

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Data Pada UPA TIK Undiksha



 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
Alamat Jalan Udayana Nomor 11, Singaraja 81116
Telepon (0362) 25571 Fax. (0362) 25571
Laman <http://ftk.undiksha.ac.id>

SURAT KETERANGAN
Nomor : 2834/UN48.11.3/KM/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama	: Cokorda Istri Raka Marsiti, S.Pd., M.Pd.
2. NIP	: 197103031997032001
3. Pangkat/Golongan Ruang/Jabatan	: Pembina / IVa / Lektor Kepala
4. Jabatan	: Wakil Dekan III
5. Fakultas	: Teknik dan Kejuruan (FTK)
6. Perguruan Tinggi	: Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA)

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Nama	: Ni Kadek Sri Nadi
2. NIM	: 1815091041
3. Semester	: IX
4. Program Studi	: Sistem Informasi

Memang benar yang tersebut adalah mahasiswa aktif di Fakultas Teknik dan Kejuruan (FTK) Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) dalam perkuliahan pada Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dapat digunakan untuk memperpanjang kartu KIS.

Singaraja, 12 Desember 2022
Wakil Dekan
Wakil Dekan III,

Cokorda Istri Raka Marsiti, S.Pd., M.Pd.
NIP 197103031997032001

Lampiran 1 Gambar surat izin permohonan penelitian dan data

Lampiran 3 Instrumen pertanyaan

Lampiran 3. 1 Instrumen *Pertanyaan Activities Of The Incident Handling And Resolution Process*

Instrumen pertanyaan <i>Activities of the incident handling and resolution process</i>
<p>Aktivitas : <i>Incident detection</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Memahami bagaimana insiden dideteksi dan bagaimana organisasi mengidentifikasi kejadian yang memerlukan intervensi.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam mendeteksi suatu laporan masuk, apakah UPA TIK memiliki penetapan kategori dari laporan yang dapat dimasukkan sebagai “insiden” ? 2. Bagaimana UPA TIK dalam mendeteksi suatu insiden ? 3. Apakah pada UPA TIK melakukan pemantauan insiden secara proaktif atau hanya pada laporan masuk dari pengguna layanan? 4. Apakah terdapat alat secara khusus yang digunakan untuk mendeteksi insiden?
<p>Aktivitas : <i>Incident registration</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Menggali proses pencatatan dan kategorisasi insiden untuk memastikan insiden diproses dengan cara yang efisien.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana alur pengguna akhir melaporkan suatu insiden pada UPA TIK ? 2. Bagaimana alur untuk melakukan pencatatan insiden setelah

Instrumen pertanyaan <i>Activities of the incident handling and resolution process</i>
<p>terdeteksi atau setelah laporan diterima ?</p> <p>3. Apakah terdapat format khusus untuk pencatatan detail sebuah insiden ?</p>
<p>Aktivitas : <i>Incident clasification</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Menggali bagaimana insiden diklasifikasikan untuk memastikan penanganan yang tepat dan efisien.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pada UPA TIK apakah pelaporan insiden yang masuk sudah dilakukan pengklasifikasian ? 2. Jika pada pertanyaan diatas terdapat pengklasifikasian yang dilakukan, maka jelaskan klasifikasi yang digunakan dengan mendalan dan menyertakan detail pengklasifikasian yang digunakan.
<p>Aktivitas : <i>Incident diagnosis</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Menyusun gambaran tentang bagaimana insiden dianalisis dan diagnosis dilakukan untuk menemukan akar masalah.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah ada proses yang diikuti untuk mendiagnosis akar penyebab insiden? 2. Bagaimana data insiden dievaluasi ? 3. Apakah ada pola atau tren yang digunakan sebagai identifikasi diagnosis insiden?
Aktivitas :

<p>Instrumen pertanyaan <i>Activities of the incident handling and resolution process</i></p>
<p><i>Incident resolution</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Menggali bagaimana solusi ditemukan dan diterapkan untuk menyelesaikan insiden dengan cepat dan efektif.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana UPA TIK memastikan penyelesaian insiden dilakukan secara tepat waktu ? 2. Apakah ada upaya untuk menanggulangi terjadinya kejadian insiden serupa terjadi kembali ? 3. Apakah ada langkah-langkah khusus untuk memastikan pemulihan operasional yang cepat ? 4. Apakah ada aktivitas untuk melakukan analisis mendalam setelah insiden selesai ?
<p>Aktivitas : <i>Incident closure</i></p> <p>Tujuan aktivitas : Memahami bagaimana insiden ditutup setelah penyelesaian, serta bagaimana dokumentasi dan umpan balik dilakukan.</p> <p>Pertanyaan yang dikembangkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kriteria apa yang menentukan kapan suatu insiden dapat dianggap selesai dan ditutup ? 2. Bagaimana Anda mengkomunikasikan penutupan insiden kepada pengguna akhir atau pada pelapor

Lampiran 3. 2 Instrumen Pertanyaan *Activities of the periodic incident review process***Instrumen pertanyaan *Activities of the periodic incident review process*****Aktivitas :**

Incident review and incident records analysis

Tujuan aktivitas :

Memahami bagaimana proses tinjauan insiden dilakukan dengan menganalisis catatan insiden untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses *incident management*.

Pertanyaan yang dikembangkan :

5. Apakah pada UPA TIK sudah melakukan tinjauan insiden dengan tim ahli ?
6. Apakah pada UPA TIK ada jadwal tetap untuk review insiden, serta siapa saja yang terlibat dalam proses tersebut ?
7. Apakah pada UPA TIK sudah melakukan tinjauan insiden dengan tim ahli ?
8. Apakah pada UPA TIK ada jadwal tetap untuk review insiden, serta siapa saja yang terlibat dalam proses tersebut ?
9. Apakah pada UPA TIK sudah melakukan tinjauan insiden dengan tim ahli ? Apakah pada UPA TIK ada jadwal tetap untuk review insiden, serta siapa saja yang
10. Apakah pada UPA TIK sudah melakukan tinjauan insiden dengan tim ahli ?
11. Apakah pada UPA TIK ada jadwal tetap untuk review insiden, serta siapa saja yang terlibat dalam proses tersebut ?
12. Bagaimana UPA TIK melakukan tinjauan insiden secara berkala ?
13. Apakah ada tim khusus yang bertanggung jawab untuk menganalisis catatan insiden pada UPA TIK?
14. Pada UPA TIK apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menganalisis catatan insiden guna mengidentifikasi tren atau pola ?

Instrumen pertanyaan *Activities of the periodic incident review process*

15. Apakah ada kategori khusus untuk insiden besar atau berulang pada UPA TIK ?
16. Apakah ada contoh tindakan yang diambil oleh tim ahli berdasarkan temuan dari review sebelumnya ?

Aktivitas :

Incident model improvement initiation

Tujuan aktivitas :

Menggali bagaimana tim memulai perbaikan terhadap model insiden berdasarkan temuan dari tinjauan insiden dan analisis catatan insiden.

Pertanyaan yang dikembangkan :

4. Apakah ada proses inisiasi perbaikan model insiden yang dilakukan oleh tim ahli ?
5. Apakah ada rancangan tindakan atau roadmap yang sudah disusun untuk implementasi perbaikan model insiden pada UPA TIK ?
6. Pada UPA TIK apakah sudah ada yang bertanggung jawab untuk mengusulkan perubahan pada model insiden?
7. Bagaimana UPA TIK memastikan untuk semua anggota tim memahami perubahan yang dilakukan ?
8. Apakah ada proses inisiasi perbaikan model insiden yang dilakukan oleh tim ahli ?
9. Apakah ada rancangan tindakan atau roadmap yang sudah disusun untuk implementasi perbaikan model insiden pada UPA TIK ?
10. Pada UPA TIK apakah sudah ada yang bertanggung jawab untuk mengusulkan perubahan pada model insiden?
11. Bagaimana UPA TIK memastikan untuk semua anggota tim memahami perubahan yang dilakukan ?
12. Apakah ada siklus tinjauan yang telah ditetapkan oleh UPA TIK dalam

Instrumen pertanyaan *Activities of the periodic incident review process*

peninjauan model insiden ?

Aktivitas :

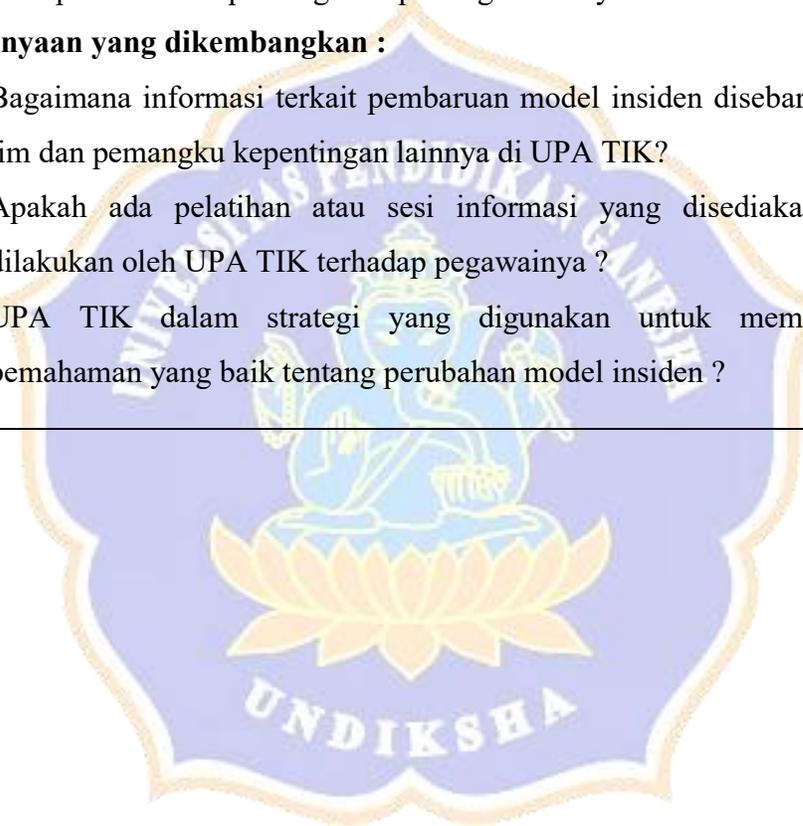
Incident model update communication

Tujuan aktivitas :

Memahami bagaimana komunikasi dilakukan dalam mengupdate model insiden kepada tim dan pemangku kepentingan lainnya.

Pertanyaan yang dikembangkan :

1. Bagaimana informasi terkait pembaruan model insiden disebarkan ke tim dan pemangku kepentingan lainnya di UPA TIK?
2. Apakah ada pelatihan atau sesi informasi yang disediakan atau dilakukan oleh UPA TIK terhadap pegawainya ?
3. UPA TIK dalam strategi yang digunakan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang perubahan model insiden ?



Lampiran 4. Hasil Wawancara

Lampiran 4. 1 Hasil wawancara awal

Hasil Wawancara Penanganan <i>incident management</i> pada UPA TIK		
Topik	:	Penanganan <i>incident management</i> pada UPA TIK
Tujuan	:	Mengetahui aktifitas atau tindakan yang dilakukan oleh pihak pihak terkait dalam mengelola penanganan <i>incident</i> .
Hari, tgl.	:	12 Maret 2024
Lokasi	:	UPA TIK Undiksha
Narasumber	:	Putu Wendy Ariyani, M.Kom.
Jabatan	:	Anggota divisi Halp desk & dokumentasi
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Pada UPA TIK apakah terdapat sistem khusus untuk membantu <i>incident management</i> ?	Ada, dengan bantuan sistem Miss u.
2.	Apa saja yang dapat dilakukan pada sistem Miss u tersebut ?	Melakukan pengelolaan administrasi pengaduan / permohonan pada UPA TIK Undiksha.
3.	Apakah dilakukan dokumentasi <i>issue</i> pada sistem missue ?	Iya
4.	Apakah ada pengkategorian secara khusus untuk laporan masuk yang diterima khususnya untuk pengkategorian aduan dengan jenis insiden ?	Laporan masuk dibedakan menjadi dua kategori yaitu pengaduan dan permohonan saja.
5.	Apakah UPA TIK sudah memiliki SOP untuk penanganan insiden ?	Sudah
6.	Sebelumnya apakah pernah terjadi insiden yang terjadi pada layanan TI yang dikelola oleh UPA TIK ? Jika ada, apa saja yang pernah terjadi pada layanan TI di UPA TIK ?	Ada, insiden yang dialami : a. Serangan virus pada sistem yang dikelola. b. Mahasiswa gagal mengakses sistem dengan <i>output error 500</i> c. Gagal <i>login</i> pada beberapa layanan d. Tidak bisa mengakses internet
7.	Bagaimana alur penanganan insiden dilakukan oleh pihak <i>halp desk</i> & dokumentasi ?	Laporan masuk diterima melalui layanan komunikasi oleh pihak <i>help desk</i> & dokumentasi, kemudian laporan masuk akan dipastikan berupa insiden dengan analisis singkat, jika benar berupa insiden maka laporan akan dicatat dan diteruskan kepada kepala UAP TIK, sebelum akhirnya

		ditangani.
8.	Siapa saja yang terlibat dalam pengelolaan <i>incident management</i> ?	Yang terlibat didalamnya ada <i>help desk</i> & dokumentasi, ketua UPA TIK, dan tim akhi.
9.	Apakah sudah ada susunan penetapan responsibility dalam pengelolaan <i>incident management</i> UPA TIK ?	Belum ada
Narasumber		Tanda tangan
Putu Wendy Ariyani, M.Kom.		



Lampiran 4. 2 Hasil wawancara kompetensi pada UPA TIK

Hasil wawancara kompetensi pada UPA TIK		
Topik	:	Penempatan Kompetensi Pada UPA TIK Undiksha
Tujuan	:	Mengetahui pemetaan penanggung jawab tugas-tugas dari pengelola <i>incident management</i> pada UPA TIK.
Hari, tgl.	:	07 Mei 2024
Lokasi	:	Auditorium, kampus tengah Undiksha
Narasumber	:	I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.
Jabatan	:	Ketua UPA TIK
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Berapa orang yang terlibat dan ikut bertanggung jawab dalam proses <i>incident management</i> yang ada di UPA TIK ?	Semua orang terlibat dalam pelaksanaan penanganan insiden yang diterima sebanyak 25 pegawai di UPA TIK, orang yang bertanggung jawab terhadap penanganan insiden pada UPA TIK menyesuaikan kondisi dengan tipe insiden yang sedang dihadapi.
2.	Apakah UPA TIK memiliki tim khusus yang fokus pada <i>incident management</i> ?	Belum menetapkan tim tetap dalam penanganan insiden, dimana pada penerapannya di UPA TIK tim penanganan insiden yang terjadi dibuat berdasarkan dari tipe insiden itu sendiri.
3.	Sebelumnya apakah telah ditetapkan secara pasti pelaku atau penanggungjawab untuk pengelolaan <i>incident management</i> ?	Pelaku-pelaku pasti yang menangani insiden di UPA TIK belum ditetapkan, namun dalam penanganannya pelibatan ada ; pak I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom, sekretarisnya, Tim jaringan (pak jude), anggota lain dari pelaku tersebut disesuaikan dengan tema insiden yang sedang dihadapi.
4.	Bagaimana penempatan peran penanggungjawab pengelola <i>incident management</i> apakah sudah disesuaikan dengan kompetensi atau keahlian yang dimiliki ?	Sudah disesuaikan.
5.	Apakah ada yang bertanggung jawab untuk memimpin pengambilan keputusan, mendelegasikan, mengawasi kegiatan lain,	Ada, dimana dalam tim inspektasi insiden yang terjadi pak resika bersama pak jude yang akan mengambil keputusan dari tim yang dipimpin.

	memberikan insentif dan motivasi, dan mengevaluasi hasil ?	
6.	Apakah ada yang bertanggung jawab untuk menjadi administrator Menetapkan dan memprioritaskan tugas, pencatatan, pelaporan berkelanjutan, dan memulai peningkatan dasar ?	Belum ada, dalam pelaksanaannya <i>help desk</i> yang akan bertanggung jawab dalam hal tersebut tetapi masih belum bisa dilaksanakan secara optimal.
7.	Apakah ada yang bertanggung jawab untuk kegiatan dalam mengoordinasikan tim, mengelola komunikasi dengan pengguna, dan memastikan informasi yang akurat dan tepat waktu selama penanganan insiden ?	Secara formal tidak ada yang menangani peran tersebut, namun ketika terjadi insiden biasanya tim atau para pelaku yang bertanggung jawab pada penyelesaian insiden akan berkomunikasi secara langsung pada klaien.
8.	Apakah ada yang berperan sebagai ahli metode dan teknik merancang dan menerapkan teknik kerja, mendokumentasikan prosedur, konsultasi tentang proses, analisis kerja, dan peningkatan berkelanjutan.?	Ada, salah satu diantaranya yaitu pak jude.
9.	Apakah ada yang berperan sebagai pakar teknis menyediakan keahlian teknis (TI) dan melakukan keahlian-tugas berdasarkan keahlian mereka?	Ada, salah satu diantaranya yaitu pak jude
Narasumber		Tanda tangan
I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom.		



Lampiran 4. 3 Hasil wawancara *Activities of the incident handling and resolution process*

Hasil Wawancara <i>Activities of the incident handling and resolution process</i>		
Topik	:	Penanganan insiden dan penyelesaian insiden pada UPA TIK
Tujuan	:	Mengetahui proses penanganan dan penyelesaian insiden oleh bagian <i>Help Desk incident management</i> pada UPA TIK.
Hari, tgl.	:	05 Juli 2024
Lokasi	:	UPA TIK Undiksha
Narasumber	:	1. Luh Setiani, S.Pd., M.Pd 2. Putu Wendy Ariyani, S.Pd.
Jabatan	:	Anggota devisi <i>Help Desk & Dokumentasi</i>
No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Incident Detection</i>		
1.	Dalam mendeteksi suatu laporan masuk, apakah UPA TIK memiliki penetapan kategori dari laporan yang dapat dimasukkan sebagai "insiden" ? Contoh : Laporan masuk dikategorikan sebagai insiden. Seperti sistem <i>error, connection error, server overload</i> , dll.	Belum terdapat pengkategorian secara khusus untuk mendeteksi insiden dari laporan masuk sehingga dapat dikatakan sebagai insiden. Namun ada beberapa kondisi yang ditetapkan sebagai insiden diantaranya ada ; (internal server error, 500, atau muncul error yg lainnya pada sistem).
2.	Bagaimana UPA TIK dalam mendeteksi suatu insiden ? Penjelasan terkait : Insiden dapat dideteksi dengan dua cara berupa deteksi proaktif (melibatkan alat dan teknologi untuk mengidentifikasi masalah sebelum dilaporkan) dan deteksi manual (dianalisis manual oleh tim yang memeriksa laporan).	Insiden yang dideteksi oleh UPA TIK masih dilakukan secara manual, melalui laporan masuk dari pengguna akhir layanan.
3.	Apakah pada UPA TIK melakukan pemantauan insiden secara proaktif atau hanya pada laporan masuk dari pengguna layanan?	Pemantauan yang dilakukan UPA TIK terhadap insiden dalam layanannya masih dilakukan secara manual tanpa melibatkan alat teknologi secara khusus untuk mengidentifikasi sebuah insiden.

		Pemantauan dilakukan pada sistem MISS U terkait laporan laporan masuk melalui layanan WA UPA TIK, Grup Telegram Mahasiswa, Grup Dosen, dan laporan langsung yang diterima di UPA TIK
4.	Apakah terdapat alat secara khusus yang digunakan untuk mendeteksi insiden?	Alat khusus untuk mendeteksi insiden masih belum ada, hanya terdapat sistem pelaporan issue insiden.
<i>Incident Rrgistration</i>		
1.	Bagaimana alur pengguna akhir melaporkan suatu insiden pada UPA TIK ?	Pengguna yang ingin melakukan pelaporan insiden dapat melalui beberapa alternatif diantaranya Datang langsung, whatsapp UPA TIK, grup, telegram dan email.
2.	Babagaimana alur untuk melakukan pencatatan insiden setelah terdektesi atau setelah laporan diterima ?	Setelah menerima pengaduan yang masuk dari pengguna, helpdesk melakukan pencatatan insiden melalui sistem MISSU. Pada sistem MISSU akan ditampilkan tiket pengaduan yang nantinya akan diberikan ke pemohon atau pelapor. Pemohon atau pelapor bisa melakukan pengecekan progress atau tracking issue yang ditangani melalui tiket pengaduan yang diberikan.
3.	Apakah terdapat format khusus untuk pencatatan detail sebuah insiden ? Contoh : Dalam registrasi/pencatatan suatu insiden menyertakan detail dari sebuah insiden, diantaranya : nama pelapor, tanggal laporan, metode pelaporan, deskripsi laporan, efek dari insiden pada pengguna, insiden ketegori prioritas, dll.	Format khusus untuk pencatatan laporan insiden oleh Helpdesk sudah dimiliki, perlu ditanyakan kembali terkait detail format yang dimiliki. Adapun format khusus yang dimiliki UPA TIK dalam pencatatan insiden yang masuk diantaranya : <ul style="list-style-type: none"> • Pelapor (user pengguna SIAK-NG) • Sumber issue (sumber laporan) • Email • Ini wa



		<ul style="list-style-type: none"> • Judul • Isi issue • File pendukung • Jenis issue • Tingkat urgensi • Status helpdesk • Deadline Penugasan ke devisi <ul style="list-style-type: none"> • Sistem informasi • Devisi terkait • Petugas • Catatan
<i>Incident Classification</i>		
1.	<p>Pada UPA TIK apakah pelaporan insiden yang masuk sudah dilakukan pengklasifikasian ?</p> <p>Keterangan : Pengklasifikasian suatu insiden dapat dilakukan dengan beberapa klasifikasi diantaranya (berdasarkan urgensi dan dampak yang ditimbulkan, berdasarkan kategori insiden, berdasarkan jenis layanan, dan berdasarkan waktu resolusi).</p>	<p>Pengklasifikasian laporan insiden yang masuk diklasifikasikan menjadi dua jenis diantaranya permohonan dan pengaduan.</p>
2.	<p>Jika pada pertanyaan diatas terdapat pengklasifikasian yang dilakukan, maka jelaskan klasifikasi yang digunakan dengan mendalan dan menyertakan detail pengklasifikasian yang digunakan.</p>	<p>Jenis Issue</p> <p>Tingkat Urgensi</p> <p>Status Penanganan</p> <p>Kesimpulan penulis :</p> <p>Pengklasifikasian dilakukan dengan tiga penetapan diantaranya aka jenis issue, tingkat urgensi, dan status penanganan. Dapat dikategorikan jika klasifikasi yang digunakan merupakan kategori klasifikasi urgensi insiden.</p>



<i>Incident Diagnosis</i>		
1.	Apakah ada proses yang diikuti untuk mendiagnosis akar penyebab insiden?	Proses untuk mendiagnosis akar penyebab insiden masih belum ada pada UPA TIK.
2.	Bagaimana data insiden dievaluasi ?	Evaluasi insiden dikakukan secara manual, evaluasi insiden yang dilakukan tidak tentu dilakukan berapa kali. Jika evaluasi 1 dilakukan dan dinyatakan berhasil atau tidak ada insiden berlanjut maka dicukupkan, jika masih ada kendala dilanjutkan ke evaluasi 2 begitu seterusnya.
3.	Apakah ada pola atau tren yang digunakan sebagai identifikasi diagnosis insiden?	Pola atau tren yang digunakan sebagai identifikasi diagnosis insiden masih belum ada pada UPA TIK.
<i>Incident Resolution</i>		
1.	Bagaimana UPA TIK memastikan penyelesaian insiden dilakukan secara tepat waktu ?	Untuk memastikan insiden diselesaikan secara tepat waktu pegawai memastikan melalui sistem missu serta konfirmasi ke bagian yang menngani insiden.
2.	Apakah ada upaya untuk menanggulangi terjadinya kejadian insiden serupa terjadi kembali ?	Evaluasi insiden dikakukan secara manual, evaluasi insiden yang dilakukan tidak tentu dilakukan berapa kali. Jika evaluasi 1 dilakukan dan dinyatakan berhasil atau tidak ada insiden berlanjut maka dicukupkan, jika masih ada kendala dilanjutkan ke evaluasi 2 begitu seterusnya.
3.	Apakah ada langkah-langkah khusus untuk memastikan pemulihan operasional yang cepat ?	Langkah khusus untuk memastikan pemulihan oprasional secara cepat belum ada.
4.	Apakah ada aktivitas untuk melakukan analisis mendalam ssetelah insiden selesai ?	Analisis lanjutan melalui rapat kooordinasi, rapat dilakukan saat insiden itu terjadi atau setelah insiden terjadi. Laporan insiden akan rutin dilakukan rapat pada akhir



		tahun terkait insiden yang terjadi selama tahun tersebut.
<i>Incident Closure</i>		
1.	<p>Kriteria apa yang menentukan kapan suatu insiden dapat dianggap selesai dan ditutup ?</p> <p>Keterangan : penutupan suatu insiden dapat dilakukan dengan pendokumentasian beberapa hal diantaranya ; pengkategorian penutupan, meminta survei dari user, dokumentasi jenis insiden (pertama atau berulang)</p>	Insiden diselesaikan dengan diberikannya survey kepuasan melalui tiket pengaduan dari sistem missu kepada pelapor.
2.	Bagaimana Anda mengkomunikasikan penutupan insiden kepada pengguna akhir atau pada pelapor?	Komunikasi akhir kepada pelapor dilakukan dengan konfirmasi melalui wa, telegram, email ,maupun grup.
Narasumber		Tanda tangan
Luh Setiani, S.Pd., M.Pd		
Putu Wendy Ariyani, S.Pd.		



Lampiran 4. 4 Hasil wawancara *activities of the Periodic incident review process*

Hasil Wawancara <i>Activities of the periodic incident review process</i>		
Topik	:	Proses peninjauan insiden secara berkala.
Tujuan	:	Mengetahui peninjauan insiden secara berkala oleh Tim ahli <i>incident management</i> pada UPA TIK.
Hari, tgl.	:	25 Oktober 2024
Lokasi	:	UPA TIK Undiksha
Narasumber	:	Gede Arma Jude Saskara, S.T.,M.T.
Jabatan	:	Ketua divisi infrastruktur, jaringan & keamanan
No.	Pertanyaan	Jawaban
<i>Incident review and incident records analysis</i>		
1.	Apakah pada UPA TIK sudah melakukan tinjauan insiden dengan tim ahli ?	UPA TIK dalam melakukan tinjauan insiden dilakukan setiap bulannya dengan meninjau semua jenis insiden.
2.	Apakah pada UPA TIK ada jadwal tetap untuk review insiden, serta siapa saja yang terlibat dalam proses tersebut ?	Jadwal tetap peninjauan dilakukan setiap awal bulan. Dimana semua orang terlibat dalam peninjauan insiden tersebut.
3.	Bagaimana UPA TIK melakukan tinjauan insiden secara berkala ?	Tinjauan dilakukan dengan melakukan rapat evaluasi terkait insiden yang terjadi dan dikhususkan pada insiden yang belum terselesaikan.
4.	Apakah ada tim khusus yang bertanggung jawab untuk menganalisis catatan insiden pada UPA TIK?	Pada UPA TIK tim khusus yang bertanggung jawab dalam menganalisis catatan insiden adalah kepala UPA TIK beserta sekretaris.
5.	Pada UPA TIK apakah ada langkah-langkah yang diambil untuk menganalisis catatan insiden guna mengidentifikasi tren atau pola ?	Pencatatan insiden pada UPA TIK khususnya oleh tim ahli penanganan insiden masih kerap lupa untuk dilakukan. Pencatatan dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah sesuai dengan sistem missu.
6.	Apakah ada kategori khusus untuk insiden besar atau berulang pada UPA TIK ?	Pengkategorian insiden besar masih belum ada.
7.	Apakah ada contoh tindakan yang diambil oleh tim ahli berdasarkan temuan dari review	Dalam hal ini UPA TIK juga menyediakan penggantian server untuk mengantisipasi dalam

sebelumnya ? Contoh : setelah meninjau catatan insiden ditemukan bahwa insiden sering terjadi pada masalah sistem traffic full, maka diputuskan untuk melakukan monitoring real-time secara berkala pada sistem yang bermasalah sehingga dapat mendeteksi lonjakan lebih awal.	hal insiden pada jaringan agar dapat dilakukan penggantian jaringan secara cepat.
<i>Incident model improvement initiation</i>	
1. Apakah ada proses inisiasi perbaikan model insiden yang dilakukan oleh tim ahli ?	Proses insiasi perbaikan pola tidak dilakukan dikarenakan pola insiden yang dialami kerap kali berubah.
2. Apakah ada rancangan tindakan atau roadmap yang sudah disusun untuk implementasi perbaikan model insiden pada UPA TIK ?	Perancangan atau roadmap untuk implementasi perbaikan model insiden tidak dilakukan, dikarenakan tidak menerapkan pemodelan insiden.
3. Pada UPA TIK apakah sudah ada yang bertanggung jawab untuk mengusulkan perubahan pada model insiden?	Belum ada yang bertanggung jawab atas pengusulan perubahan pemodelan insiden.
4. Bagaimana UPA TIK memastikan untuk semua anggota tim memahami perubahan yang dilakukan ?	Belum ada, dikarenakan semua tim divisi bergerak sehingga diskusi pemahaman dilakukan secara spontan disesuaikan dengan kondisi insiden yang dialami.
5. Apakah ada siklus tinjauan yang telah ditetapkan oleh UPA TIK dalam peninjauan model insiden ?	Beluam ada.
<i>Incident model update communication</i>	
1. Bagaimana informasi terkait pembaruan model insiden disebarkan ke tim dan pemangku kepentingan lainnya di UPA TIK?	Belum ada.
2. Apakah ada pelatihan atau sesi informasi yang disediakan atau dilakukan oleh UPA TIK terhadap pegawainya ?	Belum ada.
3. UPA TIK dalam strategi yang digunakan untuk memastikan pemahaman yang baik tentang perubahan model insiden ?	Belum pernah melakukan pelatihan khusus.
Narasumber Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T.	Tanda tangan 

Lampiran 5 Hasil Validasi

REKOMENDASI PENELITIAN

Form Verifikasi Hasil Rekomendasi Analisis Kesenjangan dan Penyusunan SOP Manajemen Insiden (Berdasarkan ITIL v4)

Informasi Umum

- 1. Nama Narasumber** : I Ketut Resika Arthana, S.T., M.Kom
[Isian Nama Narasumber]
- 2. Jabatan/Posisi** : Ketua UPA TIK
[Isian Jabatan/Posisi]
- 3. Organisasi/Instansi** : Universitas Pendidikan Ganesha
[Isian Nama Organisasi/Instansi]
- 5. Tanggal Pengisian Form** : 18 Maret 2025
[Isian Tanggal]

Verifikasi Hasil Analisis Kesenjangan

Petanyaan	Pernyataan
1. Apakah bapak/ibu setuju dengan hasil analisis kesenjangan yang dilakukan terkait manajemen insiden di UPA TIK Universitas X?	<input checked="" type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
2. Jika tidak setuju, bagian mana dari analisis yang perlu diperbaiki atau diperjelas? :	
3. Apakah analisis kesenjangan ini sudah mencakup hal-hal penting dalam manajemen insiden di UPA TIK Universitas undiksha ?	<input checked="" type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak
4. Jika tidak, bagian mana yang perlu ditambah atau diperbaiki? :	
5. Se jauh mana rekomendasi ini sesuai dengan kebutuhan di UPA	<input checked="" type="checkbox"/> Sangat Sesuai

TIK Undiksha?	<input type="checkbox"/> Sesuai <input type="checkbox"/> Cukup Sesuai <input type="checkbox"/> Tidak Sesuai
6. Apakah rekomendasi ini sudah mencakup pengelolaan insiden yang baik di UPA TIK Undiksha?	<input checked="" type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak <input type="checkbox"/> Perlu Penyesuaian

Verifikasi Penyusunan SOP Penanganan Insiden

Pertanyaan	Pernyataan
1. Apakah SOP yang disusun sudah sesuai dengan kebutuhan di UPA TIK Undiksha?	<input checked="" type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak
2. Jika tidak, bagian mana yang perlu disesuaikan? :	
3. Apakah SOP ini mencakup seluruh tahapan yang perlu dalam penanganan insiden?	<input checked="" type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak
4. Jika tidak, apa yang perlu ditambah? :	
5. Apakah SOP ini mudah dipahami dan bisa diterima untuk menunjang di UPA TIK Undiksha ?	<input type="checkbox"/> Sangat Jelas <input checked="" type="checkbox"/> Jelas <input type="checkbox"/> Cukup Jelas <input type="checkbox"/> Tidak Jelas
6. Apakah SOP ini sudah mempertimbangkan cara komunikasi yang efektif dan penanganan eskalasi insiden?	<input checked="" type="checkbox"/> Iya <input type="checkbox"/> Tidak
7. Jika tidak, apa yang perlu diperbaiki? :	
8. Apakah SOP ini sudah mencakup cara mengawasi dan	<input checked="" type="checkbox"/> Iya

mengevaluasi pelaksanaan SOP?	<input type="checkbox"/> Tidak
9. Jika tidak, apa yang perlu ditambah untuk pengawasan dan evaluasi? :	

Demikian berita acara verifikasi, validasi data, dan rekomendasi ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,
UPA TIK Undiksha, 18 Maret 2025

Daftar Hadir

No	Nama	Ttd
1.	Ketut Resba Arthana, S. T, M. Kom	
2.		
3.		
4.		
5.		

Peneliti



Ni Kadek Sri Nadi



Lampiran 6 Hasil Penyusunan SOP

Lampiran 6. 1 Proses *Activities Of The Incident Handling And Resplition Proces*

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Incident detection	1. Melakukan deteksi laporan insiden (melalui laporan masuk pengguna/pemantauan manual petugas).	Pengguna Layan TI, Helpdesk & Dokumentasi	Menyampaikan laporan insiden SI/TI secara detail, lengkap dengan bukti screenshot permasalahan melalui sistem Missu	10 menit	Sebuah laporan terdeteksi insiden	-

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		2. Menerima laporan masuk.	Halpdesk & Dokumentasi		5 menit		<ul style="list-style-type: none"> Laporan masuk diterima oleh sistem Missu Pihak Helpdesk & Dokumentasi memantau laporan masuk
2.	Incident registration	1. Melakukan Identifikasi apakah laporan berupa insiden atau bukan.	Halpdesk & Dokumentasi	<ul style="list-style-type: none"> Data laporan insiden Data latih untuk mengukur apakah laporan berupa insiden 	10 menit 5 menit (Pembuatan tiket)	Tiket Insiden	<ul style="list-style-type: none"> Sistem Missu melakukan identifikasi laporan masuk berupa insiden Tiket dibuat jika laporan berupa insiden

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
							<p>an</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jika ada solusi awal akan ditemukan setelah pengklasifikasi an.
4.	Incident Diagnosis	1. Melakukan diagnosis dan solusi awal pada insiden SI/TI	Helpdesk & Dokumentasi Tim Ahli	Detail laporan insiden setelah dilakukan pengklasifikasin	Tergantung : Critical : 1jam-4jam High : 4 jam - 8jam Medium : 1hari-1hari Low : 1hari-2hari	Hasil diagnosis solusi penanganan insiden	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosis dilakukan ketika belum mendapat diagnosis awal pada pengklasifikasian

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		2. Penugasan penanganan insiden	Helpdesk & Dokumentasi	Topoksi penanggung jawab	5 menit	Penerimaan pesan penugasan penanganan insiden	<ul style="list-style-type: none"> • Penugasan dilakukan melalui sistem Missu
		3. Melakukan analisis tindakan eskalasi.	Tim Ahli Tim level 2 Support	Detail diagnosis insiden	Tergantung : Critical : 1jam-4jam High : 4 jam - 8jam Medium : 1hari-1hari Low : 1hari-2hari	Hasil eskalasi solusi penanganan insiden	<ul style="list-style-type: none"> • Eskalasi dilakukan jika insiden tidak dapat diselesaikan tim ahli dan memerlukan eskalasi • Dilakukan dengan tim

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
							level 2 support
5.	Incident Resoluting	1. Penanganan insiden dilakukan berdasarkan solusi yang didapat.	Helpdesk & Dokumentasi Tim Ahli Tim Level 2 Support	<ul style="list-style-type: none"> Solusi Penanganan insiden dari proses diagnosis (sistem / penanggung jawab) Solusi Penanganan insiden dari proses eskalasi 	1 - 4 jam (tergantung kompleksitas)	Insiden ditangani	Penanganan insiden dilakukan setelah solusi ditemukan, solusi diterapkan untuk mengembalikan layanan menjadi normal kembali.
6.	Incident Closure	1. Setelah insiden selesai, mengisi	Helpdesk & Dokumentasi	Penanganan Insiden berhasil	15 menit	Dokumentasi hasil	Semua penanggung jawab yang

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		dokumentasi penyelesaian insiden.	Tim Ahli Tim Level 2 Support			penanganan insiden	menangani insiden mengisiskan dokumentasi perbaikan yang telah dilakukan pada sistem Missu
		2. Penyampaian status tiket kepada pengguna layanan.	Helpdesk & Dokumentasi	Status penyelesaian terisi	5 menit	Status penyelesaian diterima	Penyampaian tiket selesai kepada pengguna layanan dari sistem Missu
		3. Jika pengguna masih belum bisa menggunakan layanan, akan dialihkan kembali	Pengguna Layanan TI, Helpdesk & Dokumentasi	Detail permasalahan tambahan	(Tergantung kondisi) Jika ada 10 menit	Insiden diselesaikan	<ul style="list-style-type: none"> Pengguna layanan masih belum mengalami kendala.

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden

UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa

No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		pada tahap diagnosis.					<ul style="list-style-type: none"> • Menyampaikan detail masalah yang dihadapi kini. • Kemudian dialihkan pada status diagnosis oleh sistem Missu pada Helpdesk & Dokumentasi.
		4. Form kepuasan dikirim untuk mengetahui tingkat	Pengguna Layanan TI.	Pengguna tidak melapirkan permasalahan	5 menit	Menerima from kepuasan	Jika pengguna layanan tidak menemukan kendala

SOP Aktivitas proses penanganan insiden dan proses penanggulangan insiden UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		kepuasan pengguna		setelah insiden diselesaikan			lagi setelah status insiden selesai, maka form kepuasan dikirimkan kepengguna layanan dari sistem Missu.
		5. Tiket ditutup insiden selesai.		Pengguna mengirim form kepuasan	5 menit	Tiket selesai	Sistem menutup tiket otomatis setelah pengguna layanan mengisi form kepuasan dan mengirimnya.

Lampiran 6. 2 Proses *Activities Of The Periodic Incident Review Process*

SOP Activities Of The Periodic Incident Review Process							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Incident Review and Incident Records Analysis	1. Menentukan penjadwalan review insiden	Helpdesk & Dokumentasi	Jadwal kosong, kalender kerja	1 jam	Jadwal review insiden (rapat evaluasi)	Pihak Helpdesk & Dokumentasi melakukan penjadwalan dengan konfirmasi ketersediaan waktu tim evaluasi
		2. Menginformasikan jadwal review insiden	Helpdesk & Dokumentasi	Daftar hadir	5 menit	Menerima jadwal review insiden (rapat evaluasi)	Jadwal evaluasi diampaikan lewat sistem missu

SOP Activities Of The Periodic Incident Review Process

UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa

No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		3. Melakukan pengumpulan data insiden yang pernah terjadi	Helpdesk & Dokumentasi	Tiket insiden, laporan tiket bulanan	2 jam	Data insiden terkumpul	Semua insiden yang pernah terjadi dalam satu bulan penanganan.
		4. Melakukan indentifikasi insiden	Helpdesk & Dokumentasi Incident Manager	Data histori insiden	1 jam	Data insiden dengan kondisi terkumpul	Melakukan klasifikasi jenis insiden yang pernah terjadi : <ul style="list-style-type: none"> • Major insiden • Yang belum terselesaikan • Tidak sesuai dengan SLA • Insiden baru

SOP Activities Of The Periodic Incident Review Process

UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa

No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
2.	Incident Improvement initiation	1. Melakukan analisis insiden	Tim Evlaluasi	Data klasifikasi insiden	30 menit	Hasil analisis insiden	Fokus pada insiden penanganan dan pembaruan pola atau tren insiden untuk data latih sistem.
		2. Menemukan solusi penanganan perubahan insiden	Tim Evlaluasi	Data hasil analisis	30 menit	Solusi awal penanganan	Solusi yang ditemukan bisa berupa penanganan insiden dan prosedur model atau tren baru.
		3. Menidentifikasi area perbaikan	Tim Evlaluasi	Peta proses, diagram alur	25 menit	Area yang perlu ditingkatkan	Ditinjau dari sisi proses, SDM, tools, serta dampak area yang dipengaruhi
		4. Pengembangan rekomendasi	Tim Evlaluasi	Template dokumen	15 menit	Dokumen rekomendasi	Menjadi dasar perubahan SOP atau kebijakan

SOP Activities Of The Periodic Incident Review Process

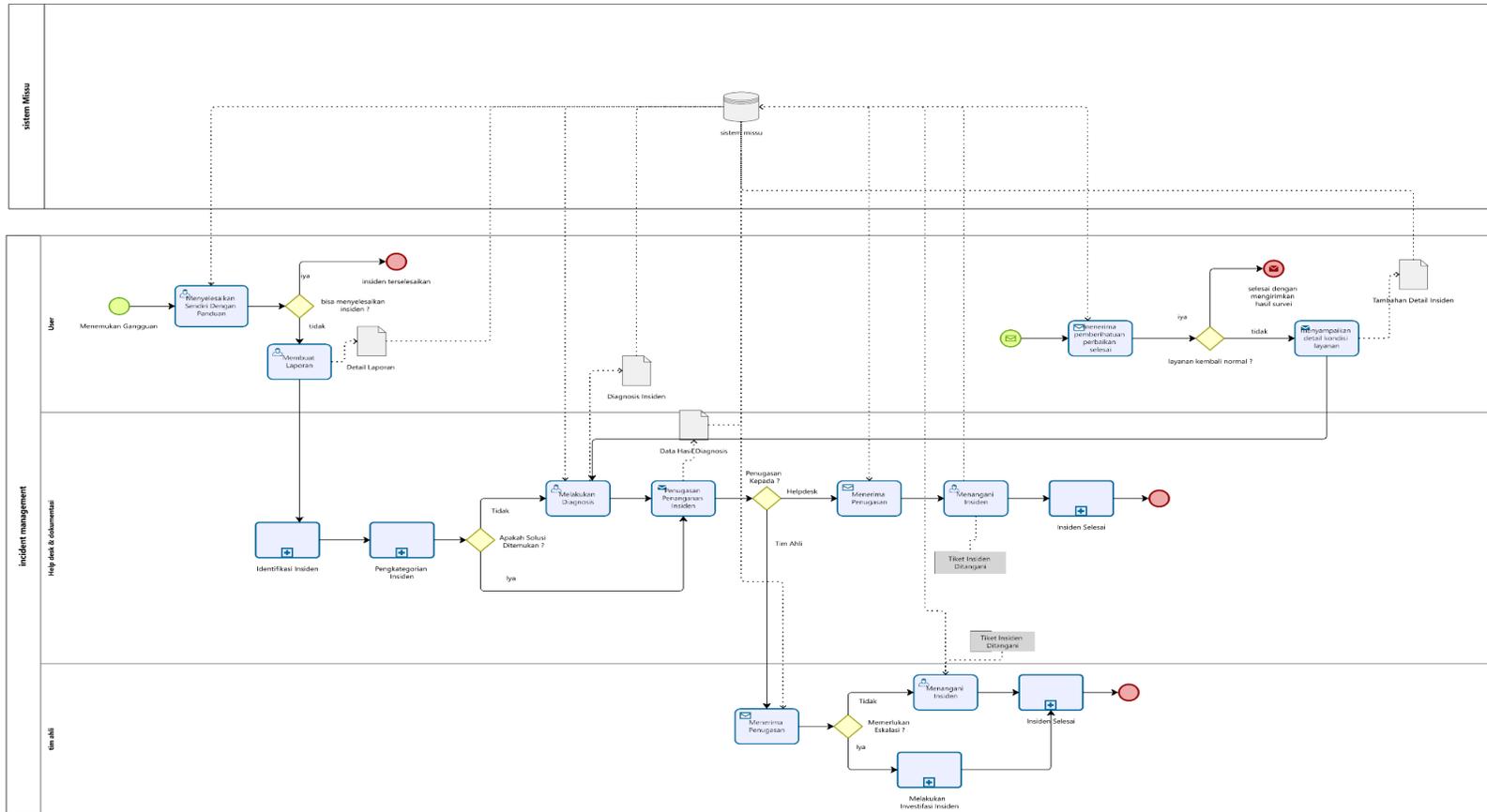
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa

No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		perbaikan		rekomendasi, kesimpulan evaluasi		perbaikan	operasional
		5. Jika hasil rekomendasi perbaikan tidak disetujui atau relevan maka dilakukan analisis insiden kembali	Tim Evaluasi	Kondisi relevan	30 menit	Hasil analisis ulang	Melakukan analisis kembali dengan tujuan menemukan solusi yang relevan
		6. Implementasi rekomendasi perubahan	Tim Evlaluasi	Kondisi rekomendasi disetujuui atau relevan	selama evaluasi	Perbaikan diterapkan	Malakukan implementasi rekomendasi, baik berupa penyelesaian insiden atau pembaruan pola/tren insiden.

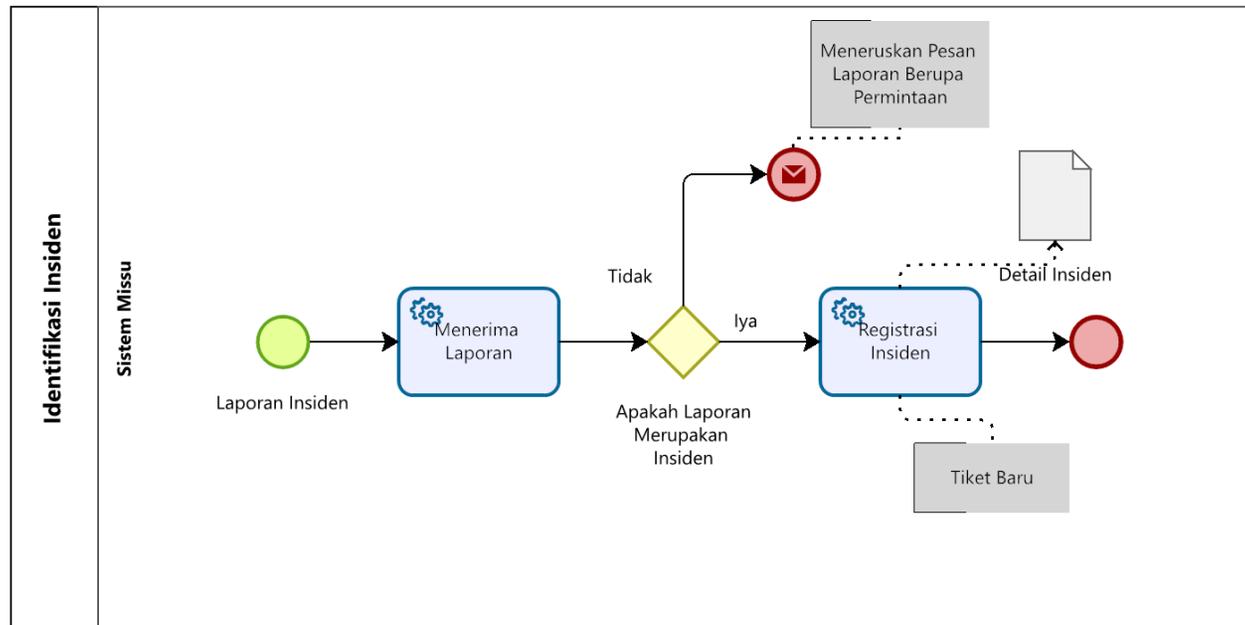
SOP Activities Of The Periodic Incident Review Process							
UPA TIK Universitas Pendidikan Ghanesa							
No.	Aktivitas	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Mutu Baku			Keterangan
				Kelengkapan	Waktu	Output	
		7. Melakukan dokumentasi hasil evaluasi	Helpdesk & dokumentasi, Tim Evlaluasi	Template laporan evaluasi, akses sistem Missu	25 menit	Dokumen hasil evaluasi	Disimpan dan diakses oleh seluruh tim melalui Missu
3.	Incident Model Update Communi cation	1. Menginformasikan hasil perbaikan	Helpdesk & dokumentasi	Ringkasan hasil evaluasi, sistem notifikasi Missu	5 menit	Menerima hasil evaluasi	Hasil evaluasi dikirimkan pada semua peserta evaluasi, dengan sistem missu
		2. Evaluasi selesai	Helpdesk & dokumentasi	Status tiket dokumentasi	-	Status evaluasi insiden selesai	Ditandai selesai jika semua rekomendasi sudah ditindaklanjuti

Lampiran 7 Gambar BPMN

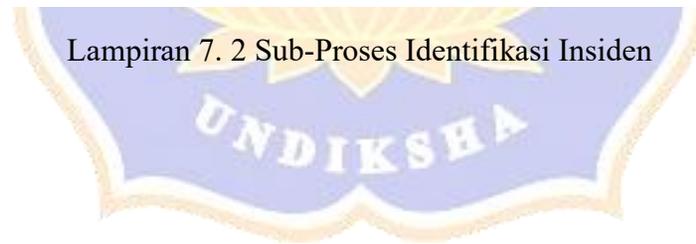
Lampiran 7.1 Gambar BPMN activities of the incident handling and resplition process

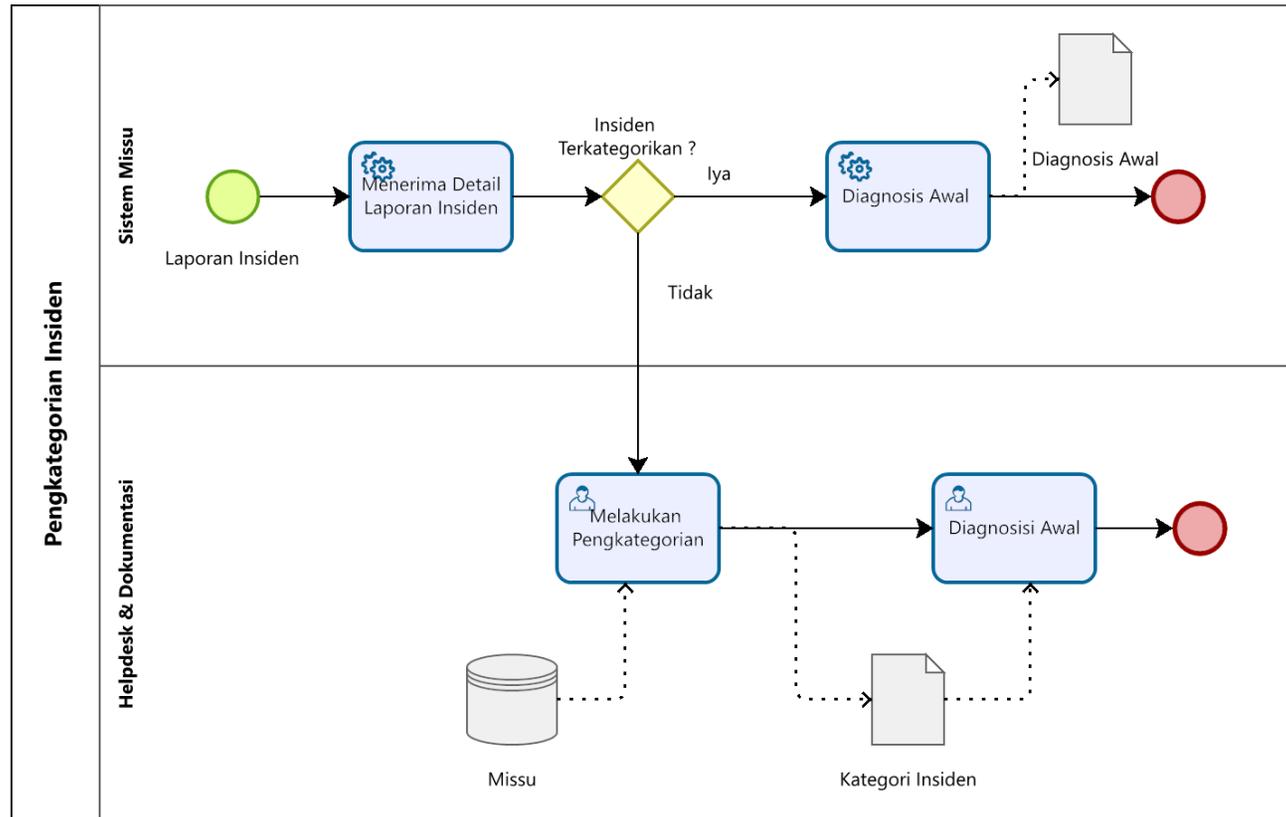


Lampiran 7. 1 Gambar BPMN Activities Of The Incident Handling

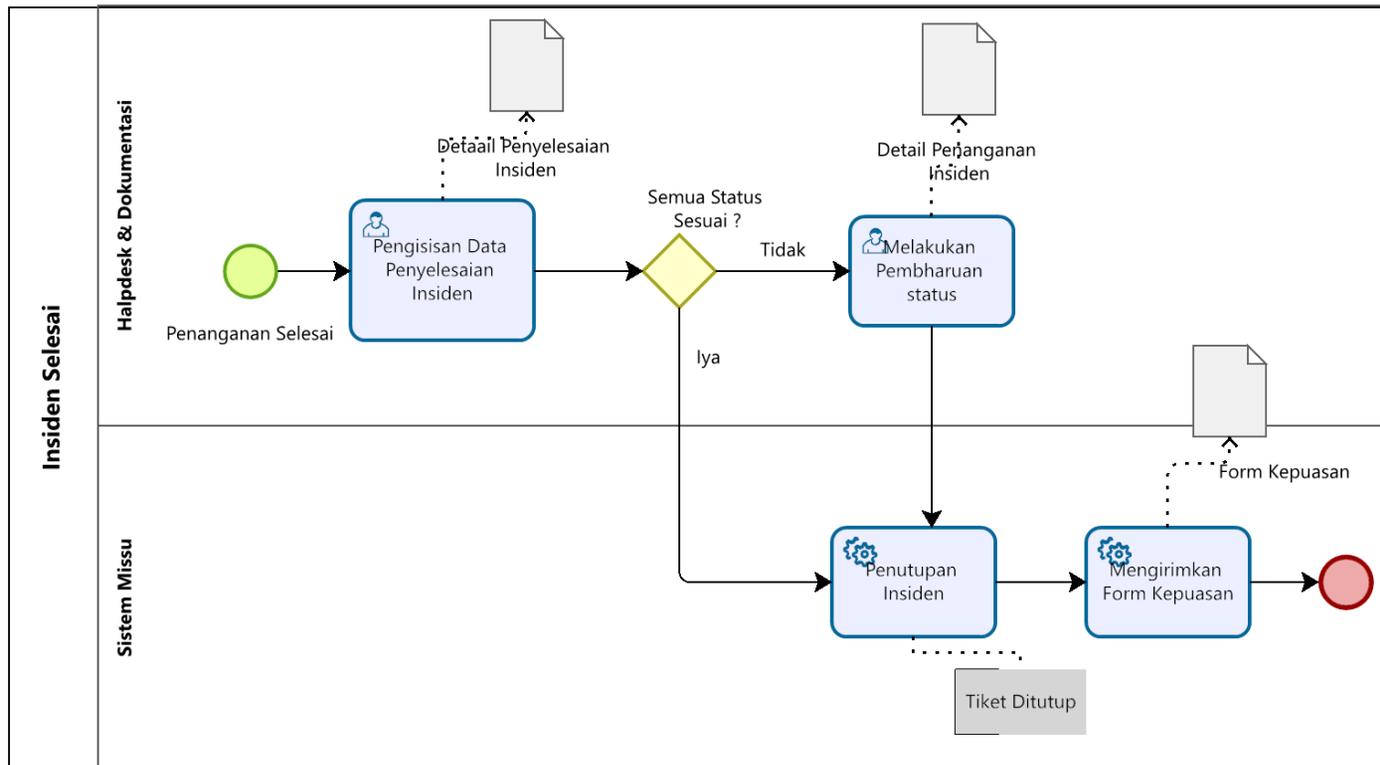


Lampiran 7. 2 Sub-Proses Identifikasi Insiden

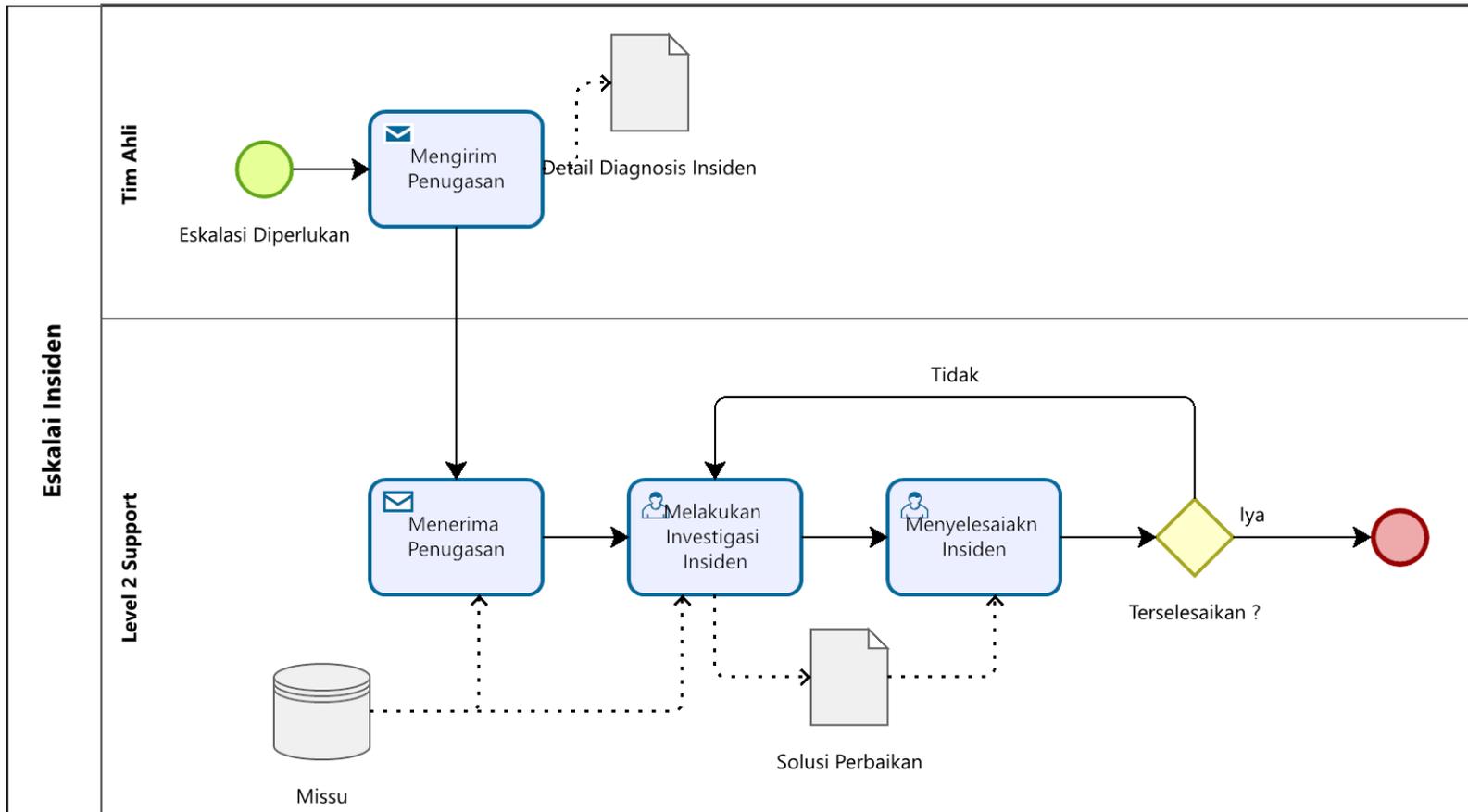




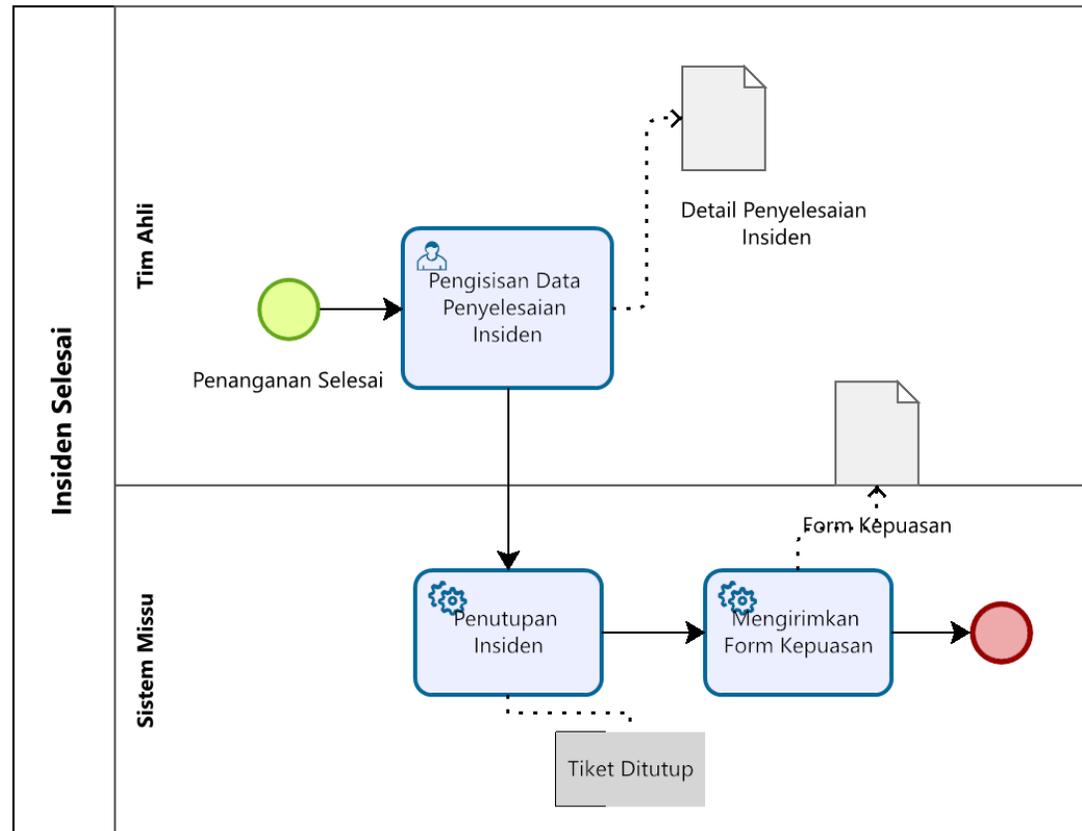
Lampiran 7. 3 Sub-Proses Pengkategorian Insiden



Lampiran 7. 4 Sub-Proses Insiden Selesai Oleh Help Desk



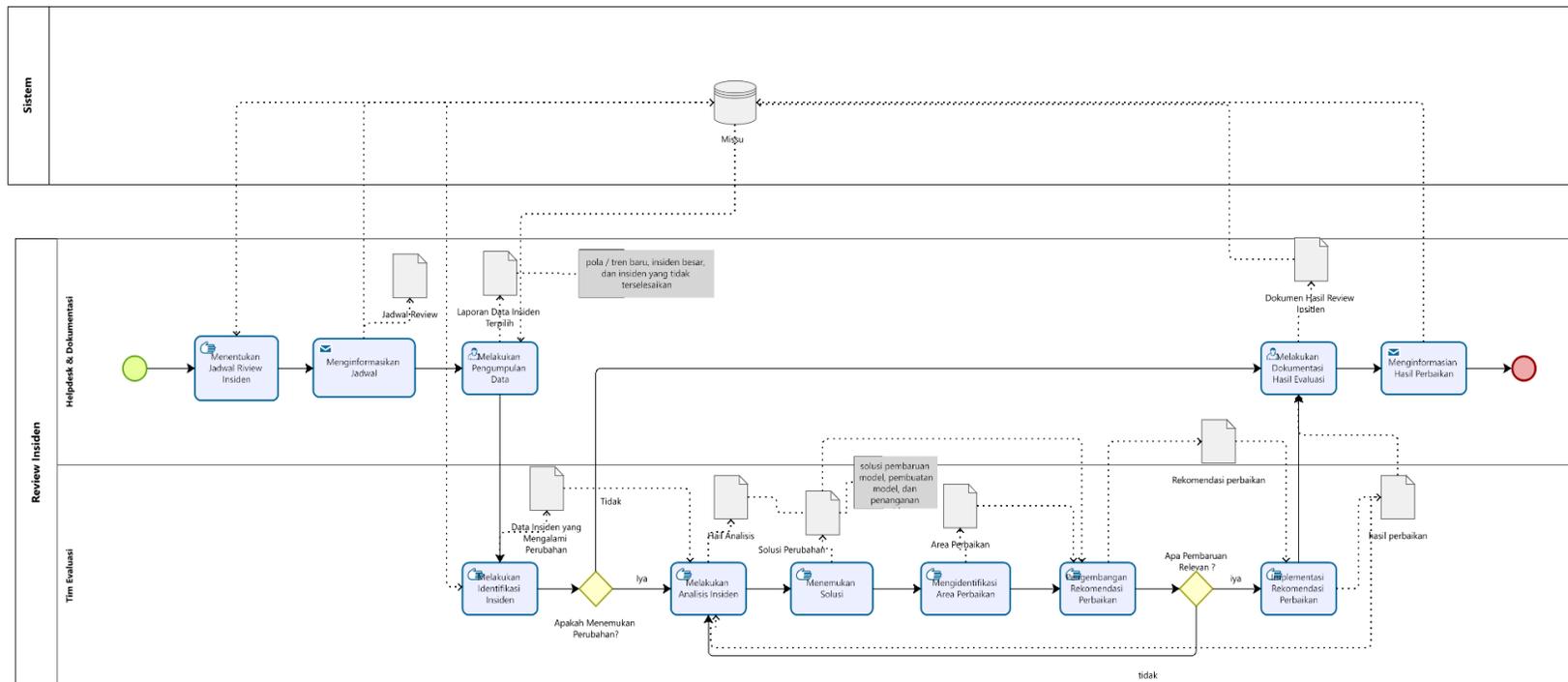
Lampiran 7. 5 Sub-Proses Eskalasi Insiden



Lampiran 7. 6 Sub-Proses Insiden Selesai Oleh Tim Ahli

Lampiran 7.2 Gambar BPMN activities of the periodic incident review process

Lampiran 7. 7 Gambar BPMN Activities Of The Periodic Incident Review Process

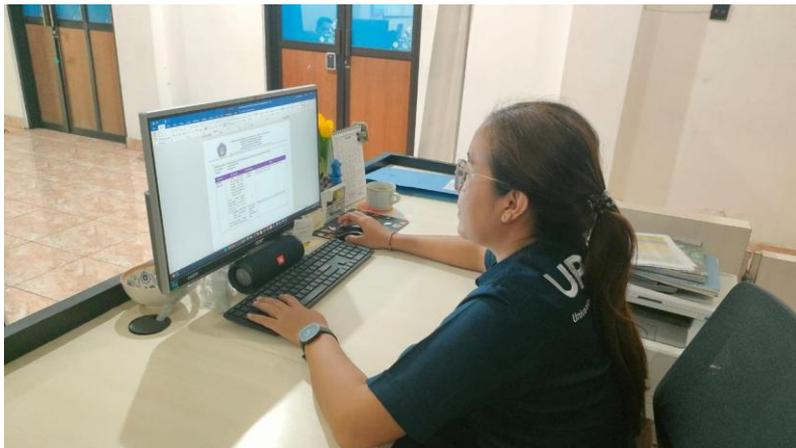


Lampiran 8 Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 8 1 Dokumentasi Kegiatan





DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Ni Kade Sri Nadi adalah nama Penulis Skripsi ini. Penulis lahir dari pasangan orang tua Ni Wayan Kariani (Ibu) dan I Wayan Ada Putra (Ayah) sebagai anak Pertama dari Empat bersaudara. Penulis dilahirkan di Bjr. Dinas Munti Gunung, Kec. Kubu, Kab. Karang Asem, Bali pada tanggal 02 April 2000. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negeri 6 Tianyar Barat dan lulus pada tahun 2012. Kemudian Penulis melanjutkan ke SMP Negeri 3 Kubu dan lulus pada tahun 2015. Penulis kemudian lulus pada tahun 2018 dari SMA Negeri 1 Kubu Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam. Melanjutkan Pendidikan Perguruan Tinggi di Universitas Pendidikan Ganesha, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Jurusan Teknik Informatika, Program Studi Sistem Informasi S1.

