	KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia	No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
		Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
		No. Revisi	001
		Hlm.	1 6
SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT			

+bjg b

1. Tujuan

Kebijakan ini bertujuan untuk mengatur manajemen insiden terkait pengelolaan layanan IT di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta sehingga pemulihan layanan IT dapat dilaksanakan dengan cepat dan meminimalisasi dampak negatif yang timbul terhadap kegiatan bisnis serta memberi manfaat yang optimal bagi peningkatan layanan IT.

2. Ruang Lingkup

Kebijakan ini berlaku untuk pengguna dan pengelola layanan IT di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dalam pelaporan dan penanganan insiden yang meliputi gangguan terhadap layanan IT.

3. Definisi


- 3.1. **Insiden** adalah suatu gangguan yang tidak terencana didalam layanan IT atau penurunan kualitas suatu layanan IT atau kegagalan suatu *configuration item* yang belum mempengaruhi suatu layanan juga merupakan suatu insiden.
- 3.2. **Incident Management (Manajemen Insiden)** adalah suatu proses untuk mengelola siklus dari semua insiden. Tujuan utama manajemen insiden adalah memulihkan layanan IT secepat mungkin kepada pengguna dengan dampak yang minimal.

4. Kebijakan

- 4.1. Pimpinan Pustipanda bertanggung jawab merumuskan dan memastikan keberhasilan penerapan proses manajemen insiden dalam mengelola layanan IT dalam lingkup UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- 4.2. Pustipanda menerapkan manajemen insiden yang terintegrasi dalam mengelola layanan IT
- 4.3. Pustipanda harus menerapkan manajemen insiden sesuai dengan kebijakan dan standar yang berlaku
- 4.4. Tujuan dan manfaat dari standar manajemen insiden IT disosialisasikan dan dipahami oleh seluruh pimpinan dan staf di lingkungan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- 4.5. Manajemen menentukan *Key Performance Indicator (KPI)*, untuk mengukur efektivitas penerapan proses manajemen insiden

5. Standar

- 5.1. Peran dan tanggung jawab yang harus ditunjuk dalam manajemen insiden meliputi:
 - 5.1.1. **Koordinator Manajemen Insiden** yang memegang peranan sebagai *Incident Manager*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:
 - a. Mengatur tugas dan pekerjaan staf pendukung baik untuk *1st level support (Service Desk)*, *2nd level support (Technical Support)*, *3rd Level support (Expert Team/Vendor)*
 - b. Memantau efektivitas manajemen insiden dan memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan dalam peningkatan layanan manajemen insiden,
 - c. Memberikan rekomendasi-rekomendasi untuk pengembangan dan pemeliharaan terhadap sistem manajemen insiden,
 - d. Menentukan dan menyediakan laporan-laporan manajemen terkait insiden,


	KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia	No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
		Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
		No. Revisi	001
		Hlm.	2 6
SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT			

5.1.2. *Service Desk (1st level support)*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Melakukan registrasi semua insiden dan *service request* yang dilaporkan kedalam sistem
- b. Memantau status dan tingkat kemajuan resolusi serta *service levels* untuk semua insiden yang sedang ditangani secara rutin
- c. Melakukan penutupan insiden dan *service request* dengan memastikan semua detail data yang terkait dengan insiden dan *service request* yang bersangkutan sudah dilengkapi dan mendapat konfirmasi atau persetujuan dari pelapor insiden untuk mengubah status insiden menjadi *closed* melalui aplikasi help desk yang ada.

5.1.3. *Technical Support (2nd level support)*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:


- a. Memantau detail insiden termasuk yang berkenaan dengan *configuration items*
- b. Melakukan investigasi dan diagnosa terhadap insiden-insiden yang ditangani
- c. Mendeteksi kemungkinan terjadinya masalah baru dan menyerahkannya kepada insiden manager
- d. Mencari pemecahan dan pemulihan atas insiden yang sedang ditangani
- e. Melakukan update klasifikasi, prioritas berdasarkan dampak dan urgensi atas insiden-insiden yang terjadi:
 - i. Kritis – berdampak pada kelangsungan operasi bisnis kritis lembaga dan harus diambil tindakan resolusi sesegera mungkin termasuk pengalokasian sumber daya
 - ii. Tinggi – berdampak luas pada kelangsungan operasi bisnis non kritis lembaga. Mempunyai prioritas utama dalam resolusi dan pengalokasian sumber daya
 - iii. Menengah – tidak berdampak luas tapi jika tidak diselesaikan cukup mengganggu jalannya operasional lembaga
 - iv. Rendah – diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan tapi dapat ditunda bila tidak menimbulkan dampak terhadap kelangsungan operasi bisnis
- f. Mengkaji dan mencocokkan detail insiden terhadap *known errors* dan *problems*
- g. Melaporkan kepada *Incident Manager* dan *Problem Manager* mengenai penemuan problem baru dan/atau yang tidak cocok dengan insiden-insiden yang ada
- h. Mengidentifikasi configuration item yang terkait kedalam aplikasi help desk.
- i. Menganalisis dan mengumpulkan semua informasi dengan lengkap yang terkait dengan insiden yang bersangkutan
- j. Memberikan solusi jalan keluar (*workaround*) kepada user jika dimungkinkan
- k. Mengeskalasikan insiden yang bersangkutan kepada *expert team* (3rd level support) berdasarkan prioritas dan target layanan (SLA) yang ditetapkan
- l. Jika diperlukan, mengajukan *request for change* untuk suatu perubahan yang berhubungan dengan production operational
- m. Update data record insiden sesuai status dan kondisinya ke dalam aplikasi *help desk*
- n. Melakukan komunikasi dengan pengguna atas kemajuan penanganan insiden yang telah dicapai secara proaktif

	KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia	No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
		Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
		No. Revisi	001
		Hlm.	3 6
SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT			

- 5.1.4. *Expert Team/Vendor*, dengan tanggung jawab utama dan sekurang-kurangnya meliputi:
- a. Mencari pemecahan dan pemulihan atas insiden yang telah di eskalasi oleh *technical support* berdasarkan prioritas dan target layanan (SLA) yang ditetapkan.
 - b. Melaporkan status *progress* dari *service request* termasuk yang berkenaan dengan *configuration item*
 - c. Mengusulkan *request for change* yang berhubungan dengan *production system*
 - d. Menyelesaikan penemuan problem baru dan/atau yang tidak cocok dengan insiden-insiden yang ada.

5.2. Prosedur manajemen insiden harus dirumuskan dan dibakukan, prosedur mencakup dan sekurang-kurangnya meliputi ketentuan berikut:

- 5.2.1. Menggambarkan aliran proses yang jelas dan mencantumkan pelaksana atau penanggung jawab setiap aktivitas
- 5.2.2. Standar pelaporan suatu insiden
- 5.2.3. Mencatat dan menangani insiden dengan baik. Informasi yang dibutuhkan untuk setiap insiden minimal harus terdiri dari :
 - a. Nomor referensi yang unik
 - b. Kategori insiden
 - c. Urgensi dari suatu insiden
 - d. **Dampak dari suatu insiden**
 - e. Prioritas insiden
 - f. Tanggal dan jam pencatatan insiden
 - g. Nama atau Nomor pengenalan personel yang mencatat informasi insiden
 - h. Metode pemberitahuan (Telpon, Web Interface, surat elektronik (*e-mail*) dan lain-lain)
 - i. Nama / Departemen / No.Telpon / Lokasi si pengguna yang melaporkan insiden
 - j. Metode *call-back* (Telpon, surat menyurat (*mail*) dan lain-lain)
 - k. Deskripsi gejala-gejala yang ditimbulkan
 - l. Status insiden (*Active, Waiting, Closed* dan lain-lain)
 - m. Informasi mengenai *configuration items* yang saling berhubungan dengan insiden yang terjadi
 - n. Informasi grup/personel yang sedang menangani insiden
 - o. Informasi yang berkaitan dengan *problem/known error*
 - p. Aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu insiden
 - q. Tanggal dan jam resolusi
 - r. Penutupan kategori
 - s. Tanggal dan jam penutupan insiden
- 5.2.4. Mengkategorikan insiden dengan sekumpulan detail klasifikasi, prioritas, dan kode dampak
- 5.2.5. Melakukan penugasan, pemantauan dan komunikasi status kemajuan (*progress*) insiden

	KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia	No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
		Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
		No. Revisi	001
		Hlm.	4 6
SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT			

5.2.6. Melakukan eskalasi suatu insiden sehingga jelas siapa yang harus dihubungi dan waktu pelaksanaan eskalasi

5.2.7. Melakukan penutupan suatu insiden

5.3. Perangkat pendukung manajemen insiden sekurang-kurangnya meliputi spesifikasi berikut:

5.3.1. Fungsi dan kemampuan yang memadai untuk kebutuhan penyimpanan data, *monitoring*, analisis dan pelaporan

5.3.2. Informasi mengenai *incident* dan *problem history*

5.3.3. Informasi mengenai *incident categories*

5.3.4. Dapat memberikan informasi mengenai *workarounds* terkait insiden yang terjadi

5.3.5. **Fasilitas eskalasi** yang diatur berdasarkan target waktu penanganan insiden

6. Prosedur

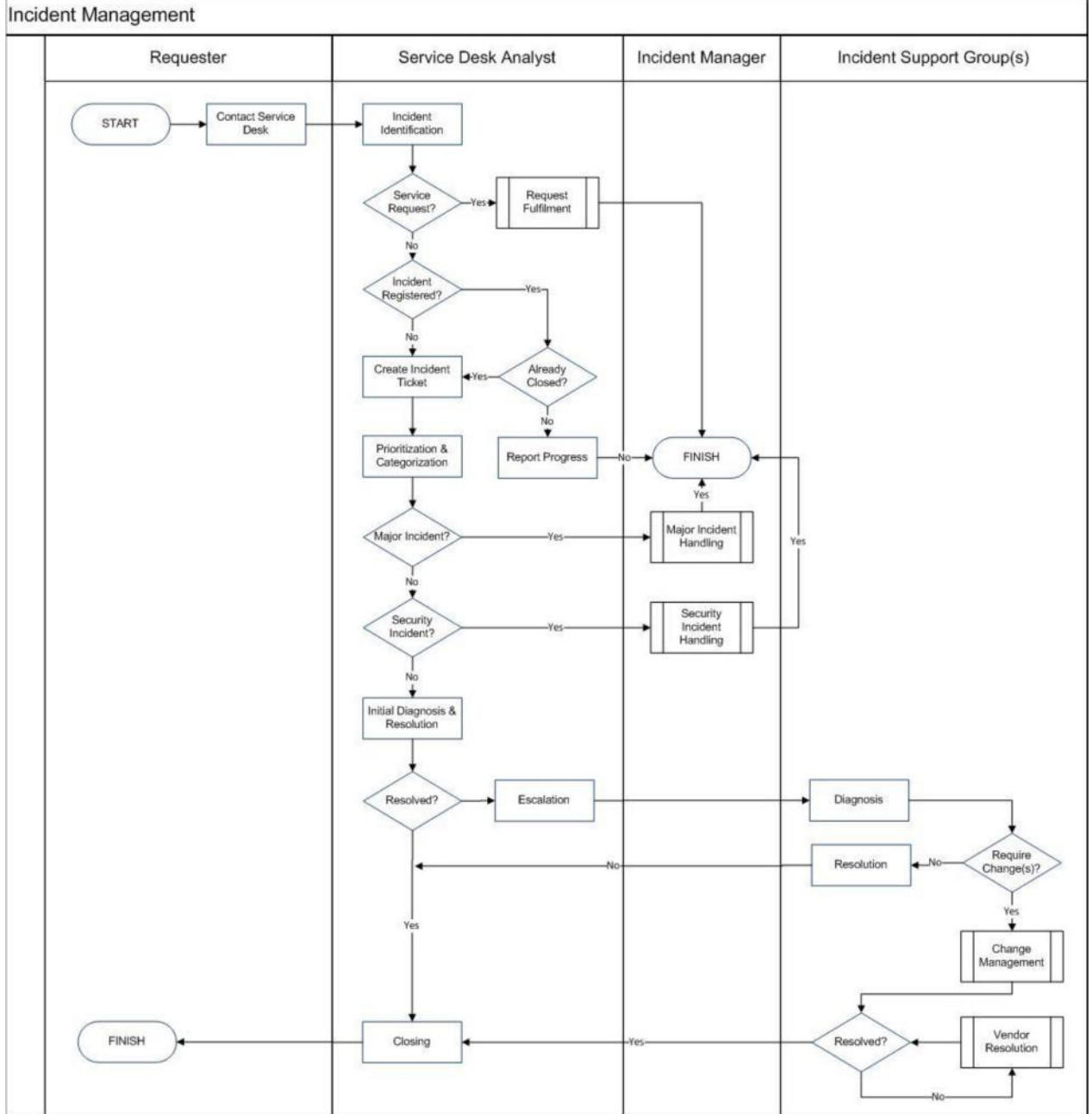
Prosedur untuk pengelolaan insiden sebagaimana gambar berikut ini.




**KEMENTERIAN AGAMA RI
 UIN SYARIF HIDAYATULLAH
 Jl. Ir. H. Juanda No 95
 Ciputat 15412 Indonesia**

No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
No. Revisi	001
Hlm.	5 6

SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT



	KEMENTERIAN AGAMA RI UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jl. Ir. H. Juanda No 95 Ciputat 15412 Indonesia	No. Dok.	Un.01-PUSTIPANDA-SOP-002
		Tgl. Efektif	10 / 1 / 2015
		No. Revisi	001
		Hlm.	6 6
SOP PENGELOLAAN INSIDEN KETERSEDIAAN LAYANAN IT			

7. Pelanggaran dan sanksi

Pelanggaran terhadap kebijakan ini akan dilaporkan pada Internal Audit yang kemudian berkoordinasi dengan Pimpinan Unit terkait untuk menindaklanjuti dan melakukan pembinaan sesuai aturan yang berlaku.

8. Riwayat Perubahan

Versi 02 - Tanggal 10 Januari 2015

9. Referensi

ITIL V3 Framework