|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Diisi Oleh Pelapor** | | | |
| **Tanggal Kejadian** | **:** | **19 Februari 2024** | |
| **Nama Pelapor** | **:** | **Koordinator TPDK Kecamatan Genuk** | |
| **Unit** | **:** | **Dispermadesdukcapil Provinsi Jawa Tengah** | |
| **Jenis Insiden (IT)** | **:** | **🞎 Jaringan Internet Trouble**  **🞎 Kegagalan Software**  **🞎 Kegagalan Hardware**  **🞎 ...................................** | **🞎 Aplikasi Trouble**  **🞎 Virus/Trojan/Worm**  **🞎 Hijack**  **🞎 ...................................** |
| **Jenis Insiden/Event (Non IT)** |  | **🞎 Kerusakan Perangkat Pendukung (CCTV, Access Door,APAR, ....................)**  **🞎 ...............................................** | **🞎 Pelanggaran Kebijakan SML**  **🞎 Human Error**  **🞎 ...............................................** |
| **Deskripsi Insiden** | **:** | **PC dan alat rekam serta cetak masih terpisah, mengakibatkan ketidakmampuan dalam melakukan pelayanan ganti foto.** | |
| **Dampak Insiden** | **:** | **Pelayanan ganti foto tidak dapat dilakukan, mengganggu proses pembuatan atau perpanjangan KTP-el.** | |
| **Aset Terkait Insiden** | **:** | **PC, alat rekam, alat cetak KTP-el.** | |
| **Kategori Insiden** | **:** | **🞎 Kritis 🞎 Sedang 🞎 Rendah** | |
| **Diisi Oleh Penanggung Jawab Terkait** | | | |
| **Analisa Penyebab Insiden** | **:** | **Ketidakcocokan tata letak dan kurangnya integrasi antara perangkat PC, alat rekam, dan alat cetak.** | |
| **Rencana Tindak Lanjut** | **:** | **Melakukan setting ulang tata letak meja pelayanan rekam, cetak dan layanan umum lainnya dan melakukan instalasi aplikasi rekam pada PC cetak KTP-el.** | |
| **Hasil Tindak Lanjut** | **:** | **Tata letak meja pelayanan berhasil disesuaikan dan aplikasi rekam diinstal pada PC cetak KTP-el, sehingga pelayanan ganti foto dapat dilakukan kembali.** | |
| **Status Insiden** | **:** | **🞎 Closed 🞎Not Closed *[status dari insiden yang terjadi]*** | |
| **Dilaksanakan oleh, Mengetahui,**  **(Nama & Ttd Penanggung Jawab) (Koordinator Helpdesk)** | | | |