

**PENYUSUNAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR
INSIDEN MANAJEMEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK
ITIL VERSI 3
(Studi kasus : Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh:

**Ocha Taniya Brigidta
20082010081**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2024**

SKRIPSI

**PENYUSUNAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR INSIDEN
MANAJEMEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI JAWA
TIMUR)**

**Disusun Oleh:
OCHA TANIYA BRIGIDTA
20082010081**


**Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
pada Tanggal 31 Mei 2024**

Pembimbing :

1.


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

2.


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Tim Penguji :

1.


Tri Lathia Manis, S.Kom., M.T.
NIP. 19890225 2021211 001

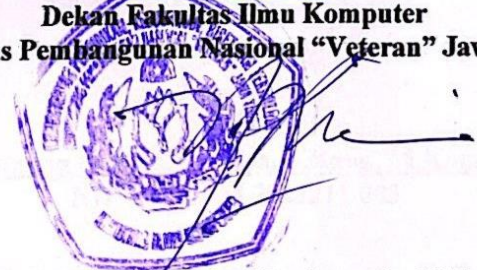
2.


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

3.


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**PENYUSUNAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR INSIDEN
MANAJEMEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI JAWA
TIMUR)**

Disusun Oleh:
OCHA TANIYA BRIGIDTA
20082010081

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Mei
Periode 2024 pada Tanggal 24 Mei 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.



Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011

NIP. 19870519 2018031 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**


Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19861124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Ocha Taniya Brigidta

NPM : 20082010081

Program Studi : Sistem Informaasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 31 Mei 2024 dengan judul:

**"PENYUSUNAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR INSIDEN
MANAJEMEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI JAWA
TIMUR)"**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut di atas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 31 Mei 2024

Dosen penguji yang memeriksa skripsi:

1. Tri Lathif Mardi S, S.Kom., M.T.

NIP. 19890225 2021211 001

2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

NIP. 19871015 2022032 005


3. Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom

NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom
NIP. 19810704 2021212 011


Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ocha Taniya Brigidta

NPM : 20082010081

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**"PENYUSUNAN STANDART OPERASIONAL PROSEDUR INSIDEN
MANAJEMEN MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI JAWA
TIMUR)"**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/ Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 31 Mei 2024



Hormat Saya,

Ocha Taniya Brigidta

NPM. 20082010081

Judul : **Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen Menggunakan Framework Itil Versi 3 (Studi Kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)**
Penulis : **Ocha Taniya Brigidta**
Pembimbing 1 : **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**
Pembimbing 2 : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah banyak memberikan manfaat dalam kemajuan diberbagai organisasi. Salah satu organisasi pemerintahan yang telah mengimplementasikan teknologi informasi dalam menunjang proses bisnisnya ialah Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Dengan semakin banyaknya layanan teknologi informasi yang digunakan oleh Dinas Koperasi, tentunya memunculkan tantangan serta konsekuensi baru dalam proses pemeliharaan layanan ketika terjadi sebuah insiden pada layanan teknologi informasi. Sayangnya, Dinas Koperasi terlihat belum memiliki sebuah alur serta panduan yang jelas dalam penanganan insiden, dikarenakan belum adanya SOP terkait dengan penanganan insiden.

Tujuan dari skripsi ini ialah menyusun Standart Operasional Prosedur terkait dengan penanganan insiden yang dapat di manfaatkan oleh Dinas Koperasi sebagai standar atau acuan khususnya dalam penyelesaian insiden yang ada pada layanan teknologi informasi. Penyusunan SOP menggunakan framework ITIL V3 karena pada framework ini terdapat domain Service Operation yang didalamnya terdapat proses insiden manajemen yang telah dirumuskan berdasarkan dari praktek terbaik.

Pengambilan data pada skripsi ini akan dilakukan dengan metode wawancara dan menggunakan RACI Chart untuk menentukan narasumber. Skripsi ini menghasilkan 3 Standart Operasional Prosedur, 3 Dokumen pencatatan, 1 Formulir, dan 1 dokumen panduan prioritas yang ditelah disusun berdasarkan framework terkait dan telah divalidasi oleh Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci :

Standart Operasional Prosedur, ITIL V3, Insiden Manajemen, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

Judul : **Formulating the Standard Operating Procedure for Incident Management Using ITIL Version 3 Framework (Studi Kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)**
Penulis : **Ocha Taniya Brigidta**
Pembimbing 1 : **Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**
Pembimbing 2 : **Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.**

ABSTRACT

The development of information technology has provided numerous benefits in the advancement of various organizations. One government organization that has implemented information technology to support its business processes is the Department of Cooperatives and SMEs of East Java Province. With the increasing number of information technology services used by the Department of Cooperatives, new challenges and consequences inevitably arise in the service maintenance process when an incident occurs with the information technology services. Unfortunately, the Department of Cooperatives appears to lack a clear procedure and guidelines for incident handling due to the absence of a related SOP.

The purpose of this thesis is to formulate a Standard Operating Procedure related to incident handling that can be utilized by the Department of Cooperatives as a standard or reference, particularly in resolving incidents in information technology services. The SOP formulation uses the ITIL V3 framework because this framework includes the Service Operation domain, which contains the incident management process formulated based on best practices.

Data collection for this thesis will be conducted through interviews and using the RACI Chart to determine the interviewees. This thesis results in 3 Standard Operating Procedures, 3 Record Documents, 1 Form, and 1 Priority Guide document, all of which are formulated based on the relevant framework and have been validated by the Department of Cooperatives and SMEs of East Java Province.

Kata Kunci :

Standart Operating Procedure, ITIL V3, Incident Management, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penyusunan Standart Operasional Prosedur Insiden Manajemen Menggunakan Framework ITIL Versi 3 (Studi Kasus: Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur)”. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ibu Dwi rahayu, Bapak Christanto dan segenap keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan support penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Asif faroqi, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom., MBA. selaku Dosen Wali yang telah membantu administrasi penulis selama perkuliahan.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Ibu Ratih Indhy selaku perwakilan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam pengambilan Data.
8. Seluruh pihak Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Muhammad Hilman Habib Habibi yang selalu meluangkan waktu serta tenaganya dalam proses penyusunan skripsi dan telah memberikan support serta memberi semangat ketika penulis merasa down
10. Teman-teman saya yaitu Safina Bulan, Aulia Putri, Arsyia Amalia, Faradewi Kirana yang selalu membantu, menghibur, serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman grup “Tadika Mesrah Skripsian” selaku teman seperjuangan skripsi saya
12. Teman-temen seperjuangan Sistem Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan, motifasi dan doa, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
13. Teman-teman SMA yang selalu memberi support dan doa kepada penulis.
14. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu-satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan.....	6
1.5 Manfaat.....	6
1.6 Relevansi SI.....	7
1.7 Sistematikan Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Dasar Teori	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI.....	33
3.1 Alur Metodologi	34
3.2 Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Pemetaan RACI.....	40
4.2 Portofolio IT Service dan Configuration Item.....	51

4.3	Analisis Gap atau kesenjangan	53
4.4	Verifikasi	64
4.5	Penyusunan SOP	64
4.6	Hasil Penyusunan Standart Operasional Prosedur	71
4.7	Validasi.....	84
4.8	Ringkasan Kesimpulan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		87
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Manajemen sistem informasi menurut Laudon.....	7
Gambar 2.1 Life Cycle ITIL V3	11
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Standart operasional prosedur identifikasi insiden.....	73
Gambar 4.2 Dokumen pencatatan insiden	75
Gambar 4.3 Standart operasional prosedur penanganan insiden	76
Gambar 4.4 Dokumen pencatatan investigation and diagnosis	78
Gambar 4.5 Dokumen pencatatan resolution and recovery	79
Gambar 4.6 Standart operasional prosedur penutupan insiden.....	80
Gambar 4.7 Formulir kepuasan penanganan insiden	82
Gambar 4.8 Dokumen panduan insiden prioritas.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Level Urgensi	16
Tabel 2.2 Level dampak	16
Tabel 2.3 Penelitian terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Contoh aktivitas dan subaktivitas ITIL V3 SO04 beserta kodenya.....	41
Tabel 4.2 Daftar seluruh kode pada ITIL V3 insiden manajemen	42
Tabel 4.3 Contoh aktivitas dan subaktivitas COBIT 5 DSS02 beserta kodenya ..	43
Tabel 4.4 Daftar seluruh kode pada COBIT 5 DSS02	44
Tabel 4.5 Contoh pemetaan aktivitas insiden manajemen dan DSS02.....	45
Tabel 4.6 Hasil pemetaan kode insiden manajemen dan DSS02.....	45
Tabel 4.7 pengkombinasian kode aktivitas insiden manajemen dan DSS02.....	47
Tabel 4.8 hasil pemetaan aktor berdasarkan RACI pada COBIT 5 DSS02.....	49
Tabel 4.9 Narasumber	50
Tabel 4.10 Portofolio IT Service.....	51
Tabel 4.11 Configuration Item.....	52
Tabel 4.12 Hasil kondisi terkini dan kondisi ideal ITIL V3 insiden manajemen .	53
Tabel 4.13 Hasil analisis GAP dan solusi perbaikan	59
Tabel 4.14 Pembobotan subaktivitas	62
Tabel 4.15 Analisis GAP Kuantitatif	63
Tabel 4.16 Daftar kelengkapan SOP penanganan insiden	65
Tabel 4.17 Daftar kelengkapan SOP pasca penanganan insiden	66
Tabel 4.18 Impact level insiden	67
Tabel 4.19 Urgency level	68
Tabel 4.20 Konsep priority Coding System.....	70
Tabel 4.21 Panduan insiden prioritas	71
Tabel 4.22 Daftar kelengkapan dan hasil.....	71
Tabel 4.23 Skenario	84
Tabel 4.24 Simulasi.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian Dinas Koperasi	91
Lampiran 2 Detail aktivitas ITIL V3 insiden manajemen	92
Lampiran 3 Detail aktivitas COBIT 5 DSS02	96
Lampiran 4 Pemetaan aktivitas insiden manajemen dan DSS02	99
Lampiran 5 Detail pemetaan aktor RACI	106
Lampiran 6 Dokumen hasil wawancara mengenai kondisi terkini	108
Lampiran 7 Dokumen hasil verifikasi.....	113
Lampiran 8 Hasil simulasi	122
Lampiran 9 Dokumen hasil validasi	126
Lampiran 10 Dokumentasi selama pengambilan data	132