

## ABSTRAK

# ANALISIS LAYANAN MANAJEMEN INSIDEN MENGUNAKAN *FRAMEWORK* ITIL V4 PADA UNIT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI IT TELKOM PURWOKERTO

Oleh

Radiyah Aniq Friliani  
20103068

Unit STI IT Telkom Purwokerto merupakan unit yang memantau kinerja layanan Teknologi Informasi yang ada di lingkungan kampus IT Telkom Purwokerto, dalam proses penanganan insiden pada layanan tentunya menyesuaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) manajemen insiden yang sudah dibuat, prosedur penanganan insiden pada SOP Unit STI IT Telkom Purwokerto yang sudah ditetapkan masih terdapat perbedaan dengan alur prosedur penanganan manajemen insiden layanan ideal sesuai *framework Information Technology Infrastructure Library version 4* (ITIL V4, di mana Unit STI IT Telkom hanya memiliki enam aktivitas kunci untuk proses penanganan insiden, berbeda dengan prosedur manajemen insiden pada prosedur sesuai *framework* ITIL 4 yang memiliki sembilan aktivitas kunci sehingga masih terdapat kesenjangan. Selain itu, proses penangan insiden masih menggunakan sistem *by request*, ketika insiden terjadi harus menunggu insiden yang sebelumnya diselesaikan tanpa adanya proses prioritas penanganan insiden. Sehingga perlu dilakukan rekomendasi perbaikan SOP manajemen insiden Unit STI IT Telkom Purwokerto menggunakan *framework* ITIL V4 *Service Management Practices incident management* dengan menggunakan proses analisis kesenjangan dan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif. Proses analisis kesenjangan menggunakan gap analisis didapatkan hasil berupa masih terdapat kesenjangan antara kondisi eksisting dan kondisi ideal ITIL V4 pada proses penanganan manajemen insiden, oleh karena itu diberikan rekomendasi perbaikan SOP manajemen insiden yang sudah disesuaikan dengan *framework* ITIL V4 *domain incident management* dengan memberikan penambahan proses secara jelas terkait penanganan insiden yang sebelumnya tidak terdapat pada SOP eksisting.

**Kata kunci:** ITIL V4, Manajemen Insiden, SOP, Unit STI IT Telkom Purwokerto.