

**ANALISIS INCIDENT MANAGEMENT  
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V4 STUDI KASUS UPA TIK  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**Oleh**

**Ni Kadek Sri Nadi, NIM 1815091041  
Program Studi Sistem Informasi  
Jurusan Teknik Informatika  
Fakultas Teknik Dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Email : sri.nadi@undiksha.ac.id**

**ABSTRAK**

Teknologi informasi (TI) memiliki peran penting dalam mendukung berbagai aktivitas untuk memberikan layanan yang optimal kepada para penggunanya. Unit Pelaksana Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Pendidikan Ganesha bertugas mengelola dan menyediakan layanan TI. Salah satu bentuk layanannya adalah pusat bantuan (*Helpdesk*) yang bertujuan mendukung kenyamanan dan keberhasilan pengguna, khususnya saat menghadapi insiden TI. Dalam menjalankan aktivitasnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan masih belum mengarah pada standar *framework* serta belum terstruktur tim untuk bidang *incident management* TI. Beberapa permasalahan masih ditemukan seperti insiden yang terjadi secara berulang dan pengklasifikasian kategori laporan hanya pada dua kategori umum. Dengan permasalahan tersebut diperlukan proses untuk menganalisis sejauh mana pengelolaan *incident management* TI pada UPA TIK. Untuk mengetahui kondisi saat ini agar dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan *incident management* TI. Penelitian bertujuan untuk memperoleh hasil *Gap* analisis pada UPA TIK dengan kondisi ideal menggunakan acuan ITIL V4 *incident management practice* dan memberikan rekomendasi peningkatan pada SOP *incident management*. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pengumpulan data kualitatif. Data kualitatif yang dihasilkan dari proses wawancara, observasi, dan dokumentasi data yang diperlukan. Penelitian yang dilakukan menghasilkan tingkat kesenjangan atau *Gap* yang lumayan mendominasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun proses penanganan insiden telah berjalan, pada *Gap* analisis menunjukkan pendekatan kondisi ideal yang masih kurang dimana dari 2 kedua praktik utama *incident management TI* 8 aktivitas belum memenuhi kondisi ideal dan 1 aktivitas memenuhinya. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan penyusunan SOP *incident management*, dengan fokus pada peningkatan pada kedua praktik *incident management TI*.

Kata-Kata kunci : Layanan TI, Manajemen Insiden, ITIL V4, *Gap* Analisis, SOP

**INCIDENT MANAGEMENT ANALYSIS USING THE ITIL V4  
FRAMEWORK: A CASE STUDY OF UPA TIK AT UNIVERSITAS  
PENDIDIKAN GANESHA**

By

**Ni Kadek Sri Nadi, NIM 1815091041  
Information Systems Study Program  
Informatics Engineering Department  
Faculty of Engineering and Vocational  
Ganesha University of Education  
Email : sri.nadi@undiksha.ac.id**

**ABSTRACT**

*Information technology (IT) plays an important role in supporting various activities to provide optimal service to its users. The Information and Communication Technology Academic Implementation Unit (UPA ICT) of Ganesha University of Education is tasked with managing and providing IT services. One form of service is the help desk which aims to support user comfort and success, especially when facing IT incidents. In carrying out its activities, the Standard Operating Procedure (SOP) used is still not directed at a standard framework and the team for IT incident management is not yet structured. Several problems are still found such as incidents that occur repeatedly and the classification of report categories in only two general categories. With these problems, a process is needed to analyze the extent of IT incident management management at UPA ICT. To find out the current conditions so that they can be used as a reference to improve IT incident management. The study aims to obtain the results of the Gap analysis at UPA ICT with ideal conditions using the ITIL V4 incident management practice reference and provide recommendations for improving the incident management SOP. This study is a study with a qualitative data collection method. Qualitative data generated from the interview process, observation, and documentation of the required data. The research conducted resulted in a fairly dominant level of gap or gap. The results of the analysis show that although the incident handling process has been running, the Gap analysis shows that the ideal condition approach is still lacking where from the 2 main practices of IT incident management, 8 activities have not met the ideal conditions and 1 activity has met them. Based on these findings, this study recommends the preparation of an incident management SOP, with a focus on improving both IT incident management practices.*

*Keywords: IT Services, Incident Management, ITIL V4, Gap Analysis, Standard Operating Procedure (SOP)*