BRIDGE : Jurnal publikasi Sistem Informasi dan Telekomunikasi
Volume. 2 No. 2 Mei 2024
e-ISSN:3046-725X, dan p-ISSN : 3046-7268, Hal 98-108

Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen menggunakan Framework ITIL Versi 3
(Studi kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)

Ocha Taniya Brigidta
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Siti Mukaromah
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Asif Faroqi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya

Korespondensi penulis: ochataniya@gmail.com

Abstract: *The development of information technology has provided numerous benefits in the advancement of various organizations. One government organization that has implemented information technology to support its business processes is the Department of Cooperatives and SMEs of East Java Province. With the increasing number of information technology services used by the Department of Cooperatives, new challenges and consequences inevitably arise in the service maintenance process when an incident occurs with the information technology services. Unfortunately, the Department of Cooperatives appears to lack a clear procedure and guidelines for incident handling due to the absence of a related SOP. The purpose of this thesis is to formulate a Standard Operating Procedure related to incident handling that can be utilized by the Department of Cooperatives as a standard or reference, particularly in resolving incidents in information technology services. The SOP formulation uses the ITIL V3 framework because this framework includes the Service Operation domain, which contains the incident management process formulated based on best practices. Data collection for this thesis will be conducted through interviews and using the RACI Chart to determine the interviewees. This thesis results in 3 Standard Operating Procedures, 3 Record Documents, 1 Form, and 1 Priority Guide document, all of which are formulated based on the relevant framework and have been validated by the Department of Cooperatives and SMEs of East Java Province.*

Keywords: *Standart Operating Procedure, ITIL V3, Incident Management, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur*

Abstrak: Kemajuan teknologi informasi telah membawa banyak manfaat bagi berbagai organisasi. Salah satu organisasi pemerintah yang telah mengadopsi teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya adalah Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Namun, dengan semakin banyaknya layanan teknologi informasi yang digunakan oleh Dinas Koperasi, muncul tantangan dan konsekuensi baru dalam pemeliharaan layanan, terutama ketika terjadi insiden pada layanan teknologi informasi. Sayangnya, Dinas Koperasi belum memiliki alur dan panduan yang jelas dalam penanganan insiden karena belum adanya SOP terkait penanganan insiden tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait penanganan insiden yang dapat digunakan oleh Dinas Koperasi sebagai standar atau acuan khusus dalam menyelesaikan insiden pada layanan teknologi informasi. Penyusunan SOP ini menggunakan kerangka kerja ITIL V3 karena di dalam kerangka ini terdapat domain Service Operation yang mencakup proses manajemen insiden yang sudah dirumuskan berdasarkan praktik terbaik. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan menggunakan RACI Chart untuk menentukan narasumber. Hasil dari penelitian ini adalah tiga Standar Operasional Prosedur, tiga dokumen pencatatan, satu formulir, dan satu dokumen panduan prioritas yang disusun berdasarkan kerangka terkait dan telah divalidasi oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

Kata kunci: Standart Operasional Prosedur, ITIL V3, Insiden Manajemen, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

Received April 30, 2024; Accepted Mei 24, 2024; Published Mei 31, 2024
* Ocha Taniya Brigidta, ochataniya@gmail.com

LATAR BELAKANG

Teknologi Informasi saat ini telah berkembang pesat di berbagai bidang (Rahmasari, Dwi Herlambang, and Soebroto 2020). Teknologi informasi dianggap sebagai alat bantu bagi organisasi untuk berkembang, sehingga mendukung proses bisnis menjadi lebih efisien dan efektif (Mesiono et al. 2023). Perkembangan ini memberikan banyak manfaat bagi kemajuan berbagai organisasi, yang perlu disikapi positif untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Istilah e-Government merujuk pada penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik melalui teknologi informasi.

E-Government adalah sistem interaksi antara pemerintah dan masyarakat yang memanfaatkan sistem informasi berbasis internet untuk meningkatkan mutu, kualitas, dan efisiensi pelayanan publik dengan transparan dan efektif (Aprianty 2016). Keberhasilan implementasi E-Government membutuhkan layanan teknologi informasi yang baik dan sumber daya manusia yang andal dalam pengelolaannya (Parsaorantua, Yuriewati, and Rondonuwu 2017). E-Government memanfaatkan teknologi informasi seperti internet dan intranet untuk menghubungkan kebutuhan penduduk, bisnis, dan kegiatan lainnya, termasuk proses transaksi bisnis antara publik dan pemerintah melalui sistem otomasi dan jaringan internet.

Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur adalah salah satu organisasi pemerintah yang mengimplementasikan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Mereka telah memanfaatkan layanan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Namun, dengan semakin banyaknya layanan teknologi informasi yang digunakan, muncul tantangan dan konsekuensi baru dalam pemeliharaan layanan, terutama ketika terjadi insiden (Sobri Sungkar, Akbar, and Harimadi 2022). Sayangnya, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur belum memiliki alur dan panduan yang jelas dalam penanganan insiden karena belum adanya SOP terkait penanganan insiden tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk membuat SOP terkait penanganan insiden yang dapat digunakan oleh Dinas Koperasi sebagai standar atau acuan, khususnya dalam menyelesaikan insiden pada layanan teknologi informasi. SOP penting untuk mengukur dan menilai kinerja organisasi. SOP ini membahas Manajemen Insiden dengan menggunakan framework ITIL V3 sebagai acuan dalam penyusunannya. Pemilihan framework ini didasarkan pada keberadaan domain Service Operation dalam ITIL, yang mencakup proses manajemen insiden berdasarkan praktik terbaik perusahaan-perusahaan penyedia layanan terkemuka di dunia (Azizah, Kusumawati, and Sani 2020). Hal ini sesuai dengan kebutuhan dalam penyusunan SOP manajemen insiden.

KAJIAN TEORITIS

1. ITIL V3

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) adalah standar yang digunakan oleh organisasi untuk membantu meningkatkan atau mengelola layanan TI yang mereka kelola (Sobri Sungkar et al. 2022). ITIL V3 menekankan pengukuran dan perbaikan berkelanjutan kualitas layanan TI agar sesuai dengan kebutuhan bisnis. Fokus pada kualitas layanan dan praktik terbaik menjadikan kerangka kerja ITIL sangat populer dan umum digunakan dalam perencanaan dan pengelolaan proses, peran, dan aktivitas Manajemen Layanan TI (Filipe, Pereira, and Mira Da Silva 2010). ITIL V3 memiliki lima subdomain, yaitu strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan perbaikan layanan berkelanjutan.

2. Insiden Manajemen

Manajemen insiden adalah salah satu proses atau aktivitas yang terdapat dalam domain operasi layanan. Manajemen insiden fokus pada pemulihan kualitas layanan yang terganggu atau terkena penyebab tak terduga secepat mungkin untuk meminimalkan dampaknya pada proses bisnis. Menurut kerangka kerja ITIL, insiden didefinisikan sebagai gangguan atau penurunan kualitas layanan TI (Paradongan Silitonga, Holil, and Ali 2010). Selain itu, kesalahan konfigurasi pada sistem juga dapat dianggap sebagai insiden, meskipun belum menimbulkan masalah yang signifikan pada sistem tersebut.

3. Standart Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang menjelaskan instruksi untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan benar (Julian and Sutabri 2017). SOP adalah serangkaian panduan yang terdokumentasi dengan jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok dalam organisasi yang dilakukan sehari-hari (Rachmi, Susanto, and Herdiyanti 2014). Berdasarkan fungsinya, SOP membantu membentuk sistem kerja dan alur kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menjelaskan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Standar operasional prosedur memberikan penjelasan rinci tentang bagaimana sebuah aktivitas dilakukan atau kebijakan diterapkan.

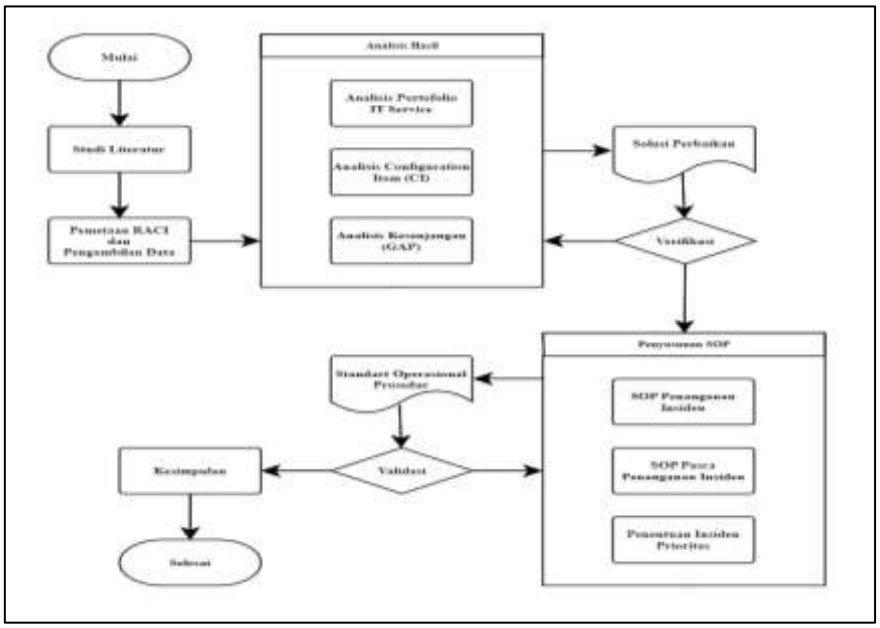
4. RACI

RACI Chart adalah matriks yang menggambarkan peran dan tanggung jawab pemangku kepentingan terkait suatu pekerjaan. RACI adalah singkatan dari Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed (IT Governance Institute 2008). RACI Chart membantu organisasi mengidentifikasi peran dan tanggung jawab pihak-pihak terkait dalam sebuah

proses. Selain itu, matriks ini meningkatkan komunikasi dan koordinasi antar pekerja. Dalam penelitian ini, RACI Chart digunakan untuk menentukan siapa yang akan menjadi narasumber.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja Information Technology Infrastructure Library (ITIL) dengan fokus pada domain Service Operation, khususnya subdomain Manajemen Insiden. Berikut adalah alur metodologi yang akan digunakan:



Gambar 1 Alur Metodologi

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan penelaahan buku, literatur, catatan, dan laporan yang relevan dengan masalah yang diteliti (Mustamir 2019). Pengumpulan data atau informasi ini mencakup framework ITIL V3, RACI chart, analisis GAP, serta observasi terkait Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

2. Pemetaan Raci dan Pengambilan Data

Untuk menentukan narasumber, penulis akan menggunakan RACI Chart. RACI Chart adalah matriks yang menggambarkan peran dan tanggung jawab pemangku kepentingan terkait suatu pekerjaan. RACI adalah singkatan dari Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed (IT Governance Institute 2008). Narasumber yang akan dipilih untuk skripsi ini berada pada posisi Responsible dan Accountable.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah metode wawancara. Wawancara memungkinkan pengumpulan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui observasi. Melalui wawancara, peneliti bisa mendapatkan informasi mendalam tentang proses penanganan manajemen insiden saat ini dan layanan yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

3. Analisis Hasil

Pada bagian ini, penulis akan menganalisis data yang diperoleh dari langkah sebelumnya. Terdapat tiga proses analisis yang akan dilakukan, yaitu:

a) Analisis Portofolio Layanan TI, yang melibatkan identifikasi layanan yang dimiliki oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.
b) Analisis Configuration Item, yang mencakup identifikasi dan pengelolaan komponen atau elemen dalam lingkungan TI yang dapat diidentifikasi.
c) Analisis Kesenjangan, yang melibatkan pemetaan kondisi ideal berdasarkan Framework ITIL V3.

Tahap ini akan menghasilkan dokumen solusi perbaikan yang diperoleh dari hasil analisis kesenjangan.

4. Verifikisi

Pada tahap ini, solusi perbaikan yang dihasilkan pada tahap sebelumnya akan diverifikasi dengan pihak yang menjadi narasumber pada tahap pengumpulan data. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa aktivitas yang direkomendasikan sesuai dengan kondisi sebenarnya di perusahaan (Rahmasari et al. 2020).

5. Penyusunan SOP

Pada tahap ini, akan dilakukan perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk manajemen insiden, mengikuti tahap analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Terdapat tiga hal yang akan disusun:

a) SOP terkait penanganan insiden, yang akan menjadi acuan utama dalam penanganan insiden.
b) SOP pasca penanganan insiden, yang akan menjadi acuan setelah insiden selesai diatasi.
c) Dokumen insiden prioritas, yang akan digunakan untuk menentukan prioritas dalam menangani insiden.

6. Validasi

Validasi dilakukan untuk memastikan bahwa Rancangan SOP yang disediakan dapat digunakan dengan baik oleh Perusahaan (Rahmasari et al. 2020). Pada tahap ini, validasi dokumen dilakukan dengan melakukan simulasi untuk memastikan bahwa SOP dapat berjalan sesuai dengan kondisi yang ada. Selain itu, dilakukan identifikasi terhadap potensi kekurangan pada SOP yang telah dibuat sehingga dapat diperbaiki dan diterapkan secara efektif. Validasi akan melibatkan narasumber yang berada pada posisi Responsible dan Accountable berdasarkan pemetaan RACI yang telah dilakukan.

7. Kesimpulan

Setelah semua proses telah dilakukan, pada proses ini akan ditarik kesimpulkan bersarkan langkah-langkah yang telah dilakukan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pemetaan RACI

Pengumpulan data dalam skripsi ini akan menggunakan metode wawancara dan RACI untuk mengidentifikasi aktor yang berperan sebagai Responsible dan Accountable dalam Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Meskipun pemetaan RACI tidak secara eksplisit tersedia dalam framework ITIL V3, penulis akan menggunakan bantuan dari framework COBIT 5 untuk melakukan pemetaan RACI. COBIT 5 memiliki subdomain "Manage Service Requests and Incidents" yang juga membahas tentang penanganan insiden, sehingga akan digunakan sebagai panduan dalam melakukan pemetaan RACI. Tabel 1 merupakan narasumber yang dipilih berdasarkan pemetaan RACI yang dilakukan

Tabel 1 Narasumber

Narasumber	Nama Narasumber
Pranata Komputer Terampil Pelaksana	Ratih Indhi Dewastri

2. Portofolio IT Service dan Configuration Item

Dalam best practice ITIL V3, penentuan prioritas insiden didasarkan pada tingkat dampak (impact level) dan tingkat urgensi (urgency level). Oleh karena itu, untuk menilai tingkat dampak, diperlukan Portofolio Layanan TI yang dapat diperoleh melalui observasi dan wawancara bersama pihak narasumber. Tabel 2 merupakan hasil analisis portofolio IT Service yang telah dilakukan.

Tabel 2 Portofolio IT Service

IT Services	Pengguna	Keterangan
Website Utama	Masyarakat	Digunakan sebagai media informasi utama yang menyedikan berbagai pengumuman serta informasi lainnya yang berkaitan dengan dinas koperasi
Satu Data Koperasi	Masyarakat	Digunakan sebagai media informasi yang berisi satu data mengenai K-UKM
Sijawara	Masyarakat	Digunakan sebagai media untuk belajar secara mandiri mengenai ilmu perkoperasian dan pengembangan UMKM
Klinik K-UKM Jatim	Masyarakat	Digunakan sebagai akses layanan BDC
OPOP Jawa Timur	Masyarakat	Digunakan sebagai media yang menyediakan berbagai informasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat berbasis pondok pesantren melalui pemberdayaan santri, pesantren, dan pondok pesantren
Sijappri	Masyarakat	Digunakan sebagai aplikasi pengawasan untuk melihat perkembangan koperasi yang dibuat oleh dinas koperasi dan usaha kecil dan menengah provinsi jawa tiimur
Perpustakaan UPTP KUKM Jatim	Masyarakat	Digunakan sebagai media pembelajaran yang menyediakan berbagai buku terkait koperasi dan UMKM
Pengajuan Sertifikat NIK	Masyarakat	Digunakan untuk mengajukan atau memperpanjang sertifikat NIK (Nomor Induk Koperasi)

Configuration Item adalah komponen pendukung atau penunjang operasional layanan TI. Oleh karena itu, untuk menentukan tingkat urgensi, diperlukan Analisis Configuration Item sebagai berikut:

Tabel 3 Configuration Item

Nama IT Services	Primary Server	Backup Server
Website Utama	Server Lokal Diskop	-
Satu Data Koperasi		
Sijawara		
Klinik K-UKM Jatim		
Sijappri		
Perpustakaan UPTP KUKM Jatim		
Pengajuan Sertifikat NIK		
OPOP Jawa Timur	Server Jatimprov	-

3. Analisis Kesenjangan

Analisis Gap dilakukan untuk mengidentifikasi perbedaan atau kekurangan antara kondisi di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dengan kondisi ideal yang dijelaskan dalam Framework ITIL V3. Kondisi di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak narasumber yang telah ditentukan pada tahap sebelumnya. Sedangkan kondisi ideal diperoleh dari buku panduan ITIL Incident Management yang diterbitkan oleh the Office of Government Commerce. Hasil perbandingan antara kondisi terkini dan kondisi ideal dapat dilihat pada Tabel 4:

Tabel 4 Kondisi Terkini dan Kondisi ideal

KONDISI TERKINI	KONDISI IDEAL
Inciden Identification	
1. Dinas Koperasi sudah memiliki Service Desk kesekretariat 2. Dinas koperasi telah memiliki tools pendeteksi jaringan untuk mengetahui aktivitas yang mencurigakan.	1. Mengidentifikasi insiden yang dilaporkan kepada service desk/staf teknisi 2. Mengidentifikasi insiden yang masuk secara otomatis melalui tools event management
Incident Logging	
1. Dinas Koperasi mencatat aktivitas dan informasi yang berkaitan dengan insiden untuk laporan kinerja 2. Dinas Koperasi memiliki dokumen pencatatan digital pada Google Document namun informasi yang dicatat belum berstandart ITIL.	1. Mencatat semua aktivitas dan informasi insiden yang dilaporkan kepada service desk maupun yang terdeteksi secara otomatis 2. Mencatat semua kebutuhan informasi yang tertera pada ITIL Incident logging dan kebutuhan organisasi
Incident Categorization	
1. Tidak ada informasi mengenai kategori insiden yang dicatat dalam dokumen pencatatan insiden 2. Dinas Koperasi melakukan pengecekan terhadap insiden yang dilaporkan 3. Dinas Koperasi memiliki skema kategori insiden yakni infrastruktur dan aplikasi	1. Mencatat kategori insiden yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan 2. Melakukan pengecekan terhadap laporan insiden yang masuk untuk memeriksa apakah hal tersebut merupakan insiden atau bukan. 3. Memiliki skema pengkategorian yang sesuai dengan kebutuhan organisasi
Incident Prioritization	
1. Tidak ada informasi mengenai prioritas insiden yang dicatat dalam dokumen pencaatatan 2. Dinas Koperasi memiliki situasi tertentu yang dapat mempengaruhi skema prioritas yang dimiliki 3. Prioritas insiden pada dinas koperasi ditentukan berdasarkan insiden yang dilaporkan terlebih dahul	1. Menyepakati dan mencatat pengkodean prioritas yang sesuai 2. Mengidentifikasi insiden yang terjadi jika tingkat prioritas melebihi keadaan pedoman normal, maka bagian service desk perlu segera memenuhi permintaan tersebut 3. Memberikan panduan dinamis yang jelas kepada staf agar dapat menentukan tingkat urgensi dan dampak yang tepat
Intial Diagnosis	
1. Service desk hanya mencatat laporan insiden dan tidak berupaya untuk menyelesaikan insiden terlebih dahulu	1. Jika memungkinkan, service desk perlu mencoba untuk menyelesaikan insiden sebelum di eksalasikan kepada kelompok pendukung
Incident Escalation	
1. Insiden yang dilaporkan akan diekskalasikan kepada kelompok pendukung yakni staff IT 2. Insiden yang terjadi akan diekskalasikan kepada staff IT sebagai pendukung kedua dan juga vendor (apabila diperlukan) sebagai pendukung ketiga 3. Service desk tetap bertanggumg jawab untuk memantau insiden yang telah 4. Dinas Koperasi belum memiliki penanganan khusus terhadap insiden yang bersifat serius	1. Jika service desk tidak dapat menyelesaikan insiden, maka insiden tersebut harus segera diserahkan ke kelompok pendukung tingkat 2 dan tingkat 3 2. Menyusun kelompok ekskalasi insiden dengan melibatkan bagian internal 3. Service desk tetap sebagai penanggung jawab semua insiden 4. Menggunakan Hierarcic Escalation jika insiden memberi dampak yang bersifat serius seperti menghentikan proses bisnis yang sedang berjalan

Investigation and Diagnosis	
1. Investigation and Diagnosis belum dilakukan sesuai dengan standart ITIL V3	1. Masing-masing kelompok pendukung insiden ekskalasi melakukan penyelidikan insiden dengan memenuhi poin-poin tindakan yang harus dilakukan sesuai panduan Investigation and Diagnosis ITIL V3
Resolution and Recovery	
1. Dinas Koperasi akan segera menerapkan rancangan solusi ketika selesai diidentifikasi 2. Dinas Koperasi akan berkonsultasi dengan vendor apabila diperlukan untuk menerapkan solusi perbaikan 3. Dinas Koperasi melakukan pengujian dengan mencoba semua fitur 4. Dinas Koperasi mencacatat segala aktivitas perbaikan yang dilakukan	1. Jika rancangan solusi telah diidentifikasi maka harus segera diterapkan 2. Berkoordinasi dengan beberapa kelompok pendukung, semua pihak yang terlibat untuk menerapkan solusi perbaikan 3. Setelah resolusi dan recovery diterapkan, maka dilakukan pengujian 4. Catat semua aktivitas dan informasi yang relevan
Incident Closure	
1. Dinas Koperasi melakukan update dokumentasi dan disimpan pada google drive untuk laporan kerja 2. Belum ada survey kepuasan atau feedback dari pelapor kepada Dinas Koperasi ketika insiden selesai ditangani 3. Menutup insiden dengan menghubungi pihak pelapor	1. Melakukan penutupan insiden dengan memastikan bahwa dokumentasi dari setiap aktivitas telah dilakukan 2. Melakukan survei kepuasan user untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien penanganan insiden yang telah dilakukan 3. Memastikan dan meprediksi apakah insiden yang telah ditutup dapat terjadi lagi.

Setelah diketahui kondisi terkini dan kondisi ideal, selanjutnya akan didapatkan kesenjangan dan diberikan solusi perbaikan seperti pada Tabel 5

Tabel 5 Analisis kesenjangan

AKTIVITAS	KESENJANGAN	SOLUSI PERBAIKAN
Incident Identification	Tidak ada kesenjangan	-
Incident Logging	1. Segala informasi yang berkaitan dengan insiden belum dicatatat sesuai dengan standart ITIL V3	1. Mengupdate dokumen pencatatan aktivitas dan informasi terkait insiden yang sesuai dengan standart ITIL V3 seperti: • ID insiden • Prioritas insiden • Kategori insiden • Tanggal pencatatan • Nama penerima insiden • Metode pemberitahuan • Nama/departemen/telepon/lokasi pengguna • Status insiden • Kelompok pendukung • Aktivitas
Incident Categorization	1. Tidak ada informasi kategori insiden pada dokumen pencatatan	1. Menambahkan informasi kategori insiden pada dokumen pencatatan insiden
Incident Prioritization	1. Tidak ada informasi pengkodean prioritas insiden pada dokumen pencatatan 2. Belum terdapat panduan dinamis yang jelas kepada staf agar dapat menentukan tingkat urgensi dan dampak yang tepat	1. Menambahkan informasi pengkodean prioritas insiden pada dokumen pencatatan insiden 2. Membuat panduan dinamis prioritas insiden dengan mempertimbangkan tingkat urgensi dan dampaknya terhadap organisasi.
Initial Diagnosis	1. Belum terdapat upaya penyelesaiaan insiden yang dilakukan oleh service desk	1. Memberikan pelatihan atau buku panduan kepada service desk sebagai acuan dalam penanganan insiden
Incident Ekscalation	1. Belum mengggunakan Hierarci Escalation jika insiden memberi dampak yang bersifat serius	1. Mempersiapkan Hierarci Escalation sebagai bentuk persiapan ketika insiden yang bersifat serius terjadi, yakni dengan melaporkan insiden tersebut kepada pihak yang lebih tinggi (jabatan) sebelum di ekskalasikan
Investigation and Diagnosis	1. Investigation and Diagnosis belum dilakukan sesuai dengan standart ITIL V3	1. Melakukan aktivitas investigation and Diagnosis yang sesuai dengan standart ITIL V3 dengan menjawab pertanyaan berikut: • Menetapkan apa yang salah atau yang dicari • Memahami urutan dan kronologis dari kejadian • Mengkonfirmasi dampak dari insiden tersebut • Mengidentifikasi setiap peristiwa yang dampat memicu insiden • Mencari sumber informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi insiden

Resolusion and Recovery	Tidak ada kesenjangan	-
Incident Closure	1. Belum adanya kegiatan survey untuk mengetahui kepuasan user dalam penanganan inisden yang telah dilakukan 2. Belum terdapat aktivitas untuk memastikan dan meprediksi apakah insiden yang telah ditutup dapat terjadi lagi	1. Membuat formulir kepuasan pengguna dalam penanganan insiden yang telah dilakukan 2. Melakukan prediksi (diskusi) dan dilakukan tindakan preventif sebagai upaya pencegahan

4. Verifikasi

Usulan solusi perbaikan seperti yang tercantum dalam Tabel kemudian diverifikasi melalui teknik wawancara untuk memastikan bahwa solusi yang diusulkan sesuai dan dapat diterima oleh perusahaan. Hasil verifikasi dengan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur menunjukkan bahwa seluruh solusi perbaikan yang diusulkan oleh penulis diterima oleh verifikator, yaitu narasumber yang dipilih dalam tahap pemetaan RACI.

5. Penyusunan SOP

Pada tahap ini, akan dilakukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk manajemen insiden berdasarkan analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Penyusunan SOP akan terbagi menjadi tiga bagian, yaitu SOP terkait penanganan insiden, SOP pasca penanganan insiden, dan Dokumen Insiden Prioritas.

Penanganan insiden pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, sebagaimana dijelaskan dalam Tabel 4, belum dilakukan sesuai dengan praktik terbaik ITIL. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan SOP yang lengkap yang mengacu pada praktik terbaik ITIL V3 dalam manajemen insiden.

Tabel 6 Daftar kelengkapan

Bagian	Kelengkapan	Keterangan
SOP Pengangan Insiden	Standar Operasional Procedur Identifikasi Insiden	Merupakan SOP yang berisi aktivitas pengidentifikasian insiden mulai dari insiden tersebut dilaporkan, dicatat, hingga diekskalasikan kepada kelompok pendukung
	Dokumen Pencatatan Insiden	Merupakan dokumen yang digunakan untuk mencacatat informasi seputar insiden yang dilaporkan karena framework ITIL V3 mengharuskan seluruh informasi insiden dicatat secara detail
	Standar Operasional Procedur Penanganan Insiden	Merupakan SOP yang berisi aktivitas penyelesaian insiden. SOP ini merupakan lanjutan dari SOP Identifikasi Insiden
	Dokumen Pencatatan Investigation and Diagnosis	Merupakan dokumen yang digunakan untuk mencatat seluruh hasil investigation and diagnosis karena framework ITIL V3 mengharuskan seluruh aktivitas investigation and diagnosis dicatat secara detail
	Dokumen Pencatatan Resolution and Recovery	Merupakan dokumen yang digunakan untuk mencatat seluruh aktivitas yang dilakukan dalam proses perbaikan insiden karena framework ITIL V3 mengharuskan seluruh aktivitas resolution and recovery dicatat secara detail
SOP Pasca Penanganan Incident	Standar Operasional Procedur Penutupan Insiden	Merupakan SOP yang berisi aktivitas penutupan insiden untuk menandai bahwa insiden tersebut telah selesai ditangani
	Formulir Penutupan Insiden	Merupakan formulir yang diberikan kepada pelapor untuk mengetahui tingkat kepuasan pelapor dalam penyelesaian insiden yang dilaporkan
Dokumen Insiden Prioritas	Dokumen Insiden Prioritas	Digunakan sebagai acuan dalam menentukan tingkat prioritas pada layanan teknologi di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur apabila terjadi insiden bersamaan

6. Validasi

Kegiatan validasi dilakukan untuk mengetahui apakah SOP yang telah dibuat dapat digunakan oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Selain itu dengan adanya

validasi SOP, dapat diketahui kekurangan dan feedback dari pelaksana SOP terkait SOP yang telah dihasilkan. Berdasarkan hasil validasi SOP yang telah dilakukan, seluruh SOP dan dokumen pendukung diterima dan divalididasi dengan ditanda tangani oleh verifikator

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam skripsi ini didasarkan pada kondisi terkini Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dalam penanganan insiden, serta solusi yang disediakan untuk mencapai kondisi ideal dari framework ITIL V3. Sebelum SOP disusun, solusi perbaikan diverifikasi terlebih dahulu untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dan dapat diterima oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil verifikasi, seluruh solusi perbaikan yang diusulkan diterima oleh perusahaan, dan kemudian dilakukan penyusunan SOP beserta dokumen-dokumen pendukung lainnya. Terdapat 3 Standar Operasional Prosedur, 3 Dokumen Pencatatan, 1 Formulir, dan 1 dokumen panduan prioritas yang dihasilkan, dan semuanya telah divalidasi oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini hanya terbatas pada penyusunan SOP sehingga tidak dapat dipastikan apakah SOP yang diberikan akan berjalan dengan baik dalam implementasinya. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk melakukan pengukuran tingkat keberhasilan atas Standar Operasional Prosedur untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

Aprianty. (2016). Penerapan kebijakan e-government dalam peningkatan mutu pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. EJournal Ilmu Pemerintahan, 1589–1602.

Azizah, N., Kusumawati, Y., & Sani, R. R. (2020). Perancangan manajemen insiden pada layanan teknologi informasi inventory menggunakan framework ITIL versi 3 (Studi kasus: PT. Genta Semar Mandiri Semarang). JOINS (Journal of Information System), 5(1), 136–146. https://doi.org/10.33633/joins.v5i1.3610

Filipe, R., Pereira, S., & Da Silva, M. M. (2010). ITIL maturity model. In Proceedings of the 5th Iberian Conference on Information Systems and Technologies.

IT Governance Institute. (2008). Enterprise value: Governance of IT investments: Getting started with value management.

Julian, D., & Sutabri, T. (2017). Perencanaan SOP manajemen insiden DPMPTSP Kabupaten OKI menggunakan framework ITILv3. Jurnal Nuansa Informatika, 17, 154–161. https://doi.org/10.25134/nuansa

Mesiono, Siregar, A. H., & Hamdan. (2023). Peran strategis teknologi informasi dan komunikasi di STIT Al-Ittihadiyah Labuhan Batu Utara. Journal on Education, 5, 8362–8375.

Mustamir, A. K. (2019). Islam Nusantara: Strategi perjuangan ‘keumatan’ Nahdlatul Ulama. Jurnal Pendidikan dan Studi Keislaman, 9(3), 297–310.

Parsaorantua, P. H., Yuriewati, P., & Rondonuwu, A. S. (2017). Implementasi teknologi informasi dan komunikasi (Studi tentang web e-government di Kominfo Kota Manado). Acta Diurna, 3.

Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan standard operating procedure (SOP) service desk berdasarkan kerangka kerja ITIL v3 dengan menggunakan metode analisis gap layanan (Studi kasus: PT. XYZ, Tangerang). Jurnal Teknik POMITS, 2, 175–180.

Rahmasari, N., Herlambang, A. D., & Soebroto, A. A. (2020). Penyusunan standard operating procedure untuk incident management dan problem management aset digital pada perusahaan XYZ berdasarkan pedoman Information Technology Infrastructure Library. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 4(5), 1426–1436.

Silitonga, P., Holil, A., & Ali, N. (2010). Sistem manajemen insiden pada program manajemen helpdesk dan dukungan TI berdasarkan framework ITIL v3 (Studi kasus pada Biro Teknologi Informasi BPK-RI). Seminar Nasional Informatika, 10–218.

Sungkar, M. S., Akbar, I. M., & Harimadi, A. M. (2022). Penyusunan SOP manajemen insiden kehilangan atau pencurian data pada DSDABM Kota Bandung menggunakan framework ITIL v3. Jurnal POLEKTRO: Jurnal Power Elektronik, 11(2), 296–301.