

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

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

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 |
| | SIM | SIM down |
| Jaringan | Internet | Internet lambat |
| | | Internet mati |
| | | Internet down |
| | Jaringan | Perbaikan jaringan |
| | WAN | WAN mati |
| Hardware | Komputer | Komputer rusak |
| | | Komputer terkena virus |
| | | Komputer hang |
| | | Komputer gagal booting |
| | 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 |
|-----------------|--|
| Tinggi | Perangkat TI pendukung layanan tidak dapat digunakan sama sekali |
| | Layanan tidak tersedia |
| | Kerusakan yang disebabkan oleh insiden meningkat dengan cepat |
| Menengah | 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 |
| Rendah | Perangkat TI pendukung layanan masih bisa digunakan |
| | Layanan tersedia secara terbatas dan membuat klien tidak dapat mengerjakan sebagian aktivitas mereka |

Level Dampak

| Level Dampak | Deskripsi |
|-----------------|---|
| Tinggi | Mengganggu proses bisnis utama |
| | Banyak user yang tidak dapat meneruskan pekerjaan |
| | Berpotensi kehilangan banyak data |
| Menengah | Mengganggu satu atau beberapa proses bisnis |
| | Hanya satu atau beberapa user yang terhambat pekerjaannya |
| Rendah | Menghambat pekerjaan user secara personal |

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 | Rendah | Internet mati | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 16 | Rendah | Perbaiki jaringan | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 18 | Rendah | WAN mati | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 19 | Rendah | Komputer rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 20 | Rendah | Komputer terkena virus | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 21 | Rendah | Komputer hang | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 22 | Rendah | Komputer gagal booting | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 23 | Rendah | Komputer lambat | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 24 | Rendah | Laptop hang | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 25 | Rendah | Hardisk rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 26 | Rendah | Server down | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 27 | Rendah | Kabel rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 28 | Rendah | Listrik rusak | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 29 | Rendah | RAM kotor | 10 menit | 1 x 8 jam |
| | Menengah | | 1 jam | 3 x 8 jam |
| | Tinggi | | 4 jam | 6 x 8 jam |
| 30 | Rendah | 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 ≤ 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 ≤ 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 pekerjaannya |
| Rendah | Waktu yang tersedia untuk menyelesaikan masalah adalah ≤ 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 |

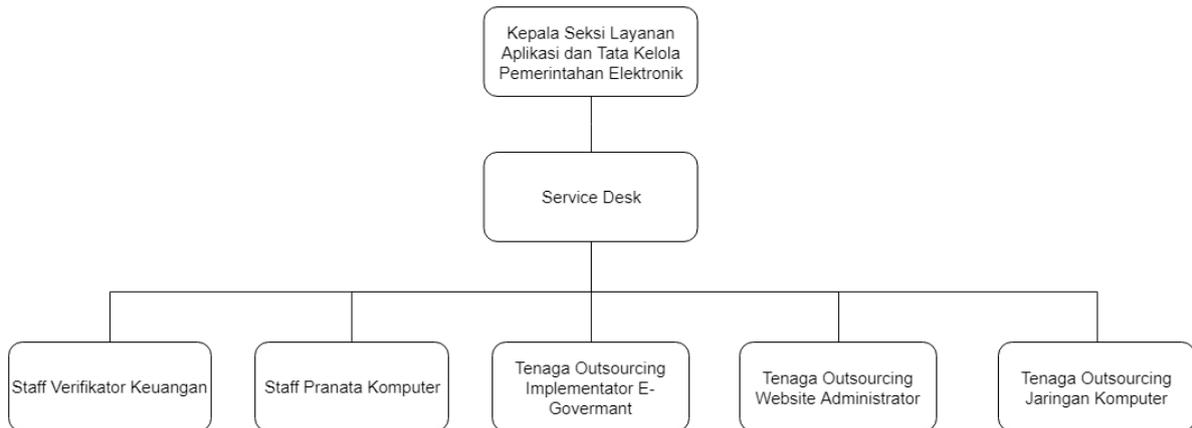
Status penanganan

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 |
|--------------------------|---|
| Baru | Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan telah tercatat dan segera membutuhkan penanganan lebih lanjut |
| Dalam Penanganan | Status yang menunjukkan bahwa layanan yang dilaporkan sedang dalam proses penanganan |
| Selesai | 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

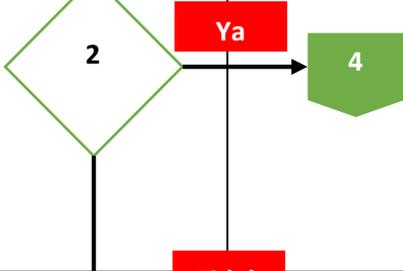
Tabel 3 Deskripsi Peran Level Pelaksana

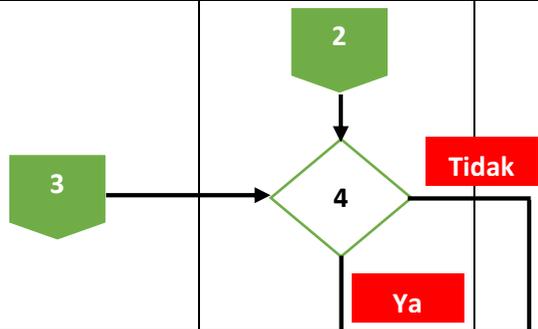
| Level | PELAKSANA | DESKRIPSI |
|---------|-----------------------|--|
| Level 0 | Knowledge Manager | Melakukan pencatatan terkait masalah yang sudah diketahui penyelesaian masalahnya untuk dimasukkan kedalam pusat bantuan |
| Level 1 | Service Desk Operator | Sebagai titik komunikasi utama dengan 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 |

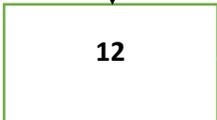
| | | |
|--|---|------------------------|
|  <p style="text-align: center;">KOTA MADIUN</p> <p style="text-align: center;">Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Madiun</p> | Nomor SOP | SOP-Dinkominfo-001 |
| | Nama SOP | SOP Penanganan Insiden |
| | Tanggal Pembuatan |/...../..... |
| | Tanggal Revisi |/...../..... |
| | Tanggal Berlaku |/...../..... |
| | Disahkan Oleh | (.....) |
| DESKRIPSI SOP | KUALIFIKASI DAN DAFTAR PELAKSANA | |
| 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"> - Service Desk Operator - Teknisi - Klien | |
| KETERKAITAN | Kualifikasi : <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kemampuan komunikasi yang baik - Memiliki pemahaman mengenai penanganan insiden layanan TI - Memiliki kemampuan mengoperasikan aplikasi madiun service desk - Memiliki kemampuan bekerja dalam tim | |
| <ul style="list-style-type: none"> - SOP Pemenuhan Permintaan Layanan - SOP Penanganan Masalah | | |
| REFERENSI | PERLENGKAPAN PERSYARATAN | |
| <ul style="list-style-type: none"> - <i>Incident Management</i> ITIL V3 | <ul style="list-style-type: none"> - Media komunikasi : Telepon, email, Surat, Madiun Service Desk - Knowledge Base/Pusat Bantuan - Formulir Pelaporan (FRM- Service Desk - 001) - Formulir Pencatatan (FRM- Service Desk - 002) - Formulir Survey Kepuasan Masalah (FRM- Dinkominfo -004) - Formulir Eskalasi (FRM- Dinkominfo -006) | |
| PERINGATAN | PENCATATAN DAN PENDATAAN | |
| 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 | |

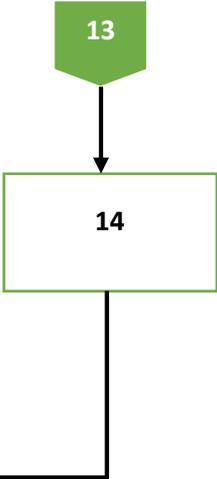
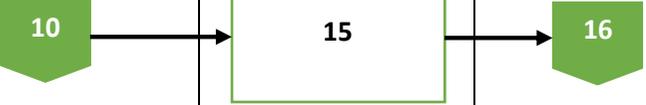
ALUR TAHAPAN PROSEDUR PENANGANAN INSIDEN

| 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"> • Pelaporan dapat melalui telepon, email, surat dan datang langsung atau • Pelaporan dapat melalui form buat tiket di aplikasi madiun service desk | ±2 menit |
| 2 | Memeriksa apakah pelaporan insiden tercatat melalui aplikasi madiun service desk <ul style="list-style-type: none"> - Jika ya, maka lanjutkan ke aktivitas no 4 - Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 3 | |  | | <ul style="list-style-type: none"> • Service desk operator login aplikasi madiun service desk • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "BARU" | ±2 menit |
| 3 | Mengisikan form buat tiket pada aplikasi madiun service desk | |  | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol tambah tiket baru untuk membuat tiket | ±2 menit |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|----------|
| 4 | <p>Apakah termasuk dalam service request?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika ya, maka lihat prosedur pemenuhan permintaan layanan - Jika tidak, maka lanjutkan ke aktivitas no 6 | |  | | | ±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"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat atau mengubah kategori tiket | ±1 menit |
| 7 | Melakukan prioritas terkait insiden yang dilaporkan | |  | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi | ±2 menit |

| | | | | | | |
|----|---|--|---|--|---|-----------|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melakukan prioritas tiket | |
| 8 | Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi insiden dengan melihat data historis penanganan insiden | | <pre> graph TD 7{{7}} --> 8[8] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "DALAM PENANGANAN" dan menganalisis solusi penanganan | ±15 menit |
| 9 | Dari diagnosis dan identifikasi, apakah service desk dapat menangani sendiri insiden yang terjadi <ul style="list-style-type: none"> - Jika ya, maka lanjutkan pada aktivitas 10 - Jika tidak, maka lanjutkan pada aktivitas 11 | | <pre> graph TD 9{9} -- Ya --> 10[10] 9 -- Tidak --> 11{{11}} </pre> | | <p>Apabila tidak dapat ditangani</p> <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket | ±2 menit |
| 10 | Melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang ditentukan, kemudian melanjutkan pada aktivitas no 15 | | <pre> graph LR 10[10] --> 15{{15}} </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi | |

| | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|--|--|-----------|
| | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk membuat catatan tiket terkait informasi penanganan insiden | |
| Eskalasi Insiden | | | | | | |
| 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"> Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu semua tiket Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket untuk ditugaskan kepada pihak teknisi | ±2 menit |
| 13 | Memeriksa formulir yang dikirimkan dan melakukan investigasi terkait insiden | |  |  | <ul style="list-style-type: none"> Teknisi login aplikasi madiun service desk Membuka menu tiket Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk melihat tiket | ±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"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu tiket ditugaskan • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi untuk melihat rincian insiden dan menganalisis solusi penanganannya • Berikutnya balas tiket dengan menuliskan informasi solusi penanganan terkait insiden yang diesklasi • Menginformasikan kepada pihak service desk operator bahwa penanganan insiden telah diselesaikan melalui balas tiket | |
| Penutupan Insiden | | | | | | |
| 15 | Menginformasikan kepada klien bahwa insiden telah diselesaikan dan mengirimkan link survei penanganan insiden |  | | | <ul style="list-style-type: none"> • Service desk operator login aplikasi madiun service desk • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya balas tiket ke klien terkait penanganan insiden yang telah diselesaikan dan | ±2 menit |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|----------|
| | | | | | mencantumkan link survey kepuasan penanganan insiden | |
| 16 | Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden | | <pre> graph TD 15{{15}} --> 16[16] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengecek kategorisasi dan kelengkapan pencatatan tiket | ±1 menit |
| 17 | Melakukan penutupan insiden dan merubah status penanganan insiden | | <pre> graph TD 16[16] --> 17[17] </pre> | | <ul style="list-style-type: none"> • Membuka menu tiket • Kemudian membuka submenu semua tiket • Selanjutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi • Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket "SELESAI" | ±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 |
| Pencatatan Insiden | 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 |
| Kategorisasi Insiden | Memastikan kategori insiden sesuai dengan kategori penanganan layanan yang disediakan | Persentase kategorisasi insiden yang masuk dalam kategori yang sesuai | N/A | N/A |
| Prioritasi Insiden | 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 |
| Diagnosa Awal | 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 |
| Eskalasi Insiden | 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 |
| Investigasi dan Diagnosis | Memastikan informasi yang dibutuhkan untuk melakukan diagnosis | Jumlah insiden yang diketahui solusi penanganannya saat investigasi dan diagnosis | N/A | N/A |
| Resolution and Discovery | Memastikan insiden yang dilaporkan telah selesai dilakukan penanganan | <ul style="list-style-type: none"> • Presentase insiden tinggi yang telah dilakukan penanganan • Presentase insiden menengah yang telah dilakukan penanganan • Presentase insiden rendah yang telah dilakukan penanganan | N/A | N/A |
| Incident Closure | 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 PELAPORAN (FRM- SERVICE DESK -001)

Formulir ini diisi oleh klien yang akan melaporkan masalah atau permintaan untuk ditindaklanjuti dan diselesaikan. Berikut ini merupakan contoh formulir pelaporan sebagai berikut:

The screenshot shows the 'MADIUN SERVICE DESK' interface. At the top, there is a navigation bar with 'HOME', 'TIKET', 'MANUAL', 'PUSAT BANTUAN', and 'LOGOUT'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Cari dari pusat bantuan untuk jawaban...'. The main content area is divided into two sections: 'Butuh Bantuan? Buat Tiket' and 'Pusat Bantuan'. The 'Butuh Bantuan? Buat Tiket' section contains the following fields:

- Judul Tiket ***: A text input field.
- Kategori Tiket ***: A dropdown menu with the placeholder 'Pilih ...'. A dropdown menu is open, showing the following options: 'Lainnya' (highlighted), 'Insiden - Aplikasi', 'Insiden - Jaringan', 'Insiden - Hardware', 'Insiden - Data', 'Permintaan - Aplikasi', 'Permintaan - Jaringan', 'Permintaan - Data', and 'Permintaan Akses - Akses'.
- Isi Tiket ***: A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Catatan Tiket ***: A rich text editor with a toolbar and a text area.
- Lampirkan File**: A section for file uploads. It includes a 'Pilih File' button, the text 'Tidak ada file yang dipilih', and a 'Tambah file lain' button.

At the bottom of the form, there is a blue button labeled 'Buat Tiket' and a note: '* = Harus diisi'.

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:

| | | | | | |
|---|---|-------------------------|------------------------|------------------|-------------------------|
|  | LEMBAR EVALUASI PENGGUNA LAYANAN KOTA MADIUN PERIODE TAHUN 2017 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 : _____ | | | | | |
| Informasi Pengguna Layanan | | | | | |
| 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 | | | | | |
| Evaluasi Pengguna Layanan | | | | | |
| Penanganan Masalah | Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Cukup Memuaskan | Memuaskan | Sangat Memuaskan |
| 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? | | | | | |
| Penanganan Masalah | Tidak Memuaskan | Kurang Memuaskan | Cukup Memuaskan | Memuaskan | Sangat Memuaskan |
| Apakah anda puas dengan keramahan petugas service desk kami pada saat memberikan layanan? | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Seberapa puasakah 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
Pengguna Layanan

TANDA TANGAN DISINI

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

Koordinator Pengelola Hubungan Pengguna 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** Rendah
Masuk aplikasi keuangan pemkot

Balas Tiket

Rich text editor toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, strikethrough, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, source, and help.

B I S | *I* | ~~ABC~~ | ABC | ABC |

-
- 1.

 | [ABC](#) | [ABC](#) | Source

Styles - Format - ?

Tugaskan diri anda untuk Tiket:

Lampirkan File
Pilih File (jpg,pdf atau doc) Tidak ada file yang dipilih

Balasan Tersimpan