

Nama: Ahmad Fitri Rashad

Kelas: SK7Pil-A

NIM: 09121001023

Usulan *Incident Management* Menggunakan *IT Infrastructure Library version 3*
(Studi Kasus Politeknik Telkom)

Layanan-layanan IT yang ada di Politeknik Telkom saat ini telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi keberlangsungan proses bisnis yang ada. Terjadinya insiden terhadap layanan-layanan IT yang ada akan mengakibatkan dampak yang besar bagi keberlangsungan proses bisnis utama di Politeknik Telkom. Dengan melihat kenyataan tersebut maka perlu adanya penanganan insiden yang baik sehingga meminimalisir dampak insiden terhadap bisnis. Pada penelitian ini telah dilakukan pengumpulan data dari survey dan observasi yang menunjukkan bahwa proses penanganan insiden pada layanan masih kurang baik. Untuk itu telah dirumuskan model usulan *incident management* yang mengacu pada *IT Infrastructure Library version 3*.

Salah satu kerangka kerja tata kelola teknologi informasi adalah ITIL (*IT Infrastructure Library*) yang menyediakan pedoman *best practice* untuk *IT Service Management*, ITIL telah menjadi salah satu kerangka kerja yang digunakan untuk melakukan pendekatan *IT Service Management* dalam tata kelola teknologi informasi diseluruh dunia. ITIL adalah kerangka kerja publik yang memberikan *best practice* dalam *IT Service Management*. ITIL menyediakan kerangka kerja untuk tata kelola TI dan fokus kepada pengukuran dan perbaikan secara kontinu dari kualitas layanan TI yang diberikan dari sudut pandang bisnis dan *customer*.

Incident management merupakan proses yang berhubungan dengan keseluruhan insiden yang terjadi yang meliputi kegagalan sistem, komplain dari pengguna baik melalui telepon atau *service desk*, laporan teknisi, atau kejadian-kejadian yang dilaporkan oleh perangkat monitoring secara otomatis. Tujuan utama dari proses *incident management* ini adalah sesegera mungkin mengembalikan kondisi normal operasional layanan dan memastikan level layanan terbaik yang mungkin dari sisi kualitas dan ketersediaan layanan. Keuntungan bagi organisasi ketika menerapkan *incident management*:

1. Kemampuan untuk mendeteksi dan menangani kejadian secara lebih dini sehingga mengurangi downtime yang berpengaruh terhadap bisnis.
2. Kemampuan untuk menyelaraskan aktifitas IT dengan prioritas bisnis. Hal ini karena *incident management* memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi prioritas bisnis dan secara dinamis mengalokasikan sumber daya tergantung dari kebutuhan.
3. Kemampuan untuk mengidentifikasi potensi perbaikan layanan. Hal ini karena terjalinnya kesepahaman antara staff unit bisnis lain terkait penanganan insiden.
4. Ketika petugas *service desk* menangani insiden, dapat teridentifikasi kebutuhan training untuk kebutuhan IT dan bisnis.

Untuk mendeteksi terjadinya Incident Management, maka dilakukan pengumpulan data. Proses survey dilakukan pada 30 orang dengan komposisi sebagai berikut:

Responden	Jumlah
Mahasiswa	17
Dosen	5
Tenaga Penunjang Akademik	8

Dari hasil survey tersebut, maka didapatkan juga nilai sebagai berikut. (Skala nilai dari 1 sampai 5).

Proses Area	Skor
<i>Service Desk</i>	2,85
<i>Incident Management</i>	2,72
<i>Problem Management</i>	3,01

Maka, dapat diketahui bahwa nilai *Incident Management* tersebut rendah jika dibandingkan dengan *Service Desk* dan *Problem Management*. Artinya, pengelolaan insiden pada layanan sistem informasi di Politeknik Telkom belum berjalan dengan maksimal.

Tabel dibawah merupakan hasil perbandingan antara proses ITIL v3 dengan kondisi saat ini:

Proses ITIL v3	Kondisi Saat Ini
Indikasi Insiden	
Layanan service desk & laporan dari staf teknisi. Identifikasi insiden dapat dilakukan secara otomatis oleh tool event management yang dipasang pada perangkat - perangkat utama. Kondisi ideal dari langkah identifikasi adalah insiden dapat teridentifikasi sebelum terjadi implikasi terhadap user.	Beberapa layanan sudah menerapkan sistem reminder atau alert yang memberikan Informasi tentang status perangkat, antara lain: RFID system dan Catu Daya server. Namun demikian mayoritas perangkat masih belum ada sistem pendeteksi masalah otomatis seperti pada perangkat-perangkat manageable switch, router, dan server.
Pencatatan Insiden	
Langkah paling wajib dilakukan, baik skala besar maupun kecil. Yang harus dicatat: -ID -Kategori Insiden -Waktu terjadi -Deskripsi insiden -Nama orang/grup yang bertanggung jawab atas pengananan	Sistem pencatatan insiden terdiri dari beberapa jalur antara lain melalui telepon, email, dan nota dinas. Belum terdapat mekanisme yang jelas tentang sistem pencatatan dan analisis insiden. Belum ada analisis terkait data riwayat insiden yang telah terjadi sebelumnya.

<p>-Implikasi insiden -Waktu penutupan kasus</p>	
<p>Pengelompokan Insiden</p>	
<p>Proses khusus antara pengelola TI dan pihak manajemen organisasi. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kategori insiden dan prioritas penanganannya sejalan dengan proses bisnis organisasi.</p>	<p>Belum ada kegiatan pengelompokan insiden dan belum ada analisis terhadap kecenderungan dari riwayat data insiden yang sudah terjadi.</p>
<p>Prioritas Insiden</p>	
<p>Langkah prioritas insiden dilakukan berdasarkan kategorisasi yang telah dibuat sebelumnya. Prioritas penanganan insiden dapat dilakukan berdasarkan besarnya implikasi insiden terhadap kegiatan bisnis utama organisasi, ataupun berdasarkan lamanya penanganan insiden.</p>	<p>Belum ada prioritas penanganan insiden yang jelas dan terdokumentasi. Sistem penanganan prioritas insiden masih secara intuitif.</p>
<p>Diagnosa Awal</p>	
<p>Diagnosa awal terhadap insiden wajib dilakukan oleh setiap pihak yang pertama kali berhubungan dengan insiden baik itu service desk, staf teknis, maupun perangkat otomatis seperti event management. Jika insiden ditemukan oleh service desk melalui telepon dari user, maka diusahakan service desk tersebut yang menyelesaikan insiden selama user masih berhubungan telepon.</p>	<p>Service desk masih belum berfungsi secara optimal dalam proses diagnosa insiden awal. Service desk masih belum terlalu memahami tugas dan fungsinya.</p>
<p>Eskalasi</p>	
<p>Eskalasi insiden adalah tindakan menaikkan level penanganan insiden. Hal ini berkaitan erat dengan hasil diagnosa awal terhadap insiden. Jika dari diagnosa ditemukan insiden yang tidak dapat ditangani, maka wajib dilakukan eskalasi insiden. Eskalasi insiden ada 2 macam, yaitu eskalasi fungsi dan eskalasi hierarki. Eskalasi fungsi adalah tindakan menaikkan level penanganan kepada satu level di atasnya. Sedangkan eskalasi hierarki adalah tindakan menaikkan level penanganan melintasi hirarki organisasi misalnya kepada manajer IT atau manajer bisnis yang terkait.</p>	<p>Proses eskalasi fungsional pada saat penanganan insiden sudah dilakukan karena sudah ada kejelasan tentang job description. Namun untuk eskalasi hirarkial masih belum dilakukan secara jelas karena belum ada kejelasan tentang garis wewenang.</p>

Investigasi	
Tindakan investigasi dilakukan untuk menemukan sumber masalah dari insiden. Dalam melakukan investigasi, setiap tindakan wajib dilaporkan juga ke dalam formulir insiden. Hal ini berguna sebagai data historis tindakan penanganan suatu insiden.	Proses investigasi dilakukan secara intuitif karena beberapa instruksi kerja masih belum terdokumentasi.
Penyelesaian	
Ketika kemungkinan mekanisme penyelesaian insiden sudah diidentifikasi, maka hal selanjutnya yang harus dilakukan adalah menerapkan mekanisme tersebut dan melakukan pengujian.	Proses penyelesaian insiden sudah sesuai dengan ITIL versi 3.
Penutupan	
Langkah penutupan adalah langkah yang dilakukan oleh service desk maupun staf teknisi terkait untuk memastikan apakah insiden telah benar selesai ditangani. Yang harus diperhatikan dalam langkah penutupan ini adalah dokumentasi proses penanganan insiden, perkiraan terhadap perulangan insiden, dan survei kepuasan user atas penanganan insiden.	Penutupan insiden dilakukan ketika secara teknis insiden sudah diselesaikan. Survey kepuasan pengguna belum pernah dilakukan.

Dari proses pengumpulan data, analisis, dan perumusan yang sudah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa proses *incident management* adalah hal yang harus menjadi perhatian serius Unit Sisfo Politeknik Telkom karena proses penanganan insiden masih kurang baik. Penanganan insiden yang kurang baik akan berakibat besar pada berjalannya proses bisnis yang ada karena ketergantungan bisnis terhadap layanan sistem informasi sangat besar. Untuk itu diusulkan model *incident management* yang terdiri dari proses pendefinisian SLA, pembangunan sistem monitoring dan *trouble ticket*, serta perbaikan *service desk*.