Application Program Interface (API)</i> daerah
Safitri Febrianti		
Haris Mastoni	Tenaga Outsourcing Jaringan Komputer	Sebagai level 2 yang membantu melaksanakan layanan interkoneksi Jaringan Intra Pemerintah
Khoirul Arif Mukmin		
Muhar Abadi		

### Peran dan Tanggung Jawab Pelaksana

Penanganan layanan yang dikelola oleh Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun mendefinisikan level *support* yang dibagi menjadi dua tingkat dan setiap tingkat memiliki deskripsi pekerjaan yang berbeda dalam melakukan penanganan layanan teknologi informasi.




Gambar 2 Eskalasi Service Desk


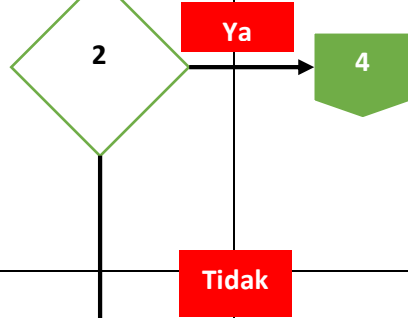
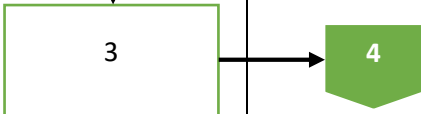
Tabel 3 Deskripsi Peran Level Pelaksana

Level	PELAKSANA	DESKRIPSI
Level 0	Knowledge Manager	Melakukan pencatatan terkait masalah yang sudah diketahui penyelesaian masalahnya untuk dimasukkan kedalam pusat bantuan
Level 1	Service Desk Operator	Sebagai titik komunikasi utama dengan klien
		Berupaya melakukan penyelesaian masalah klien
		Melakukan eskalasi kepada pihak teknisi ketika tidak dapat melakukan penyelesaian masalah
		Melakukan pencatatan seluruh aktivitas yang berkaitan dan berhubungan dengan klien

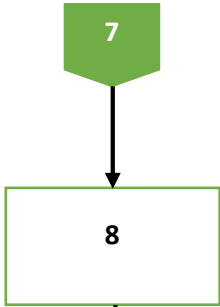
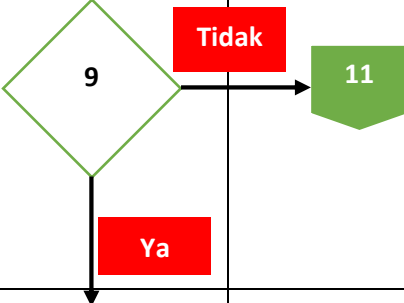
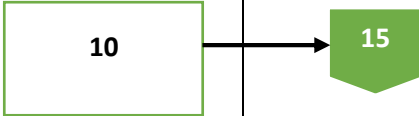
Level 2	Teknisi	Membantu melakukan penyelesaian masalah klien yang tidak dapat diselesaikan oleh service desk operator
		Mempertanggung jawabkan aktivitas penyelesaian masalah klien kepada service desk
		Berperan menyelesaikan masalah klien sesuai dengan keahlian masing-masing teknisi

 <p><b>KOTA MADIUN</b></p> <p><b>Dinas Komunikasi dan Informatika</b> <b>Pemerintah Kota Madiun</b></p>	Nomor SOP	SOP-Dinkominfo-001
	Nama SOP	SOP Penanganan Insiden
	Tanggal Pembuatan	...../...../.....
	Tanggal Revisi	...../...../.....
	Tanggal Berlaku	...../...../.....
	Disahkan Oleh	(.....)
<b>DESKRIPSI SOP</b>	<b>KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA</b>	
SOP Penanganan Insiden merupakan panduan yang berisikan langkah-langkah untuk melaksanakan aktivitas penanganan insiden yang dilaporkan klien kepada service desk	Daftar Pelaksanaan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service Desk Operator</li> <li>- Teknisi</li> <li>- Klien</li> </ul>	
<b>KETERKAITAN</b>	Kualifikasi : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memiliki kemampuan komunikasi yang baik</li> <li>- Memiliki pemahaman mengenai penanganan insiden layanan TI</li> <li>- Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi madiun service desk</li> <li>- Memiliki kemampuan bekerja dalam tim</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP Pemenuhan Permintaan Layanan</li> <li>- SOP Penanganan Masalah</li> </ul>		
<b>REFERENSI</b>	<b>PERLENGKAPAN PERSYARATAN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Incident Management</i> ITIL V3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Media komunikasi : Telepon, email, Surat, Madiun Service Desk</li> <li>- Knowledge Base/Pusat Bantuan</li> <li>- Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk - 001)</li> <li>- Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk - 002)</li> <li>- Formulir Survey Kepuasan Masalah (FRM- Dinkominfo -004)</li> <li>- Formulir Eskalasi (FRM- Dinkominfo -006)</li> </ul>	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan insiden layanan yang dilaporkan oleh klien akan tertunda dan mengakibatkan waktu penyelesaian insiden semakin lama	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

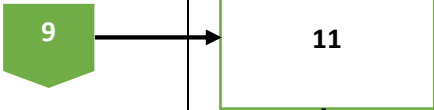
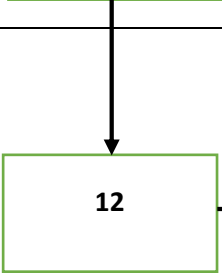
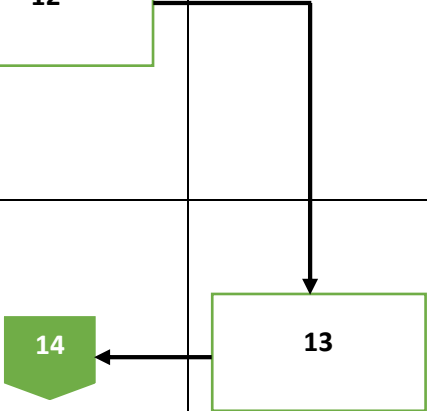
## ALUR TAHAPAN PROSEDUR PENANGANAN INSIDEN

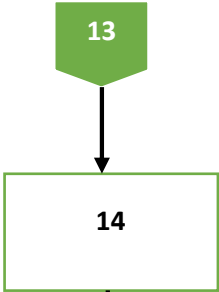

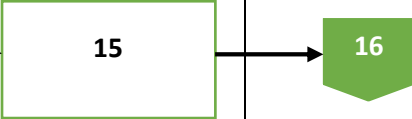
No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku	
		Klien	Service Desk Operator	Teknisi	Syarat	Waktu
PENANGANAN INSIDEN						
1	Menghubungi service desk operator untuk melaporkan adanya insiden				<ul style="list-style-type: none"><li>• Pelaporan dapat melalui telepon, email, surat dan datang langsung atau</li><li>• Pelaporan dapat melalui form buat tiket di aplikasi madiun service desk</li></ul>	±2 menit
2	Memeriksa apakah pelaporan insiden tercatat melalui aplikasi madiun service desk <ul style="list-style-type: none"><li>- Jika ya, maka lanjutkan ke aktivitas no 4</li><li>- Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 3</li></ul>				<ul style="list-style-type: none"><li>• Service desk operator login aplikasi madiun service desk</li><li>• Membuka menu tiket</li><li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li><li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li><li>• Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket “BARU”</li></ul>	±2 menit
3	Mengisikan form buat tiket pada aplikasi madiun service desk				<ul style="list-style-type: none"><li>• Membuka menu tiket</li><li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li><li>• Selanjutnya menekan tombol tambah tiket baru untuk membuat tiket</li></ul>	±2 menit

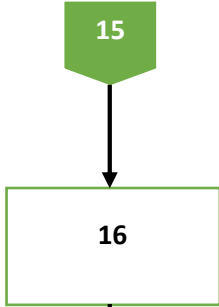
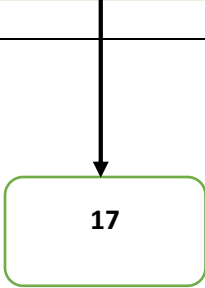
4	<p>Apakah termasuk dalam service request?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika ya, maka lihat prosedur pemenuhan permintaan layanan</li> <li>- Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 6</li> </ul>	<pre> graph TD     2{{2}} --&gt; 4{4}     3{{3}} --&gt; 4     4 -- Ya --&gt; SOP[SOP-SERVICE DESK-002]     4 -- Tidak --&gt; 6[6] </pre>			±3 menit
5	Menjalankan prosedur pemenuhan permintaan layanan TI			SOP Pemenuhan Permintaan Layanan TI	
6	Memeriksa kesesuaian kategorisasi insiden yang dilaporkan dan melakukan kategorisasi ulang apabila belum sesuai			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat atau mengubah kategori tiket</li> </ul>	±1 menit
7	Melakukan prioritas terkait insiden yang dilaporkan			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> </ul>	±2 menit

					<ul style="list-style-type: none"> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melakukan prioritas tiket</li> </ul>	
8	Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi insiden dengan melihat data historis penanganan insiden				<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket</li> <li>Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "DALAM PENANGANAN" dan menganalisis solusi penanganan</li> </ul>	±15 menit
9	Dari diagnosis dan identifikasi, apakah service desk dapat menangani sendiri insiden yang terjadi <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jika ya, maka lanjutkan pada aktivitas 10</li> <li>- Jika tidak, maka lanjutkan pada aktivitas 11</li> </ul>				Apabila tidak dapat ditangani <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket</li> <li>Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket</li> </ul>	±2 menit
10	Melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang ditentukan, kemudian melanjutkan pada aktivitas no 15				<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket</li> <li>Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> </ul>	



					<ul style="list-style-type: none"> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk membuat catatan tiket terkait informasi penanganan insiden</li> </ul>	
<b>Eskalasi Insiden</b>						
11	Menganalisis pihak yang dilakukan eskalasi pada setiap masing-masing kategori insiden					±1 menit
12	Menyerahkan formulir insiden untuk dilakukan eskalasi				<ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket</li> <li>Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket untuk ditugaskan kepada pihak teknisi</li> </ul>	±2 menit
13	Memeriksa formulir yang dikirimkan dan melakukan investigasi terkait insiden				<ul style="list-style-type: none"> <li>Teknisi login aplikasi madiun service desk</li> <li>Membuka menu tiket</li> <li>Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan</li> <li>Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat tiket</li> </ul>	±15 menit

14	Melakukan penyelesaian insiden yang dieskalasi dan menginformasikan kepada pihak service desk operator bahwa penanganan insiden telah diselesaikan				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi untuk melihat rincian insiden dan menganalisis solusi penanganannya</li> <li>• Berikutnya balas tiket dengan menuliskan informasi solusi penanganan terkait insiden yang diesklasi</li> <li>• Menginformasikan kepada pihak service desk operator bahwa penanganan insiden telah diselesaikan melalui balas tiket</li> </ul>	
Penutupan Insiden						
15	Menginformasikan kepada klien bahwa insiden telah diselesaikan dan mengirimkan link survei penanganan insiden			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service desk operator login aplikasi madiun service desk</li> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Berikutnya balas tiket ke klien terkait penanganan insiden yang telah diselesaikan dan</li> </ul>	±2 menit	

					mencantumkan link survey kepuasan penanganan insiden	
16	Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden		 <pre> graph TD     15{{15}} --&gt; 16[16] </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengecek kategorisasi dan kelengkapan pencatatan tiket</li> </ul>	±1 menit
17	Melakukan penutupan insiden dan merubah status penanganan insiden		 <pre> graph TD     16[16] --&gt; 17([17]) </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket</li> <li>• Kemudian membuka submenu semua tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "SELESAI"</li> </ul>	±1 menit

## INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA

Indikator pengukuran kinerja pada aktivitas penanganan insiden dilakukan untuk mengetahui sejauh mana realisasi penanganan insiden layanan dapat memenuhi target dari aktivitas penanganan insiden yang dilakukan. Dengan demikian dapat dilakukan evaluasi dan perbaikan proses bila realisasi yang dilakukan tidak sesuai dengan target yang ingin dicapai. Terdapat beberapa aktivitas, tujuan serta indikator dalam penanganan insiden layanan, antara lain:

Incident Management				
Aktivitas	Tujuan	Indikator Kinerja	Target	Realisasi
<u>Pencatatan Insiden</u>	Memastikan dilakukan pencatatan insiden melalui klienan aplikasi madiun service desk	Jumlah pelaporan insiden yang dilakukan melalui aplikasi madiun service desk	N/A	N/A
		Persentase pelaporan insiden yang dilakukan melalui aplikasi madiun service desk	N/A	N/A
<u>Kategorisasi Insiden</u>	Memastikan kategori insiden sesuai dengan kategori penanganan layanan yang disediakan	Persentase kategorisasi insiden yang masuk dalam kategori yang sesuai	N/A	N/A
<u>Prioritasi Insiden</u>	Memastikan penanganan insiden dilakukan sesuai target waktu penyelesaian yang ditentukan untuk setiap level prioritas	Target response time terpenuhi	N/A	N/A
		Target resolution time terpenuhi	N/A	N/A
<u>Diagnosa Awal</u>	Memastikan diagnosa awal dilakukan dalam waktu yang singkat dan memberikan solusi mengenai cara penanganan insiden	Waktu diagnosa awal yang dibutuhkan untuk mencari informasi solusi penanganan insiden	N/A	N/A

		Jumlah penanganan insiden yang diketahui solusinya saat diagnosa awal	N/A	N/A
<u>Eskalasi Insiden</u>	Memastikan eskalasi dilakukan kepada orang yang tepat atau sesuai dengan keahliannya	Jumlah pengembalian formulir eskalasi kepada pihak pengelola layanan TI dari masing-masing level support yang sesuai	N/A	N/A
<u>Investigasi dan Diagnosis</u>	Memastikan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan diagnosis	Jumlah insiden yang diketahui solusi penanganannya saat investigasi dan diagnosis	N/A	N/A
<u>Resolution and Discovery</u>	Memastikan insiden yang dilaporkan telah selesai dilakukan penanganan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentase insiden tinggi yang telah dilakukan penanganan</li> <li>• Presentase insiden menengah yang telah dilakukan penanganan</li> <li>• Presentase insiden rendah yang telah dilakukan penanganan</li> </ul>	N/A	N/A
<u>Incident Closure</u>	Memastikan pelaksanaan aktivitas penutupan insiden	Jumlah insiden "SELESAI" yang telah tercatat	N/A	N/A
	Memastikan klien puas dengan penanganan yang dilakukan	Rata-rata nilai yang diperoleh dari survei kepuasan klien	N/A	N/A



**FORMULIR PENCATATAN (FRM- SERVICE DESK -002)**

Formulir ini diisi oleh *service desk operator* ketika melakukan pencatatan mengenai insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses yang dilaporkan oleh klien. Berikut ini merupakan contoh formulir pencatatan insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses sebagai berikut:

Tiket

Judul Tiket \*

Klien

Email Tamu

Tugaskan User

Prioritas Tiket

Status Tiket

Kategori Tiket \*

Isi Tiket \*

Catatan Tiket

Lampirkan File

Masukkan username ...

Enter username ...

Rendah  
Menengah  
Tinggi

Baru  
Dalam Penanganan  
Selesai

Pilih ...  
Lainnya  
Insiden - Aplikasi  
Insiden - Jaringan  
Insiden - Hardware  
Insiden - Data  
Permintaan - Aplikasi  
Permintaan - Jaringan  
Permintaan - Data  
Permintaan Akses - Akses

Pilih File


Tidak ada file yang dipilih

Tambah file lain

Buat Tiket

**FORMULIR SURVEY KEPUASAAN MASALAH (FRM- SERVICE DESK -004)**

Formulir ini diisi oleh klien yang telah melaporkan masalah kepada Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun setelah dilakukan penyelesaian penanganan masalah oleh Dinkominfo Pemerintahan Kota Madiun guna mengetahui performa pelayanan yang dilakukan. Berikut ini merupakan contoh formulir survey kepuasan untuk kategori masalah sebagai berikut:

	<b>LEMBAR EVALUASI PENGGUNA LAYANAN</b> <b>KOTA MADIUN</b> <b>PERIODE TAHUN 2017</b> Jl. Pahlawan No.37 Madiun Telepon 0351-467327 Fax 0351-457331				
Terima Kasih telah menggunakan layanan kami. Kami memohon bantuan anda untuk mengisi survey kepuasan Pengguna Service Desk yang terkait dengan pelayanan yang telah kami berikan. Silakan lengkapi data diri anda dan beri tanda silang (X) pada kolom nilai yang menurut anda paling sesuai. Terima Kasih.					
EV ID : _____ Tanggal : _____					
<b>Informasi Pengguna Layanan</b>					
Nama : _____ No. Telepon/Fax : _____ Nama Instansi : _____ Jabatan di Instansi : _____ Alamat : _____ Alamat e-mail : _____					
Kelompok Pengguna : <input type="checkbox"/> Panitia <input type="checkbox"/> Penyedia <input type="checkbox"/> PPK <input type="checkbox"/> Auditor					
<b>Evaluasi Pengguna Layanan</b>					
<b>Penanganan Masalah</b>	<b>Tidak Memuaskan</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>	<b>Memuaskan</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
Apakah anda puas dengan metode penyampaian masalah?					
Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kecepatan penanganan masalah?					
Seberapa puaskah anda tentang kualitas cara penyelesaian masalah dari kami?					
Seberapa besar kepuasan anda kepada kami terhadap kesesuaian penyelesaian masalah yang disampaikan?					
<b>Penanganan Masalah</b>	<b>Tidak Memuaskan</b>	<b>Kurang Memuaskan</b>	<b>Cukup Memuaskan</b>	<b>Memuaskan</b>	<b>Sangat Memuaskan</b>
Apakah anda puas dengan keramahan petugas service desk kami pada saat memberikan layanan?					



Seberapa puaskah anda terhadap informasi yang diberikan oleh petugas kami?					
Apakah anda puas dengan ketepatan waktu pelayanan kami?					
Apakah anda merasa puas dengan kualitas pelayanan kami?					
Seberapa besar kepuasan anda akan fasilitas yang kami sediakan?					
Seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap kesesuaian layanan kami dengan permintaan anda?					

Saran untuk perbaikan layanan : \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_  
: \_\_\_\_\_

Nama/Tanda Tangan  
Pegguna Layanan

TANDA TANGAN DISINI

Mohon formulir yang telah diisiikan diserahkan/dikirim kembali melalui aplikasi madiun service desk  
Bila ada pertanyaan lebih lanjut dapat hubungi kami di Tlp. 0351-467327

#### Koordinator Pengelola Hubungan Pegguna Layanan

Evaluasi : ☐ Major ☐ Non Major  
Target perbaikan pelayanan : ☐ Triwulan 1 ☐ Triwulan 2 ☐ Triwulan 3 ☐ Triwulan 4  
Catatan : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Hasil Kajian dan Persetujuan

Otorisasi Permintaan	:	<input type="checkbox"/> Disetujui	<input type="checkbox"/> Tidak Disetujui
Catatan	:	_____	
		_____	

#### Change Authority


Dievaluasi oleh	Disetujui Oleh
Hervan Sundrono, S.Kom NIP. 19720725 200312 1 004	Gembong Kusdwiarto, SIP Pembina NIP. 19650320 198702 1 002

Madiun,

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## FORMULIR ESKALASI (FRM- SERVICE DESK -006)

Formulir ini diisi oleh teknisi ketika melakukan pencatatan terkait solusi penanganan masalah/pemenuhan permintaan yang tidak dapat diselesaikan oleh *service desk operator*, kemudian teknisi akan menginformasikan kepada *service desk operator* bahwa penanganan telah selesai dilakukan. Berikut ini merupakan contoh formulir eskalasi insiden, permintaan layanan, dan permintaan akses sebagai berikut:



## Pengajuan permohonan akses

Masuk aplikasi keuangan pemkot

Rendah

Balas Tiket

