

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawancara terhadap Kepala helpdesk & Dokumentasi



Lampiran 2 Draf Pertanyaan Wawancara

DRAF PERTANYAAN WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi pada suatu layanan?	
2	Siapa yang dapat melakukan identifikasi problem?	
3	Bagaimana UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi?	
4	Apakah UPA TIK melakukan identifikasi terhadap Problem yang belum menyebabkan insiden pada layanan?	
5	Informasi apa saja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi problem?	
6	Apakah UPA TIK mendaftarkan Problem?	
7	Bagaimana cara UPA TIK mendaftarkan Problem yang terjadi?	
8	Apakah terdapat alat khusus untuk mendaftarkan problem dan dokumen apa yang di hasilkan?	
9	Apakah UPA TIK melakukan pengelompokan perhadap problem yang sudah di daftarkan?	
10	Bagaimana UPA TIK mengelompokan problem-problem yang sudah di daftarkan?	
11	Bagaimana UPA TIK menugaskan kelompok-kelompok spesialis untuk menyelesaikan problem?	
12	Apakah UPA TIK menginvestigasi penyebab problem yang sudah terdaftar?	
13	Apakah UPA TIK menginvestigasi problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	
14	Bagaimana cara UPA TIK menginvestigasi problem yang terjadi?	
15	Apakah team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap pemeraksa problem dan tim terkait?	
16	Bagaimana team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi?	
17	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	
18	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	
19	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	
20	Apakah di UPA TIK memantau implementasi	

	Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	
21	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	
22	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	
23	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	

Lampiran 3 Lembaran Hasil Uji Ahli

LEMBARAN UJI AHLI DRAF PERTANYAAN WAWANCARA

Bapak/Ibu ahli yang saya hormati, perkenankan saya menyita waktu bapak/Ibu untuk memvalidasi draf pertanyaan wawancara Analisis Praktik Problem Management Di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Framework ITIL V4 yang terlampir. Kesediaan Bapak/Ibu dalam memvalidasi draf pertanyaan wawancara ini sangat penting untuk melancarkan penelitian Analisis Praktik Problem Management Di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Framework ITIL V4. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk memvalidasi draf pertanyaan wawancara ini saya ucapkan terima kasih.

Berikut ini telah disajikan pertanyaan-pertanyaan yang di susun berdasarkan praktik problem management ITIL 4. Dalam penilain ini ahli akan menilai setiap pertanyaan dengan pilihan ganda, yang terdiri dari relevan dan tidak relevan dengan memberi tanda rumput (√) di salah satunya yang disertai keterangan pada kolom keterangan.

Nama Ahli : Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. (Ahli 1)

Jabatan : Dosen

Tempat tugas : Universitas Pendidikan Ganesha

No	Pertanyaan	Relevan	Tidak Relevan	Keterangan
1	Apakah UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi pada suatu layanan?	√		
2	Siapa yang dapat melakukan identifikasi problem?	√		Siapa yang ditugaskan untuk melakukan identifikasi problem?
3	Bagaimana UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi?	√		Apakah UPA TIK memiliki prosedur khusus untuk melakukan manajemen masalah (mengidentifikasi masalah)?
4	Apakah UPA TIK melakukan identifikasi terhadap Problem yang belum menyebabkan insiden pada layanan?	√		
5	Informasi apa saja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi problem?	√		Informasi apa yang digunakan? Dari mana sumber informasi tersebut?

6	Apakah UPA TIK mendaftarkan Problem?	√		
7	Bagaimana cara UPA TIK mendaftarkan Problem yang terjadi?	√		Apakah UPA TIK memiliki prosedur khusus untuk melakukan manajemen masalah (mendaftarkan problem)?
8	Apakah terdapat alat khusus untuk mendaftarkan problem dan dokumen apa yang di hasilkan?	√		Apakah ada sistem/aplikasi tertentu yang digunakan mengelola masalah?
9	Apakah UPA TIK melakukan pengelompokan perhadap problem yang sudah di daftarkan?	√		
10	Bagaimana UPA TIK mengelompokan problem-problem yang sudah di daftarkan?	√		Apakah ada kriteria tertentu yang ditentukan?
11	Bagaimana UPA TIK menugaskan kelompok-kelompok spesialis untuk menyelesaikan problem?	√		Apakah ada personal dengan kualifikasi khusus untuk menyelesaikan masalah?
12	Apakah UPA TIK menginvestigasi penyebab problem yang sudah terdaftar?	√		
13	Apakah UPA TIK menginvestigasi problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	√		
14	Bagaimana cara UPA TIK menginvestigasi problem yang terjadi?	√		Apakah UPA TIK memiliki prosedur khusus untuk melakukan manajemen masalah (mengidentifikasi problem)?
15	Apakah team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap pemerksa problem dan tim terkait?	√		
16	Bagaimana team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi?	√		Apa saja yang dilaporkan sebagai bentuk tanggungjawab tim manajemen problem (investigasi)?

17	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	√		
18	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	√		
19	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	√		
20	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	√		
21	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	√		
22	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	√		Adakah prosedur tertentu untuk melakukan penutupan problem?
23	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	√		

Singaraja, 11 Oktober 2024

Ahli 1



Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.

NIP. 198611182015041001

LEMBARAN UJI AHLI DRAF PERTANYAAN WAWANCARA

Bapak/Ibu ahli yang saya hormati, perkenankan saya menyita waktu bapak/Ibu untuk memvalidasi draf pertanyaan wawancara Analisis Praktik Problem Management Di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Framework ITIL V4 yang terlampir. Kediaan Bapak/Ibu dalam memvalidasi draf pertanyaan wawancara ini sangat penting untuk melancarkan penelitian Analisis Praktik Problem Management Di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan Framework ITIL V4. Atas kesediaan Bapak/Ibu untuk memvalidasi draf pertanyaan wawancara ini saya ucapkan terima kasih.

Berikut ini telah disajikan pertanyaan-pertanyaan yang di susun berdasarkan praktik problem management ITIL 4. Dalam penilain ini ahli akan menilai setiap pertanyaan dengan pilihan ganda, yang terdiri dari relevan dan tidak relevan dengan memberi tanda rumput (√) di salah satunya yang disertai keterangan pada kolom keterangan.

Nama Ahli : Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T. (Ahli 2)

Jabatan : Dosen

Tempat tugas : Universitas Pendidikan Ganesha

No	Pertanyaan	Relevan	Tidak Relevan	Keterangan
1	Apakah UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi pada suatu layanan?	V		
2	Siapa yang dapat melakukan identifikasi problem?	V		
3	Bagaimana UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi?	V		
4	Apakah UPA TIK melakukan identifikasi terhadap Problem yang belum menyebabkan insiden pada layanan?	v		
5	Informasi apa saja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi problem?	v		
6	Apakah UPA TIK mendaftarkan Problem?	v		
7	Bagaimana cara UPA TIK mendaftarkan Problem yang terjadi?	v		
8	Apakah terdapat alat khusus untuk mendaftarkan problem dan dokumen apa yang di hasilkan?	v		
9	Apakah UPA TIK melakukan pengelompokan perhadap problem yang sudah di daftarkan?	v		
10	Bagaimana UPA TIK mengelompokan problem-problem yang sudah di daftarkan?	v		

11	Bagaimana UPA TIK menugaskan kelompok-kelompok spesialis untuk menyelesaikan problem?	v		
12	Apakah UPA TIK menginvestigasi penyebab problem yang sudah terdaftar?	v		
13	Apakah UPA TIK menginvestigasi problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	v		
14	Bagaimana cara UPA TIK menginvestigasi problem yang terjadi?	v		
15	Apakah team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap pemeriksa problem dan tim terkait?	v		
16	Bagaimana team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi?	v		
17	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	v		
18	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	v		
19	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	v		
20	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	v		
21	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	v		
22	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	v		
23	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	v		

Singaraja, 15 Oktober 2024

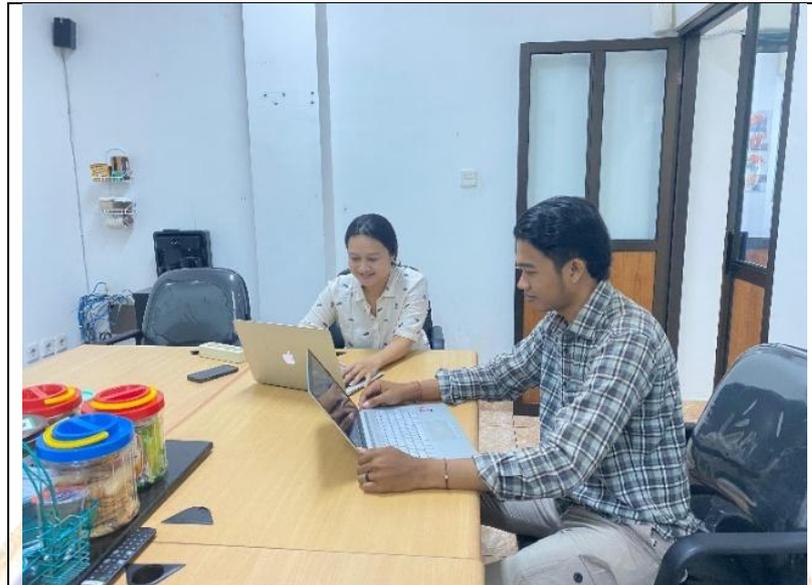
Ahli 2



Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

NIP. 199105152020121003

Lampiran 4. Dokumentasi wawancara dengan divisi helpdesk dan dokumentasi



Nama	Putu Wendy Ariyani, S.Pd.
Jabatan	Anggota
Divisi	Helpdesk

Lampiran 5. Dokumentasi wawancara Divisi Infrastruktur Jaringan dan Keamanan



Nama	Ketut Wawan Arimbawa. S.Kom
Jabatan	Anggota
Divisi	Infrastruktur Jaringan dan keamanan

Lampiran 6. Dokumentasi wawancara Divisi Pusat Data dan Informasi



Nama	I Made Zenith Satrya Wibawa. A.Md.
Jabatan	Anggota
Divisi	Divisi Pusat Data dan Informasi

Lampiran 7. Dokumentasi wawancara Divisi Manajemen Konten



Nama	Nyoman Juli Budiartawan, S.pd.
Jabatan	Anggota
Divisi	Manajemen Konten

Lampiran 8. Dokumentasi wawancara Divisi Sistem Informasi



Nama	Made Agus Panji Sujaya, S.pd.
Jabatan	Anggota
Divisi	Sistem Informasi

UNDIKSHA

Lampiran 9. Hasil wawancara

VALIDASI DATA

Narasumber : Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.

Jabatan : Anggota

Divisi : Helpdesk dan Dokumentasi

Hari/Tanggal : 6 November 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi pada suatu layanan?	UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi namun identifikasi dilakukan berbarengan dengan penanganan insiden yang di picu
2	Siapa yang dapat melakukan identifikasi problem?	Yang melakukan identifikasi yaitu team yang sedang menangani insiden
3	Bagaimana UPA TIK mengidentifikasi Problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk mengidentifikasi problem
4	Apakah UPA TIK melakukan identifikasi terhadap Problem yang belum menyebabkan insiden pada layanan?	UPA TIK tidak mengidentifikasi problem yang belum menyebabkan insiden karena Problem di identifikasi dari hasil penanganan insiden yang sedang terjadi
5	Informasi apa saja yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi problem?	Informasi yang dibutuhkan dalam mengidentifikasi problem di UPA TIK yaitu hasil analisis insiden dan penanganan insiden yang disebabkan dari team yang menangani insiden.
6	Apakah UPA TIK mendaftarkan Problem?	UPA TIK belum mendaftarkan problem secara khusus dan catatan masih tercampur dengan insiden
7	Bagaimana cara UPA TIK mendaftarkan Problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk mendaftarkan problem namun pendaftarannya tergabung dengan pendaftaran insiden
8	Apakah terdapat alat khusus untuk mendaftarkan problem dan dokumen apa yang di hasilkan?	Belum terdapat alat khusus untuk mendaftarkan problem
9	Apakah UPA TIK melakukan pengelompokan terhadap problem yang sudah di daftarkan?	Di UPA TIK belum melakukan pengelompokan khusus terhadap problem karena pengelompokan dilakukan menurut insiden
10	Bagaimana UPA TIK mengelompokkan problem-problem yang sudah di daftarkan?	Di UPA TIK belum melakukan pengelompokan khusus terhadap problem

11	Bagaimana UPA TIK menugaskan kelompok-kelompok spesialis untuk menyelesaikan problem?	Tidak terdapat penugasan khusus kepada team spesialis untuk penyelesaian problem karena team penanganan insiden bertanggung jawab langsung untuk menuntaskan sampe ke problem penyebab insiden.
----	---	---

Singaraja, 5 April 2025

Validator



Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.

VALIDASI DATA

Narasumber : Ketut Wawan Arimbawa, S.Kom.

Jabatan : Anggota

Divisi : Infrastruktur, Jaringan, dan Keamanan

Hari/Tanggal : 30 Oktober 2024

1	Apakah UPA TIK meninvestigasi penyebab problem yang sudah terdaftar?	Team yang bertanggung jawab akan meninvestigasi problem yang didapat dari hasil penanganan insiden
2	Apakah UPA TIK meninvestigasi problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	Dalam proses investigasi, tim yang bertanggung jawab akan memastikan kembali apakah problem tersebut memiliki dampak terhadap organisasi.
3	Bagaimana cara UPA TIK meninvestigasi problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk melakukan investigasi problem
4	Apakah tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap pemeriksa problem dan tim terkait?	Team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap team lain apabila diperlukan
5	Bagaimana tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi?	Team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi melalui sistem MISSU dengan menambahkan team yang akan diajak mengkomunikasikan hasil investigasi ke tiket penyelesaian problem
6	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	Di UPA TIK pengembangan solusi dari problem dilakukan oleh team yang ditugaskan.
7	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	Belum terdapat pencatatan khusus terhadap problem yang belum ditemukan solusinya
8	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	Di UPA TIK pengajuan solusi penyelesaian problem dilakukan apabila penyelesaian tersebut memerlukan keputusan dari petinggi UPA TIK
9	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	Implementasi penyelesaian problem dapat dipantau melalui sistem MISSU

10	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk memantau problem diketahui
11	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	Team yang bertanggung jawab dapat menutup problem yang sudah selesai dengan menutup tiket penugasan penyelesaian problem di sistem MISSU
12	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	Dalam menutup tiket penugasan penyelesaian problem diperlukan dokumentasi dan cara penyelesaian problem yang sudah dilakukan

Singaraja, 5 April 2025

Validator



Ketut Wawan Arimbawa, S.Kom.

VALIDASI DATA

Narasumber : Made Agus Panji Sujaya, S.Pd.

Jabatan : Anggota

Divisi : Sistem Informasi

Hari/Tanggal : 30 Oktober 2024

1	Apakah UPA TIK meneliti penyebab problem yang sudah terdaftar?	Tim yang bertanggung jawab akan meneliti problem yang didapat dari hasil penanganan insiden
2	Apakah UPA TIK meneliti problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	Dalam proses peneltian, tim yang bertanggung jawab akan memastikan kembali apakah problem tersebut memiliki dampak terhadap organisasi.
3	Bagaimana cara UPA TIK meneliti problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk melakukan peneltian problem
4	Apakah tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian terhadap pemerkasa problem dan tim terkait?	Tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian terhadap tim lain apabila diperlukan
5	Bagaimana tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian?	Tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian melalui sistem MISSU dengan menambahkan tim yang akan diajak mengkomunikasikan hasil peneltian ke tiket penyelesaian problem
6	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	Di UPA TIK pengembangan solusi dari problem dilakukan oleh tim yang ditugaskan.
7	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	Belum terdapat pencatatan khusus terhadap problem yang belum ditemukan solusinya
8	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	Di UPA TIK pengajuan solusi penyelesaian problem dilakukan apabila penyelesaian tersebut memerlukan keputusan dari petinggi UPA TIK
9	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	Implementasi penyelesaian problem dapat dipantau melalui sistem MISSU

10	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk memantau problem diketahui
11	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	Team yang bertanggung jawab dapat menutup problem yang sudah selesai dengan menutup tiket penugasan penyelesaian problem di sistem MISSU
12	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	Dalam menutup tiket penugasan penyelesaian problem diperlukan dokumentasi dan cara penyelesaian problem yang sudah dilakukan

Singaraja, 5 April 2025

Validator



Made Agus Panji Sujaya, S.Pd.

VALIDASI DATA

Narasumber : Nyoman Juli Budiartawan, S.Pd.

Jabatan : Anggota

Divisi : Divisi Manajemen Konten

Hari/Tanggal : 31 Oktober 2024.

1	Apakah UPA TIK meninvestigasi penyebab problem yang sudah terdaftar?	Team yang bertanggung jawab akan meninvestigasi problem yang didapat dari hasil penanganan insiden
2	Apakah UPA TIK meninvestigasi problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	Dalam proses investigasi, tim yang bertanggung jawab akan memastikan kembali apakah problem tersebut memiliki dampak terhadap organisasi.
3	Bagaimana cara UPA TIK meninvestigasi problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk melakukan investigasi problem
4	Apakah tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap pemeraksa problem dan tim terkait?	Team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi terhadap team lain apabila diperlukan
5	Bagaimana tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi?	Team yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil investigasi melalui sistem MISSU dengan menambahkan team yang akan diajak mengkomunikasikan hasil investigasi ke tiket penyelesaian problem
6	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	Di UPA TIK pengembangan solusi dari problem dilakukan oleh team yang ditugaskan.
7	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	Belum terdapat pencatatan khusus terhadap problem yang belum ditemukan solusinya
8	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	Di UPA TIK pengajuan solusi penyelesaian problem dilakukan apabila penyelesaian tersebut memerlukan keputusan dari petinggi UPA TIK
9	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah di sepakati	Implementasi penyelesaian problem dapat dipantau melalui sistem MISSU

10	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk memantau problem diketahui
11	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	Team yang bertanggung jawab dapat menutup problem yang sudah selesai dengan menutup tiket penugasan penyelesaian problem di sistem MISSU
12	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	Dalam menutup tiket penugasan penyelesaian problem diperlukan dokumentasi dan cara penyelesaian problem yang sudah dilakukan

Singaraja, 5 April 2025

Validator



Nyoman Juli Budiartawan, S.Pd.

VALIDASI DATA

Narasumber : Made Zenith Satrya Wibawa, A.Md.

Jabatan : Anggota

Divisi : Pusat Data dan Informasi

Hari/Tanggal : 31 Oktober 2024

1	Apakah UPA TIK meneliti penyebab problem yang sudah terdaftar?	Tim yang bertanggung jawab akan meneliti problem yang didapat dari hasil penanganan insiden
2	Apakah UPA TIK meneliti problem yang terdaftar, berpengaruh terhadap organisasi atau tidak?	Dalam proses peneltian, tim yang bertanggung jawab akan memastikan kembali apakah problem tersebut memiliki dampak terhadap organisasi.
3	Bagaimana cara UPA TIK meneliti problem yang terjadi?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk melakukan peneltian problem
4	Apakah tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian terhadap pemeriksa problem dan tim terkait?	Tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian terhadap tim lain apabila diperlukan
5	Bagaimana tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian?	Tim yang bertanggung jawab mengkomunikasikan hasil peneltian melalui sistem MISSU dengan menambahkan tim yang akan diajak mengkomunikasikan hasil peneltian ke tiket penyelesaian problem
6	Bagaimana UPA TIK mengembangkan solusi dari problem yang terjadi?	Di UPA TIK pengembangan solusi dari problem dilakukan oleh tim yang ditugaskan.
7	Apakah UPA TIK mencatat informasi problem yang belum ditemukan solusinya?	Belum terdapat pencatatan khusus terhadap problem yang belum ditemukan solusinya
8	Apakah tim yang bertanggung jawab terhadap problem perlu mengajukan Solusi problem yang sudah didapat?	Di UPA TIK pengajuan solusi penyelesaian problem dilakukan apabila penyelesaian tersebut memerlukan keputusan dari petinggi UPA TIK
9	Apakah di UPA TIK memantau implementasi Solusi yang sudah disetujui supaya sesuai dengan kriteria yang sudah disepakati	Implementasi penyelesaian problem dapat dipantau melalui sistem MISSU

10	Apakah di UPA TIK memantau problem yang sudah diketahui namun belum terdapat Solusi yang layak?	UPA TIK belum memiliki prosedur khusus untuk memantau problem diketahui
11	Apakah tim yang sudah menyelesaikan problem menutup problem secara resmi?	Team yang bertanggung jawab dapat menutup problem yang sudah selesai dengan menutup tiket penugasan penyelesaian problem di sistem MISSU
12	Apakah di UPA TIK yang sudah menyelesaikan problem mendokumentasikan hasil tinjauan problem?	Dalam menutup tiket penugasan penyelesaian problem diperlukan dokumentasi dan cara penyelesaian problem yang sudah dilakukan

Singaraja, 5 April 2025

Validator

Made Zenith Satrya Wibawa, A.Md.

Lampiran 10. Rekomendasi *Standard Operating Procedure* (SOP)

	Universitas Pendidikan Ganesha	No. Dok.	
		Tgl. Efektif	
		No. Revisi	
		HLM.	
SOP MANAJEMEN INSIDEN LAYANAN TI			
1. Tujuan			
<p>a. Prosedur ini dibuat untuk dapat dijadikan panduan oleh UPA TIK Undiksha dalam menangani Problem yang terjadi pada layanan TI di lingkungan Universitas Pendidikan Ganesha</p> <p>b. Prosedur ini mencakup proses Identifikasi problem, Problem Control dan Error Control yang merupakan sub-sub proses dalam penyelesaian problem.</p>			
2. Ruang Lingkup			
<p>SOP ini mencakup semua Problem yang terjadi pada layanan TI di UPA TIK Undiksha, termasuk Problem yang melibatkan jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, dan layanan yang dikelola oleh UPA TIK.</p>			
3. Definisi			
<p>Menjelaskan istilah khusus, terminologi atau singkatan dalam SOP yang perlu dipahami untuk persamaan persepsi.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Problem : Problem adalah akar penyebab terjadinya insiden pada suatu layanan TI, problem dapat menyebabkan terjadinya insiden berulang dan insiden baru yang menyebabkan menurunnya kualitas layanan. 2. Problem diketahui : problem diketahui adalah problem yang sudah diidentifikasi dan diselidiki dampaknya terhadap organisasi 3. Solusi disetujui : solusi disetujui adalah solusi dari penyelesaian problem yang membutuhkan persetujuan petinggi organisasi dan sudah di setujui. 			
4. Penganggung jawab			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer problem: Orang yang bertanggung jawab mengawasi proses penanganan problem dan mengidentifikasi problem 			

2. Team spesialis: team yang dibentuk khusus untuk menangani problem yang terjadi pada layanan.

5. Prosedur

1. Identifikasi problem proaktif : Manajer problem mengidentifikasi problem yang belum menyebabkan insiden, mendaftarkan problem, mengkategorisasi dan menugaskan penyelesaian problem ke team spesialis.
2. Identifikasi problem reaktif : Manajer problem mengidentifikasi problem yang menyebabkan insiden, mendaftarkan problem, mengkategorisasi dan menugaskan penyelesaian problem ke team spesialis.
3. Problem Control : Team spesialis menyelidiki problem berdampak terhadap layanan atau tidak dan mengkomunikasikan problem yang berdampak terhadap layanan dengan manajer problem dan team terkait
4. Error Control: team spesialis mencari solusi problem dan mengajukan solusi apabila dalam proses penyelesaian problem membutuhkan perubahan, manajer problem akan mengawasi proses penyelesaian problem dan meninjau problem yang diketahui secara berkala serta menutup problem yang sudah diselesaikan.

6. Referensi

Axelos 2020 Problem Management Practice ITIL V4

7. URAIAN PROSEDUR

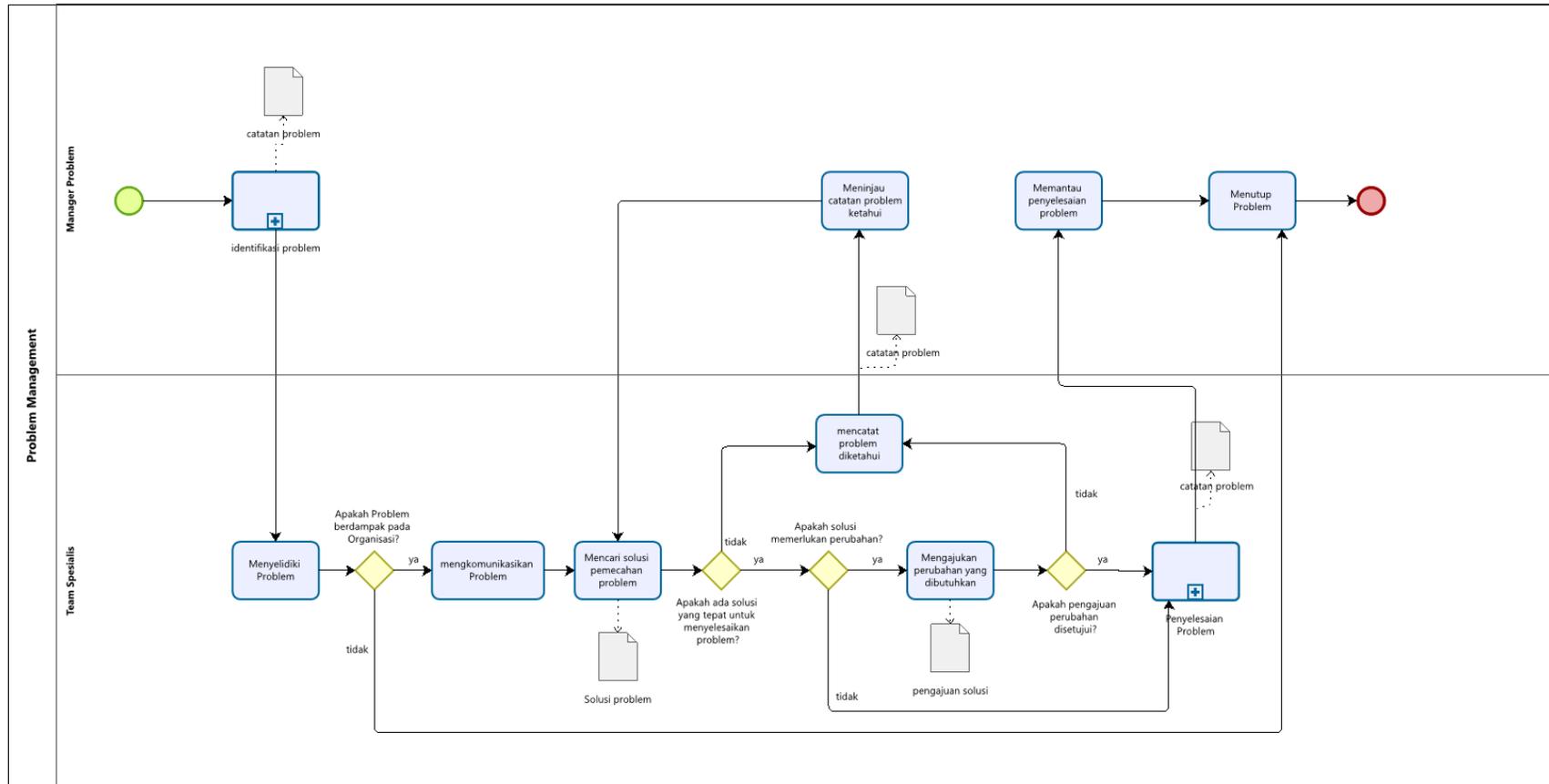
No	Uraian Kegiatan	Mutu Buku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Manager problem mereview informasi terkait potensi problem	Informasi di luar catatan insiden			Informasi yang di review merupakan informasi potensi problem di luar dari catatan insiden
2	Manager problem Menganalisis catatan insiden	Catatan insiden yang sudah berlalu dan sedang terjadi			
3	Manager problem Mendaftarkan problem yang teridentifikasi	Hasil review informasi potensi problem hasil analisis catatan insiden		Catatan problem	
4	Manager problem mengkategorisasi problem yang didaftarkan	SLA		Catatan problem	
5	Manager problem menetapkan penugasan awal ke team spesialis terkait			Catatan problem Surat penugasan	
6	Team spesialis Menyelidiki dampak problem terhadap organisasi			Problem diketahui Catatan problem	Jika penyelidikan tidak menemukan dampak terhadap organisasi maka problem akan ditutup
7	Team spesialis mengkomunikasikan hasil penyelidikan kepada pemrakarsa problem dan team terkait.				Jika ada insiden yang sedang berlangsung berkaitan dengan problem, maka hasil penyelidikan problem di komunikasikan pada team investigasi insiden

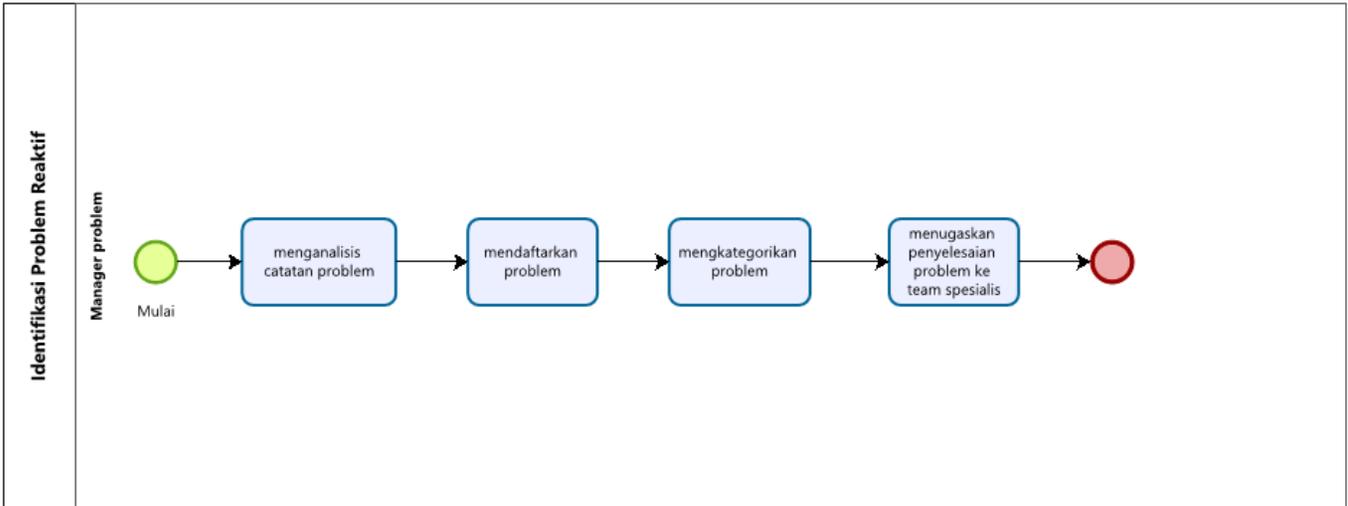
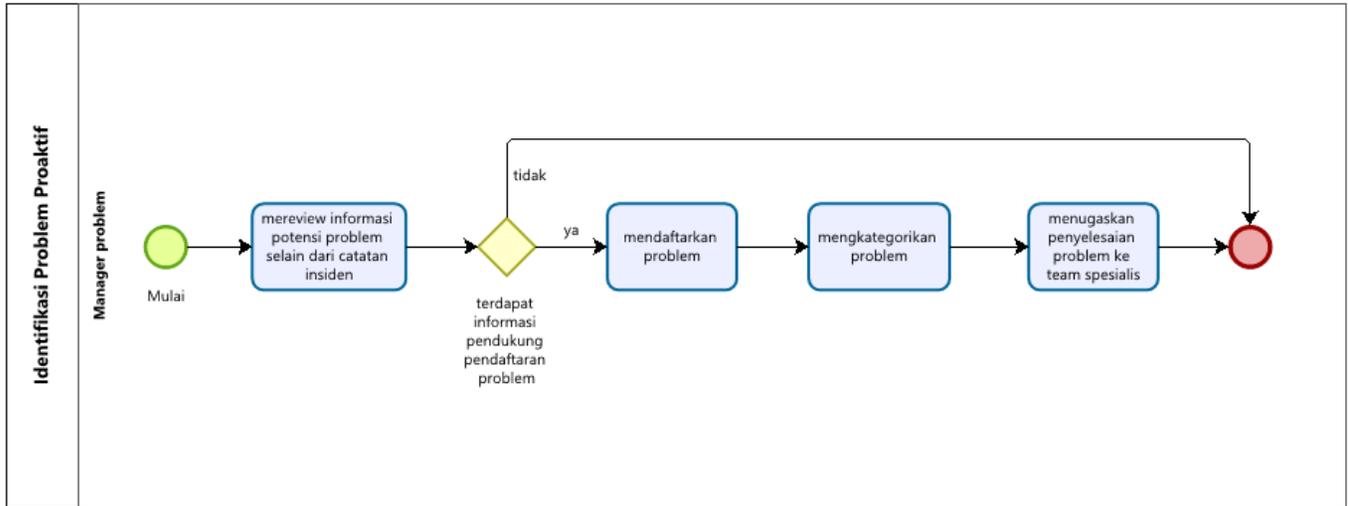
No	Uraian Kegiatan	Mutu Buku			Keterangan
		Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Team spesialis Mencari solusi untuk memecahkan problem			Catatan problem	Jika belum ditemukan solusi yang tepat maka informasi pendukung di catat pada catatan problem diketahui
9	Team spesialis Mengajukan perubahan yang dibutuhkan dalam penyelesaian problem	Solusi problem		Surat pengajuan solusi problem	jika pengajuan tidak disetujui maka problem akan dicatat sebagai problem yang diketahui dan jika penyelesaian problem tidak membutuhkan perubahan maka tindakan dilaksanakan sesuai prosedur
10	Team spesialis Penyelesaian problem	Solusi disetujui		Catatan problem	Dalam sub proses penyelesaian problem team yang bertanggung jawab juga mendokumentasikan penyelesaian problem
11	Manager Problem Memantau implementasi solusi yang sudah disetujui	Dokumentasi penyelesaian problem Solusi problem yang disetujui			
12	Manager Problem Meninjau catatan problem yang sudah diketahui.	Catatan problem yang diketahui			
13	Manager Problem Menutup catatan problem.			Catatan problem	

LAMPIRAN:

1. Diagram BPMN alur proses problem management
2. Dokumen catatan problem

DIAGRAM ALUR PROSES PROBLEM MANAGEMNT





DOKUMEN CATATAN PROBLEM

ID	TGL pendaftaran	Nama	Deskripsi	Level	Team	Layanan terdampak	Perkiraan insiden	Solusi	Status pengerjaan	Status Problem	Deadline	Dokumentasi



Lampiran 11. Validasi SOP

BERITA ACARA VERIFIKASI DATA, DAN VALIDASI

REKOMENDASI SOP

Pada hari ini, 5 Mei 2025, bertempat di UPA TIK Undiksha, kami yang melaksanakan penelitian di bawah ini:

1. **Nama Peneliti** : I Wayan Anugrahana
NIM : 1815091027
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas : Universitas Pendidikan Ghanesa
2. **Nama Pembimbing 1** : Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.Kom.
3. **Nama Pembimbing 2** : Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T., M.T.

Dengan ini menyatakan bahwa telah dilakukan validasi terhadap data dan hasil rekomendasi SOP dalam penelitian skripsi yang berjudul " **Analisis Praktik *Problem Management* Di UPA TIK Universitas Pendidikan Ganesha Menggunakan *Framework ITIL V4***".

Validasi Data:

Validasi dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan metode dan instrumen yang telah dirancang, serta memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar menggambarkan fenomena yang diteliti. Proses ini melibatkan pengecekan keakuratan dan kesesuaian data dengan sumber yang ada.

Deskripsi Data yang Diverifikasi dan Divalidasi Rekomendasi SOP:

1. **Jenis Data** : Kualitatif
2. **Sumber Data** : Sumber data didapatkan dari pernyataan narasumber, dokumen-dokumen terkait.
3. **Jumlah Narasumber** : Narasumber berjumlah 5 orang

No	Nama Narasumber	Jabatan
1	Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.	Anggota Divisi Helpdesk dan Dokumentasi
2	Ketut Wawan Arimbawa, S.Kom.	Anggota Divisi Infrastruktur, Jaringan, dan Keamanan

3	Made Agus Panji Sujaya, S.Pd.	Anggota Divisi Sistem Informasi
4	Nyoman Juli Budiartawan, S.Pd.	Anggota Divisi Manajemen Konten
5	Made Zenith Satrya Wibawa, A.Md.	Anggota Divisi Pusat Data dan Informasi

4. Metode Pengumpulan Data:

- Studi Dokumen

Studi Dokumen dilakukan dengan menganalisis dokumen terkait untuk mendapatkan data, adapun dokumen-dokumen yang di analisis dalam penelitian ini: Struktur organisasi, catatan insiden, SLA

- Wawancara

Aktivitas	Keterangan	
Wawancara narasumber 1	Tanggal	: 6 November 2024
	Lokasi	: UPA TIK Undiksha
	Narasumber	: Putu Wendy Ariyani, M.Kom.
	Objek	: Wawancara dengan topik pendaftaran dan pencatatan problem

Aktivitas	Keterangan	
Wawancara narasumber 2	Tanggal	: 31 Oktober 2024
	Lokasi	: UPA TIK Undiksha
	Narasumber	: Ketut Wawan Arimbawa, S.Kom.
	Objek	: Wawancara dengan topik proses penanganan problem di bidang Infrastruktur, Jaringan, dan Keamanan

Aktivitas	Keterangan	
Wawancara narasumber 3	Tanggal	3 November 2024
	Lokasi	: UPA TIK Undiksha
	Narasumber	: Made Agus Panji Sujaya, S.Pd.

	Objek	: Wawancara dengan topik proses penanganan problem di bidang Sistem Informasi
--	-------	---

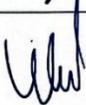
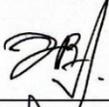
Aktivitas	Keterangan	
Wawancara narasumber 4	Tanggal	: 4 November 2024
	Lokasi	: UPA TIK Undiksha
	Narasumber	: Nyoman Juli Budiartawan, S.Pd.
	Objek	: Wawancara dengan topik proses penanganan problem di bidang Manajemen konten.

Aktivitas	Keterangan	
Wawancara narasumber 5	Tanggal	: 2 November 2024
	Lokasi	: UPA TIK Undiksha
	Narasumber	: Made Zenith Satrya Wibawa, A.Md.
	Objek	: Wawancara dengan topik proses penanganan problem di bidang Pusat data dan informasi

5. **Periode pengumpulan data:** pengumpulan data dilakukan selama penelitian dilakukan
6. **Rekomendasi SOP:** Detail hasil pengumpulan data dan Rekomendasi SOP pada lampiran.

Singaraja, 5 Mei 2025

Team Validasi

Nama	Tandatangan
Putu Wendy Ariyani, S.Pd., M.Kom.	
Ketut Wawan Arimbawa, S.Kom.	
Made Agus Panji Sujaya, S.Pd.	
Nyoman Juli Budiartawan, S.Pd.	
Made Zenith Satrya Wibawa, A.Md.	