

LAMPIRAN



**Lampiran 1. Hasil Wawancara awal dengan Programmer UPT TIPD STAHN
Mpu Kuturan Singaraja**

Narasumber : Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom

Lokasi : Ruang UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Tanggal : Rabu, 20 Maret 2024

Dokumentasi :



Isi Wawancara:

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Untuk saat ini ada berapa staf di UPT TIPD?	Untuk saat ini UPT TIPD mempunyai 5 staf yang dipimpin oleh seorang kepala UPT TIPD
2	Ada berapa divisi di UPT TIPD?	Untuk saat ini ada 5 divisi yang ada di UPT TIPD tetapi untuk pekerjaan masih dilakukan secara bersama sama
3	Ada berapa sistem/aplikasi yang dikelola oleh UPT TIPD?	Untuk saat ini ada 7 yaitu, 1. Web profile 2. SSKA 3. PMB 4. E-Jurnal 5. Sistem Tes Mahasiswa Baru

		<p>6. Sistem Tes Bahasa Inggris</p> <p>7. Web perpustakaan (masih dalam proses pengembangan)</p>
4	Sistem/aplikasi yang saat ini digunakan apakah dibuat oleh tim dari UPT TIPD atau buatan vendor?	Semua sistem/aplikasi yang saat ini digunakan dibuat oleh tim dari UPT TIPD
5	Bagaimana prosedur pelaporan yang dilakukan jika ada insiden yang terjadi?	Jika ada insiden yang terjadi bisa dengan cara user datang langsung ke UPT TIPD atau menghubungi kontak yang disediakan di sistem untuk menyampaikan kendala yang dialami
6	Jika terjadi insiden atau permintaan layanan apakah dilakukan pencatatan?	Tidak ada pencatatan yang dilakukan
7	Jika terjadi insiden bagaimana prosedur penyelesaiannya?	Prosedur penanganan untuk insiden yang bisa diatasi saat itu juga akan langsung diatasi tetapi jika gangguan yang terjadi berskala besar atau berdampak pada sistem yang lain maka akan dilakukan pengumuman akan dilakukan maintenance sampai waktu yang telah ditentukan, tetapi jika maintenance memerlukan waktu yang cukup lama maka sementara melakukan maintenance, backup yang akan digunakan agar sistem masih bisa digunakan

8	Apakah mempunyai SOP untuk pengelolaan sistem?	UPT TIPD belum mempunyai SOP untuk pengelolaan sistem
9	Apakah di UPT TIPD mempunyai titik kontak tunggal antara penyedia layanan dan pengguna untuk menerima, mengelola, dan menyelesaikan permintaan layanan dan gangguan (<i>Service desk</i>)?	Untuk saat ini belum ada <i>service desk</i> /divisi khusus yang menangani masalah permintaan layanan dan gangguan, kita masih menangani secara bersama sama
10	Apakah layanan <i>service desk</i> ini diperlukan dan menjadi solusi untuk permasalahan yang terjadi di STAHN Mpu Kuturan Singaraja?	Iya kami rasa <i>service desk</i> akan menjadi solusi dari permasalahan ini, dan selain menjadi solusi adanya <i>service desk</i> diharapkan dapat meningkatkan nilai layanan yang diberikan UPT TIPD kepada pengguna

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

Tanggal	Senin, 21 Oktober 2024
Waktu	10.00 – 11.00 Wita
Lokasi	UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja
Narasumber	I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd. dan Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom
Jabatan	Ketua UPT TIPD dan Programmer UPT TIPD
No	List Pertanyaan
Topik	<i>Organizations and People</i>
1	Apakah UPT TIPD menyediakan layanan <i>service desk</i> untuk melaporkan masalah atau permintaan dari pengguna?
2	Apakah pihak UPT TIPD sudah memiliki struktur <i>service desk</i> ?
3	Siapa saja yang umumnya bertanggung jawab untuk mencatat jika terjadi masalah atau permintaan layanan TI yang perlu dipenuhi?
4	Siapa yang melakukan kategorisasi dan prioritasasi masalah dan pemenuhan permintaan layanan?
Topik	<i>Information and Technology</i>

1	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai aplikasi untuk pencatatan masalah dan permintaan layanan?
2	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai katalog layanan?
3	Apa saja layanan yang dapat ditangani oleh pihak UPT TIPD?
4	Bagaimana cara dan melalui media apa user dapat berkomunikasi dengan UPT TIPD
5	Apa saja yang perlu dicatat oleh pihak UPT TIPD apabila ada masalah dan permintaan layanan TI?
Topik	<i>Partner and Suppliers</i>
1	Apakah UPT TIPD bekerjasama dengan pihak ketiga/vendor untuk melakukan kegiatan penyediaan layanan?
2	Permasalahan apa saja yang dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak ketiga/vendor?
Topik	<i>Value Streams and Processes</i>
1	Bagaimana cara dan melalui apa user melaporkan jika terjadi masalah atau permintaan terhadap layanan TI yang ada?
2	Apakah pihak UPT TIPD memiliki dokumen SOP? Jika ada bagaimana implementasinya?
3	Bagaimana alur penanganan pengelolaan insiden dan permintaan layanan yang dilakukan oleh pihak UPT TIPD dan seperti apa prosesnya?
4	Bagaimana aktivitas pencatatan yang dilaksanakan oleh pihak UPT TIPD selama ini mengenai pengelolaan insiden dan permintaan layanan?
5	Apakah pihak UPT TIPD melakukan pendokumentasian pada setiap masalah yang terjadi mengenai layanan TI?
6	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan kategorisasi terhadap masalah dan permintaan layanan TI? Apabila ya, berdasarkan apa kategorisasinya?
7	Apakah pihak UPT TIPD melakukan prioritisasi terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan? Jika ya, berdasarkan apa?
Topik	<i>Incident Management</i>
1	Bagaimana cara dan melalui apa user melaporkan jika terjadi insiden terhadap layanan TI yang ada?
2	Apakah pihak UPT TIPD melakukan pendokumentasian pada setiap insiden yang terjadi mengenai layanan TI?
3	Apakah UPT TIPD memiliki aplikasi untuk pencatatan masalah?

4	Apa saja yang perlu dicatat oleh pihak UPT TIPD apabila ada masalah dan permintaan layanan TI?
5	Siapa saja yang umumnya bertanggung jawab untuk mencatat jika terjadi masalah atau permintaan layanan TI yang perlu dipenuhi?
6	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan kategorisasi terhadap masalah layanan TI? Jika ya, berdasarkan apa?
7	Siapa yang umumnya melakukan kategorisasi masalah?
8	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan prioritisasi terkait penanganan masalah? Jika ya, berdasarkan apa?
Topik	<i>Request Fulfillment</i>
1	Bagaimana cara dan melalui apa user melaporkan jika terjadi permintaan terhadap layanan TI yang ada?
2	Apakah pihak UPT TIPD melakukan pendokumentasian pada setiap permintaan mengenai layanan TI yang dilaporkan oleh pengguna?
3	Apakah UPT TIPD memiliki aplikasi untuk pencatatan masalah?
4	Apa saja yang perlu dicatat oleh pihak UPT TIPD apabila ada masalah dan permintaan layanan TI?
5	Siapa saja yang umumnya melaksanakan pencatatan apabila ada permintaan layanan TI?
6	Apakah pihak UPT TIPD melakukan kategorisasi terkait pemenuhan permintaan layanan? Jika ya, berdasarkan apa?
7	Siapa yang umumnya melaksanakan kategorisasi permintaan layanan?
8	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan prioritisasi pada pemenuhan permintaan layanan? Jika ya, berdasarkan apa?

UNDIKSHA

**Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Ketua dan Programmer UPT TIPD
STAHN Mpu Kuturan Singaraja**

Narasumber : I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd.

Jabatan : Ketua UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Lokasi : Ruang UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Tanggal : Senin, 21 Oktober 2024

Dokumentasi :



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai layanan <i>service desk</i> untuk pelaporan masalah maupun permintaan yang dilaporkan user?	Untuk saat ini belum ada, untuk pelaporan permasalahan maupun permintaan layanan masih ditangani oleh staf upt tipd yang ada
2	Apakah pihak UPT TIPD sudah memiliki struktur <i>service desk</i> ?	Belum ada

3	Layanan apa saja yang dapat ditangani oleh pihak UPT TIPD	Penanganan masalah pada sistem yang dialami oleh dosen dan mahasiswa
4	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai katalog layanan?	Belum ada
5	Bagaimana alur penanganan pengelolaan insiden dan permintaan layanan yang dilakukan oleh pihak UPT TIPD dan seperti apa prosesnya?	Untuk alur proses jika ada permasalahan yang sering terjadi adalah mahasiswa atau dosen yang mempunyai kendala bisa langsung datang ke UPT TIPD dan melaporkan masalah yang dialami dan akan ditangani oleh staf UPT TIPD yang ada
6	Bagaimana aktivitas pendokumentasian yang dilakukan oleh pihak UPT TIPD selama ini mengenai pengelolaan insiden dan permintaan layanan?	Tidak ada pendokumentasian yang dilakukan
7	Apakah pihak UPT TIPD memiliki dokumen SOP? Jika ada bagaimana implementasinya?	Tidak ada
8	Bagaimana cara dan melalui apa user melaporkan jika terjadi masalah atau pemenuhan permintaan terhadap layanan TI yang ada?	User yang mempunyai kendala dan permintaan layanan bisa langsung datang ke UPT TIPD dan melaporkan masalah dan permintaan layanan yang dialami dan diinginkan
9	Apakah pihak UPT TIPD melakukan pendokumentasian pada setiap masalah yang ada mengenai layanan TI?	Tidak ada pencatatan

10	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai aplikasi pencatatan masalah dan permintaan layanan?	Tidak ada
11	Apa saja yang perlu dicatat oleh pihak UPT TIPD apabila ada masalah dan permintaan layanan TI?	Tidak ada pencatatan
12	Siapa saja yang umumnya melakukan pencatatan jika ada masalah dan pemenuhan permintaan layanan TI?	Tidak ada
13	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan kategorisasi pada masalah dan pemenuhan permintaan layanan TI? Jika ya, berdasarkan apa?	Tidak ada
14	Siapa yang umumnya melaksanakan kategorisasi masalah dan pemenuhan permintaan layanan?	Tidak ada
15	Apakah pihak UPT TIPD melakukan prioritas terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan? Jika ya, berdasarkan apa?	Tidak ada prioritas yang dilakukan
16	Siapa yang umumnya melaksanakan prioritas terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan?	Tidak ada
17	Apakah UPT TIPD bekerjasama dengan pihak ketiga/vendor untuk layanan Zoom Meeting	Vendor hanya pada pengadaan layanan Zoom Meeting

	melakukan kegiatan penyediaan layanan?	
18	Permasalahan apa saja yang dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak ketiga/vendor?	Permasalahan yang berkaitan dengan Zoom Meeting

Hasil wawancara ini sudah divalidasi kebenarannya oleh narasumber



I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd.



Narasumber : Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom
 Jabatan : Programmer UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja
 Lokasi : Ruang UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja
 Tanggal : Senin, 21 Oktober 2024
 Dokumentasi :



No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai layanan <i>service desk</i> untuk pelaporan masalah maupun permintaan yang dilaporkan user?	Untuk saat ini belum ada, untuk pelaporan permasalahan maupun permintaan layanan masih melalui WA dan datang langsung ke UPT TIPD
2	Apakah pihak UPT TIPD sudah memiliki struktur <i>service desk</i> ?	Belum ada
3	Layanan apa saja yang dapat ditangani oleh pihak UPT TIPD	<ul style="list-style-type: none"> • Layanan penanganan insiden/gangguan pada sistem • Layanan penanganan gangguan komputer dan printer

		<ul style="list-style-type: none"> • Layanan permintaan akun Zoom • Layanan penambahan titik lokasi access point/bandwith internet
4	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai katalog layanan?	Belum ada
5	Bagaimana alur penanganan pengelolaan insiden dan permintaan layanan yang dilakukan oleh pihak UPT TIPD dan seperti apa prosesnya?	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk alur proses jika ada permasalahan adalah mahasiswa atau dosen yang mempunyai kendala bisa melalui WA atau langsung datang ke UPT TIPD dan melaporkan masalah yang dialami dan akan ditangani oleh staf UPT TIPD yang ada • Untuk alur proses permintaan layanan, pemohon harus bersurat ke kepala UPT TIPD, lalu kepala UPT TIPD akan menugaskan tim dari TIPD untuk menindaklanjuti permintaan layanan dari pemohon
6	Bagaimana aktivitas pendokumentasian yang dilakukan oleh pihak UPT TIPD selama ini mengenai pengelolaan insiden dan permintaan layanan?	Untuk saat ini belum ada pendokumentasian yang dilakukan
7	Apakah pihak UPT TIPD memiliki dokumen SOP? Jika ada bagaimana implementasinya?	Tidak ada
8	Bagaimana cara dan melalui apa user melaporkan jika terjadi masalah atau pemenuhan permintaan terhadap layanan TI yang ada?	User yang mempunyai kendala dan permintaan layanan bisa menghubungi lewat WA maupun langsung datang ke UPT TIPD dan melaporkan masalah dan permintaan

		layanan yang dialami dan diinginkan
9	Apakah pihak UPT TIPD melakukan pendokumentasian pada setiap masalah yang ada mengenai layanan TI?	Tidak ada pencatatan
10	Apakah pihak UPT TIPD mempunyai aplikasi pencatatan masalah dan permintaan layanan?	Tidak ada
11	Apa saja yang perlu dicatat oleh pihak UPT TIPD apabila ada masalah dan permintaan layanan TI?	Tidak ada pencatatan
12	Siapa saja yang umumnya melakukan pencatatan jika ada masalah dan pemenuhan permintaan layanan TI?	Tidak ada
13	Apakah pihak UPT TIPD melaksanakan kategorisasi pada masalah dan pemenuhan permintaan layanan TI? Jika ya, berdasarkan apa?	Tidak ada
14	Siapa yang umumnya melaksanakan kategorisasi masalah dan pemenuhan permintaan layanan?	Tidak ada
15	Apakah pihak UPT TIPD melakukan prioritas terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan? Jika ya, berdasarkan apa?	Diutamakan untuk layanan kebutuhan terkait proses belajar mengajar

16	Siapa yang umumnya melaksanakan prioritas terkait penanganan masalah dan pemenuhan permintaan layanan?	Tidak ada
17	Apakah UPT TIPD bekerjasama dengan pihak ketiga/vendor untuk melakukan kegiatan penyediaan layanan?	Untuk saat ini hanya ada vendor untuk pengadaan layanan untuk Zoom Meeting
18	Permasalahan apa saja yang dapat ditangani dan diselesaikan oleh pihak ketiga/vendor?	Permasalahan yang berkaitan dengan Zoom Meeting

Hasil wawancara ini sudah divalidasi kebenarannya oleh narasumber



Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom



Lampiran 4. Format Pencatatan Laporan Insiden dan Permintaan Layanan

TI

DAFTAR PENCATATAN INSIDEN

No	Nama	NIP/NIM	No. HP	Email	Deskripsi Insiden
1					

DAFTAR PENCATATAN PERMINTAAN LAYANAN TI

No	Nama	NIP/NIM	No. HP	Email	Kode dan Deskripsi Permintaan
1					



Lampiran 5. Berita acara, foto kegiatan dan notulen jalannya acara validasi.

**BERITA ACARA PELAKSANAAN VALIDASI
HASIL PENELITIAN**

Pada hari ini : Rabu
Tanggal : 16 April 2025
Pukul : 09.00 Wita
Tempat : Ruang UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja

Telah diselenggarakan acara validasi hasil penelitian dengan:

Judul : Perancangan Service Desk Menggunakan *Framework* ITIL V4
(Studi Kasus: UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja)
Hasil Karya : Gede Agus Mahendra
NIM : 1915091039

Pada acara validasi tersebut:

Sebagai Penyaji : Gede Agus Mahendra
Susunan Acara : a) Pemaparan Hasil Penelitian
b) Tanggapan, pertanyaan, saran dan masukan

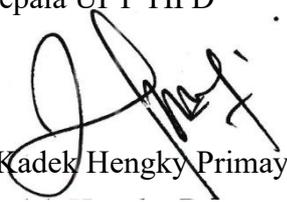
Jumlah Peserta Yang Hadir: 2 Orang. (daftar hadir terlampir)

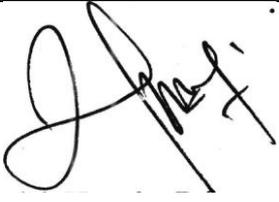
Adapun Notulen jalannya acara validasi, dan foto kegiatan validasi sebagai terlampir dalam berita acara ini.

Demikian berita acara ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui:

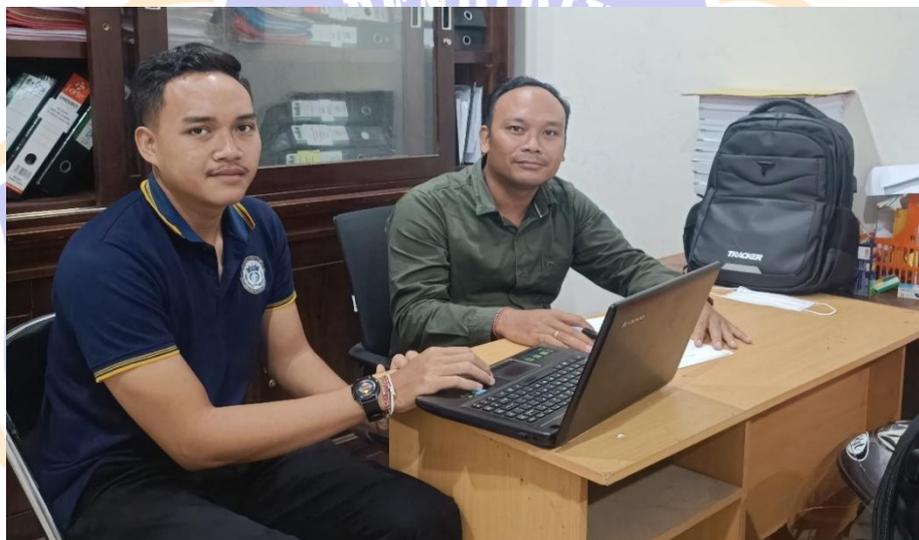
Kepala UPT TIPD


I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd.

No	Nama	Tanda Tangan
1	I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd. (Kepala UPT TIPD)	
2	Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom (Programmer)	

DAFTAR HADIR ACARA VALIDASI

FOTO KEGIATAN VALIDASI



NOTULEN VALIDASI HASIL PENELITIAN

Pada hari : Rabu
Tanggal : 16 April 2025
Pukul : 09.00 Wita
Tempat : Ruang UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja
Peserta :

1. I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd. (Kepala UPT TIPD)
2. Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom (Programmer)

Susunan acara :

1. Pemaparan Hasil Penelitian
2. Tanggapan, pertanyaan, saran dan masukan

Pelaksanaan :

1. Pemaparan Hasil Penelitian

Peneliti memaparkan hasil penelitian dengan cara presentasi kepada peserta validasi secara bergantian di ruang UPT TIPD. Adapun hasil penelitian yang dipaparkan yaitu latar belakang, rekomendasi perancangan *service desk* yang meliputi rekomendasi struktur *service desk*, rekomendasi alur penanganan insiden dan permintaan layanan TI, rekomendasi sop penanganan insiden dan permintaan layanan TI, rekomendasi katalog layanan TI, rekomendasi format pencatatan insiden dan permintaan layanan TI dan manfaat penelitian bagi UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

2. Tanggapan, pertanyaan, saran dan masukan

Berikut tanggapan, pertanyaan, saran dan masukan yang diberikan oleh peserta:

1. I Kadek Hengky Primayana S.E., M.Pd. (Kepala UPT TIPD)

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dan dipaparkan, dari saya sudah baik dan sesuai dengan apa yang kami perlukan. Untuk saat ini bisa dilanjutkan untuk pembuatan laporannya. Untuk saran dan masukan tidak ada.

2. Gede Praditya Surya Nengrat S.Kom (Programmer)

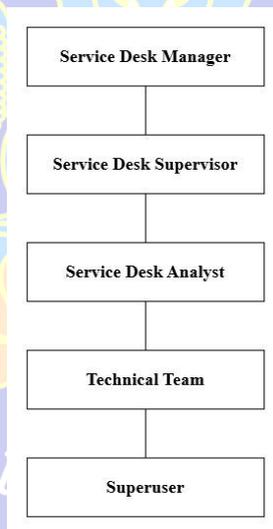
Dari saya untuk hasil dari penelitian tentang Perancangan *Service Desk* Menggunakan *Framework* ITIL V4 sudah bagus dan sesuai dengan apa yang kami perlu. Peneliti sudah memaparkan rekomendasi rancangan *service desk*. Untuk saran selanjutnya yaitu bisa diberikan kepada kami dokumen hardcopy dari rancangan *service desk* untuk dijadikan pedoman untuk melakukan manajemen layanan *service desk* dengan lebih baik.

Lampiran 6. Dokumen Rancangan Service Desk

Berikut ini adalah dokumen beberapa rekomendasi yang diberikan untuk perancangan *service desk*:

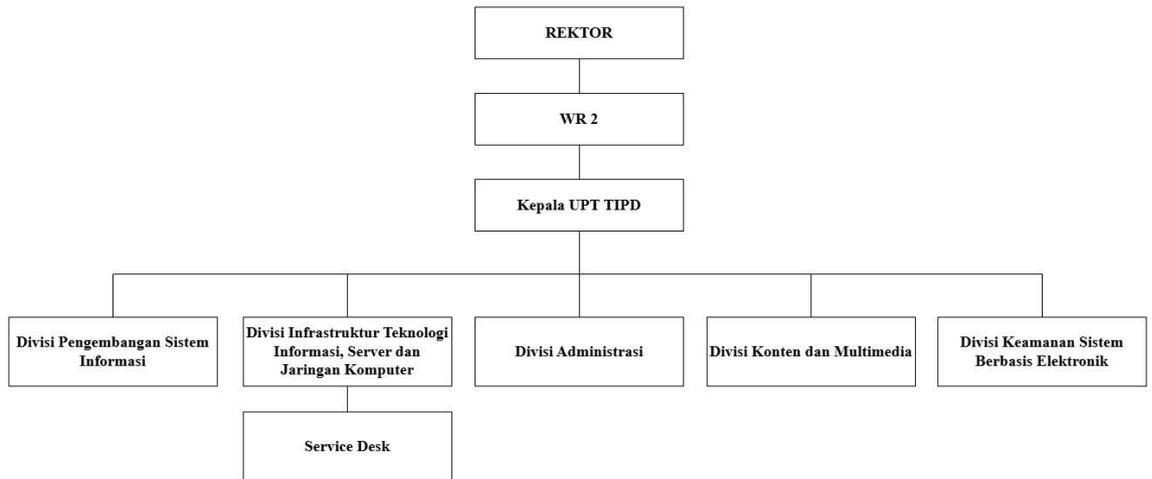
1. Rekomendasi Struktur *Service Desk*

a) Struktur *Service Desk* sesuai teori (*Local Service Desk*)



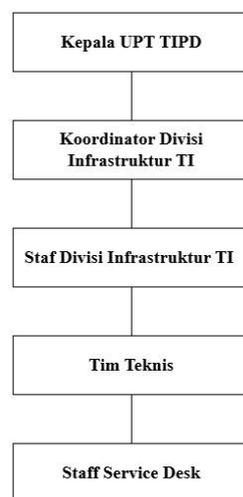
Berdasarkan ruang lingkup layanan TI di UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja, jenis struktur *service desk* yang cocok adalah *local service desk*. Model ini efektif karena memungkinkan komunikasi langsung dengan pengguna dalam satu lokasi, sehingga lebih cepat dan efisien. Rekomendasi struktur ini mencakup peran penting sesuai ITIL V4, yaitu *service desk manager*, *service desk supervisor*, *service desk analyst*, dan *superuser* untuk mendukung operasi *service desk* yang optimal.

b) Struktur penempatan *Service Desk* pada UPT TIPD



Service desk ditempatkan pada dibawah naungan divisi infrastruktur teknologi informasi, server dan jaringan komputer mempunyai suatu alasan yaitu, karena pada divisi tersebut memiliki cakupan tugas sebagai pengelola dan penanggung jawab dari sistem, server, jaringan dan layanan TI yang ada pada STAHN Mpu Kuturan Singaraja.

c) Struktur *Service Desk* sesuai dengan jabatan yang menempati

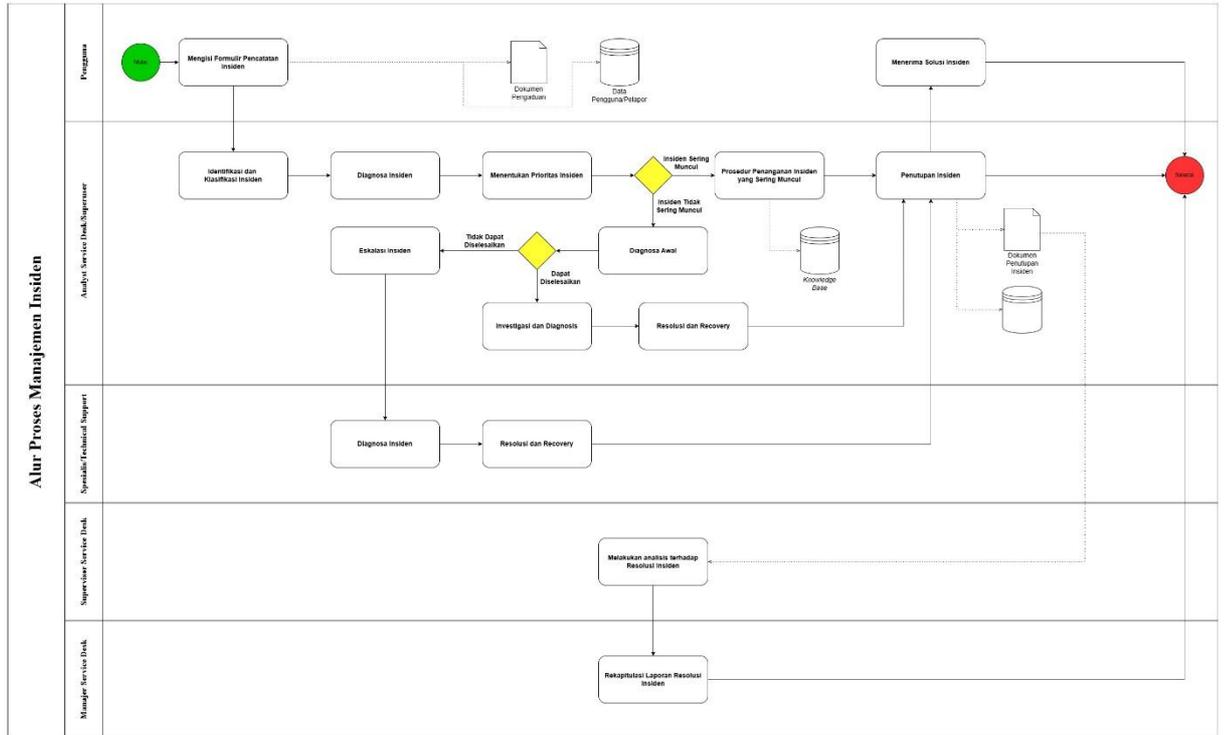


Rekomendasi struktur *service desk* ini disusun berdasarkan keterbatasan SDM di UPT TIPD. Peran penting dalam operasi *service desk* sesuai ITIL V4 diisi oleh staf UPT TIPD, yaitu Ketua UPT TIPD sebagai *Service Desk Manager*, Koordinator Divisi Infrastruktur TI sebagai *Service Desk Supervisor*, Staf Divisi

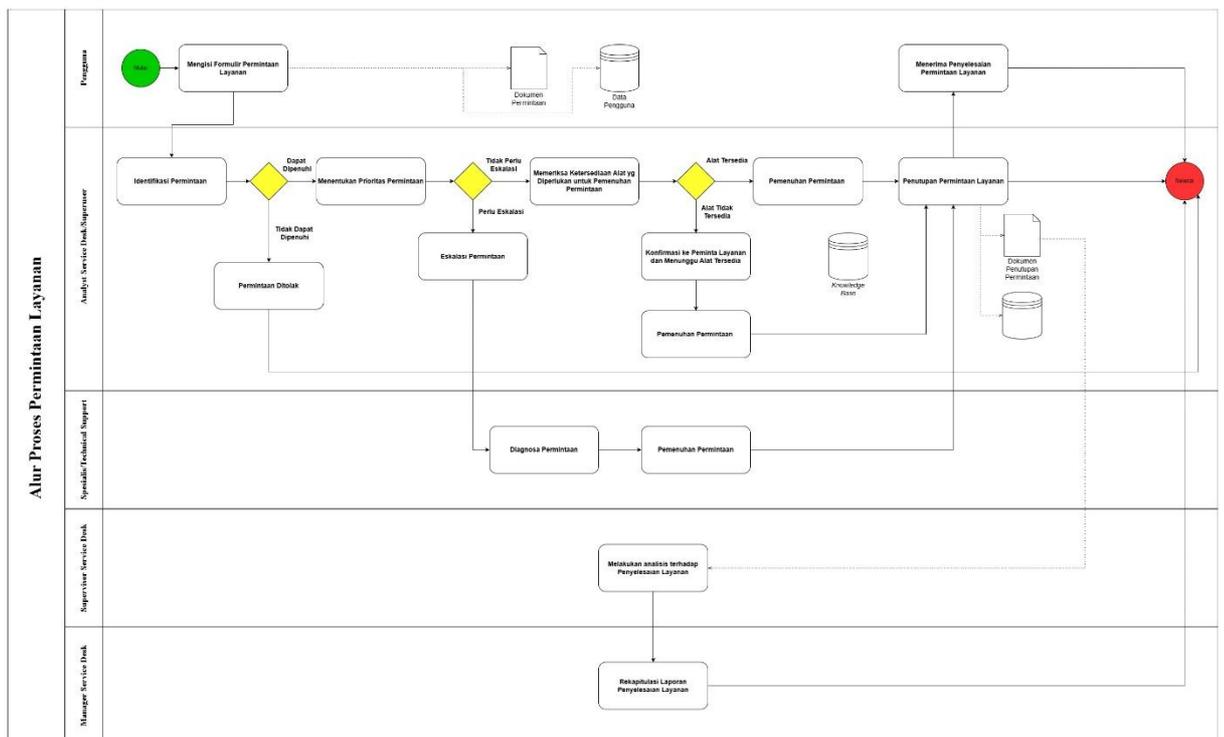
Infrastruktur TI sebagai *Service Desk Analyst*, dan Staf *Service Desk* sebagai *Superuser* yang bertugas di *FO*.

2. Rekomendasi Alur Penanganan Insiden dan Permintaan Layanan TI

a) Alur Penanganan Insiden



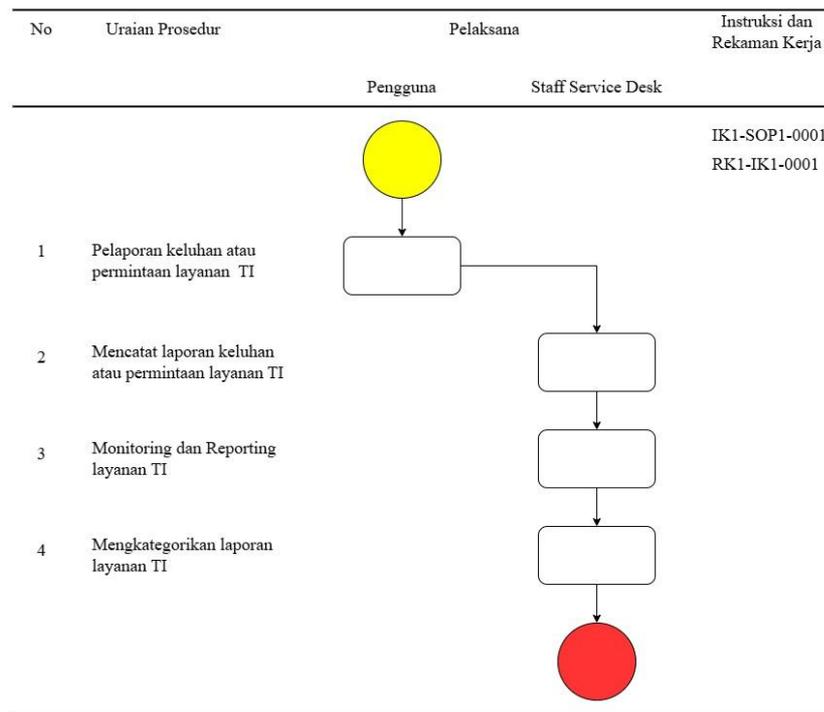
b) Alur Permintaan Layanan TI



Pada gambar diatas merupakan rekomendasi alur permintaan layanan TI. Pada alur tersebut digambarkan siapa pelaksana dan bagaimana proses tahapan atau alur permintaan layanan TI jika terjadi permintaan layanan oleh pengguna dari awal permintaan sampai permintaan dipenuhi atau diselesaikan.

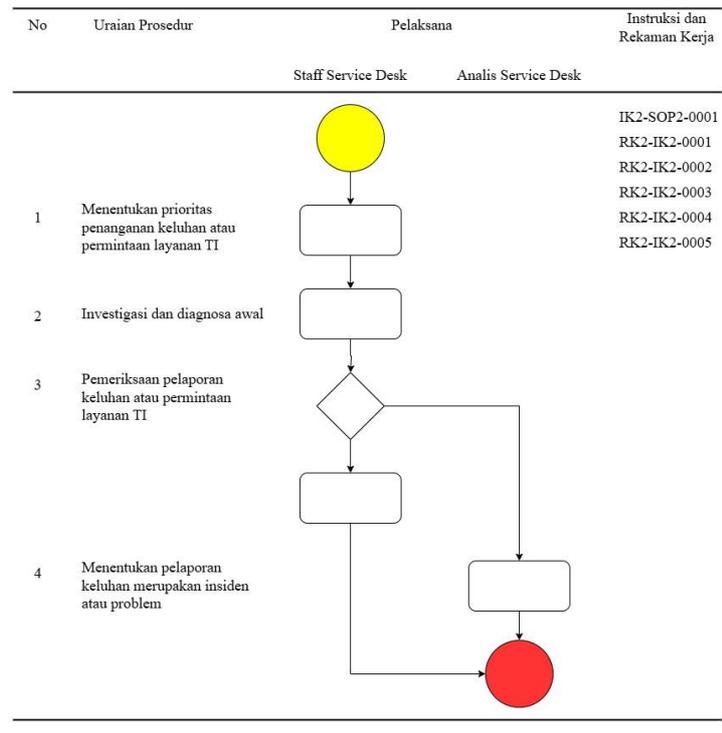
3. Rekomendasi SOP Penanganan Insiden dan Permintaan Layanan TI

a) SOP Pencatatan Permintaan dan Keluhan Layanan TI



SOP Pencatatan Permintaan dan Keluhan Layanan TI digunakan sebagai panduan bagi *Staff Service Desk* dalam mencatat laporan yang diterima. Prosedur ini mencakup pencatatan insiden serta permintaan layanan TI untuk memastikan setiap laporan terdokumentasi dengan baik.

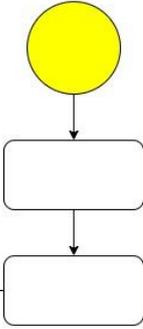
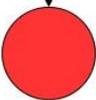
b) SOP Analisis dan Tindakan tahap Analisis Permintaan dan Keluhan



SOP Analisis dan Tindakan tahap Analisis Permintaan dan Keluhan. Tahap analisis permintaan atau keluhan adalah proses menentukan prioritas penanganan serta melakukan investigasi dan diagnosis awal terhadap permintaan atau keluhan layanan TI.



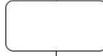
c) SOP Analisis dan Tindakan tahap Permintaan Layanan TI

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Instruksi dan Rekaman Kerja
		Staff Service Desk	Analisis Service Desk	
1	Pengkategorian dan prioritas permintaan layanan TI			IK3-SOP2-0002 RK2-IK3-0006 RK2-IK3-0007 RK2-IK3-0008
2	Pemenuhan permintaan layanan TI			

SOP Analisis dan Tindakan tahap Permintaan Layanan TI. Tahap analisis dan tindakan dalam pemenuhan permintaan layanan TI mencakup proses pemenuhan permintaan berdasarkan pengkategorian dan tingkat prioritas. Pengkategorian didasarkan pada jenis layanan yang diminta, sementara prioritas ditentukan berdasarkan tingkat kepentingan dan urgensi permintaan tersebut.



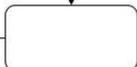
d) SOP Analisis dan Tindakan tahap Penanganan Insiden

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Instruksi dan Rekaman Kerja
		Staff Service Desk	Analisis Service Desk	Spesialis/Technical Support	
1	Melakukan kategori dan prioritas insiden				IK4-SOP2-0003 RK2-IK4-0009 RK2-IK4-0010 RK2-IK4-0011 RK2-IK4-0012 RK2-IK4-0013 RK2-IK4-0014 RK2-IK4-0015
2	Mengelola insiden				
	Eskalasi insiden atau Penutupan insiden				
3	Penutupan insiden				
					

SOP Analisis dan Tindakan tahap Penanganan Insiden. Tahap analisis dan tindakan dalam penanganan insiden merupakan proses penyelesaian insiden yang dimulai dengan menentukan kategorisasi dan tingkat prioritas. Dalam penyelesaiannya, insiden dapat dialihkan atau dieskalasikan ke Spesialis/Technical Support jika diperlukan.



e) SOP Review dan Penutupan Tindakan Penanganan Permintaan Layanan TI atau Keluhan

No	Uraian Prosedur	Pelaksana		Instruksi dan Rekaman Kerja
		Staff Service Desk	Analisis Service Desk	
				IK5-SOP2-0003 RK3-IK5-0001 RK3-IK5-0002
1	Pencatatan dan Review penanganan keluhan dan permintaan			
2	Penyampaian ke pengguna layanan TI			
3	Penutupan penanganan keluhan dan permintaan			

SOP Review dan Penutupan Tindakan Penanganan Permintaan Layanan TI atau Keluhan. Prosedur review tindakan mencakup beberapa tahap, yaitu proses pencatatan penanganan permintaan dan keluhan (gangguan), proses evaluasi terhadap penanganan yang telah dilakukan, serta proses penyampaian informasi kepada pengguna layanan TI.

4. Rekomendasi Katalog Layanan TI

Berikut adalah katalog layanan yang ada pada UPT TIPD STAHN Mpu Kuturan Singaraja. Pada katalog ini terdapat beberapa informasi yaitu definisi dan penjelasan layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan, norma waktu, dukungan dan mekanisme permintaan.

1. Katalog Layanan Penanganan Insiden/Gangguan pada Sistem

Berikut adalah katalog layanan penanganan insiden/gangguan pada sistem. Pada katalog ini terdapat beberapa informasi yaitu definisi

dan penjelasan layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan, norma waktu, dukungan dan mekanisme permintaan.

ITSM. 1 Layanan Penanganan Insiden/Gangguan pada Sistem
Status Layanan: Aktif
Definisi dan Penjelasan Layanan
Layanan ini bertujuan untuk menangani insiden atau gangguan yang terjadi pada sistem yang ada di STAH N Mpu Kuturan Singaraja.
Spesifikasi Layanan
Penanganan insiden/gangguan yang terjadi pada sistem yang digunakan di STAH N Mpu Kuturan Singaraja.
Komponen Layanan
c) Petugas Teknis. d) Perangkat komputer.
Persyaratan
Kelengkapan informasi yang berisi: 3. Identitas pengguna. 4. Insiden/gangguan yang terjadi.
Norma Waktu
Waktu penanganan disesuaikan dengan insiden/gangguan sistem yang dialami/terjadi.
Dukungan
Layanan: Penanganan Gangguan terkait Layanan TIK dilaksanakan berdasarkan Prioritas Gangguan.
Mekanisme Permintaan
Permintaan diajukan melalui <i>Service desk</i> dan mengisi formulir serta melengkapi hal hal yang dibutuhkan sesuai yang tercantum pada poin persyaratan layanan.
Pelaksanaan:
1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan 7x24 jam. 2. Pemenuhan Layanan TIK dilaksanakan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.

2. Katalog Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer dan Printer

Berikut adalah katalog layanan penanganan kerusakan pada komputer dan printer. Pada katalog ini terdapat beberapa informasi

yaitu definisi dan penjelasan layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan, norma waktu, dukungan dan mekanisme permintaan.

ITSM. 2 Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer dan Printer
Status Layanan: Aktif
Definisi dan Penjelasan Layanan
Layanan ini bertujuan untuk menangani kerusakan yang mencakup: 2.1 Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer 2.2 Layanan Penanganan Kerusakan pada Printer
Spesifikasi Layanan
2.1 Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer Penanganan kerusakan pada komputer yang terdapat di STAH N Mpu Kuturan Singaraja. 2.2 Layanan Penanganan Kerusakan pada Printer Penanganan kerusakan pada printer yang terdapat di STAH N Mpu Kuturan Singaraja.
Komponen Layanan
2.1 Layanan Penanganan Kerusakan pada Komputer a. Petugas teknis. b. Peralatan yang diperlukan dalam menangani kerusakan. 2.2 Layanan Penanganan Kerusakan pada Printer a. Petugas teknis. b. Peralatan yang diperlukan dalam menangani kerusakan.
Persyaratan
Kelengkapan informasi yang berisi: 3. Identitas pengguna. 4. Kerusakan yang terjadi.
Norma Waktu
Waktu penanganan disesuaikan dengan gangguan/kerusakan yang terjadi pada komputer ataupun printer.
Dukungan
Layanan: Penanganan masalah yang berhubungan dengan layanan TIK dilakukan sesuai dengan urutan prioritas gangguan.
Mekanisme Permintaan

Pengajuan dilakukan melalui *service desk* dengan mengisi formulir dan memenuhi semua hal yang diperlukan sesuai dengan yang tertera pada poin syarat layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan dalam 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilakukan dengan mengacu pada standar yang berlaku.

3. Katalog Layanan Video Conference

Berikut adalah katalog layanan video conference. Pada katalog ini terdapat beberapa informasi yaitu definisi dan penjelasan layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan, norma waktu, dukungan dan mekanisme permintaan.

ITSM. 3 Layanan Video Conference
Status Layanan: Aktif
Definisi dan Penjelasan Layanan
Layanan ini adalah fasilitas yang menyediakan ruang virtual yang dibuat untuk mendukung komunikasi jarak jauh, dengan tujuan memfasilitasi kegiatan koordinasi di lingkungan STAH N Mpu Kuturan Singaraja.
Spesifikasi Layanan
Zoom Meeting atau Webinar.
Komponen Layanan
<ol style="list-style-type: none"> 3. Room video conference. 4. Hostkey.
Persyaratan
<p>3.1. Pembuatan Room Video Conference</p> <ol style="list-style-type: none"> e. Permintaan diajukan minimal satu hari kerja sebelum kegiatan dilaksanakan.
Norma Waktu
3.1 Pembuatan Room Video Conference: 1 (satu) hari kerja.
Dukungan
<p>Layanan:</p> <p>Penanganan masalah yang berhubungan dengan layanan TIK dilakukan sesuai dengan urutan prioritas gangguan.</p>
Mekanisme Permintaan

Pengajuan dilakukan melalui *service desk* dengan mengisi formulir dan memenuhi semua hal yang diperlukan sesuai dengan yang tertera pada poin syarat layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan dalam 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilakukan dengan mengacu pada standar yang berlaku.

3. Katalog Layanan Penambahan Titik Lokasi Access Point/Bandwith Internet

Berikut adalah katalog layanan penambahan titik lokasi access point/bandwith internet. Pada katalog ini terdapat beberapa informasi yaitu definisi dan penjelasan layanan, spesifikasi layanan, komponen layanan, persyaratan, norma waktu, dukungan dan mekanisme permintaan.

ITSM. 4 Layanan Penambahan Titik Lokasi Access Point/Bandwith Internet

Status Layanan: Aktif

Definisi dan Penjelasan Layanan

Layanan ini adalah layanan penambahan titik lokasi access point/bandwith internet di lingkungan STAH N Mpu Kuturan Singaraja yang meliputi:

4.1 Penambahan Titik Lokasi Access Point

4.2 Penambahan Bandwith Internet

Spesifikasi Layanan

4.1 Penambahan Titik Lokasi Access Point

Layanan penambahan lokasi access point adalah fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pembangunan atau pengembangan jaringan internet di area STAH N Mpu Kuturan Singaraja.

4.2 Penambahan Bandwith Internet

Layanan penambahan bandwith internet adalah layanan untuk penambahan/peningkatan bandwith internet untuk meningkatkan kualitas yang didapatkan pengguna.

Komponen Layanan

4.1 Penambahan Titik Lokasi Access Point

- a. Perencanaan penambahan titik lokasi access point:
 4. Desain topologi (titik jaringan).
 5. Kebutuhan kapasitas.
 6. Kebutuhan panjang kabel.

- f. Tenaga pendamping pemasangan dan konfigurasi access point.
- g. Pengalokasian IP address.
- h. Pengujian access point yang baru terpasang.

4.2 Penambahan Bandwith Internet

- a. Penyediaan penambahan bandwith internet.

Persyaratan

4.1 Penambahan Titik Lokasi Access Point

4.1.1 Asistensi perencanaan titik lokasi

Tidak ada

4.2.1 Pemasangan access point

Tidak ada

4.3.1 Penyediaan kabel jaringan

Tidak ada

4.4.1 Penyediaan Alokasi IP Adress

Tidak ada

4.2 Penambahan Bandwith Internet

Tidak ada

Norma Waktu

4.1 Penambahan Titik Lokasi Acces Point: 7 (tujuh) hari kerja.

4.2 Penambahan Bandwith Internet: 1 (satu) hari kerja.

Dukungan

Layanan:

Penanganan masalah yang berhubungan dengan layanan TIK dilakukan sesuai dengan urutan prioritas gangguan.

Mekanisme Permintaan

Pengajuan dilakukan melalui *service desk* dengan mengisi formulir dan memenuhi semua hal yang diperlukan sesuai dengan yang tertera pada poin syarat layanan.

Pelaksanaan:

1. Permintaan Layanan TIK dapat diajukan dalam 7x24 jam.
2. Pemenuhan Layanan TIK dilakukan dengan mengacu pada standar yang berlaku.

3. Rekomendasi Format Pencatatan Insiden dan Permintaan Layanan TI

Pada format pencatatan laporan insiden dan permintaan layanan TI terdapat beberapa informasi yang perlu dicatat yaitu nama, yang berisi nama dari orang yang melaporkan insiden atau melakukan permintaan, NIP/NIM yang berisi identitas NIP dari dosen atau NIM dari mahasiswa yang melaporkan insiden atau melakukan permintaan, No. HP yang berisi nomor handphone dari pelapor atau peminta layanan, Email yang berisi alamat email dari pelapor atau peminta layanan dan yang terakhir adalah deskripsi insiden atau deskripsi permintaan yang berisi informasi terkait kode permintaan dan deskripsi insiden atau permintaan yang dihadapi oleh peminta layanan.

DAFTAR PENCATATAN INSIDEN

No	Nama	NIP/NIM	No. HP	Email	Deskripsi Insiden
1					

DAFTAR PENCATATAN PERMINTAAN LAYANAN TI

No	Nama	NIP/NIM	No. HP	Email	Kode dan Deskripsi Permintaan
1					