

# **SISTEM MANAJEMEN INSIDEN PADA PROGRAM MANAJEMEN HELPDESK DAN DUKUNGAN TI BERDASARKAN *FRAMEWORK* ITIL V3 (STUDI KASUS PADA BIRO TEKNOLOGI INFORMASI BPK-RI)**

**Tumpal Paradongan Silitonga<sup>1)</sup>, Achmad Holil Noor Ali<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Magister Manajemen Teknologi, ITS, Surabaya  
Jl. HOS Cokroaminoto 12A, 60264, Surabaya, Telp (031)-5666172  
e-mail : tumpalsilt@mmt.its.ac.id

<sup>2)</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ITS, Surabaya  
Gedung FTIf Tc213 Kampus ITS Sukolilo, 61000, Surabaya, Telp. (031)-5929314  
e-mail : holil@its-sby.edu

## **Abstrak**

*Dalam pengelolaan layanan TI di lingkungan BPK-RI, salah satu proses TI yang paling sering dilakukan adalah proses manajemen insiden yang dituangkan dalam bentuk program manajemen helpdesk dan dukungan TI. Hal ini disebabkan semakin banyak perangkat keras komputer dan jaringan yang ditangani berikut aplikasi sistem informasi yang digunakan. Adanya harapan dari pimpinan dan pegawai BPK-RI agar waktu penanganan insiden dapat diminimalkan dan tingginya ketergantungan kepada staf teknis tertentu, membuat dokumentasi tata laksana manajemen insiden yang terstandar sangat diperlukan.*

*Pembuatan tata laksana manajemen insiden program manajemen helpdesk dan dukungan TI diawali dengan pengumpulan informasi dan analisa melalui penelaahan dokumen tata kelola TI BPK-RI, dan studi literatur framework ITIL. Analisa dilakukan untuk menyempurnakan proses manajemen insiden yang sudah ada, dan kemudian mengembangkan dokumen prosedur terstandar yang berisi fungsi dan tanggungjawab dalam diagram RACI, kategori dan prioritas insiden, metrik dan CSF, SLA yang digunakan dalam manajemen insiden, serta formulir yang digunakan. Setelah dokumen selesai dibuat, maka langkah selanjutnya adalah verifikasi masing-masing bagian dari dokumen. Setelah verifikasi, dilakukan validasi dokumen untuk mengetahui tujuan dari proses manajemen insiden sudah terpenuhi.*

*Dokumentasi tata laksana manajemen insiden diperlukan untuk menjadi standar acuan dalam penanganan insiden, mengurangi miskomunikasi antar pihak yang menangani insiden, dan meminimalkan waktu penanganan insiden. Dokumen tata laksana ini akan digunakan oleh pihak manajemen untuk menjadi standar dalam penanganan insiden. Selain itu dokumen ini memberikan kemudahan bagi pihak manajemen untuk mengukur capaian setiap aktifitas dalam program manajemen insiden dengan menggunakan matrik tata laksana.*

**Kata kunci:** *Tata Laksana, framework ITIL, Manajemen Insiden*

## **1. PENDAHULUAN**

Pada saat ini banyak badan pemerintah, organisasi, dan perusahaan di dunia menjadikan teknologi informasi (TI) sebagai *backbone* atau tulang punggung pendukung bagi setiap proses bisnis utama guna mencapai tujuan bisnisnya. Proses bisnis yang berjalan 24/7 membutuhkan TI harus setiap saat siap sedia dan dapat memberikan layanan yang dibutuhkan. TI digunakan untuk meningkatkan produktifitas dan membuat proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien.

Terkait dengan hal tersebut, BPK-RI dalam Rencana Strategis 2006-2010 menyebutkan sasaran strategisnya pada bidang Pengukuran, Analisis, dan Pengelolaan Pengetahuan, yaitu membangun infrastruktur teknologi informasi yang handal dan aman yang diselaraskan dengan kebutuhan dan arah organisasi [BPK06]. Untuk melaksanakan hal ini, biro Teknologi Informasi dibawah Sekretaris Jenderal BPK-RI diberi tanggungjawab dalam mengembangkan layanan TI di lingkungan BPK-RI. Dalam kegiatannya, biro TI melakukan tugas utama mendukung layanan TI BPK-RI baik di kantor pusat maupun di perwakilan seluruh Indonesia [BPK07].

Salah satu layanan TI yang diberikan oleh biro TI tertuang dalam Rencana Strategis Teknologi Informasi BPK-RI yaitu program manajemen helpdesk dan dukungan TI. Dalam pelaksanaannya layanan dukungan TI disini terkait erat sekali dengan proses manajemen insiden. Program manajemen helpdesk dan dukungan TI merupakan salah satu program kerja utama Rencana Strategis Teknologi Informasi BPK-RI. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, program ini belum memiliki sebuah dokumen tata laksana sebagai panduan pelaksanaan bagi para penggunanya.

Proses penanganan insiden atau manajemen insiden semakin besar porsi pengerjaannya dalam lingkungan biro TI dari hari ke hari. Hal ini dikarenakan pada saat ini sumber daya TI yang dikelola dalam organisasi BPK-RI semakin banyak, dan saat ini hampir semua proses bisnis di BPK-RI memerlukan TI sebagai pendukung. Pada saat ini hampir seluruh proses bisnis BPK-RI terkait erat dengan TI sebagai pendukungnya, baik itu aplikasi sistem informasi maupun perangkat keras komputer dan sumber daya *network*. Sehingga jika terjadi suatu insiden maka proses bisnis dapat menjadi terganggu.

Agar penanganan insiden dapat semakin baik dan mengurangi ketergantungan terhadap staf tertentu, diperlukan sebuah dokumen tata laksana mengenai manajemen insiden yang berdasarkan *framework* tata kelola TI. Dengan adanya dokumen tata laksana manajemen insiden, semua pegawai dalam biro TI dapat mengetahui fungsi dan tanggungjawabnya serta juga langkah-langkah yang harus diambilnya dalam penanganan suatu insiden.

Dalam penelitian ini *framework* tata kelola TI yang dipilih adalah ITIL v3. *Framework* ITIL memiliki fokus pengembangan tata kelola TI khususnya dalam hal layanan (*IT service*). Selain itu *framework* ITIL sangat tepat digunakan sebagai panduan dalam mengembangkan sebuah tata laksana karena sifatnya *best practice* dan memiliki *library* yang terinci untuk mengembangkan langkah-langkah dalam prosedur.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

*Framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) adalah sebuah *framework* tata kelola TI yang berisi *best practice* secara khusus dalam manajemen *service* TI [ITL07]. Pada saat ini *framework* ITIL sudah dikembangkan hingga versi 3. Pada versi ini, seperti yang tertuang dalam gambar 1., *framework* ITIL dijelaskan tahapan-tahapan pengelolaan manajemen layanan TI yaitu sebagai *service lifecycle*.

Ada 5 proses *service lifecycle* dalam ITIL [ITL07], yaitu:

1. *Service Strategy*: Pada tahap ini dilakukan pengembangan strategi untuk mengubah manajemen *service* TI menjadi sebuah aset strategis dari organisasi.
2. *Service Design*: Pada tahap ini dilakukan pembangunan panduan manajemen layanan TI berdasarkan strategi yang sudah dikembangkan sebelumnya pada tahap *Service Strategy*. Selain itu panduan dibangun berdasarkan *policy* yang berlaku dalam organisasi dan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan.
3. *Service Transition*: Pada tahap ini dilakukan proses transisi dari tata kelola yang lama kepada tata kelola yang baru yang sudah dikembangkan dalam tahap *Service Design*.
4. *Service Operation*: Pada bagian ini berisi langkah-langkah *best practice* untuk melakukan manajemen *service* TI.
5. *Continual Service Improvement*: Pada bagian ini dilakukan pengelolaan masukan dari pelanggan yang kemudian dikolaborasi ke dalam empat tahap diatas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan hasil keluaran dari kegiatan *Service Strategy*, *Service Design*, *Service Transition*, dan *Service Operation*.

Menurut *framework* ITIL, pengertian insiden adalah sebuah interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan TI. Selain itu sebuah kesalahan konfigurasi pada sistem dapat dikatakan sebagai insiden walaupun belum menimbulkan masalah yang berarti pada sistem tersebut. Manajemen insiden (*incident management*) adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden. Proses manajemen insiden (*incident management*) dilakukan berdasarkan input dari user melalui *service desk*, laporan teknisi, dan juga deteksi otomatis dari sebuah tool *event management*. Manajemen insiden (*incident management*) pada *framework* ITIL v3 berada pada *cycle Service Operation*.

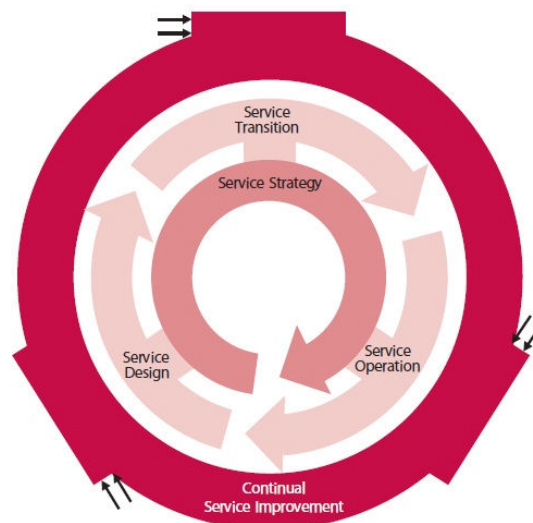
Tujuan utama dari manajemen insiden (*incident management*) adalah untuk mengembalikan kondisi layanan TI ke keadaan normal secepat mungkin, dan meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan terhadap kegiatan bisnis utama organisasi. Keadaan normal layanan TI adalah keadaan yang telah didefinisikan sebelumnya dalam sebuah SLA (*Service Level Agreement*).

Berikut adalah aktifitas-aktifitas dalam manajemen insiden (*incident management*) menurut *framework* ITIL v3 seperti yang juga ditampilkan pada gambar 2.:

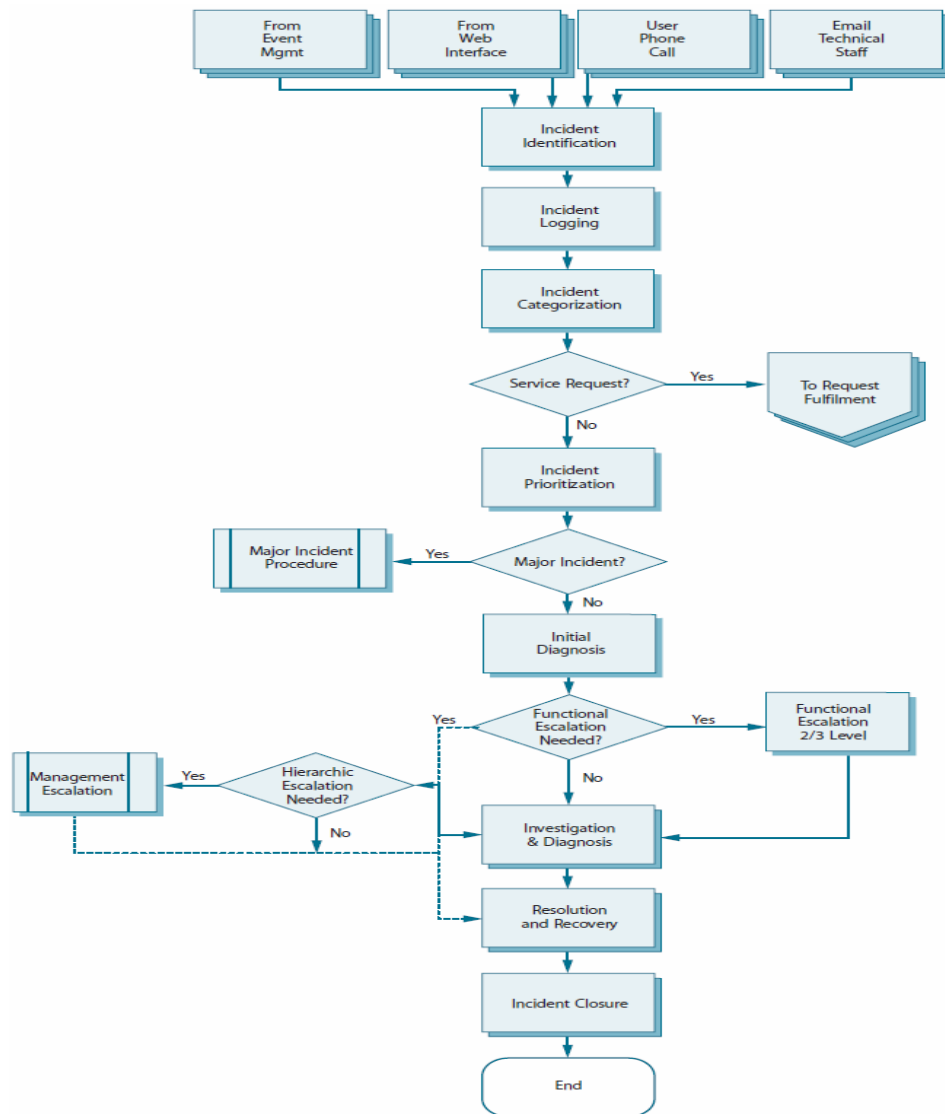
### 1. Identifikasi insiden (*incident identification*)

Proses manajemen insiden (*incident management*) dimulai dengan identifikasi. Identifikasi yang paling umum dilakukan adalah melalui layanan *service desk* dan laporan dari staf teknisi. Selain itu identifikasi insiden dapat dilakukan secara otomatis oleh tool *event management* yang dipasang pada perangkat-perangkat utama. Kondisi ideal dari langkah identifikasi adalah insiden dapat teridentifikasi sebelum terjadi implikasi terhadap *user*.

2. Pencatatan insiden (*incident logging*)  
Langkah ini wajib dilakukan untuk setiap jenis insiden baik yang berskala besar maupun kecil. Beberapa informasi yang harus dicatat terkait suatu insiden adalah ID, kategori insiden, waktu terjadi, deskripsi insiden, nama orang/grup yang bertanggungjawab atas penanganan, implikasi insiden, dan waktu penutupan kasus.
3. Pengkategorisasian insiden (*incident categorization*)  
Dalam membuat kategori insiden dibutuhkan sebuah proses khusus antara pengelola TI dan pihak manajemen organisasi. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kategori insiden dan prioritas penanganannya sejalan dengan proses bisnis organisasi. Kategori insiden dapat dibuat berdasarkan perkiraan lamanya penanganan, implikasi terhadap proses bisnis organisasi, dan jumlah staf teknis terkait.
4. Prioritas insiden (*incident prioritization*)  
Langkah prioritas insiden dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah dibuat sebelumnya. Prioritas penanganan insiden dapat dilakukan berdasarkan besarnya implikasi insiden terhadap kegiatan bisnis utama organisasi, ataupun berdasarkan lamanya penanganan insiden.
5. Diagnosa awal (*initial diagnosis*)  
Diagnosa awal terhadap insiden wajib dilakukan oleh setiap pihak yang pertama kali berhubungan dengan insiden baik itu *service desk*, staf teknis, maupun perangkat otomatis seperti *event management*. Jika insiden ditemukan oleh *service desk* melalui telepon dari *user*, maka diusahakan *service desk* tersebut yang menyelesaikan insiden selama *user* masih berhubungan telepon.
6. Eskalasi insiden (*incident escalation*)  
Eskalasi insiden adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden. Hal ini berkaitan erat dengan hasil diagnosa awal terhadap insiden. Jika dari diagnosa ditemukan insiden yang tidak dapat ditangani, maka wajib dilakukan eskalasi insiden. Eskalasi insiden ada 2 macam, yaitu eskalasi fungsi dan eskalasi hierarki. Eskalasi fungsi adalah tindakan menaikkan level penanganan kepada satu level di atasnya. Sedangkan eskalasi hierarki adalah tindakan menaikkan level penanganan melintasi hirarki organisasi misalnya kepada manajer IT atau manajer bisnis yang terkait.
7. Investigasi (*investigation and diagnosis*)  
Tindakan investigasi dilakukan untuk menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan juga ke dalam formulir insiden. Hal ini berguna sebagai data historis tindakan penanganan suatu insiden.
8. Resolusi (*resolution and recovery*)  
Langkah ini merupakan tindakan yang diambil untuk menyelesaikan suatu insiden. Langkah resolusi dapat dilakukan oleh *service desk* sebagai pihak yang pertama menemukan insiden dari *user*, staf teknis yang sedang mengerjakan kegiatan konfigurasi, maupun oleh supplier terhadap perangkat yang masih dalam garansi.
9. Penutupan (*incident closure*)  
Langkah penutupan adalah langkah yang dilakukan oleh *service desk* maupun staf teknis terkait untuk memastikan apakah insiden telah benar selesai ditangani. Yang harus diperhatikan dalam langkah penutupan ini adalah dokumentasi proses penanganan insiden, perkiraan terhadap perulangan insiden, dan survei kepuasan *user* atas penanganan insiden.



Gambar 1. Framework ITIL v3

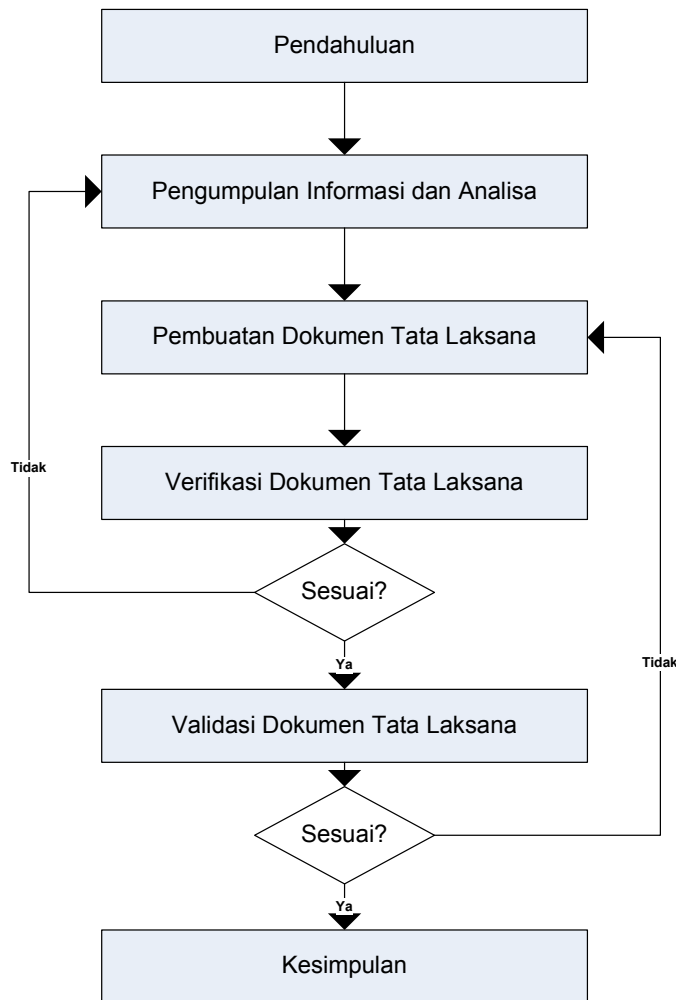


Gambar 2. ITIL Incident Management

### 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan meliputi langkah berikut:

1. Pendahuluan; Dalam tahap ini dilakukan pendefinisian mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta metodologi yang digunakan untuk memecahkan permasalahan, yaitu pembuatan dokumen tata laksana proses manajemen insiden.
2. Pengumpulan Informasi dan Analisa; Dalam tahap ini dilakukan aktifitas penelaahan dokumen tata kelola Teknologi Informasi BPK-RI. Selain itu juga dilakukan studi literatur framework ITIL.
3. Pembuatan Dokumen Tata Laksana; Dalam tahap ini dilakukan pembuatan dokumen tata laksana berdasarkan hasil analisa di langkah sebelumnya. Dokumen prosedur yang dibuat akan terdiri dari rincian aktifitas manajemen insiden, dan lampiran-lampiran kategori insiden, prioritas insiden, metrik dan CSF (*Critical Success Factor*), SLA (*Service Level Agreement*) serta diagram RACI. Selain lampiran-lampiran diatas, akan dibuat juga diagram flow chart yang menggambarkan tiap aktifitas yang dilakukan.
4. Verifikasi Dokumen Tata Laksana; Dalam tahap ini akan dilakukan verifikasi masing-masing bagian dari dokumen tata laksana untuk mengetahui apakah masing-masing aktifitas dalam dokumen sudah sesuai dengan tujuannya dan dapat dilaksanakan.
5. Validasi Dokumen Tata Laksana; Dalam tahap ini akan dilakukan validasi terhadap dokumen tata laksana untuk mengetahui apakah tujuan utama dari proses manajemen insiden sudah terpenuhi dengan dokumen ini.
6. Kesimpulan; Dalam tahap ini akan dilakukan perumusan kesimpulan dari keseluruhan langkah yang dilakukan dan hasil yang didapat.



Gambar 3. Metode Penelitian

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisa dokumen tata kelola TI BPK-RI menunjukkan belum seluruh program dalam dokumen Rencana Strategis TI memiliki dokumen pendukung tata laksana. Untuk program yang sudah memiliki dokumen tata laksana, diketahui dokumen dibuat belum terstandar dan pengembangannya dilakukan sendiri oleh masing-masing sub bagian. Hal ini mengakibatkan dalam pelaksanaan program sering tidak maksimal dan kinerjanya tidak dapat diukur.

Tabel 1 berisi rincian dokumen tata laksana program manajemen helpdesk dan dukungan TI sebelum dilakukan penyempurnaan. Tabel ini adalah ringkasan dokumen program manajemen helpdesk dan dukungan TI yang dilaksanakan oleh sub bagian Dukungan TI.

Tabel 1. Dokumen tata laksana program sebelum penyempurnaan

Aktifitas	Produk Pokok
1. Menyelenggarakan pusat layanan dan bantuan teknis untuk seluruh pengguna TI	Layanan dan bantuan teknis TI
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan layanan dan bantuan teknis operasional TI dengan solver Helpdesk TI BPK-RI	Pelaksanaan layanan dan bantuan teknis
3. Mengevaluasi permasalahan operasional sistem, aplikasi, jaringan serta sistem komunikasi yang diterima	Laporan evaluasi operasional sistem , aplikasi, jaringan serta sistem komunikasi
4. Menyampaikan informasi layanan TI kepada pihak yang	Informasi layanan TI

memerlukan atas permasalahan yang telah disampaikan kepada Helpdesk TI BPK-RI	
5. Menyusun, mengkompilasi dan mengelola database penanganan/solusi permasalahan operasional TI	Database penanganan masalah
6. Memberikan dan mengadministrasikan hak akses dan kewenangan terkait dengan domain (intra/xnet) , internet, email dan desktop (administrator)	Pelaksanaan Administrator Sistem TI yang terkait dengan domain, email dan desktop
7. Mengelola arsip dan dokumen kelompok	Pengelolaan arsip dan dokumen.

Dari dokumen ini, diketahui beberapa aktifitas yang tidak sesuai dengan tujuan program juga dimasukkan ke dalam dokumen. Untuk menyempurnakan dokumen program tersebut, penulis membangun sebuah dokumen tata laksana yang disempurnakan yang memiliki fokus pada proses manajemen insiden. Dokumen ini memiliki aktifitas-aktifitas manajemen insiden yang berdasarkan *framework* ITIL. Selain itu dokumen ini juga memiliki aktifitas tambahan untuk keperluan pelaporan, dan evaluasi sebagai kebutuhan manajemen untuk mengukur kinerja program.

Dalam membangun dokumen tata laksana tersebut, penulis terlebih dahulu mendefinisikan tujuan utama keseluruhan dokumen. Selain itu penulis juga menelaah dan memasukkan kebijakan yang dikeluarkan manajemen terkait dengan proses manajemen insiden, sebagai bagian daripada dokumen. Kebijakan-kebijakan tersebut antara lain kebijakan mengenai fungsi dan tanggungjawab pelaksana program, kebijakan mengenai kategori insiden, kebijakan mengenai prioritas insiden, kebijakan mengenai waktu penanganan insiden, dan kebijakan mengenai pengukuran kinerja penanganan insiden.

Setelah itu penulis menyempurnakan dokumen tata laksana dengan membangun ulang rincian masing-masing aktifitas dalam program. Rincian tersebut antara lain mendefinisikan masing-masing tujuan aktifitas dari program, indikator kinerja untuk tujuan tersebut, formulir dan dokumen yang diperlukan untuk melaksanakan aktifitas tersebut, rincian langkah-langkah pelaksanaan aktifitas, diagram RACI aktifitas dan diagram alir pelaksanaan aktifitas. Rincian dokumen tata laksana yang penulis bangun dapat dilihat pada tabel 2. Tabel 2 menampilkan rincian aktifitas dalam dokumen tata laksana program setelah penyempurnaan.

**Tabel 2.** Dokumen tata laksana program setelah penyempurnaan

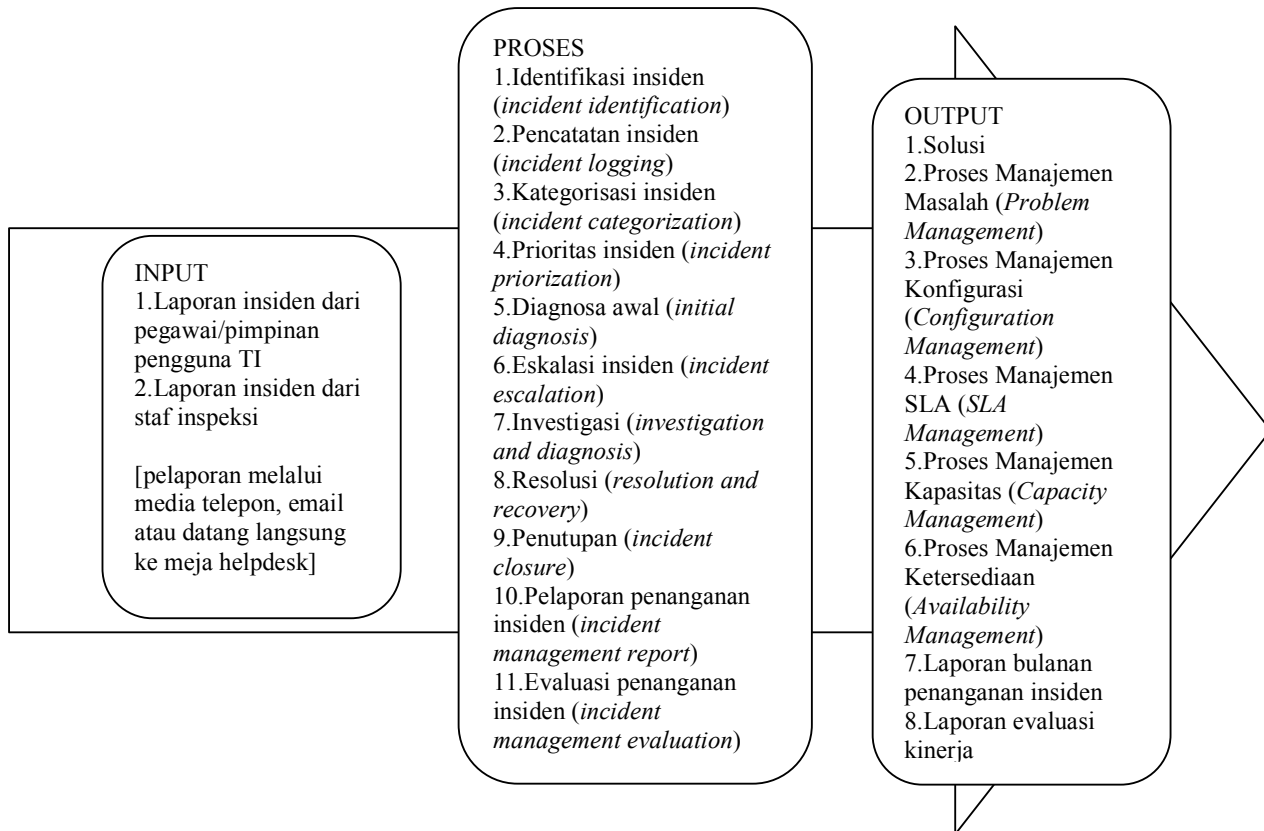
Aktifitas	Tujuan	Indikator Kinerja
1. Identifikasi insiden ( <i>incident identification</i> )	1.1 Memastikan setiap insiden dapat diidentifikasi sebelum menimbulkan implikasi negatif pada proses bisnis yang sedang berlangsung.	a) % insiden yang menimbulkan implikasi negatif sebelum bisa dilaporkan.
	1.2 Memastikan kartu insiden dengan status "Belum selesai" dibuka dan didistribusikan.	a) # kartu insiden yang dibuka kembali setiap hari.
2. Pencatatan insiden ( <i>incident logging</i> )	2.1 Memastikan dilakukan pencatatan informasi dari laporan insiden yang masuk sebagai dasar pelaksanaan proses penanganan insiden.	a) # waktu yang dibutuhkan dalam mencatat informasi insiden. b) # komplain dari U dikarenakan HO tidak berada ditempat pada saat pelaporan c) # laporan yang masuk melalui telepon d) # laporan yang masuk melalui email e) # laporan yang masuk di meja helpdesk
	2.2 Memastikan informasi dicatat secara lengkap dan sumbernya diverifikasi.	a) % kartu insiden tercatat lengkap b) % kartu insiden yang sumbernya terverifikasi
	2.3 Memastikan dibuatnya ringkasan insiden dan kata kunci pencarian kartu insiden.	a) # kartu insiden yang memiliki kata kunci yang tepat
3. Kategorisasi insiden ( <i>incident</i> )	3.1 Memastikan kategorisasi laporan	a) % laporan insiden yang

<b>Aktifitas</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Indikator Kinerja</b>
<i>categorization</i> )	insiden tepat dan dilakukan dalam waktu singkat.	masuk dalam kategori yang benar. b) # waktu yang dibutuhkan dalam mengkategorikan laporan insiden.
4. Prioritas insiden ( <i>incident prioritization</i> )	4.1 Memastikan laporan insiden yang masuk mendapat prioritas penanganan yang tepat dan dilakukan dalam waktu singkat.	a) % laporan insiden yang diberikan prioritas yang sesuai. b) # waktu yang dibutuhkan dalam membuat prioritas laporan insiden.
	4.2 Memastikan pendelegasian penanganan insiden mendapat staf yang tepat untuk menanganinya.	a) % kejadian dimana staf pada level HO tidak tersedia. b) # eskalasi dari HO kepada HS yang dikarenakan ketidakmampuan staf.
5. Diagnosa awal ( <i>initial diagnosis</i> )	5.1 Memastikan tindakan diagnosa awal dilakukan pada level HO dalam waktu singkat.	a) # waktu yang dibutuhkan dalam tindakan diagnosa awal. b) % kesalahan HO dalam diagnosa awal.
	5.2 Memastikan pimpinan/pejabat mendapat prioritas penanganan on-site.	a) % ketersediaan staf HO untuk penanganan on-site.
	5.3 Memastikan tindakan diagnosa awal dapat memberi masukan bagi penanganan insiden keseluruhan dan kalau dimungkinkan dapat memberi solusi atas insiden.	a) % laporan insiden yang ditemukan solusinya dalam diagnosa awal.
6. Eskalasi insiden ( <i>incident escalation</i> )	6.1 Memastikan proses eskalasi dilakukan dalam waktu singkat untuk memenuhi SLA target waktu penanganan insiden.	a) # waktu yang dibutuhkan dalam menetapkan eskalasi insiden. b) % laporan insiden yang terlambat dieskalasi.
	6.2 Memastikan eskalasi dilakukan dengan pertimbangan mendalam atas tindakan penanganan yang sudah dilakukan.	a) % eskalasi melalui pertimbangan dari IM.
	6.3 Memastikan dilakukannya pemilihan penanggungjawab penanganan insiden pasca eskalasi.	a) % ketersediaan staf untuk menangani insiden kombinasi.
7. Investigasi dan diagnosa ( <i>investigation and diagnosis</i> )	7.1 Memastikan investigasi dilakukan menyeluruh dan mendalam untuk menemukan sumber permasalahan insiden.	a) # waktu yang dibutuhkan dalam investigasi laporan insiden. b) % deskripsi insiden yang sudah lengkap sebelum investigasi dilakukan. c) # tindakan investigasi yang dilakukan hingga menemui U lagi untuk melengkapi deskripsi insiden.
	7.2 Memastikan aktifitas investigasi dan diagnosa dilakukan berdasarkan standar dan memenuhi SLA target waktu penanganan.	a) % waktu yang dibutuhkan untuk melakukan aktifitas investigasi dan diagnosa.
	7.3 Memastikan solusi yang	a) % solusi yang ditemukan

Aktifitas	Tujuan	Indikator Kinerja
	ditemukan adalah tepat untuk insiden yang dimaksud.	setelah aktifitas investigasi dan diagnosa oleh HS. b) % solusi yang ditemukan setelah aktifitas investigasi dan diagnosa oleh SM. c) % solusi yang ditemukan setelah aktifitas investigasi dan diagnosa oleh NM. d) % solusi yang ditemukan setelah aktifitas investigasi dan diagnosa oleh MM. e) % penanganan diberikan kepada pihak supplier.
8. Resolusi ( <i>resolution and recovery</i> )	8.1 Memastikan solusi atas insiden sudah teruji dan dapat diimplementasikan.	a) % solusi yang diimplementasikan adalah benar solusi atas insiden tersebut. b) % solusi yang tidak dapat diimplementasikan.
9. Penutupan ( <i>incident closure</i> )	9.1 Memastikan aktifitas penutupan dilakukan.	a) % kartu insiden dengan status "Belum selesai" tetapi sebenarnya sudah ditemukan dan sudah diimplementasikan solusinya. b) % penanganan insiden yang sesuai SLA target waktu penanganan.
	9.2 Memastikan komplain dari U diterima.	a) % komplain dari Pelapor Insiden (U) atas solusi yang diberikan.
10. Pelaporan penanganan insiden ( <i>incident management report</i> )	10.1 Memastikan dilakukannya rekapitulasi harian. 10.2 Memastikan dilakukannya rekapitulasi bulanan.	a) % kelengkapan rekapitulasi.
	10.3 Memastikan laporan penanganan insiden dibuat sebagai bahan evaluasi tindakan penanganan di masa datang.	a) % kelengkapan laporan. b) # ketepatan waktu penyampaian laporan.
11. Evaluasi penanganan insiden ( <i>incident management evaluation</i> )	11.1 Memastikan evaluasi dilakukan secara setiap bulan untuk meningkatkan kualitas penanganan insiden.	a) # rapat evaluasi yang dilakukan selama tahun kerja. b) # survey yang dilakukan selama tahun kerja.
	11.2 Memastikan hasil evaluasi ditindaklanjuti oleh masing-masing pihak pada level penanganan insiden.	a) % hasil evaluasi yang tidak ditindaklanjuti.

Sebagai kesimpulan dari keseluruhan proses manajemen insiden, gambar 4 menampilkan proses manajemen insiden dari program manajemen helpdesk dan dukungan TI berikut input untuk melaksanakannya, dan output yang dihasilkannya.





Gambar 4. Proses manajemen insiden program manajemen helpdesk dan dukungan TI

## 5. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dibuat berdasarkan penelitian yang telah dikerjakan adalah sebagai berikut:

1. Dokumen tata laksana dikembangkan untuk sebagian tujuan program manajemen helpdesk dan dukungan TI, yaitu proses manajemen insiden. Dokumen tata laksana ini berisi 11 (sebelas) aktifitas yang terdiri dari 9 (sembilan) aktifitas berdasarkan *framework* ITIL dan 2 (dua) aktifitas tambahan sebagai kebutuhan dari organisasi yaitu pelaporan dan evaluasi.
2. Pelaksana program dibagi menjadi 7 (tujuh) pihak yaitu Pelapor Insiden (U), Helpdesk Operator (HO), Helpdesk Specialist (HS), Incident Manager (IM), Software Manager (SM), Network Manager (NM), dan Maintenance Manager (MM)
3. Diagram RACI menunjukkan tugas dan tanggungjawab masing-masing pihak tersebut diatas dalam tiap langkah aktifitas.
4. Aktifitas-aktifitas yang dikembangkan dari *framework* ITIL, pelaksanaannya dilakukan secara kontinu dan terus menerus. Sementara aktifitas pelaporan dan evaluasi dilaksanakan pada awal dan akhir bulan saja.
5. Matriks tata laksana dibangun untuk menjadi kesimpulan keseluruhan proses program. Matriks berisikan masing-masing aktifitas dalam program berikut dengan tujuan, indikator kinerja, formulir dan dokumen yang diperlukan untuk pelaksanaan aktifitas, dan diagram RACI.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pemeriksa Keuangan RI, 2006, Rencana Strategis Badan Pemeriksa Keuangan RI 2006-2010, Jakarta
- Badan Pemeriksa Keuangan RI, 2006, Rencana Strategis TI Badan Pemeriksa Keuangan RI 2006-2010, Jakarta
- Badan Pemeriksa Keuangan RI, 2007, Lampiran Putusan Sidang BPK-RI, Jakarta
- ISO/IEC, *ISO 38500 (2008): Corporate Governance of Information Technology*, ISO/IEC, Switzerland
- ISO/IEC, *ISO 9001 (2008): Quality Management System*, ISO/IEC, Switzerland
- IT Service Management Forum, *An Introductory Overview of ITIL V3*, USA
- Office of Government Commerce, *ITIL V3: Service Operation*, England