



Standard Operating Procedure (SOP)

Manajemen Insiden

No.521/IT1.B05.3/OT/2021



**DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG
2021**

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Insiden	NOMOR : 521/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 1 dari 5

RIWAYAT REVISI

-

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	
Kepala Seksi Layanan Sistem dan Teknologi Informasi  Yustinus Dwi Haryanto, S.Kom. Nopeg. 117000089	Kepala Sub Direktorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi  Katini, ST., MT. NIP. 198204242014092005
Tgl:	Tgl:

Disetujui oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,  Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT. NIP 196504141991021001

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Insiden	NOMOR : 521/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 2 dari 5

DAFTAR ISI

I.	UNIT KERJA TERKAIT.....	3
II.	TUJUAN.....	3
III.	REFERENSI.....	3
IV.	PENGERTIAN & BATASAN.....	3
V.	PROSEDUR.....	4
VI.	INDIKATOR KEBERHASILAN.....	5
VII.	LAMPIRAN.....	5



Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Insiden	NOMOR : 521/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 3 dari 5

I. UNIT KERJA TERKAIT

N/A

II. TUJUAN

Dokumen SOP ini disusun untuk mengatur mekanisme manajemen permasalahan teknologi informasi.

III. REFERENSI

-

IV. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

1. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** adalah unit kerja struktural Organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Organisasi, termasuk di dalamnya adalah perencanaan, akusisi dan/ atau pengembangan aplikasi, pengelola data, implementasi infrastruktur dan teknologi, operasional dan pemeliharaan aset TI, penyampaian layanan, serta pelaksanaan *quality assurance*.
2. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** adalah unit kerja struktural Organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Organisasi, termasuk di dalamnya adalah perencanaan, akusisi dan/ atau pengembangan aplikasi, pengelola data, implementasi infrastruktur dan teknologi, operasional dan pemeliharaan aset TI, penyampaian layanan, serta pelaksanaan *quality assurance*.
3. **Seksi Pengembangan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi di ITB.
4. **Seksi Integrasi** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk mengelola integrasi software dan hardware di lingkungan TI DSTI.
5. **Seksi Layanan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan terkait dengan Teknologi Informasi di ITB.
6. **Seksi Operasional** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk mengelola operasional yang berkaitan dengan Teknologi Informasi di ITB.
7. **Business Continuity Plan (BCP)** adalah rencana yang fokus untuk mempertahankan kelangsungan fungsi bisnis saat gangguan terjadi

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Insiden	NOMOR : 521/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 4 dari 5

dan sesudahnya sehingga dapat meminimalisasi kerugian yang diakibatkan oleh bencana.

8. ***Solution/Knowledge Base*** adalah kumpulan dokumentasi yang diterbitkan yang mencakup jawaban atas pertanyaan umum, panduan cara, dan instruksi pemecahan masalah, dan dirancang untuk memudahkan orang menemukan solusi untuk masalah mereka tanpa harus meminta bantuan.

B. BATASAN

1. Pelaporan dan pencatatan insiden dilakukan menggunakan prinsip satu pintu yaitu oleh Service Desk dalam Seksi Layanan di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi.
2. Penanganan insiden dibagi menjadi dua tipe:
 - a. Insiden yang dapat diselesaikan langsung oleh Seksi Layanan berdasarkan data *Solution/Knowledge Base* yang telah ada sebelumnya.
 - b. Insiden yang perlu dieskalasi ke Seksi Operasional atau Seksi Pengembangan. Tipe kedua ini adalah insiden yang tidak dapat diselesaikan pada tahapan pertama.
3. Minimal setiap bulan dilakukan pengolahan data statistik atas insiden-insiden yang masuk dan diselesaikan. Fokus pada pengolahan data ini adalah statistik kelompok insiden dan identifikasi insiden-insiden yang berulang. Laporan bulanan pengelolaan insiden ini akan digunakan sebagai input dalam manajemen permasalahan.

V. PROSEDUR

1. Pengguna (*user*) melaporkan kejadian yang terkait dengan keamanan informasi kepada Seksi Layanan melalui tiket insiden
2. Seksi Layanan melakukan identifikasi terhadap laporan kejadian dari Pengguna, apakah memang merupakan insiden atau permintaan layanan. Jika kejadian yang dilaporkan bukan merupakan insiden, maka akan diproses melalui Prosedur Manajemen Permintaan Layanan.
3. Jika kejadian yang dilaporkan merupakan insiden, maka selanjutnya Seksi Layanan melakukan pencatatan, kategorisasi dan prioritasasi Insiden.
4. Jika insiden terkategori sebagai kejadian yang berpotensi bencana maka akan ditindaklanjuti pada proses Eksekusi *Continuity Plan* pada Prosedur Manajemen Keberlangsungan Layanan.

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Insiden	NOMOR : 521/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 5 dari 5

5. Jika insiden tidak berpotensi bencana, Seksi Layanan melakukan diagnosis awal atas insiden yang dilaporkan apakah memerlukan eskalasi ke Seksi Operasional maupun Seksi Pengembangan, atau tidak?
6. Jika insiden berada di lingkup operasional dan infrastruktur, maka Seksi Layanan perlu melakukan eskalasi kepada Seksi Operasional untuk dilakukan investigasi dan diagnosis lanjutan.
7. Jika insiden berada di lingkup pengembangan aplikasi, maka Seksi Layanan perlu melakukan eskalasi kepada Seksi Pengembangan untuk dilakukan investigasi dan diagnosis lanjutan.
8. Seksi Layanan melakukan resolusi atas insiden dan recovery pada insiden yang tidak memerlukan eskalasi
9. Seksi Operasional dan Seksi Pengembangan melakukan resolusi atas insiden dan recovery pada insiden (sesuai dengan lingkup area insiden tersebut terjadi) yang telah dilakukan eskalasi dari Seksi Layanan
10. Seksi Layanan mengkonfirmasi kepada pengguna terkait status penanganan insiden.
11. Seksi Layanan melakukan pengkinian hasil penanganan insiden ke dalam *Solution/Knowledge Base* untuk dijadikan sebagai acuan penanganan insiden di kemudian hari.
12. Seksi Layanan melakukan penyusunan Laporan Manajemen Insiden serta menutup tiket insiden.

VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Terdapat dokumentasi resolusi atas insiden.
2. Terdapat dokumentasi kepuasan pengguna (user)
3. Terdapat dokumentasi *Solution/Knowledge Base* yang terkini
4. Terdapat Laporan Manajemen Insiden

VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Insiden

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Insiden

