

**TUGAS MANAJEMEN JARINGAN  
STUDI KASUS ITIL**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : YOGA YOLANDA**

**NIM : 09011181320041**

**JURUSAN SISTEM KOMPUTER  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2016**

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) adalah sebuah konsep dan teknik pengelolaan infrastruktur pengembangan serta operasi teknologi informasi dengan memberikan deskripsi secara detail. ITIL sebenarnya merupakan merek dagang terdaftar dari Office of Government Commerce (OGC) Britania Raya. ITIL telah berkembang sangat pesat, pada awalnya ITIL muncul pada tahun 1980-an dan ditahun 1990-an muncul versi keduanya ITIL v2, dan dipertengahan 2007 ITIL v3 diterbitkan.

Judul Paper : **PEMBUATAN PANDUAN AUDIT MANAJEMEN INSIDEN TI BERDASARKAN ITIL (STUDI KASUS DI BPK RI)**

Author : **Yaomi Awalishoum Istiqlal, SE,Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom.**

**Analisa :**

- Pada paper ini membahas bagaimana cara memetakan kebijakan dan tata kelola Manajemen Insiden yang ada di Biro Teknologi Informasi BPK RI dengan rancangan panduan audit manajemen insiden TI yang sesuai dengan ITIL serta bagaimana membuat dokumen-dokumen (template laporan, template form, audit checklist, dsb) yang dapat memudahkan proses audit. Untuk itu penulis membatasi bahwa panduan audit manajemen insiden ini menggunakan kerangka ITIL ver 3.
- Tujuan yang ingin dicapai berupa hasil dokumen-dokumen (template laporan, template form, audit checklist, dsb) yang digunakan untuk memandu pelaksanaan audit atas tata kelola Manajemen Insiden di Biro Teknologi Informasi BPK RI sesuai dengan ITIL.
- Hasilnya diharapkan dapat mempermudah perencanaan, proses dan pelaporan audit bagi auditor internal BPK RI, serta mendukung pencapaian tata kelola organisasi yang baik di lingkungan BPK RI.
- Urutan tahapan metodologi terdiri dari 5 tahap :
  1. Studi Literatur dan Identifikasi Permasalahan
  2. Pengumpulan Informasi :
  3. Analisa Informasi Teridentifikasi
  4. Pengembangan Panduan Audit
  5. Pembuatan Dokumen
- Hasil dan Diskusi
  1. Proses Manajemen Insiden TI di BPK RI  
Pembagian tugas pada Sub Bagian Dukungan TI yaitu Helpdesk Operator dan Helpdesk Specialist.Helpdesk Operator berperan sebagai lini pertama dari Helpdesk, sedangkan Helpdesk Specialist berperan sebagai lini kedua Helpdesk yang menangani masalah-masalah yang tidak mampu ditangani oleh lini pertama.Untuk meningkatkan layanan TI,disusunlah draft prosedur manajemen insiden TI yang merujuk ke ITIL v3.

2. **Prosedur Pelaksanaan Audit Internal di BPK RI**  
Dalam menetapkan standar dalam prosedur manajemen insiden TI menurut ITIL v3, penyusunan terhadap audit checklist di dalam prosedur audit perlu dilakukan oleh auditor. Dengan audit checklist, auditor dapat menetapkan indikator dan dokumen yang diperlukan untuk menilai hasilnya.
3. **Pemetaan Diagram RACI**  
Auditor perlu memetakan peran di dalam ITIL ke dalam organisasi auditee dengan menggunakan diagram RACI untuk mengetahui apakah peran dan tanggung jawab yang diuraikan di dalam ITIL telah ada dan terpenuhi di dalam organisasi auditee.
4. **Pembuatan Checklist**  
Control Objective dalam ITIL merupakan uraian praktek-praktek terbaik yang dituliskan secara deskriptif. Agar lebih mudah dan terstruktur dalam menyusun checklist dan membuat rujukan dalam pembuatan langkah-langkah audit, maka prosedur manajemen insiden TI di dalam ITIL v3 diberikan kode untuk setiap alinea. Dari setiap alinea kemudian dirumuskan susunan audit checklist. Kemudian setelah diketahui indikator dan dokumen pemenuhannya serta diketahui peran dan tanggung jawab di dalam organisasi maka dari audit checklist tersebut dikembangkan langkah-langkah auditnya sehingga menjadi audit checklist yang lengkap.
5. **Pencarian Indikator**  
Dalam penilaian aspek compliance (kesesuaian/kepatuhan) dari proses manajemen insiden yang dijalankan di BPK RI terhadap proses manajemen insiden menurut ITIL v3, maka indikator yang dicari adalah indikator yang menunjukkan seberapa sesuai existing process dengan standard process. Penilaian aspek performance (kinerja) dari proses manajemen insiden yang dijalankan di BPK RI, maka indikator yang dinilai adalah key performance indicator (KPI) yang menunjukkan pencapaian tujuan dari proses manajemen insiden menurut ITIL. Indikator kinerja tersebut setidaknya mencakup aspek efektifitas dan efisiensi. Efektif berarti output yang dihasilkan dari proses telah memenuhi tujuan yang ditetapkan. Sedangkan efisien berarti proses menghasilkan output maksimal dengan input tertentu atau menghasilkan output tertentu dengan input minimal.
6. **Dokumen Pemenuhan Control Objective**
7. **Penilaian Pemenuhan Control Objektif**  
Penilaian menggunakan skala Likert berdasarkan kesesuaiannya dengan best practices di dalam ITIL, dimana skala penilaian dari 1 sampai 7. Satu menyatakan sangat sesuai, sedangkan tujuh menyatakan sangat tidak sesuai.
8. **Formulasi Penilaian**  
Penilaian dilakukan terhadap indikator-indikator aspek kepatuhan serta efektifitas dan efisiensi dengan memperhatikan critical success factor.
9. **Pembuatan Dokumen**

- Menurut ITIL pada buku Service Operation, outcome yang diharapkan dari proses manajemen insiden yang baik adalah downtime yang rendah. Ukuran downtime tersebut akan dinilai dari indikator-indikator pemicunya yaitu :
  1. Indikator Efektifitas: jumlah insiden yang berhasil dipulihkan dalam tenggat waktu yang ditetapkan.
  2. Indikator Efisiensi: waktu yang diperlukan untuk memulihkan insiden dibandingkan waktu yang ditetapkan (semakin sedikit semakin efisien).

### **Kesimpulan :**

Berdasarkan hasil analisa existing proses bisnis dan TI, BPK RI sudah memiliki prosedur pelaksanaan proses manajemen insiden TI yang disusun berdasarkan ITIL. Namun, terdapat beberapa penyesuaian mencakup domain proses lainnya dalam manajemen service menurut ITIL yaitu event management dan problem management. Panduan audit dapat digunakan untuk menilai apakah prosedur dan pelaksanaan manajemen insiden TI di BPK RI telah benar-benar sesuai dengan praktek-praktek terbaik manajemen insiden menurut ITIL dan menghasilkan kinerja sesuai dengan tujuan manajemen insiden menurut ITIL. Agar tata kelola manajemen insiden TI khususnya pada manajemen service, disarankan agar BPK RI menyusun panduan audit manajemen insiden TI berdasarkan ISO 20000. ISO 20000 merupakan standar dunia untuk manajemen service TI yang pada dasarnya dikembangkan dari kerangka ITIL.