



SKRIPSI

**PERANCANGAN SOP MANAJEMEN INSIDEN TI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DISDUKCAPIL KOTA MALANG)**

KHURROTUL 'UYUN

NPM 21082010109

DOSEN PEMBIMBING

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

**PERANCANGAN SOP MANAJEMEN INSIDEN TI
MENGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3
(STUDI KASUS: DISDUKCAPIL KOTA MALANG)**

KHURROTUL 'UYUN

NPM 21082010109

DOSEN PEMBIMBING

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI INFORMASI
SURABAYA
202**

Halaman sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN SOP MANAJEMEN INSIDEN TI MENGGUNAKAN FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: DISDUKCAPIL KOTA MALANG)

Oleh:
KHURROTUL 'UYUN
NPM. 21082010109

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi
Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional
Veteran Jawa Timur Pada tanggal 9 Mei 2025

Menyetujui

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP/NPT. 198107042021212011



(Pembimbing I)

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP/NPT. 198710152022032005



(Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.
NIP/NPT. 198902252021211001



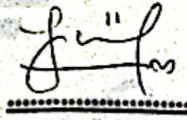
(Ketua Penguji)

Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NIP/NPT. 17119910320052



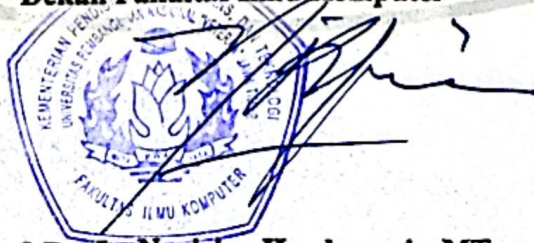
(Penguji II)

Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.
NIP/NPT. 199303162019032020



(Penguji III)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

Halaman sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERANCANGAN SOP MANAJEMEN INSIDEN TI MENGGUNAKAN
FRAMEWORK ITIL V3 (STUDI KASUS: DISDUKCAPIL KOTA
MALANG)**

Oleh:

KHURROTUL 'UYUN

NPM. 21082010109

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Koordinator Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.,

NIP. 198511242021211003

Halaman sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Khurrotul 'Uyun
NPM : 21082010109
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, Mei 2025

Yang Membuat Pernyataan



Khurrotul 'Uyun

NPM. 21082010109

Halaman sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Khurrotul ‘Uyun / 21082010109
Judul Skripsi : Perancangan SOP Manajemen Insiden TI
Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus:
Disdukcapil Kota Malang)
Dosen Pembimbing : 1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan layanan publik melalui sistem pemerintahan berbasis elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang telah mengimplementasikan berbagai sistem informasi, seperti SIAPEL-TEGAS dan Lapor Pak, namun masih sering mengalami insiden TI yang mengganggu layanan. Berdasarkan data internal, tercatat sebanyak 83 insiden TI terjadi selama periode 2022–2024, dengan sekitar 65% di antaranya tergolong sedang hingga tinggi dan berdampak pada lebih dari satu unit layanan. Saat ini, Disdukcapil Kota Malang belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sistematis untuk menangani insiden TI, sehingga diperlukan rancangan SOP berbasis ITIL V3. Skripsi ini bertujuan untuk merancang SOP manajemen insiden TI yang sesuai dengan prinsip ITIL V3 untuk menangani insiden secara cepat, tepat, dan konsisten. Metode yang digunakan meliputi pengumpulan data melalui studi literatur dan wawancara, analisis kesenjangan antara kondisi eksisting dan kondisi ideal, serta perancangan dokumen SOP yang diuji melalui proses verifikasi dan validasi. Hasil skripsi ini berupa tiga dokumen SOP utama, yaitu SOP Identifikasi, Penanganan, dan Penutupan Insiden, beserta empat formulir pendukung dan satu panduan prioritas insiden. Seluruh dokumen telah diverifikasi dan divalidasi sehingga dapat digunakan sebagai pedoman resmi dalam proses manajemen insiden TI di Disdukcapil Kota Malang.

Kata kunci: Manajemen Insiden, SOP, ITIL V3, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Halaman sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Nama Mahasiswa / NPM : Khurrotul 'Uyun / 21082010109
Judul Skripsi : Perancangan SOP Manajemen Insiden TI
Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus:
Disdukcapil Kota Malang)
Dosen Pembimbing : 1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
2. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

The development of information technology encourages the government to improve public services through electronic-based government systems. The Population and Civil Registration Office of Malang City has implemented various information systems, such as SIAPEL-TEGAS and Lapor Pak, but still often experiences IT incidents that disrupt services. Based on internal data, 83 IT incidents were recorded during the period 2022-2024, with around 65% of them classified as moderate to high and impacting more than one service unit. Currently, Population and Civil Registration Office of Malang City does not have a systematic Standard Operating Procedure (SOP) for handling IT incidents, so an ITIL V3-based SOP design is needed. This thesis aims to design an IT Incident Management SOP that complies with ITIL V3 principles to handle incidents quickly, precisely and consistently. The methods used include data collection through literature studies and interviews, gap analysis between existing conditions and ideal conditions, and designing SOP documents that are tested through a verification and validation process. The results of this thesis are in the form of three main SOP documents, namely the Incident Identification, Handling, and Closing SOPs, along with four supporting forms and one incident prioritization guide. All documents have been verified and validated so that they can be used as official guidelines in the IT Incident Management process at Population and Civil Registration Office of Malang City.

Keywords: Incident Management, SOP, ITIL V3, Population and Civil Registration Office of Malang City.

Halaman sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada sehingga skripsi dengan judul **“Perancangan SOP Manajemen Insiden TI Menggunakan Framework ITIL V3 (Studi Kasus: Disdukcapil Kota Malang)”** dapat terselesaikan dengan baik. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, bantuan, serta semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu dan Kakak-Kakak, selaku keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi, dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Eka Dyar Wahyuni, S.Kom., M.Kom. selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam hal administrasi selama perkuliahan.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Bapak Bobby Andrianto, S.Kom., M.Kom. dan Mas Reza Arransy Arrahman S.Kom. selaku perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
7. Fahad Atabik Hamdih yang selalu meluangkan waktu dan tenaga dalam proses penyusunan skripsi, serta memberikan semangat dan dukungan di saat penulis merasa terpuruk.
8. Teman-teman Kelas C yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini berlangsung.

9. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan pengetahuan bagi penulis.

Surabaya, Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Relevansi SI	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	12
2.2.2 ITIL V3	17
2.2.3 Service Operation.....	19
2.2.4 Incident Management.....	20
2.2.5 Standar Operasioanal Prosedur	23
2.2.6 Portfolio IT Service.....	29
2.2.7 Configuration Item	31
2.2.8 Analisi Kesenjangan.....	32
2.2.9 COBIT 5.....	34

2.2.10	Domain DSS Sudomain Manage Service Request and Incident ...	36
2.2.11	Diagram RACI DSS Manage Service Request and Incident.....	37
BAB III METODOLOGI SKRIPSI.....		41
3.1	Alur Metodologi Skripsi.....	41
3.1.1	Tahap Pengumpulan Data dan Informasi	41
3.1.2	Tahap Analisis	44
3.1.3	Tahap Perancangan SOP	45
3.1.4	Tahap Akhir.....	46
3.2	Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Pemetaan RACI.....	49
4.1.1	Daftar Aktivitas Incident Management dan Aktivitas Manage Service Request And Incident	49
4.1.2	Pemetaan Aktivitas Incident Management dan Manage Service Request and Incident	60
4.1.3	Hasil Pemetaan RACI.....	69
4.2	Portfolio IT Service dan Configuration Item.....	74
4.3	Analisis Implementasi Manajemen Insiden.....	77
4.3.1	Incident Identification.....	77
4.3.2	Incident Logging	78
4.3.3	Incident Categorization.....	79
4.3.4	Incident Prioritization	80
4.3.5	Initial Diagnosis.....	80
4.3.6	Incident Escalation	81
4.3.7	Investigation and Diagnosis	81
4.3.8	Resolution and Recovery.....	82
4.3.9	Incident Closure.....	83
4.4	Analisis Kesenjangan	83
4.5	Perancangan Dokumen SOP.....	89
4.5.1	SOP Identifikasi Insiden.....	89
4.5.2	SOP Penanganan Insiden.....	99
4.5.3	SOP Penutupan Insiden	103

4.6	Verifikasi dan Validasi.....	109
4.6.1	Verifikasi.....	109
4.6.2	Validasi	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		135
5.1	Kesimpulan	135
5.2	Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA		137

Halaman sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	13
Gambar 2. 2 ITIL Service Lifecycle	17
Gambar 2. 3 Halaman Judul Sebuah Dokumen SOP	24
Gambar 2. 4 Contoh Bagian Identitas SOP	26
Gambar 2. 5 Contoh Bagian Flowchart SOP	28
Gambar 2. 6 Diagram RACI DS02	39
Gambar 3. 1 Alur Metodologi Skripsi	41
Gambar 4. 1 Hasil Pemetaan RACI	70
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi TIK	72
Gambar 4. 3 Formulir Pencatatan Insiden	93
Gambar 4. 4 Panduan Prioritas Insiden.....	99
Gambar 4. 5 Formulir Investigasi Insiden.....	103
Gambar 4. 6 Formulir Penutupan Insiden	107
Gambar 4. 7 Formulir Kepuasan Penanganan Insiden.....	108
Gambar 5. 1 Informasi SOP Identifikasi Sebelum Revisi	110
Gambar 5. 2 Informasi SOP Identifikasi Sesudah Revisi	110
Gambar 5. 3 Alur SOP Identifikasi Insiden Pertama Sebelum Revisi.....	111
Gambar 5. 4 Alur SOP Identifikasi Insiden Pertama Sesudah Revisi.....	112
Gambar 5. 5 Alur SOP Identifikasi Insiden Kedua Sebelum Revisi	112
Gambar 5. 6 Alur SOP Identifikasi Insiden Kedua Sesudah Revisi	113
Gambar 5. 7 Alur SOP Penanganan Insiden Sebelum Revisi.....	113
Gambar 5. 8 Alur SOP Penanganan Insiden Sesudah Revisi	114
Gambar 5. 9 Alur SOP Penutupan Insiden Pertama Sebelum Revisi	114
Gambar 5. 10 Alur SOP Penutupan Insiden Pertama Sesudah Revisi.....	115
Gambar 5. 11 Alur SOP Penutupan Insiden Kedua Sebelum Revisi.....	115
Gambar 5. 12 Alur SOP Penutupan Insiden Kedua Sesudah Perubahan.....	116

Halaman sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2. 2 Kriteria Tingkat Urgensi	22
Tabel 2. 3 Kriteria Tingkat Dampak	22
Tabel 2. 4 Penjelasan Bagian Identitas SOP	26
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4. 1 Daftar Seluruh Kode Manajemen Insiden.....	50
Tabel 4. 2 Detail Aktivitas dan Subaktivitas Manajemen Insiden	50
Tabel 4. 3 Daftar Seluruh Kode Mengelola Permintaan Layanan Dan Insiden....	54
Tabel 4. 4 Detail Aktivitas dan Subaktivitas Mengelola Permintaan Layanan Dan Insiden	55
Tabel 4. 5 Hasil Pemetaan Kode Manajemen Insiden dan Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	60
Tabel 4. 6 Detail Pemetaan aktivitas dan subktivitas Manajemen Insiden dan Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	61
Tabel 4. 7 Pengkombinasian Kode Aktivitas Manajemen Insiden dan Mengelola Permintaan Layanan dan Insiden	68
Tabel 4. 8 Hasil Pemetaan Peran Responsible	71
Tabel 4. 9 Aktor RACI.....	72
Tabel 4. 10 Portofolio Layanan TI.....	75
Tabel 4. 11 Configuration Item.....	76
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Kesenjangan	84
Tabel 4. 13 Tingkat Dampak Insiden.....	94
Tabel 4. 14 Tingkat Urgensi Insiden.....	96
Tabel 4. 15 Konsep Simple Priority Coding System	98
Tabel 4. 16 Skenario	131
Tabel 4. 17 Simulasi.....	132

Halaman sengaja dikosongkan