

# ANALISIS PERANCANGAN MANAJEMEN LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN KERANGKA KERJA ITIL VERSI 4.0 DOMAIN *SERVICE MANAGEMENT PRACTICE* PADA PERUSAHAAN WAMI (SUBDOMAIN *INCIDENT MANAGEMENT*)

<sup>1st</sup>Annisa Meuthia Rachma

Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

annisameuthiaa@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2nd</sup>Ryan Adhitya Nugraha, S.T., M.T.,  
CISA.

Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

ranugraha@telkomuniversity.ac.id

<sup>3rd</sup>Ir. Ari Fajar Santoso, M.T.

Fakultas Rekayasa Industri  
Telkom University  
Bandung, Indonesia

arifajar@telkomuniversity.ac.id

Wahana Musik Indonesia (WAMI) mengalami masalah dalam manajemen insiden layanan TI disebabkan oleh tidak adanya prosedur standar, pencatatan yang tidak teratur, dan ketergantungan pada orang tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk merancang proses manajemen insiden yang berbasis pada kerangka kerja ITIL v4 demi meningkatkan kecepatan, dokumentasi, dan standar dalam penanganan insiden. Metode yang diterapkan adalah *Design Science Research* melalui langkah-langkah identifikasi masalah, perancangan solusi, dan evaluasi. Informasi dihasilkan melalui wawancara dan evaluasi dokumen internal. Temuan menunjukkan terdapat celah pada aspek *people, process, dan technology*, seperti kurangnya peran khusus, SOP yang formal, serta sistem laporan insiden digital yang belum ada. Solusi yang dibuat meliputi lima langkah inti insiden dan disertai dengan dokumen pendukung serta rekomendasi sistem digital. Penerapan ITIL v4 terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan TI dengan alur kerja yang teratur dan dokumentasi yang sistematis, sekaligus menjadi landasan untuk perbaikan yang berkelanjutan. Studi ini juga bisa menjadi acuan bagi organisasi lain yang mengalami tantangan yang sama.

**Kata kunci** — *Incident Management, ITIL v4, Manajemen Layanan TI, Wahana Musik Indonesia*

## I. PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi informasi di era digital, manajemen layanan TI (MLTI) sangat penting untuk memastikan kelancaran operasional bisnis dan meningkatkan kepuasan pengguna. Penerapan kerangka kerja, seperti ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), merupakan salah satu pendekatan sistematis yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan daya saing. Versi terbaru, ITIL v4 menyoroti konsep Sistem Nilai Layanan (SVS) dan integrasinya dengan praktik *Lean, Agile, dan DevOps* yang lebih relevan dengan kebutuhan bisnis saat ini[1].

Wahana Musik Indonesia (WAMI), sebagai organisasi manajemen di sektor musik, mengalami kesulitan dalam layanan TI, terutama dalam penanganan insiden yang masih dilakukan secara manual tanpa prosedur resmi, sehingga berpotensi mengurangi efektivitas layanan. Walaupun penerapan ITIL telah banyak diteliti, belum ada yang secara khusus mengkaji implementasinya dalam industri musik. Studi ini bertujuan untuk merancang peningkatan efisiensi dalam proses bisnis WAMI menggunakan ITIL v4 guna memperjelas alur insiden, meningkatkan kualitas layanan

pelanggan, dan mempercepat waktu respons layanan. Pendekatan yang diterapkan adalah studi kasus dengan metode deskriptif analitis, melalui analisis data internal serta wawancara, untuk membangun proses layanan TI yang lebih teratur dan memenuhi kebutuhan organisasi.

## II. KAJIAN TEORI

### A. Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI)

Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) adalah pendekatan sistematis untuk mengelola layanan teknologi agar dapat memenuhi kebutuhan bisnis dan memberikan manfaat bagi pengguna. MLTI mendukung proses-proses penting seperti manajemen insiden, manajemen perubahan, jaminan tingkat layanan (SLA), dan peningkatan keberlanjutan. Implementasi MLTI yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengurangi gangguan terhadap layanan, meningkatkan efisiensi, dan memastikan kepuasan pengguna.

### B. *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) v4

Kerangka kerja layanan TI ITIL v4 dirancang untuk membantu organisasi mengembangkan rencana komprehensif melalui layanan digital. ITIL v4 memperkenalkan Sistem Nilai Layanan (SVS), yang terdiri dari lima komponen utama: *guiding principles, governance, service value chain, practices, dan continual improvement* [2]. Dengan pendekatan ini, organisasi dapat lebih mudah menerapkan layanan TI yang komprehensif dan dapat beradaptasi dengan metodologi *Agile, DevOps, dan Lean*.

### C. *Incident Management* dalam ITIL v4

*Incident Management* adalah praktik dalam ITIL v4 yang bertujuan mengurangi dampak pada operasi bisnis dengan memberikan layanan secepat mungkin setelah gangguan terjadi. Langkah-langkah utama dalam praktik ini meliputi deteksi, klasifikasi, diagnosis, resolusi, dan penutupan[3]. Langkah ini dapat meningkatkan produktivitas pengguna dan efisiensi operasional melalui proses yang terdokumentasi dan terstandarisasi.

### D. Model Tingkat Kematangan (*Maturity Model*)

Model tingkat kematangan digunakan untuk menilai seberapa baik suatu proses telah didefinisikan, diimplementasikan, dan dioptimalkan. Dimulai dengan *Level 0 (non-existent)* dan diakhiri dengan *Level 5 (optimizing)*,

setiap Tingkat menunjukkan tingkat formalitas dan efektivitas organisasi dalam menjalankan proses layanan TI. Dengan memahami situasi saat ini, organisasi dapat mengembangkan strategi pertumbuhan yang lebih terstruktur.

#### E. Pendekatan *People-Process-Technology (PPT)*

Dalam membuat rekomendasi perbaikan, kerangka kerja *People-Process-Technology (PPT)*, yang diikuti dengan empat dimensi layanan dalam ITIL v4, digunakan. Peran, tanggung jawab, dan kompetensi SDM masuk kedalam aspek *people*. Aspek proses mencakup instruksi kerja, dokumentasi, prosedur, dan kebijakan. Aspek teknologi mencakup sistem, fitur aplikasi, dan infrastruktur pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa rekomendasi tersebut valid dan berfokus pada perbaikan berkelanjutan.

#### F. TIPA (*Tudor IT Process Assessment*)

*Tudor IT Process Assessment (TIPA)* adalah metodologi untuk mengevaluasi proses TI yang didasarkan pada standar internasional ISO/IEC 15504[4]. TIPA digunakan untuk mengukur kapabilitas proses secara objektif dan terstruktur. Dalam penelitian ini, TIPA digunakan untuk mengevaluasi indikator kinerja dan alur asesmen, khususnya di bidang manajemen insiden. Meskipun tidak digunakan secara menyeluruh, TIPA menyediakan kerangka kerja yang mendukung proses evaluasi tingkat layanan TI sesuai dengan praktik ITIL v4.

## II. METODE

### A. Tahapan *Design Science Research (DSR)*

Penelitian ini menggunakan metodologi *Design Science Research (DSR)* karena metodologi ini dapat menghasilkan solusi berbasis desain untuk masalah yang nyata. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melakukan eksperimen menggunakan prosedur sistematis yang dapat dievaluasi secara empiris. Model DSR yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka[5], dan terdiri dari langkah-langkah berikut: identifikasi masalah, definisi solusi, perancangan artefak, demonstrasi, evaluasi, dan komunikasi. Penelitian diawali dengan identifikasi masalah di WAMI, yaitu kurangnya proses manajemen insiden yang terdokumentasi dan standar. Setelah masalah diidentifikasi, peneliti mendefinisikan tujuan sebagai proses internal yang didasarkan pada praktik ITIL v4. Artefak yang dikembangkan meliputi SOP, diagram alir, matriks RACI, dan pedoman penggunaan alat. Artefak ini kemudian divalidasi melalui diskusi dengan pemangku kepentingan internal WAMI dan evaluasi kesesuaiannya menggunakan analisis kesenjangan.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf operasional di WAMI. Wawancara ini bertujuan untuk menganalisis proses kerja saat ini, permasalahan yang dihadapi, dan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, peneliti mempelajari dokumen internal organisasi, seperti jadwal kerja, struktur organisasi, dan dokumen internal yang telah ada sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengembangkan pemahaman teoritis dan menyediakan referensi dari kerangka kerja ITIL v4, kerangka kerja PPT (*People, Process, Technology*), dan model TIPA. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap, dimulai dengan

penilaian kondisi eksisting dan dilanjutkan dengan validasi melalui komunikasi yang tepat dengan pihak-pihak terkait.

### C. Teknik Analisis

Data yang diperoleh melalui analisis menggunakan analisis kesenjangan digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara kondisi WAMI saat ini dan praktik ITIL v4 yang ideal. Analisis ini memungkinkan peneliti untuk membuat rekomendasi yang lebih menyeluruh berdasarkan kebutuhan organisasi. Selain itu, model TIPA (*Tudor IT Process Assessment*) digunakan untuk menentukan tingkat sensitivitas proses manajemen insiden. Model ini mengevaluasi kinerja proses, manajemen kerja, dan definisi proses secara jelas dan ringkas. Hasil analisis digunakan sebagai panduan saat merumuskan rekomendasi berdasarkan perspektif orang, proses, dan teknologi. Matriks Upaya-Dampak digunakan untuk menentukan prioritas implementasi berdasarkan hasil rekomendasi. Matriks ini mendasarkan rekomendasi pada upaya dan dampak organisasi. Pendekatan ini efektif dalam memastikan bahwa implementasi rencana tersebut realistis dan berhasil.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel di bawah, atribut *Process Performance* dan *Performance Management* telah mencapai tingkat keberhasilan 90% dan masuk dalam kategori *Fully*, yang menunjukkan bahwa proses telah dijalankan secara konsisten dan menyeluruh. Namun, *Work Product Management* hanya memperoleh skor 42% (*Partially*), yang menunjukkan bahwa proses keluaran masih belum optimal dan perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat keberhasilan yang signifikan.

Table 1 Hasil Assessment ITIL Incident Management

Process Name	Fulfillment
<i>Initial: Level 1</i>	
<i>Process Performance</i>	92% ( <i>Fully</i> )
<i>Repeatable: Level 2</i>	
<i>Performance Management</i>	95% ( <i>Fully</i> )
<i>Work Product Management</i>	42% ( <i>Partially</i> )
<i>Defined: Level 3</i>	
<i>Process Definition</i>	0%
<i>Process Deployment</i>	0%
<i>Current Level: Level 2 Repeatable</i>	

### A. Tabel Analisis *Gap* dan Risiko

Tabel di bawah ini mencantumkan 23 kesenjangan yang dikategorikan berdasarkan struktur proses Level Kematangan, yaitu *Level 1 (Initial)*, *Level 2 (Repeatable)*, dan *Level 3 (Defined)*. Pada Level 1, kesenjangan komunikasi insiden, yang utamanya bersifat manual, dapat menyebabkan miskomunikasi dan respons yang tertunda. Pada *Level 2*, kurangnya sistem kategorisasi, klasifikasi, dan umpan balik pelanggan terlihat jelas, yang menyebabkan layanan yang tidak konsisten dan evaluasi yang buruk. Sebaliknya, kesenjangan *Level 3* mencakup aspek formal seperti SOP, dasbor, pelatihan, dan ketidakjelasan peran, yang berpotensi mengurangi efisiensi dan transparansi layanan. Hal ini menjadi dasar rekomendasi perbaikan agar proses manajemen internal di WAMI dapat mencapai tingkat kepatuhan yang lebih tinggi terhadap praktik ITIL v4.

Table 2 Tabel Analisis Gap dan Risiko

No	Kondisi Eksisting	Gap	Risiko Gap
<i>Level 1: Initial Process Performance</i>			
1.	Informasi perkembangan insiden disampaikan oleh <i>Customer Service</i> secara manual kepada pihak-pihak yang berkepentingan.	Pihak berkepentingan tidak mendapatkan informasi perkembangan insiden secara sistematis dan <i>real-time</i> .	Menyebabkan risiko keterlambatan pengambilan keputusan, miskomunikasi, serta tidak adanya jejak informasi yang terdokumentasi.
<i>Level 2: Repeatable Performance Management</i>			
1.	Kemajuan penyelesaian insiden dikomunikasikan secara manual kepada pelapor.	Belum ada mekanisme komunikasi formal dan terdokumentasi yang menyoal semua <i>stakeholder</i> terkait.	Menyebabkan risiko miskomunikasi, kurangnya visibilitas proses, serta ketidaksiapan pihak terkait dalam menanggapi insiden.
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>			
1.	Belum tersedia alat atau sistem manajemen insiden untuk mencatat, melacak, dan menyelesaikan insiden secara terstruktur.	Tidak adanya sistem manajemen insiden yang mendukung pencatatan dan pelacakan insiden secara efektif.	Menyebabkan risiko kehilangan jejak insiden, kesulitan evaluasi proses, serta penanganan insiden yang tidak terdokumentasi dan tidak konsisten.
2.	Belum tersedia struktur kategori insiden yang terdokumentasi.	Tidak adanya kebijakan dan fitur klasifikasi insiden yang konsisten di sistem.	Menyebabkan ketidakteraturan dalam pencatatan, kesalahan klasifikasi insiden, serta kesulitan dalam pelaporan dan analisis.
3.	Tidak terdapat mekanisme untuk mengukur kepuasan pelanggan	Tidak tersedia proses survei atau umpan balik dari pelanggan	Menyebabkan berkurangnya pemahaman terhadap kualitas layanan, dan

	terhadap penanganan insiden.	secara sistematis.	tidak adanya dasar untuk evaluasi dan perbaikan.
4.	Penanganan insiden belum terdokumentasi secara konsisten dan standar.	Tidak adanya model penanganan insiden yang baku dan terdokumentasi.	Menyebabkan perbedaan penanganan antar insiden, kesalahan prosedural, serta ketidakkonsistenan dalam penyelesaian.
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>			
1.	Dokumentasi lengkap tentang maksud, tujuan, ruang lingkup, pemicu, input, dan output dari proses manajemen insiden masih belum tersedia	Ketidakadaan definisi proses standar yang bersifat formal	Menyebabkan kebingungan dalam pelaksanaan, tidak konsistennya proses, serta kesulitan dalam evaluasi.
2.	<i>Diagram</i> atau dokumen interaksi antara manajemen insiden dan proses lainnya belum tersedia	Interaksi antara proses masih belum jelas dan tercatat	Mengakibatkan tumpang tindih dalam proses, miskomunikasi antara tim, serta kurangnya integrasi dalam penyelesaian insiden
3.	Peran dan tanggung jawab dalam proses standar belum diidentifikasi dan didokumentasikan dengan jelas	Dokumen resmi mengenai peran & tanggung jawab belum tersedia	Menyebabkan kesulitan dalam melaksanakan tugas, tumpang tindih tanggung jawab, serta perlambatan penanganan insiden
4.	Kompetensi yang dibutuhkan untuk melaksanakan proses belum diidentifikasi secara resmi	Belum tersedia peta kompetensi dan program pelatihan yang berorientasi pada proses	Bahaya petugas yang tidak siap melaksanakan proses sesuai dengan standar, mengakibatkan kesalahan dan ketidakefisienan

5.	Infrastruktur dan lingkungan kerja belum dipastikan ada dan sesuai dengan kebutuhan proses	Kurangnya prosedur untuk mengidentifikasi kesiapan infrastruktur	Mengakibatkan proses tidak dapat berlangsung secara optimal karena kurangnya kesiapan infrastruktur dan fasilitas
6.	Belum terdapat cara yang konsisten untuk mengawasi efektivitas serta kesesuaian proses standar	Tidak terdapat indikasi seperti <i>KPI, CSF</i> , atau alat untuk memonitor proses	Mengakibatkan tantangan dalam mengevaluasi kinerja proses dan dalam membuat keputusan yang berlandaskan data
7.	Isi laporan manajemen layanan belum secara resmi disetujui oleh pemangku kepentingan	Kebijakan dan prosedur untuk penyusunan serta publikasi laporan belum tersedia	Mengakibatkan ketidakcocokan informasi yang diperlukan serta kemungkinan terjadinya konflik dengan pemangku kepentingan
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>			
1.	Model proses belum diaplikasikan secara konsisten dan belum disesuaikan dengan konteks organisasi	Panduan untuk penggunaan dan penyesuaian model proses masih belum ada	Risiko ketidaksesuaian pelaksanaan dan proses tidak dapat diterapkan dalam segala situasi
2.	Proses dilaksanakan tanpa pedoman yang tetap pada definisi atau model proses	Ketiadaan prosedur pelaksanaan berdasarkan model proses	Mengakibatkan pelaksanaan yang tidak konsisten, kualitas layanan bervariasi
3.	Dokumentasi aktif mengenai integrasi proses dengan proses lainnya belum tersedia	Tidak terdapat prosedur resmi untuk mengintegrasikan proses	Mengakibatkan proses berlangsung terpisah dan kemungkinan pengulangan aktivitas
4.	Penugasan peran dan tanggung	<i>RACI matrix</i> dan dokumen penugasan peran	Resiko ketidakpastian dalam

	jawab belum sepenuhnya didokumentasikan dan belum disebarluaskan	resmi belum tersedia	tanggung jawab dan konflik pekerjaan
5.	Tidak semua personel memiliki keterampilan yang cukup atau pelatihan belum diatur	Tidak ada program pelatihan yang dilakukan secara berkala	Mengakibatkan ketidakmampuan SDM dalam melaksanakan proses dengan efektif
6.	Sumber daya manusia belum dimanfaatkan secara efisien untuk melaksanakan proses	Tidak ada penilaian dan pengalokasian khusus untuk SDM dalam proses insiden	Potensi kurangnya tenaga kerja atau distribusi beban kerja yang tidak seimbang
7.	Data yang mendukung proses tidak selalu ada ketika diperlukan	Ketidakterdapatnya sistem informasi atau dashboard yang selalu diperbarui	Mengakibatkan penundaan dan kesalahan dalam pengambilan keputusan selama proses
8.	<i>Platform</i> manajemen insiden belum dioptimalkan dan tidak ada perawatan rutin	Tidak terdapat jadwal untuk pemeliharaan alat dan pengawasan penggunaan	Risiko sistem tidak berfungsi saat diperlukan dan berkurangnya efektivitas alat
9.	Sistem pengumpulan dan analisis data insiden secara berkala belum ada	Kurangnya prosedur untuk mendokumentasikan dan menganalisis log insiden	Mengakibatkan tidak adanya landasan untuk peningkatan proses dan prediksi terulangnya insiden
10.	Laporan pengelolaan layanan belum disusun dan dirilis sesuai kesepakatan dengan para pemangku kepentingan	Tidak ada mekanisme tetap untuk pembuatan dan distribusi laporan	Mengakibatkan rendahnya transparansi dalam layanan serta terbatasnya akuntabilitas

B. Rekomendasi *People Aspect*

a. *Roles*

Table 3 Tabel Rekomendasi *Roles*

<i>Roles</i>	Deskripsi	Kode – Level SFIA
<i>Level 2: Repeatable</i>		

<i>Work Product Management</i>		
<i>Incident Manager</i>	Bertanggung jawab mengkategorikan insiden berdasarkan kode kategorisasi. Bertanggung jawab mengawasi seluruh proses insiden dari pencatatan hingga penutupan dan pelaporan akhir	USUP – Level 5
<i>Process Owner (Incident Management)</i>	Mendefinisikan model insiden	BPRE – Level 5
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
<i>Process Owner (Incident Management)</i>	Mendefinisikan peran dan tanggung jawab proses <i>incident management</i>	BPRE – Level 5

b. Responsibility

Table 4 Tabel Rekomendasi Responsibility

No.	Tipe Rekomendasi - Roles	Skill	Level	Deskripsi
<i>Level 1: Initial Process Performance</i>				
1.	<i>Responsibility – WAMI center</i>	RLMT – <i>Relationship management</i>	4	Mengelola hubungan dengan pengguna layanan, memastikan komunikasi berjalan efisien dan cepat.
<i>Level 2: Repeatable Performance Management</i>				
1.	<i>Responsibility – WAMI center</i>	USUP – <i>Incident management</i>	4	Bertanggung jawab atas pemberitahuan progres dan status insiden secara tepat waktu.
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>				
3.	<i>Responsibility – WAMI center</i>	CSMG – <i>Customer service support</i>	4	Mengelola respons layanan pengguna, termasuk pengumpulan dan analisis survei kepuasan.
<i>Level 3: Definition</i>				

<i>Process Definition</i>				
1.	<i>Responsibility – Process Owner</i>	BPRE – <i>Business process improvement</i>	5	Bertanggung jawab dalam merancang dan memperbaiki proses, termasuk dokumentasi SOP insiden.
3.	<i>Responsibility – Process Owner</i>	QUAS – <i>Quality assurance</i>	5	Memastikan struktur peran dan tanggung jawab dalam proses insiden sesuai prinsip kualitas layanan.
5.	<i>Responsibility – IT Manager</i>	ASUP – <i>Application support / NTAS – Network support</i>	4	Bertanggung jawab terhadap ketersediaan sistem dan infrastruktur yang mendukung layanan.
7.	<i>Responsibility – Incident Manager</i>	METL – <i>Measurement</i>	4	Menyusun dan menyampaikan laporan kinerja layanan berdasarkan indikator yang relevan.
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>				
4.	<i>Responsibility – Process Owner</i>	ORCH – <i>Organisational capability development</i>	4	Mengembangkan struktur tanggung jawab (seperti RACI) untuk meningkatkan efisiensi layanan.
6.	<i>Responsibility – Process Owner</i>	PEMT – <i>People management</i>	5	Mengelola pengalokasian dan pengembangan SDM dalam

				proses layanan TI.
10.	<i>Responsibility – Incident Manager</i>	REPM – <i>Reporting and analytics</i>	4	Mengembangkan dan menyampaikan laporan layanan berkala untuk pengambilan keputusan.

	berbasis ITIL ( <i>ITIL-Based Incident Management Capability &amp; Maturity Evaluation</i> )	menggunakan Model Kematangan ITIL.	
--	--	------------------------------------	--

c. Skill & Awareness

Table 5 Tabel Rekomendasi Skill & Awareness

No.	Nama Pelatihan	Deskripsi	Pelatihan yang ada
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>			
4.	Pelatihan Pemanfaatan Model Insiden ( <i>Incident Model Operational Training</i> )	Pelatihan ini diberikan secara rutin untuk meningkatkan kinerja tim insiden keamanan untuk menghadapi tantangan yang terus berkembang. Tujuannya adalah untuk memperlancar proses manajemen insiden untuk penyelesaian yang lebih cepat.	LDR553: Manajemen Insiden Siber [6]
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>			
2.	Pelatihan Integrasi Antar Proses Layanan TI ( <i>ITSM Process Integration Training</i> )	Pelatihan ini bertujuan agar tim dapat menghitung, mengkoordinasikan, dan melaksanakan aktivitas kompromi sistem dan penghitung data.	LDR553: Manajemen Insiden Siber [6]
4.	Pelatihan Identifikasi Kompetensi dan Kebutuhan Proses ( <i>Process Competency Mapping Workshop</i> )	Pelatihan ini membantu mengukur, menilai, dan mengembangkan kemampuan praktik Manajemen Insiden menggunakan Model Kematangan ITIL.	Praktisi ITIL® 4: Pelatihan Manajemen Insiden [7]
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>			
1 & 5	Evaluasi Kapabilitas & Kematangan Manajemen Insiden	Pelatihan ini bertujuan untuk mengukur, menilai, dan mengembangkan kemampuan praktik Manajemen Insiden di organisasi Anda dengan	Praktisi ITIL® 4: Pelatihan Manajemen Insiden [7]

C. Rekomendasi Process Aspect

a. Policy

Table 6 Tabel Rekomendasi Policy

No.	Kebijakan	Poin Kebijakan Tambahan
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>		
2.	<i>Policy Kategorisasi Insiden</i>	Menyusun kebijakan formal terkait kategorisasi insiden agar penanganan dapat diprioritaskan secara tepat. (1) Setiap insiden dikategorikan berdasarkan tingkat urgensi dan dampak terhadap layanan. (2) Kategori harus didefinisikan dan disosialisasikan kepada seluruh petugas yang terlibat dalam penanganan insiden.
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>		
1.	<i>Policy Proses Incident Management</i>	Menetapkan kebijakan umum terkait pelaksanaan proses manajemen insiden dengan ketentuan: (1) Kebijakan harus memuat maksud, tujuan, ruang lingkup, serta input dan output proses secara jelas. (2) Kebijakan ini menjadi dasar penyusunan prosedur, alur eskalasi, serta pendokumentasian insiden.
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
1.	<i>Policy Penyesuaian Model Proses</i>	Kebijakan ini mengatur mekanisme pemilihan dan penyesuaian model proses insiden sesuai kebutuhan organisasi. (1) Model proses insiden harus dipilih berdasarkan kompleksitas dan urgensi. (2) Evaluasi atas model yang digunakan dilakukan secara berkala untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi aktual.
10.	<i>Policy Pelaporan Insiden</i>	Menetapkan kebijakan mengenai format, isi, dan frekuensi pelaporan manajemen insiden.

		(1) Laporan harus disusun secara periodik dan berisi ringkasan insiden, dampak, waktu penyelesaian, dan tindakan perbaikan. (2) Format laporan ditentukan secara organisasi dan disampaikan kepada <i>stakeholder</i> internal yang relevan.
--	--	---

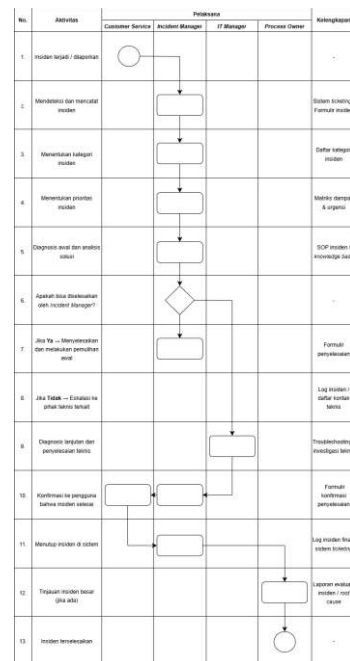
b. Procedure

Table 7 Tabel Rekomendasi Procedure

No.	Rekomendasi Dokumen	Deskripsi
<i>Level 1: Initial Process Performance</i>		
1.	SOP Incident Management, Flowchart	Menyediakan gambaran awal dan alur dasar penanganan insiden yang belum terstandarisasi sepenuhnya.
<i>Level 2: Repeatable Performance Management</i>		
1.	SOP Incident Management, Incident Report Archive	Membuat prosedur frekuensi penyampaian proses penyelesaian insiden, untuk menjamin transparansi dan konsistensi informasi kepada pihak terkait.
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>		
1.	SOP Incident Management	Membuat prosedur penggunaan tools dalam penanganan insiden, agar seluruh fitur sistem (seperti <i>ticketing</i> , <i>dashboard</i> , pelaporan) dimanfaatkan secara optimal.
2.	SOP Incident Management	Membuat prosedur penggunaan dan pemeliharaan kode insiden, guna menjaga konsistensi klasifikasi insiden untuk analisis dan eskalasi yang tepat.
3.	SOP Incident Management, Incident Report Archive	Menetapkan prosedur pengambilan dan penyebaran survei insiden untuk mengukur kepuasan pengguna dan mengevaluasi efektivitas penanganan.
4.	Log aktivitas insiden	Menetapkan prosedur penanganan insiden berbasis pencatatan aktivitas agar seluruh tindakan tercatat dan dapat ditelusuri untuk keperluan audit atau evaluasi.
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>		
2.	Flowchart proses interaksi	Membuat diagram interaksi antar proses penanganan insiden agar peran dan alur komunikasi antartim lebih jelas dan efisien.
5.	SOP Incident Management	Membuat prosedur yang mendukung identifikasi infrastruktur layanan yang terdampak insiden, sehingga

		proses diagnosis dan solusi lebih akurat.
7.	SOP Incident Management	Menyusun prosedur pelaporan insiden kepada <i>stakeholder</i> agar informasi status, penyebab, dan penyelesaian disampaikan secara tepat dan terstruktur.
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
2.	SOP Incident Management	Mendefinisikan prosedur eksekusi insiden berdasarkan model proses yang berlaku, agar penanganan berjalan seragam dan sesuai standar organisasi.
3.	Flowchart proses interaksi	Membuat prosedur integrasi antar proses terkait manajemen insiden, guna memastikan keterhubungan antar aktivitas berjalan mulus.

Sebagai pelengkap, ditampilkan pula contoh SOP dalam bentuk *flowchart* untuk menggambarkan alur penanganan insiden secara visual dan sistematis[8].



Gambar 1 SOP Incident Management

c. Record

Table 8 Tabel Rekomendasi Record

No.	Rekomendasi Dokumen	Deskripsi
<i>Level 1: Initial Process Performance</i>		
1.	Incident Report Archive	Digunakan untuk mendokumentasikan seluruh insiden yang terjadi beserta alur kejadiannya, waktu kejadian, pihak yang terlibat, serta tindakan penanganannya. Arsip ini menjadi referensi utama untuk analisis insiden berulang dan audit proses.

Level 2: Repeatable Work Product Management		
3.	Kuesioner Survei Kepuasan Pelanggan	Digunakan untuk mencatat hasil survei kepuasan pelanggan pasca penanganan insiden. Data ini kemudian dianalisis sebagai bahan evaluasi efektivitas layanan dan digunakan dalam peningkatan mutu.
4.	Dokumen Model Insiden	Menyimpan pola dan model penanganan insiden berulang, termasuk langkah-langkah teknis dan keputusan yang diambil. Berguna untuk standarisasi respons terhadap insiden serupa di masa mendatang.
Level 3: Definition Process Definition		
1.	SOP Incident Management	Selain sebagai prosedur, dokumen ini juga bertindak sebagai rekaman formal atas proses manajemen insiden yang berlaku. Digunakan sebagai bukti kesesuaian pelaksanaan dengan kebijakan internal.
4.	Dokumentasi Pelatihan	Menyimpan materi, silabus, daftar hadir, dan hasil evaluasi dari pelatihan yang telah dilaksanakan. Dokumen ini berguna sebagai arsip referensi dan validasi peningkatan kompetensi staf.
Level 3: Defined Process Deployment		
9.	Laporan Review Insiden Bulanan	Merupakan laporan berkala yang berisi rekapitulasi insiden, analisis akar masalah, tren, dan rekomendasi perbaikan. Disusun sebagai dasar pengambilan keputusan untuk peningkatan layanan.

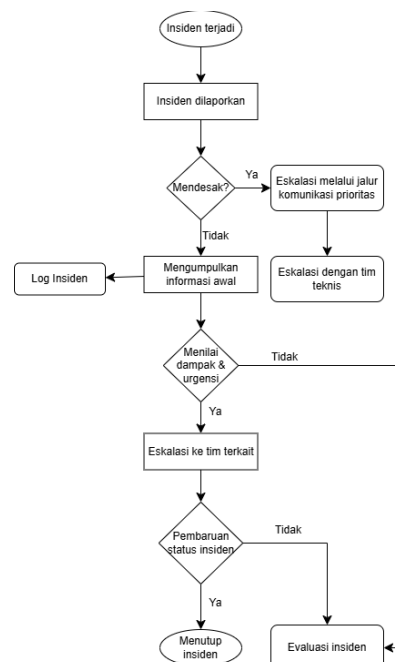
d. Work Instruction

Table 9 Tabel Rekomendasi Work Instruction

No.	Dokumen	Deskripsi
Level 2: Repeatable Performance Management		
1.	Flowchart Incident Report	Menyediakan alur visual dan langkah-langkah teknis dalam menyampaikan informasi insiden dari pelapor ke penanggung jawab. Flowchart ini mencakup: (1) Jalur eskalasi berdasarkan urgensi dan dampak. (2) Media dan format komunikasi yang digunakan. (3) Batas waktu maksimal untuk setiap tahapan penyampaian informasi.
Level 3: Definition Process Definition		
3.	Work Instruction	Menyusun petunjuk kerja teknis yang sistematis untuk staf operasional, agar proses penanganan

	Penanganan Insiden	insiden dapat dilakukan secara konsisten. Instruksi mencakup: (1) Langkah awal penanganan insiden. (2) Prosedur pengecekan awal. (3) Proses pencatatan dan update insiden. (4) Dokumentasi penyelesaian.
Level 3: Defined Process Deployment		
1.	Work Instruction Model Proses Insiden	Menyusun instruksi kerja mengenai bagaimana menerapkan model proses insiden yang telah didefinisikan. Instruksi ini mencakup: (1) Identifikasi tipe insiden yang sesuai model. (2) Langkah-langkah berdasarkan template model. (3) Parameter evaluasi keberhasilan model. (4) Proses update terhadap model jika tidak relevan.

Sebagai pendukung, flowchart pelaporan insiden disiapkan untuk menggambarkan visualisasi alur proses secara menyeluruh[9].



Gambar 2 Flowchart Incident Report

D. Rekomendasi Technology Aspect

a. Tools

Table 10 Tabel Rekomendasi Tools

No.	Rekomendasi Tools	Deskripsi
Level 1: Initial Process Performance		
1.	JIRA Service	Dipilih karena mampu memberikan transparansi penuh terhadap status insiden melalui fitur pelacakan dan

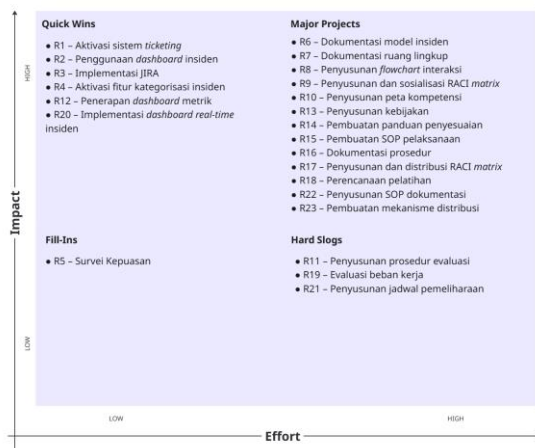
	<i>Management</i>	riwayat penanganan yang dapat diakses oleh <i>stakeholder</i> secara <i>real-time</i> .
<i>Level 2: Repeatable Performance Management</i>		
1.	<i>Microsoft Teams (Integrated Alerts)</i>	Direkomendasikan karena mendukung integrasi dengan JIRA untuk mengirim notifikasi otomatis ke <i>stakeholder</i> , sehingga <i>update</i> progres insiden dapat diterima secara cepat dan efisien tanpa komunikasi manual.
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>		
1.	<i>JIRA Service Management</i>	Dipilih karena menyediakan platform yang stabil dan lengkap untuk pencatatan, klasifikasi, eskalasi, dan penyelesaian insiden, serta dapat disesuaikan dengan struktur tim dan model proses di organisasi.
3.	<i>Google Form</i>	<i>Google Form</i> direkomendasikan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data survei kepuasan pelanggan setelah insiden ditangani. <i>Tools</i> ini mudah digunakan, terhubung langsung ke <i>Google Sheets</i> untuk keperluan analisis, dan dapat disebarluaskan melalui <i>email</i> atau <i>link</i> ke responden. Cocok digunakan untuk organisasi skala menengah dengan sumber daya terbatas.
4.	<i>Atlassian Confluence</i>	Dipilih karena memungkinkan dokumentasi terstruktur dan mudah diakses untuk mendefinisikan model insiden, termasuk penyesuaian model, update berkala, dan kolaborasi antar tim.
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>		
1.	<i>Atlassian Confluence</i>	Direkomendasikan karena mendukung dokumentasi proses formal dan historis, memungkinkan kontrol versi, serta menjadi repositori utama untuk SOP, alur kerja, dan formulir proses.
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>		
2.	<i>ServiceNow Knowledge Management</i>	Dipilih karena mendukung pengelolaan prosedur dan model proses berbasis standar ITSM, serta menyediakan fitur kriteria pemilihan model secara sistematis dan terkontrol.
8.	<i>ServiceNow Knowledge Management / JIRA Service</i>	Direkomendasikan karena mampu mencatat seluruh aset dan konfigurasi infrastruktur TI secara detail, serta mendukung pelacakan dependensi dan jadwal pemeliharaan sistem secara terpusat.

	<i>Management</i>		
b. <i>Features</i>			
Table 11 Tabel Rekomendasi <i>Features</i>			
No.	Rekomendasi <i>Tools</i>	Rekomendasi <i>Features</i>	Deskripsi
<i>Level 2: Repeatable Work Product Management</i>			
2.	<i>JIRA Service Management</i>	<i>Fitur Incident Categorization &amp; Custom Code Scheme.</i>	Fitur ini memungkinkan admin menetapkan kategori, subkategori, dan kode insiden secara khusus sesuai kebutuhan organisasi, sehingga proses klasifikasi insiden menjadi konsisten dan mudah dilacak.
<i>Level 3: Definition Process Definition</i>			
6.	<i>JIRA Service Management, ServiceNow Knowledge Management</i>	<i>Dashboard &amp; Reporting Metrics</i>	Menyediakan visualisasi metrik penting seperti waktu tanggap, SLA, jumlah insiden per kategori, dan rasio penyelesaian. Dapat digunakan untuk evaluasi performa dan proses audit layanan.
<i>Level 3: Defined Process Deployment</i>			
7.	<i>JIRA Service Management, Microsoft Teams (Alerts)</i>	<i>Real-Time Status Monitoring</i>	Menampilkan status insiden secara langsung, termasuk progres, penanggung jawab, dan eskalasi. <i>Stakeholder</i> dapat mengakses informasi terkini tanpa perlu permintaan manual.

H. Analisis Prioritas Perancangan Rekomendasi

Berdasarkan analisis *gap* dan pemetaan rekomendasi dalam *Effort-Impact Matrix*[10], mayoritas inisiatif

perbaikan berada dalam kategori *Major Projects*, yang menandakan perlunya pembenahan struktural dan prosedural secara menyeluruh dalam pengelolaan insiden di WAMI. Beberapa rekomendasi dikategorikan sebagai *Quick Wins*, seperti aktivasi sistem *ticketing*, *dashboard SLA*, dan fitur kategorisasi insiden, yang memiliki dampak tinggi namun mudah diterapkan karena dukungan *tools* telah tersedia. Rekomendasi dalam kategori *Fill-ins* dan *Hard Slogs*, seperti survei kepuasan pengguna dan evaluasi infrastruktur, tetap relevan untuk jangka panjang meskipun membutuhkan *effort* yang lebih besar. Pemetaan ini memungkinkan organisasi menyusun *roadmap* implementasi yang realistis, dimulai dari inisiatif yang cepat berdampak hingga penguatan proses secara bertahap. Melalui pendekatan ini, proses *Incident Management* diharapkan dapat berkembang menuju tingkat kapabilitas yang lebih tinggi sesuai prinsip perbaikan berkelanjutan ITIL 4.



Gambar 3 Effort-Impact Matrix

I. Perancangan Roadmap

Roadmap pelaksanaan empat kuartal berfokus pada prioritas dan kesiapan organisasi. Q1 menekankan pencapaian cepat seperti sistem tiket, Q2 membangun kerangka kerja, Q3 fokus pada SOP dan pelatihan, dan Q4 berisi pemeliharaan serta penyelesaian proyek. Semua dirancang secara progresif untuk memperkuat kemampuan manajemen insiden yang berlandaskan ITIL v4.

Table 12 Tabel Perancangan Roadmap

No.	Initiatives	Roadmap Timeline			
		Q1	Q2	Q3	Q4
<i>Technology</i>					
1.	Aktivasi sistem <i>ticketing</i> dengan fitur pelacakan progres insiden				
2.	Penggunaan <i>dashboard</i> insiden untuk visibilitas progres				
3.	Implementasi JIRA <i>Service Management</i>				
4.	Aktivasi fitur kategorisasi insiden				
5.	Penggunaan <i>Google Form</i> untuk survei kepuasan				

6.	Penyusunan prosedur evaluasi infrastruktur pendukung				
7.	Penerapan <i>dashboard</i> metrik ( <i>KPI, CSF</i> ) dalam proses				
8.	Implementasi <i>dashboard real-time</i> insiden				
9.	Penyusunan jadwal pemeliharaan <i>platform</i> insiden				
<i>People</i>					
10.	Penyusunan dan sosialisasi <i>RACI matrix</i>				
11.	Penyusunan peta kompetensi dan program pelatihan				
12.	Penyusunan dan distribusi <i>RACI matrix</i>				
13.	Perencanaan pelatihan berkala				
14.	Evaluasi beban kerja dan alokasi SDM proses insiden				
<i>Process</i>					
15.	Dokumentasi model insiden				
16.	Dokumentasi maksud, ruang lingkup, input-output proses				
17.	Penyusunan flowchart interaksi antar proses				
18.	Penyusunan kebijakan dan SOP pelaporan layanan				
19.	Pembuatan panduan penyesuaian model proses				
20.	Pembuatan SOP pelaksanaan berdasarkan model proses				
21.	Dokumentasi prosedur integrasi antar proses				
22.	Penyusunan SOP dokumentasi log & analisis insiden				
23.	Pembuatan mekanisme distribusi laporan insiden				

V. KESIMPULAN

Studi ini mengevaluasi proses *Incident Management* di WAMI dan merancang perbaikannya berdasarkan ITIL v4. Hasil penilaian TIPA mengindikasikan tingkat kematangan *Level 2 (Repeatable)*, dengan kekuatan di bidang kinerja, tetapi kelemahan dalam dokumentasi dan standarisasi proses. Dari analisis *gap* teridentifikasi 23 temuan dalam aspek *People, Process, dan Technology*, seperti tidak adanya prosedur untuk klasifikasi insiden dan pemanfaatan *tools* TI yang belum maksimal. Untuk menangani masalah ini, disusun 23 inisiatif perbaikan, yang meliputi pembuatan SOP, deskripsi pekerjaan, Matriks RACI, serta pemanfaatan JIRA

dan *ServiceNow*. Inisiatif digolongkan dengan *Effort–Impact Matrix* dan direncanakan dalam *roadmap* pelaksanaan selama empat kuartal (2025–2026), dengan memperhatikan prioritas serta kesiapan organisasi. Metode ini diharapkan dapat mendukung WAMI dalam menciptakan proses layanan TI yang lebih terdokumentasi, efisien, dan berkelanjutan.

#### REFERENSI

- [1] S. P. Safrina, “Asesmen dan Peningkatan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Practice Incident Management dan Problem Management Menggunakan ITIL 4 Studi Kasus : RiYanTI Telkom University,” 2023.
- [2] AXELOS, *ITIL Foundation ITIL 4 Edition*. 2019.
- [3] ITIL 4 Practice Guide, *Incident Management ITIL®4 Practice Guide*. 2020.
- [4] Luxembourg Institute of Science and Technology, *TIPA® for ITIL® 2011 r2 v4.1 Process Assessment Model*. 2015.
- [5] A. R. Hevner, S. T. March, J. Park, and S. Ram, “DESIGN SCIENCE IN INFORMATION SYSTEMS RESEARCH 1,” 2004.
- [6] Steve Armstrong Godwin, “LDR553: Cyber Incident Management,” <https://www.sans.org/cyber-security-courses/cyber-incident-management-training/>.
- [7] Learning Tree, “Praktisi ITIL® 4: Pelatihan Manajemen Insiden,” <https://www.learningtree.com/courses/itil-incident-management-training/>.
- [8] S. Malikha Putri *et al.*, “Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Perancangan Standar Operasional Prosedur Manajemen Insiden di RS. XYZ berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 Designing Incident Management Standard Operating Procedures at XYZ Hospital based on the ITIL V3 Framework,” 2024. [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [9] “Annexure-6-Incident-Reporting-Procedure-Flowchart”.
- [10] Safer Care Victoria, *Quality Improvement Toolkit*. 2024.