

# Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Pada Helpdesk Terhadap Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Framework ITIL V4 (Studi Kasus: Dispendukcapil Kota Kediri)

Intan Rahma Diana Putri<sup>1</sup>, I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[intan.17051214035@mh.s.unesa.ac.id](mailto:intan.17051214035@mh.s.unesa.ac.id)

<sup>2</sup>[dwinuryana@unesa.ac.id](mailto:dwinuryana@unesa.ac.id)

**Abstrak**— Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan lembaga pemerintah yang menyediakan layanan dan optimalisasi teknologi dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur *capability level* sehingga mengetahui GAP Analysis pada helpdesk terkait manajemen insiden dan masalah yang terjadi sehingga dapat memberikan rekomendasi aktivitas berdasarkan ITIL V4. Pedoman yang digunakan adalah *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versi 4 dimana *framework* ini telah banyak diadopsi oleh perusahaan/lembaga. Penelitian ini berfokus pada praktik manajemen insiden dan manajemen masalah yang terjadi pada *helpdesk* dan metode yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner untuk menganalisis kemampuan lembaga. Narasumber atau responden didapat berdasarkan RACI Model pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hasil dari penelitian dapat berupa rekomendasi aktivitas, penilaian level kemampuan dan kesenjangan yang terjadi dalam aktivitas manajemen insiden dan masalah. Level kemampuan manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk* di Dispendukcapil Kota Kediri berada pada level 3 (*defined*) dimana semua aktivitas telah didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi, dan terintegrasi bersama. Dari hasil penilaian ini, aktivitas manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk* di Dispendukcapil Kota Kediri belum memenuhi harapan penulis berdasarkan *framework ITIL V4*, namun insiden dan masalah yang terjadi telah dikelola dengan baik.

**Kata Kunci**— Manajemen Insiden, Manajemen Masalah, Helpdesk, Pelayanan Publik, ITIL V4, Capability Level, GAP Analysis.

## I. PENDAHULUAN

Di era ini penggunaan teknologi informasi yang kian bertambah dapat meningkatkan intensitas persaingan bisnis yang tinggi. Dalam implementasinya, teknologi informasi sudah menjadi komponen utama dalam setiap proses bisnis organisasi guna mencapai suatu tujuan. Proses bisnis yang berlangsung menggunakan teknologi informasi (TI) memungkinkan organisasi mengelola dan mengatur tingkat efisiensi dan produktivitas kinerja yang dijalankan. Dalam teknologi *cloud-computing* dan *out-sourcing* layanan TI memungkinkan organisasi tetap fokus pada *core business*-nya

tanpa harus memiliki dan mengelola SDM, hardware dan software[1]. Akibatnya, permasalahan TI dalam organisasi bukan lagi teknologi melainkan permasalahan dalam manajemen layanan TI[1]. Pentingnya penguasaan dalam manajemen layanan TI memungkinkan dalam mengurangi risiko dan masalah dalam organisasi.

Dalam studi penelitian ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Kediri merupakan lembaga pemerintah yang menyediakan layanan dan optimalisasi teknologi informasi dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam memenuhi permintaan layanan yang masuk, Dispendukcapil Kota Kediri sudah melakukan pembaharuan dari sistem luring (datang langsung ke Dispendukcapil) ke sistem daring. Hal ini memudahkan masyarakat dalam menerima produk dari suatu layanan.

Berawal pada database yang belum dibuat sebelum tahun 2004, penanganan administrasi belum terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Penanganan administrasi ini dikelola kembali untuk dimasukkan ke dalam database tetapi ada beberapa permintaan yang masuk kembali dengan data yang berbeda yang menyebabkan pengelolaan data arsip tidak efisien dan peningkatan arsip yang signifikan dengan jumlah petugas yang terbatas. Masalah lain muncul muncul pada peralihan tahun 2020 dan 2021 mengenai kendala aktivitas login pada aplikasi pendukung Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (SAKTI). Eskalasi penanganan berlangsung cukup lama dan membuat peningkatan pengunjung (masyarakat Kota Kediri) datang langsung ke dukcapil. Sehingga diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Kota Kediri Nomor 188.4/1428.1/419.112/2021 untuk mengganti/mencabut Surat Keputusan Kepala Dispendukcapil Kota Kediri Nomor 188.4/3/419.112/2019 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dispendukcapil Kota Kediri [2].

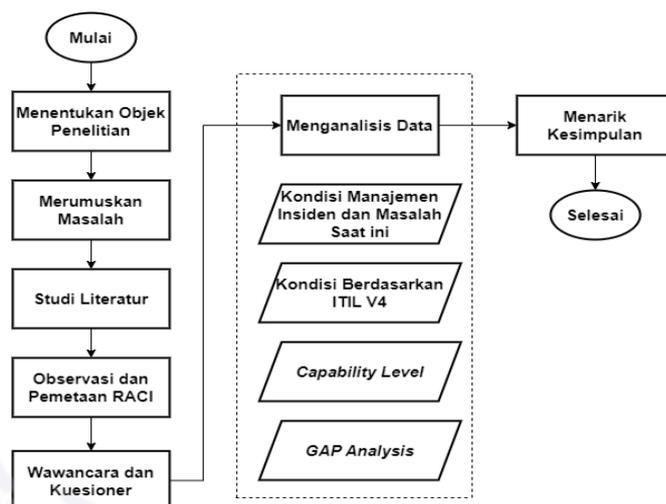
Dalam menjalankan permintaan tersebut, terkadang Dispendukcapil Kota Kediri memiliki kendala, insiden, atau masalah yang dapat mengganggu aktivitas operasional yang sedang berlangsung. Pada pelaksanaannya dalam kinerja lapangan, pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam mengelola insiden dan masalah yang terjadi masih harus ditingkatkan. Hal ini dijelaskan juga pada Laporan Kinerja

Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2021 Kota Kediri, pada Dispendukcapil Kota Kediri. Kendala yang paling berpengaruh lainnya adalah masalah teknologi terkait sistem, server dan kerusakan aset IT yang mungkin terjadi. Pengelolaan insiden dan masalah yang sering diabaikan cenderung tidak terkontrol dan sulit ditangani menyebabkan sulitnya penanganan karena tidak tercatat baik masalah, dampak, waktu, dan prioritas. Sehingga dalam menangani insiden dan permasalahan yang terjadi, mekanisme tindak lanjutnya tidak terkoordinasi dengan benar dan dapat mengakibatkan kejadian serupa terulang kembali.

*Framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) V4 menjadi salah satu pilihan dari banyaknya *framework* manajemen layanan TI yang dapat digunakan oleh organisasi pemerintahan seperti Dispendukcapil Kota Kediri. ITIL V4 merupakan pembaharuan dari ITIL V3 yang lebih fokus pada *best practices* serta integrasi dari adaptabilitas dan fleksibilitas manajemen layanan TI. Dimana ITIL V4 mencerminkan perubahan dalam budaya organisasi dalam mengintegrasikan IT kedalam struktur bisnis secara keseluruhan. Dengan menggunakan metode pengukuran *maturity level* untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan dan kesiapan operasional suatu organisasi/lembaga dapat berkembang dan menerapkan pendekatan yang konsisten untuk mengelola insiden dan masalah.

## II. METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan secara induktif didukung dengan metode kuantitatif. Penelitian yang dilakukan secara induktif berdasarkan pada pengamatan dan observasi nyata terkait manajemen insiden dan masalah yang terjadi di Dispendukcapil Kota Kediri kemudian dilakukan wawancara dan penyebaran kuesioner membentuk asumsi berdasarkan konsep atau teori dan pengambilan kesimpulan. Dimana pada penelitian ini mengacu pada *self assesment* organisasi terhadap manajemen insiden dan masalah yang terjadi. Batasan penelitian ini hanya dilakukan pada helpdesk Dispendukcapil Kota Kediri dengan alur penelitian sebagai berikut:



Gbr. 1 Alur Penelitian

### A. Menentukan Objek Penelitian

Menentukan objek penelitian yang dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui objek yang akan diteliti sesuai kinerja, budaya atau kebijakan organisasi atau tidak. Sehingga mempermudah peneliti saat pengumpulan dan pengambilan data. Objek penelitian ini adalah manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk* di Dispendukcapil Kota Kediri.

### B. Merumuskan Masalah

Langkah selanjutnya yaitu merumuskan masalah penelitian. Hal ini bertujuan untuk memfokuskan pokok masalah yang akan dikaji pada penelitian. Masalah pada penelitian ini adalah bagaimana menganalisis manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk* terhadap kualitas pelayanan publik berdasarkan *framework* ITIL V4. Variabel data yang dibutuhkan dalam penelitian diantaranya: manajemen insiden dan masalah, kebijakan terkait manajemen insiden dan masalah layanan TI atau SOP yang berlaku, *roles*, dan *activity* yang terkait. Dengan menggunakan *ITIL capability assessment*, peneliti mencoba mencari level kemampuan dan kesenjangan yang terjadi di Dispendukcapil Kota Kediri terkait manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk*.

### C. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan studi literatur membuat peneliti mencari data yang relevan dan terkait penelitian. Contohnya seperti melakukan studi beberapa jurnal dan artikel terkait manajemen insiden dan masalah layanan TI. Khususnya studi literatur mengenai *framework* ITIL V4 pada *practices* manajemen insiden dan masalah. Didukung dengan dokumen yang relevan terkait topik yang dibahas.

### D. Observasi dan Pemetaan RACI

Selain mengumpulkan data dengan cara studi literatur, peneliti juga melakukan observasi secara langsung ke Dispendukcapil Kota Kediri untuk mengetahui kondisi saat ini dan kondisi idealnya. Observasi yang dilakukan terkait bagaimana *helpdesk* menangani dimulainya pelaporan terkait insiden/masalah hingga penanganan yang dilakukan sehingga menghasilkan solusi dan rekomendasi. Dalam hal ini peneliti

mengidentifikasi peran, tanggung jawab, aktivitas untuk menentukan jumlah responden dalam pengambilan data wawancara dan kuesioner.

**E. Wawancara dan Penyebaran Kuesioner**

Pengumpulan data wawancara dan mengisi kuesioner dibuat untuk mendukung asumsi/pendapat peneliti terkait penelitian ini. Responden mengisi nilai kuesioner sesuai pernyataan yang ditentukan dengan rentang nilai 1 sampai 5. Kuesioner yang diberikan berisi 36 pernyataan terkait manajemen insiden dan 36 pernyataan terkait manajemen masalah.

**F. Menganalisis Data**

Pada tahap ini, peneliti mengolah dan menganalisis data yang sudah didapat berdasarkan observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur yang terkait. Dengan melakukan analisis data terhadap kondisi nyata di lapangan dari observasi dan wawancara dengan narasumber (pengelola TI Dpendukcapil dan petugas pelayanan) dan studi literatur, data dapat diketahui untuk membandingkan bagaimana manajemen insiden dan masalah berjalan, apakah nantinya adopsi *framework* ITIL V4 dapat melakukan perubahan kualitas atau tidak serta gambaran alur *service value stream* dan *capability level assessment* untuk memperoleh GAP Analysis yang terjadi.

**G. Kesimpulan**

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan setelah dilakukan perbandingan evaluasi dari analisis kondisi saat ini dari hasil observasi dan wawancara dan setelah mengadopsi ITIL V4 *practices* manajemen insiden dan masalah.

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Analisis Kondisi Saat Ini**

Penelitian dilakukan di Dpendukcapil Kota Kediri terkait praktik manajemen insiden dan manajemen masalah dengan menggunakan metode kualitatif seperti observasi dan wawancara, serta metode kuantitatif dengan pengisian kuesioner sebagai bentuk *capability level assessment* terhadap Dpendukcapil Kota Kediri terkait manajemen insiden dan masalah yang terjadi. Dalam pengambilan data terkait topik ini, hal yang ditanyakan berupa proses penanganan insiden dan masalah, ketersediaan dokumen pendukung, dan kebijakan/prosedur yang relevan dan terkait manajemen insiden dan masalah pada Dpendukcapil Kota Kediri [3].

Dalam sistem operasionalnya, Dpendukcapil Kota Kediri memiliki aplikasi pendukung berupa SAKTI, SIAK, dan SURGA. Aplikasi SAKTI dan SIAK merupakan aplikasi yang membantu Dpendukcapil dalam memenuhi permintaan masyarakat. Karena hal itu, Dpendukcapil disebut sebagai salah satu lembaga pemerintah yang independen dimana jika terjadi error/kesalahan/insiden pada Dpendukcapil pusat, semua sistem dpendukcapil daerah akan terkena dampaknya, contoh: sistem error pada aplikasi SIAK. Sedangkan aplikasi

SURGA merupakan aplikasi yang membantu dalam mengevaluasi kinerja lembaga pemerintah termasuk Dpendukcapil. Dpendukcapil. Semakin banyak dan semakin beragam pelayanan yang ditawarkan semakin tinggi pula insiden dan masalah yang terjadi.

Insiden, kendala, dan masalah yang terjadi dapat berupa kesulitan untuk login pada aplikasi SAKTI dan SIAK dimana catatan insiden tersebut disampaikan melalui aplikasi SURGA. Aduan insiden ini memiliki beberapa *track record* yang berulang sehingga perlunya pemeliharaan rutin aplikasi yang dikelola. Tidak hanya kendala login saja, aplikasi SURGA juga menyebutkan kendala terkait update data yang tertuju pada Dpendukcapil Kota Kediri dimana sistem belum tersinkronkan secara menyeluruh dapat menyebabkan pembaharuan data masyarakat Kota Kediri tidak tepat sasaran dan memungkinkan database tidak valid dan akurat. Beberapa insiden dan kendala diatas dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL I  
 DAFTAR INSIDEN DAN MASALAH

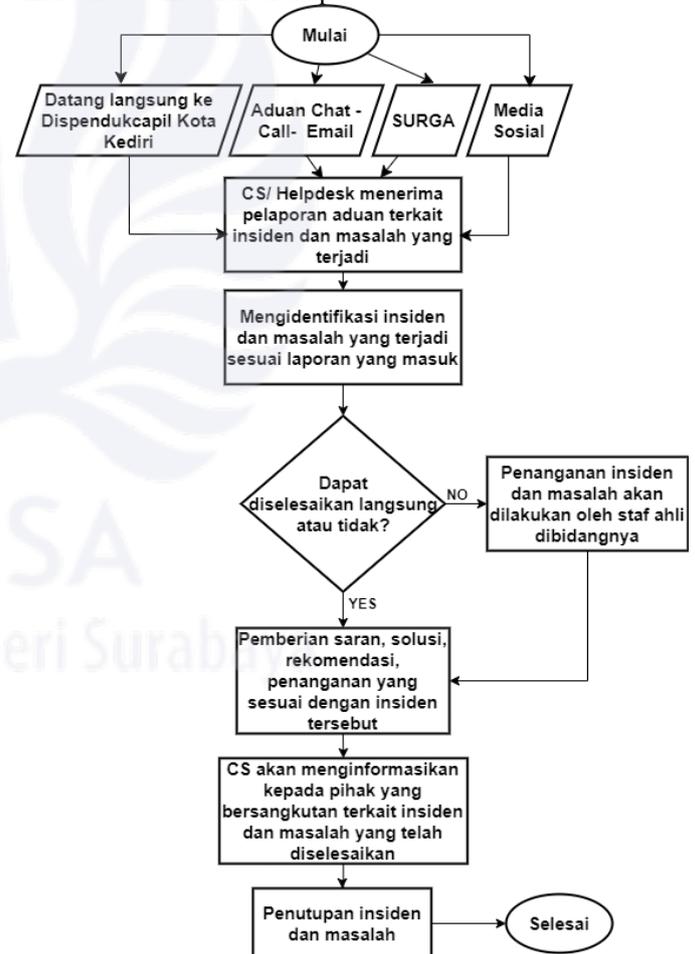
Indikasi Insiden/ Masalah	Keterangan	Dampak
Sistem Error	Tidak dapat login pada layanan aplikasi SAKTI	Jika tidak dapat login pada aplikasi SAKTI akan menghambat aktivitas operasional pendaftaran Dpendukcapil. Dimana aplikasi ini sebagai pintu pertama masyarakat untuk dapat ditindak lanjuti oleh Dpendukcapil Kota Kediri
	Tidak dapat login pada layanan aplikasi SIAK	Jika tidak dapat login pada aplikasi SIAK, akan menghambat proses input data ke dalam database SIAK. Dalam hal ini Dpendukcapil Kota Kediri hanya dapat menunggu informasi lanjutan karena aplikasi terintegrasi langsung oleh pusat.
	Tidak sinkronnya update data antara dukcapil Kota Kediri dengan dukcapil pusat	Data yang tidak tersinkronisasi akan menghambat pembuatan dokumen keperluan lainnya yang membutuhkan verifikasi bahwa data tersebut memang benar adanya.
	Terjadi error pada <i>button</i> download saat akses file pada surat keterangan pindah	Dampak error yang terjadi pada <i>button download</i> layanan aplikasi membuat eskalasi waktu semakin lama. Dokumen yang memang dibutuhkan dapat langsung diunduh saat itu juga namun jika terjadi error perlu

		dikirim melalui email yang membutuhkan waktu 3 hari kerja.
	Akses tandatangan elektronik tidak bisa dilakukan oleh aplikasi SIAK	Apabila akses tanda tangan elektronik tidak bisa dilakukan akan menghambat pembuatan dokumen. Serta memperpanjang eskalasi waktu pemenuhan permintaan apabila layanan aplikasi tidak segera diperbaiki. Duspendukcapil Kota Kediri hanya dapat menunggu informasi lanjutan karena aplikasi terintegrasi langsung oleh pusat.
Kerusakan Asset IT	Aset TI seperti komputer mengalami kerusakan	Kerusakan aset TI dapat menghambat dan mengganggu kinerja pegawai lainnya dalam memenuhi permintaan
Internet Trouble	Akses internet terganggu/ terputus	Dapat menghambat beberapa layanan TI yang memerlukan akses internet, seperti aplikasi SAKTI, SIAK, SURGA, dan layanan lainnya.
Server Down	Layanan aplikasi mengalami penurunan dalam mengakses dan menyimpan data	Proses dalam mengakses dan menyimpan data pada Duspendukcapil menjadi terhambat dan berisiko kehilangan data
Lainnya	Salah pengetikan nama, tanggal, dsb. pada produk output Duspendukcapil	Kesalahan dalam pengetikan dokumen penting dapat menghambat proses sinkronisasi dengan dokumen lainnya diluar Duspendukcapil, seperti contoh dalam pembuatan SIM memerlukan dokumen seperti KTP.
	Kemampuan pemahaman petugas dalam manajemen insiden dan masalah kurang dan banyak yang tidak sesuai dengan kompetensi	Dampak yang terjadi apabila petugas/ pegawai kurang cakap dalam menangani manajemen insiden dan masalah adalah bisa terjadi miskomunikasi yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman.

Dalam pelaksanaannya, eksekusi dalam pengelolaan insiden dan masalah pada *helpdesk* terkait daftar insiden dan masalah diatas ada beberapa hal yang tidak tercantum dalam pelaporan yang masuk dan hanya diberitahukan lewat group WA atau pembicaraan internal saja. Pelaporan insiden dan masalah yang melewati *helpdesk/admin/customer service* dapat dilakukan melalui banyak platform seperti whatsapp, call center Duspendukcapil Kota Kediri, media sosial dan aplikasi SURGA. Selain itu, pencatatan/ dokumentasi terkait

pelaporan yang masuk tidak tercatat melalui call center. Sedangkan untuk pelaporan insiden dan masalah pada platform lainnya memiliki catatan dan didokumentasikan. Pada Duspendukcapil Kota Kediri belum ada prosedur dan kebijakan terkait manajemen insiden dan masalah, namun alur penyelesaian insiden dan masalah dapat dilihat sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Kediri melakukan laporan aduan sesuai portal yang disediakan.
2. Petugas akan mengidentifikasi insiden dan masalah yang masuk dimana laporan dapat diselesaikan petugas secara langsung atau tidak. Jika iya petugas akan langsung menginformasikan terkait saran, solusi, dan rekomendasi. Jika tidak, penanganan akan dilakukan staf ahli dibidangnya.
3. Kemudian akan dilakukan pemberian saran, solusi, rekomendasi yang sesuai dengan apa yang dilaporkan.
4. Petugas akan menginformasikan laporan yang telah selesai sesuai portal yang dimasuki
5. Insiden atau masalah ditutup

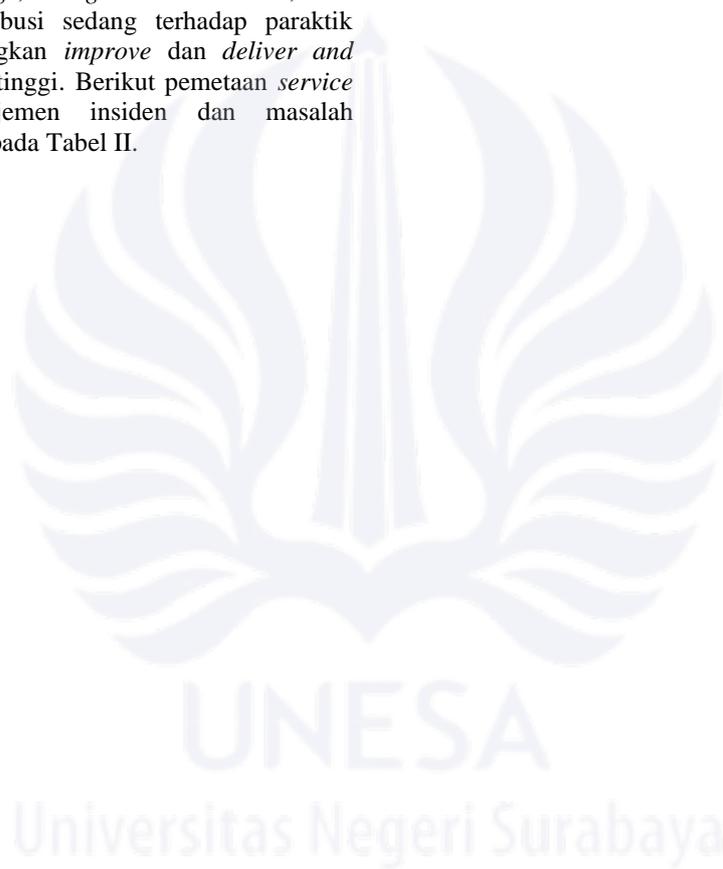


Gbr. 2 Alur Penanganan Insiden dan Masalah Saat Ini

B. Pemetaan Kondisi Saat Ini dengan Framework ITIL V4

Aktivitas *service value chain* pada praktik manajemen insiden dan masalah masing-masing memiliki 6 rantai nilai termasuk *plan, improve, engage, design and transition, obtain/build, dan deliver and support* [3]. Perbedaan rantai nilai ini tergantung oleh *practices ITIL V4* yang berkontribusi dan prioritas SVC-nya. Pada manajemen insiden, rantai nilai *plan* tidak terlalu memiliki nilai yang menonjol. Berbeda dengan 3 rantai nilai lainnya, terkait *improve, design and transition, dan obtain/build* memiliki kontribusi sedang pada praktik manajemen insiden. Prioritas kontribusi tertinggi pada rantai nilai *engage* dan *delivery and support*.

Sama halnya dengan manajemen insiden, rantai nilai *plan* tidak memiliki nilai yang menonjol pada praktik manajemen masalah. Rantai nilai *engage, design and transition, dan obtain/build* memiliki kontribusi sedang terhadap praktik manajemen masalah. Sedangkan *improve* dan *deliver and support* memiliki kontribusi tinggi. Berikut pemetaan *service value chain* pada manajemen insiden dan masalah Dispendukcapil Kota Kediri pada Tabel II.



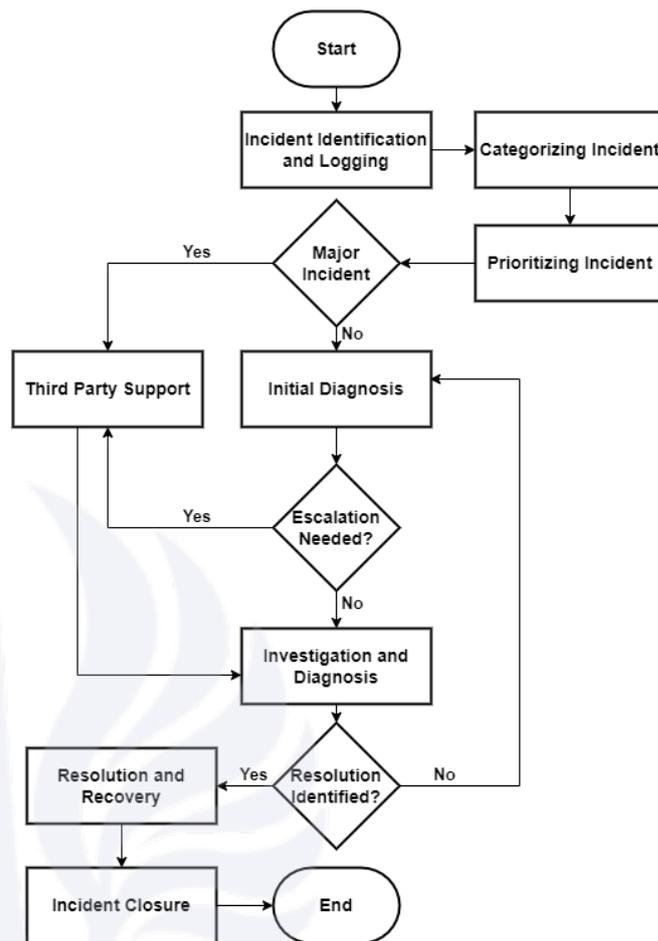
TABEL III  
 SVC MANAJEMEN INSIDEN DAN MASALAH DISPENDUKCAPIL KOTA KEDIRI

Value Chain Activity	Practice - Priority	SVC Activity	Kondisi Saat Ini
Plan	Incident (Low)	-	-
	Problem (Low)	-	-
Improve	Incident (Medium)	Dokumentasi/record/catatan insiden digunakan untuk mengetahui prioritas dan rekomendasi penanganan berkelanjutan	Pencatatan informasi insiden dan dokumentasi terekam pada aplikasi pendukung SURGA dan aplikasi real time seperti email dan WA. Namun untuk aduan telepon tidak tercatat.
	Problem (High)	Pemahaman manajemen masalah dapat memberikan rekomendasi dan solusi untuk mencegah terulangnya insiden dan mengurangi dampak serta jumlah insiden yang terjadi	Dukcapil telah memiliki track record yang tersimpan pada database SURGA, adapun insiden dan masalah yang sama terjadi terulang kembali, proses penanganan tetap sama seperti sebelumnya.
Engage	Incident (High)	Insiden yang dilaporkan masyarakat dapat dilihat dan dipantau secara berkala untuk mengetahui sejauh mana penanganan dilakukan.	Pelaporan yang masuk melalui WA, call/sms, email, medsos terkait pembaruan status pantauan penanganan dikomunikasikan setelah insiden benar-benar selesai. Jika melalui aplikasi SURGA pelaporan dapat dipantau secara berkala.
	Problem (Medium)	Keterlibatan masyarakat dalam melihat dan memantau status permasalahan dan komunikasi terkait	Laporan terkait masalah yang ditangani dukcapil, akan dikomunikasikan sesuai tempat

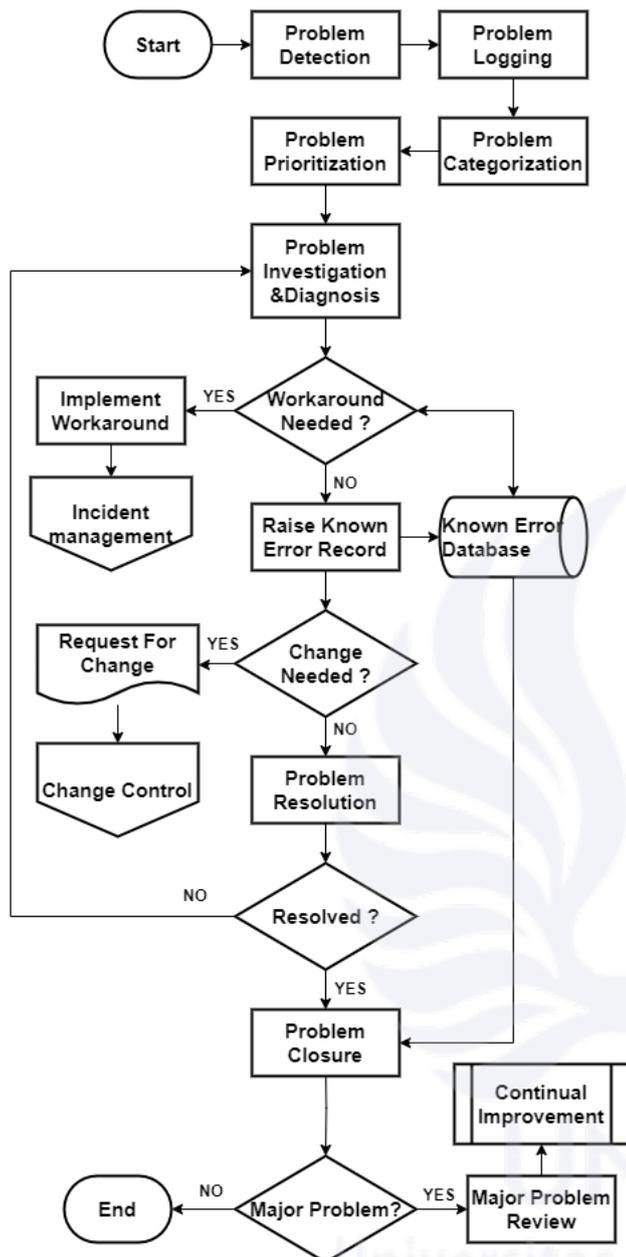
		rencana pengelolaan, solusi/rekomendasi/perbaikan dan penanganan disajikan melalui portal yang digunakan.	laporan tersebut masuk/tercatat.
Design & Transition	Incident (Medium)	Insiden yang ditangani memenuhi harapan permintaan dengan mempertimbangkan ketepatan kualitas dan waktu penyelesaian. Sehingga insiden dapat diselesaikan tepat waktu sesuai kebijakan yang berlaku	Eskalasi penanganan pada dukcapil sesuai dengan peraturan/kebijakan. Jika terjadi sistem error (SAKTI/SIAK), proses perbaikan dan maintenance tidak dapat diperkirakan kapan akan selesai karena kesepakatan/kebijakan/peraturan belum ada.
	Problem (Medium)	Dapat membantu meningkatkan dan memperbaiki dalam proses ujicoba serta menambah pengetahuan dan pengalaman	Pengujian ksesuaian layanan telah dilakukan setelah perbaikan/penanganan. Ujicoba yang dilakukan dapat membantu menghasilkan pilihan atas solusi/penanganan yang dilakukan.
Obtain /Build	Incident (Medium)	Memastikan insiden yang terjadi diselesaikan tepat waktu sehingga kendala dan dampak insiden dapat dikendalikan serta tidak terjadi masalah yang berkepanjangan	Pemberian penanganan insiden dan perbaikan hingga rekomendasi pada Dispendukcapil Kota Kediri dapat diselesaikan tepat waktu. Namun, kebijakan mengenai insiden sistem error belum ada eskalasi waktu sehingga

			penyelesaian dilakukan secara kondisional.
	Problem (Medium)	Layanan yang gagal dijalankan dapat diidentifikasi pada manajemen masalah kemudian dikelola sebagai SVC ini	Pemerintah Kota Kediri memiliki aplikasi SURGA yang terintegrasi dengan SP4N-Lapor terkait pelaporan aduan, kritik dan saran terhadap lembaga pemerintahan.
Deliver & Support	Incident (High)	Manajemen insiden memberikan bantuan untuk mendukung dan menunjang aktivitas SVC mencakup penyelesaian insiden dan masalah	Layanan dukcapil yaitu layanan administrasi penduduk. Helpdesk/CS dapat langsung menyelesaikan insiden secara langsung. Apabila tidak dapat diselesaikan, penyelesaian akan dilanjutkan oleh staf ahli/pihak IT
	Problem (High)	Kontribusi yang diberikan adalah mencegah insiden terulang kembali dan penyelesaian secara tepat waktu.	Dispendukcapil merupakan lembaga pelayanan publik terkait administrasi penduduk. Dimana insiden yang pernah terjadi pasti akan terulang kembali dengan penyelesaian yang sama.



Gbr. 3 Alur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V4

Rekomendasi tahapan, proses, dan aktivitas pada manajemen insiden pada ITIL memiliki 10 aktivitas utama, yaitu: *incident identification and logging*, *categorizing incident*, *prioritizing incident*, *major incident*, *initial diagnosis*, *escalation needed*, *investigation and diagnosis*, *resolution identified*, *resolution and recovery*, dan *incident closure* [3].



Gbr. 4 Alur Manajemen Masalah Berdasarkan ITIL V4

C. Capability Level Assesment dan GAP yang Terjadi

Dalam studi kasus ini, penilaian level kemampuan (*capability level assesment*) dalam manajemen insiden dan masalah pada helpdesk terdapat 9 *practices Success Factor* dan memiliki 36 kriteria kemampuan yang terbagi menjadi 4 dimensi ITIL [3]. 4 dimensi tersebut yaitu *value streams and process* (26 kriteria), *organization and people* (7 kriteria), *information and technology* (2 kriteria), *partners and suppliers* (1 kriteria).

Tidak setiap *practices success factor* (PSF) memiliki seluruh 4 dimensi ITIL, dakalanya hanya 1, 2, atau 3. Hal ini

dikarenakan penyesuaian pernyataan terhadap praktik yang akan dinilai. Kriteria kemampuan *information and technology* pada Dispendum Kota Kediri seperti pelayanan Lembaga/organisasi dalam mengelola insiden dan masalah sudah berbasis IT dan *tools* yang mendukung rekap dokumentasinya. Sedangkan untuk *organization and people*, kriteria kemampuan untuk mendukung PSF adalah pemahaman, kompetensi, dan keahlian dalam menangani insiden atau masalah yang terjadi. Dimensi ITIL yang ketiga adalah *partner and suppliers* dimana perlunya memiliki partner untuk bekerja sama serta kompetensi untuk staf ahli ke-3 dalam mendukung sistem operasional yang berlangsung. Sedangkan *value streams and process* yang terjadi pada Dispendum adalah segala aktivitas yang memiliki nilai dalam mendukung dan mengelola manajemen insiden dan masalah yang terjadi.

Penilaian terhadap *Practices Succes Factor* pada Dispendum Kota Kediri diperoleh dari hasil kuesioner dengan kriteria kemampuan berjumlah 36 pernyataan terkait manajemen insiden dan masalah. Dengan memberikan penilaian antara skala 1 sampai 5 terhadap level kemampuan yang disajikan [4].

1. Skala 1, Initial : proses dan aktivitas adhoc, kacau atau tidak terdefinisi
2. Skala 2, Managed : Proses dan aktivitas dasar sudah mapan dan ada tingkat disiplin dan kepatuhan
3. Skala 3, Defined : Semua proses dan aktivitas didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi dan terintegrasi bersama
4. Skala 4, Quantitative : Proses diukur dengan mengumpulkan data rinci tentang proses, kualitas, dan perbaikan secara cepat dan tepat
5. Skala 5, Optimizing : Proses dan aktivitas dioptimalkan dan difokuskan pada peningkatan berkelanjutan

Dengan rumus Self Assesment :

Rumus Penilaian

$$= \frac{\text{Jumlah dari total nilai dalam kriteria} \times \text{responden yang memilih}}{\text{Jumlah pernyataan} \times \text{jumlah responden}}$$

Dari penelitian ini, penulis memperoleh hasil level kemampuan dan GAP dari penilaian yang dilakukan oleh responden yang ditentukan oleh RACI Model terkait manajemen insiden dan masalah.

TABEL IIIII  
 GAP ANTARA KONDISI SAAT INI DAN DIMENSI ITIL 4

Dimensi ITIL	Nilai	Harapan	Gap
Information and Technology	3,5	4	0,5
Organization and People	3,333	4	0,667
Partners and Suppliers	3,333	4	0,667
Value Streams and Process	3,373	4	0,627

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kota Kediri berada pada level 3 (*defined*) dimana semua proses dan aktivitas didefinisikan, didokumentasikan, distandarisasi dan terintegrasi bersama.

#### IV. SARAN

Saran yang dapat peneliti berikan terkait manajemen insiden dan masalah pada helpdesk terhadap perbaikan kualitas pelayanan publik berdasarkan framework ITIL V4 adalah

1. Perlunya meningkatkan perhatian terhadap manajemen insiden dan masalah yang terjadi pada Dispendukcapil Kota Kediri.
2. Penyusunan dan perancangan standar operasional prosedur terkait manajemen insiden dan masalah.
3. Perlunya meningkatkan kompetensi atau kemampuan petugas/admin sesuai bidangnya melalui bimbingan teknis.
4. Menjaga hubungan baik dengan partners kerja sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
5. Secara berkala, terus melakukan investigasi dan mengevaluasi aktivitas apapun yang bisa menyebabkan insiden terjadi.

Diharapkan rekomendasi aktivitas yang telah diuraikan dapat menjadi referensi pelayanan dan dapat diimplementasikan untuk Dispendukcapil saat ini atau di masa yang akan datang

#### V. KESIMPULAN

Manajemen insiden dan masalah pada *helpdesk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Kediri sudah dikelola dan ditangani sebagaimana mestinya. Walaupun pada aktivitas manajemen insiden dan masalah pada ITIL, aktivitas tersebut tidak digunakan. Kebijakan yang digunakan hanya pelayanan penanganan pengaduan yang disahkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Sedangkan prosedur, kebijakan, dan peraturan internal mengenai manajemen insiden dan masalah dalam Dispendukcapil, belum ada.

#### REFERENSI

- [1] Tony D. Susanto, *Sukses Mengelola Layanan Teknologi Informasi & Kiat Lulus Ujian Sertifikasi ITIL Foundation (Information Technology Infrastructure Library)*, Surabaya: AISINDO, 2017.
- [2] (2023). Dispendukcapil Kota Kediri Website.(Online). <https://dispendukcapil.kedirikota.go.id>, tanggal 15 Januari 2023.
- [3] Ilyasa, M. K., & Bisma, R. (2022). Analisis Manajemen Insiden dan Masalah Layanan IT pada Balitbang Jatim. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI)*, 3, No. 1, 50-58
- [4] Axelos, *ITIL Foundation : ITIL 4 edition*. The Stationery Office, 2019.
- [5] Axelos. *An Overview Of The ITIL Maturity Model*. 2021