

Lampiran 1. SOP Pengelolaan Insiden

Tabel 1. SOP Pengelolaan Insiden

Sumber:Peneliti

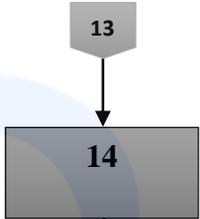
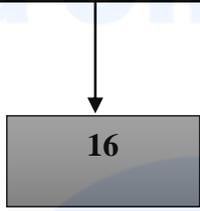
| No                        | Aktivitas  | Pelaksana |       |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|--|-----------|-------|-----|---|----------|
|                           |  | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |  |           |       |     |   |          |
| 1                         | Menghubungi admin untuk melaporkan adanya insiden  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaporan dapat melalui telepon,email, datang langsung</li> <li>• Pelaporan dapat melalui halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> </ul>  | ±2 menit |
| 2                         | Memeriksa pelaporan insiden apakah benar hal tersebut adalah insiden atau bukan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika ya, maka akan dilanjutkan ke aktivitas no 4</li> <li>• Jika tidak, maka dilanjutkan ke aktivitas no 3</li> </ul> |           |       |     | Melakukan pengecekan insiden yang dilaporkan, apakah insiden tersebut merupakan <i>role</i> dari BAP atau BTIK  | ±2 menit |
| 3                         | Membantu pengguna dengan menangani sebagaimana mestinya  |           |       |     | Menginfokan ke pengguna, jika insiden ini dialihkan ke Biro lain  | ±2 menit |
| 4                         | Mengisikan form untuk pencatatan insiden   |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna <i>login</i> pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a> dan memilih menu tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan mengajukan tiket</li> <li>• Mengisi judul permasalahan insiden</li> <li>• Mengisi deskripsi permasalahan</li> <li>• Menekan tombol ajukan tiket</li> </ul> | ±3 menit |

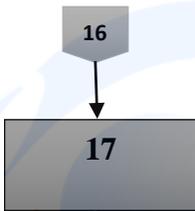
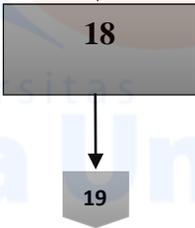
| No                        | Aktivitas   | Pelaksana |       |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|---|-----------|-------|-----|---|----------|
|                           |   | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |   |           |       |     |   |          |
| 5                         | Melakukan pencatatan laporan insiden yang masuk     |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin <i>login</i> dan membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu tiket masuk</li> <li>Kemudian menekan salah satu tiket</li> <li>Berikutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan mengubah status tiket <b>“OPEN”</b> dan melakukan <i>input</i> nomor tiket</li> </ul> | ±5 menit |
| 6                         | Melakukan pengkategorian insiden yang dilaporkan    |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu tiket baru</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Selanjutnya mengedit rincian tiket tersebut untuk dipilih kategori insiden</li> </ul>   | ±3 menit |
| 7                         | Melakukan prioritas terkait insiden yang dilaporkan |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket baru</li> </ul>  | ±3 menit |

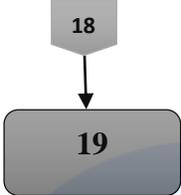
| No                        | Aktivitas  | Pelaksana |       |     | Mutu Baku  |           |
|---------------------------|--|-----------|-------|-----|--|-----------|
|                           |  | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat   | Waktu     |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |  |           |       |     |  |           |
|                           |  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemudian memilih nomor tiket dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Selanjutnya mengedit rincian tiket tersebut untuk melakukan prioritas insiden</li> </ul>   |           |
| 8                         | Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi insiden dengan melihat data historis penanganan insiden yang pernah terjadi  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket baru</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket</li> <li>Berikutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan mengubah status tiket "<b>IN PROGRESS</b>" dan menganalisis solusi untuk penanganan insiden tersebut</li> </ul> | ±15 menit |
| 9                         | <p>Dari diagnosis dan investigasi, apakah admin dapat menangani sendiri insiden yang terjadi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika ya, maka lanjutkan pada aktivitas 10</li> </ul> |           |       |     | <p>Apabila tidak dapat menangani tiket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket proses</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket</li> </ul>   | ±3 menit  |

| No                        | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|---|-----------|---|-----|---|----------|
|                           |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |   |          |
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika tidak, maka lanjutkan pada aktivitas 11</li> </ul>  |           |   |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Tekan tombol ditugaskan pada tabel rincian tiket</li> </ul>  |          |
| 10                        | Melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang tercatat dan ditentukan, lalu melanjutkan pada aktivitas no 17  |           | <pre> graph TD     9{{9}} --&gt; 10[10]     10 --&gt; 17{{17}} </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan tombol submenu tiket proses</li> <li>Kemudian memilih tiket yang akan ditangani dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk membuat catatan tiket terkait informasi penanganan insiden</li> </ul> | ±2 menit |
| <b>ESKALASI INSIDEN</b>   |   |           |   |     |   |          |
| 11                        | Menganalisis PIC yang dilakukan eskalasi sesuai dengan tim masing-masing yaitu tim IT <i>Support</i> , Pengembangan Aplikasi serta Infrastruktur dan Jaringan |           | <pre> graph TD     9{{9}} --&gt; 11[11]     11 --&gt; 12{{12}} </pre> |     | Admin melakukan eskalasi sesuai dengan PIC tim masing-masing  | ±2 menit |

| No                      | Aktivitas   | Pelaksana |       |     | Mutu Baku  |           |
|-------------------------|---|-----------|-------|-----|--|-----------|
|                         |   | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat   | Waktu     |
| <b>ESKALASI INSIDEN</b> |   |           |       |     |  |           |
| 12                      | Menyerahkan formulir insiden untuk dilakukan eskalasi                     |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>• Selanjutnya menekan submenu tiket proses</li> <li>• Kemudian memilih tiket yang akan ditangani dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket untuk ditugaskan kepada PIC yang dipilih</li> </ul> | ±2 menit  |
| 13                      | Memeriksa formulir yang dikirim dan melakukan investigasi terkait insiden |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIC login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>• Setelah itu, PIC memilih menu tiket dan submenu tiket ditugaskan</li> <li>• Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Selanjutnya, PIC memilih tombol edit pada tabel rincian untuk melihat tiket insiden</li> </ul>                            | ±15 menit |

| No                               | Aktivitas   | Pelaksana |  |  | Mutu Baku  |           |
|----------------------------------|---|-----------|--|--|--|-----------|
|                                  |   | Pengguna  | Admin  | PIC  | Syarat   | Waktu     |
| <b>INVESTIGASI DAN DIAGNOSIS</b> |   |           |  |  |  |           |
| 14                               | Investigasi insiden dengan mengurutkan kronologi kejadian, memastikan dampak insiden, melakukan identifikasi kegiatan yang memicu insiden dan menganalisa data insiden yang sebelumnya pernah terjadi |           |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PIC login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>PIC membuka menu tiket dan submenu tiket ditugaskan</li> <li>Menekan tombol lihat pada kolom opsi untuk melihat rincian tiket dan menganalisis solusi penanganannya</li> </ul> | ±15 menit |
| 15                               | PIC melakukan penyelesaian insiden dan menginformasikan kepada admin  |           |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membalas tiket eskalasi dengan memberikan informasi solusi penanganan terkait insiden di tiket tersebut</li> <li>Menginformasikan pada admin bahwa penanganan insiden telah diselesaikan melalui balas tiket</li> </ul> | ±1 menit   |           |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b>         |   |           |  |  |  |           |
| 16                               | Admin menerima informasi yang telah selesai ditangani PIC   |           |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Admin melihat tiket yang sudah diselesaikan</li> </ul>   | ±1 menit   |           |

| No                       | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Baku   |          |
|--------------------------|---|-----------|---|-----|---|----------|
|                          |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |   |          |
| 17                       | Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden  |           |  <pre> graph TD     16{{16}} --&gt; 17[17]           </pre>                       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu semua tiket</li> <li>Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi, lalu tombol edit pada tabel rincian tiket. Hal ini dilakukan untuk mengecek kembali kategorisasi dan kelengkapan dari pencatatan insiden</li> <li>Admin menyetujui penyelesaian masalah</li> </ul> | ±2 menit |
| 18                       | Menginformasikan kepada pengguna terkait insiden telah diselesaikan dan mengirimkan link survei penanganan insiden yang telah dilakukan |           |  <pre> graph TD     17[17] --&gt; 18[18]     18 --&gt; 19{{19}}           </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan balas pesan di halaman pengajuan tiket pengguna dan mencantumkan link survei kepuasan</li> </ul>   | ±2 menit |

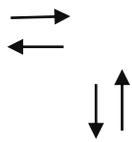
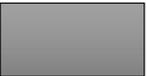
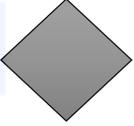
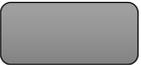
| No                       | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Buku  |          |
|--------------------------|---|-----------|---|-----|--|----------|
|                          |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat   | Waktu    |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |  |          |
| 19                       | Melakukan penutupan insiden dan merubah status penanganan insiden |           |  <pre> graph TD     18[18] --&gt; 19[19]           </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket, lalu submenu semua tiket</li> <li>Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket menjadi "CLOSE"</li> </ul> | ±1 menit |

## KETERANGAN SIMBOL *FLOWCHART*

*Flowchart* atau bagan alir digunakan untuk dapat menggambarkan proses dalam suatu proses. Keterangan *flowchart* pada tabel diatas sebagai berikut:

**Tabel 2. Keterangan Simbol *Flowchart***

Sumber: Peneliti

| No | Simbol  | Kelompok               | Nama                     | Keterangan  |
|----|---|------------------------|--------------------------|---|
| 1  |    | Simbol Penghubung/Alur | Arus/Flow                | Untuk menyatakan jalannya arus suatu proses.  |
| 2  |    |                        | <i>Offline Connector</i> | Sebagai sambungan dari proses ke proses lainnya dalam halaman atau lembaran yang berbeda. |
| 3  |    | Simbol Proses          | Proses                   | Simbol proses yang biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi.          |
| 4  |  |                        | Decision/Logika          | Berfungsi untuk menunjukkan suatu kondisi tertentu, dengan 2 kemungkinan yaitu Ya/tidak.  |
| 5  |  |                        | Terminal                 | Simbol untuk menyatakan permulaan atau akhir dari suatu proses.                           |

Lampiran 2. Ilustrasi KPI Penilaian Staf BTK

Tabel 1. KPI Penilaian Staf BTK

Sumber: Peneliti

| No | Perspektif | Matriks KPI | Penjelasan KPI  | Target                                  | Bobot | Formula  | Target Nilai |        |        |        |       |
|----|------------|-------------|---|---|-------|--|--------------|--------|--------|--------|-------|
|    |            |             |   |   |       |  | 100          | 90     | 80     | 60     | 30    |
| 1. | Keuangan   |             |   |   |       |  |              |        |        |        |       |
| 2. | Pelanggan  | Koordinasi  | Memberikan solusi atas laporan insiden pelanggan.   | 100% terlaksana                         | 10%   | Jumlah adanya solusi atas laporan insiden pelanggan.       | 100%         | -      | -      | -      | <100% |
|    |            |             | Menginfokan ke admin ketika insiden telah selesai ditangani   | Di Hari saat insiden telah diselesaikan | 10%   | Waktu pelaporan tiket insiden yang sudah selesai ditangani | H+0          | 1 HK   | 2 HK   | 3 HK   | > 3HK |
|    |            | Ad hoc      | Penyediaan atas permintaan pihak-pihak terkait (diluar rutinitas) seperti:<br>a. Permintaan untuk perbaikan kesalahan <i>input</i> data di sistem <i>e-learning</i> UEU | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   | Rata-rata waktu pemenuhan permintaan                       | 2HK          | 3-4 HK | 5-6 HK | 7-8 HK | >8 HK |

| No | Perspektif             | Matriks KPI              | Penjelasan KPI  | Target                              | Bobot | Formula   | Target Nilai |               |             |                |               |
|----|------------------------|--------------------------|---|-------------------------------------|-------|---|--------------|---------------|-------------|----------------|---------------|
|    |                        |                          |   |                                     |       |   | 100          | 90            | 80          | 60             | 30            |
| 2. | Pelanggan              | Ad hoc                   | b. Permintaan untuk penghapusan atau penambahan akun <i>e-learning</i> UEU  | 2 HK setelah tugas diterima         | 10%   | Rata-rata waktu pemenuhan permintaan                            | 2HK          | 3-4 HK        | 5-6 HK      | 7-8 HK         | >8 HK         |
| 3. | Proses Bisnis Internal | Kesalahan                | Temuan pelanggaran kebijakan SOP pengelolaan insiden  | 0 temuan                            | 10%   | Jumlah temuan staf yang tidak mengikuti SOP pengelolaan insiden | 0 temuan     | 1-6 temuan    | 7 temuan    | 8-10 temuan    | >10 temuan    |
|    |                        |                          | Kesalahan saat proses investigasi dan diagnosis insiden   | 0 kesalahan                         | 10%   | Rata-rata kesalahan per tiket insiden                           | 0 kesalahan  | 1-6 kesalahan | 7 kesalahan | 8-10 kesalahan | >10 Kesalahan |
|    |                        | Monitoring & Pemeriksaan | <i>Follow up</i> atau reminder atas <i>ticketing</i> insiden:<br>a. Kategori dan prioritas insiden<br>b. Status insiden | Di hari saat menerima tiket insiden | 15%   | Rata-rata waktu penyelesaian tiket insiden                      | H+0          | 1 HK          | 2 HK        | 3 HK           | >3HK          |

| No  | Perspektif                   | Matriks KPI                                       | Penjelasan KPI   | Target   | Bobot       | Formula                                    | Target Nilai                 |                                |                             |                                |                              |
|---|------------------------------|---|--|--|-------------|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|
|   |                              |   |  |  |             |  | 100                          | 90                             | 80                          | 60                             | 30                           |
| 3.  | Proses Bisnis Internal       | Penyusunan & Penyampaian dokumen, memo, kearsipan | Realisasi pembuatan & penyampaian dokumen/memo yang berisi penyebab insiden beserta cara penanganannya                   | 2 hari setelah tiket insiden berstatus "close" | 10%         | Rata-rata waktu penyampaian laporan        | >2HK sebelum <i>deadline</i> | 1-2 HK sebelum <i>deadline</i> | Sesuai <i>deadline</i>      | 1-2 HK setelah <i>deadline</i> | >2HK setelah <i>deadline</i> |
|   |                              | Realisasi penyelesaian proyek kerja tahunan       | Realisasi pelaksanaan / penyelesaian rencana kerja BTIK<br>a. Portal <i>online</i> untuk pelaporan & pengelolaan insiden | Kuartal 4 (Q4) Oktober <i>Week 4</i>           | 10%         | Jumlah rencana kerja yang terealisasi      | <Q4 Oktober <i>week 3-4</i>  | Q4 Oktober <i>week 3-4</i>     | Q4 November <i>week 1-2</i> | Q4 November <i>week 3-4</i>    | >Q4 November <i>week 1-2</i> |
| 4.  | Pembelajaran dan Pertumbuhan | Peningkatan                                       | Pemberian ide/masukan untuk perbaikan di BTIK  | Min 1 peningkatan                              | 5%          | Jumlah <i>improvement</i> yang terealisasi | >3 pening-katan              | >2 pening-katan                | >3 pening-katan             | >3 pening-katan                | Tidak ada pening-katan       |
| <b>Nilai Hasil Kerja &amp; Presentasi</b> |                              |   |  |  | <b>100%</b> |  |                              |                                |                             |                                |                              |

Keterangan:

HK = Hari Kerja

H+0 = Di hari yang sama

**Tabel 2. Contoh Pengisian Formulir Penilaian Kinerja Staf BTIK**

Sumber: Peneliti

| PERIODE PENILAIAN: TAHUN 2022    |                               |             |   |   |       |                          |       |                     |
|----------------------------------|-------------------------------|-------------|---|---|-------|--------------------------|-------|---------------------|
| NAMA KARYAWAN : X                |                               |             |   |   |       |                          |       |                     |
| NIK : xxxx-xx-xxx                |                               |             | NAMA ATASAN LANGSUNG : Sulaeman Hana Permana, M.B.A   |   |       |                          |       |                     |
| JABATAN : staf IT <i>support</i> |                               |             | JABATAN ATASAN LANGSUNG : Kepala Bagian IT <i>Support</i>   |   |       |                          |       |                     |
| No                               | Perspektif                    | Matriks KPI | Penjelasan KPI  | Target                                  | Bobot | Realisasi/<br>Pencapaian | Nilai | Nilai<br>x<br>Bobot |
| 1                                | <b>Keuangan</b>               |             |   |   |       |                          |       |                     |
| 2                                | <b>Pelanggan</b>              | Koordinasi  | Memberikan solusi atas laporan insiden pelanggan.   | 100% terlaksana                         | 10%   | 100%                     | 100   | 10                  |
|                                  |                               |             | Menginfokan ke admin ketika insiden telah selesai ditangani   | Di Hari saat insiden telah diselesaikan | 10%   | H+0                      | 100   | 10                  |
|                                  |                               | Ad hoc      | Penyediaan atas permintaan pihak-pihak terkait (diluar rutinitas) seperti:  | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   | 5 HK                     | 80    | 8                   |
|                                  |                               |             | a. Permintaan untuk perbaikan kesalahan <i>input</i> data di sistem <i>e-learning</i> UEU<br>b. Permintaan untuk penghapusan atau penambahan akun <i>e-learning</i> UEU | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   | 4 HK                     | 90    | 9                   |
| 3                                | <b>Proses Bisnis Internal</b> | Kesalahan   | Temuan pelanggaran kebijakan SOP pengelolaan insiden  | 0 temuan                                | 10%   | 7 temuan                 | 80    | 8                   |
|                                  |                               |             | Kesalahan saat proses investigasi dan diagnosis insiden   | 0 kesalahan                             | 10%   | 2 kesalahan              | 90    | 9                   |

|   |                              |   | Penjelasan KPI   | Target   | Bobot                         | Realisasi/<br>Pencapaian     | Nilai                        | Nilai<br>x<br>Bobot |
|---|------------------------------|---|--|--|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------|
| 3   | Proses Bisnis Internal       | Monitoring & Pemeriksaan                          | Follow up atau reminder atas <i>ticketing</i> insiden: | Di hari saat menerima tiket insiden  | 10%                           | 1 HK                         | 90                           | 9                   |
|   |                              |   | a. Kategori dan prioritas insiden                      |  | 5%                            | 3 HK                         | 60                           | 3                   |
|   |                              | Penyusunan & Penyampaian dokumen, memo, kearsipan | b. Memeriksa Status insiden                            | 2 hari setelah tiket insiden berstatus "close"   | 10%                           | 3 HK setelah <i>deadline</i> | 30                           | 3                   |
|   |                              |   | Realisasi penyelesaian proyek kerja tahunan            | Realisasi pelaksanaan / penyelesaian rencana kerja BTIK<br>a. Portal <i>online</i> untuk pelaporan & pengelolaan insiden | Kuartal 4 (Q4) Oktober Week 4 | 10%                          | >Q4 November <i>week</i> 1-2 | 30                  |
| 4   | Pembelajaran dan Pertumbuhan | Peningkatan                                       | Pemberian ide/masukan untuk perbaikan di BTIK          | Min 1 peningkatan  | 5%                            | 1 peningkatan                | 60                           | 3                   |
| <b>Nilai Hasil Kerja &amp; Presentasi</b> |                              |   |  |  | <b>100%</b>                   |                              |                              | <b>75</b>           |

Tabel 2 adalah contoh dari penilaian staf IT *support* di BTIK yang mendapatkan nilai 75. Untuk menentukan eskalasi penanganan insiden, dilakukan dengan pengelompokan nilai seperti dibawah ini:

**Tabel 3. Eskalasi Penanganan Insiden**

Sumber: Peneliti

| <b>Prioritas</b> | <b>Penjelasan</b>   | <b>Nilai Hasil Kinerja &amp; Presentasi</b> |
|------------------|---|---|
| <i>P-High</i>    | Insiden yang memiliki status <i>level</i> urgensi <i>high</i> dan <i>level</i> dampak <i>high</i>     | 0 – 40                                      |
| <i>P-Medium</i>  | Insiden yang memiliki status <i>level</i> urgensi <i>medium</i> dan <i>level</i> dampak <i>medium</i> | 40 – 80                                     |
| <i>P-Low</i>     | Insiden yang memiliki status <i>level</i> urgensi <i>low</i> dan <i>level</i> dampak <i>low</i>       | 80 - 100                                    |

Berdasarkan tabel 3, maka dapat disimpulkan staf X memiliki peran untuk penanganan eskalasi insiden terhadap prioritas insiden *P-Medium*. Hal ini berarti staf x bertanggung jawab memiliki target respon terkait insiden yang diterima selama waktu 1 jam untuk merespon dan untuk menyelesaikan insiden tersebut memiliki rentang waktu selama 1-3 hari kerja.

Tabel 1. SOP Pengelolaan Insiden

Sumber: Peneliti

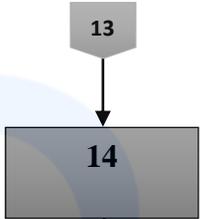
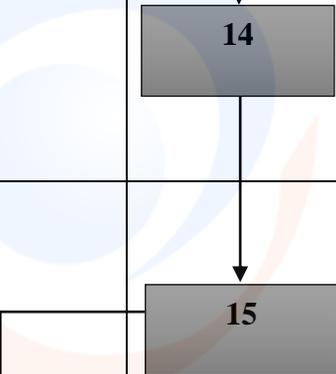
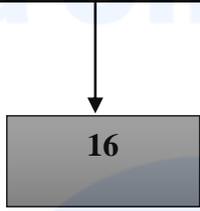
| No                        | Aktivitas  | Pelaksana |       |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|--|-----------|-------|-----|---|----------|
|                           |  | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |  |           |       |     |   |          |
| 1                         | Menghubungi admin untuk melaporkan adanya insiden  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaporan dapat melalui telepon,email, datang langsung</li> <li>• Pelaporan dapat melalui halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> </ul>  | ±2 menit |
| 2                         | Memeriksa pelaporan insiden apakah benar hal tersebut adalah insiden atau bukan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jika ya, maka akan dilanjutkan ke aktivitas no 4</li> <li>• Jika tidak, maka dilanjutkan ke aktivitas no 3</li> </ul> |           |       |     | Melakukan pengecekan insiden yang dilaporkan, apakah insiden tersebut merupakan <i>role</i> dari BAP atau BTIK  | ±2 menit |
| 3                         | Membantu pengguna dengan menangani sebagaimana mestinya  |           |       |     | Menginfokan ke pengguna, jika insiden ini dialihkan ke Biro lain  | ±2 menit |
| 4                         | Mengisikan form untuk pencatatan insiden   |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengguna <i>login</i> pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a> dan memilih menu tiket</li> <li>• Selanjutnya menekan mengajukan tiket</li> <li>• Mengisi judul permasalahan insiden</li> <li>• Mengisi deskripsi permasalahan</li> <li>• Menekan tombol ajukan tiket</li> </ul> | ±3 menit |

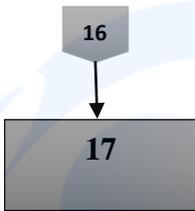
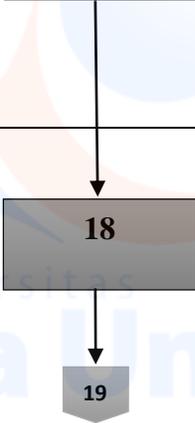
| No                        | Aktivitas   | Pelaksana |       |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|---|-----------|-------|-----|---|----------|
|                           |   | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |   |           |       |     |   |          |
| 5                         | Melakukan pencatatan laporan insiden yang masuk     |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin <i>login</i> dan membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu tiket masuk</li> <li>Kemudian menekan salah satu tiket</li> <li>Berikutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan mengubah status tiket <b>“OPEN”</b> dan melakukan <i>input</i> nomor tiket</li> </ul> | ±5 menit |
| 6                         | Melakukan pengkategorian insiden yang dilaporkan    |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu tiket baru</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Selanjutnya mengedit rincian tiket tersebut untuk dipilih kategori insiden</li> </ul>   | ±3 menit |
| 7                         | Melakukan prioritas terkait insiden yang dilaporkan |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket baru</li> </ul>  | ±3 menit |

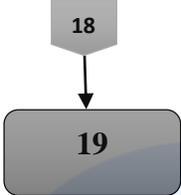
| No                        | Aktivitas  | Pelaksana |       |     | Mutu Baku   |           |
|---------------------------|--|-----------|-------|-----|---|-----------|
|                           |  | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat  | Waktu     |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |  |           |       |     |   |           |
|                           |  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kemudian memilih nomor tiket dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Selanjutnya mengedit rincian tiket tersebut untuk melakukan prioritas insiden</li> </ul>  |           |
| 8                         | Melakukan diagnosis awal dan mencari solusi insiden dengan melihat data historis penanganan insiden yang pernah terjadi  |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket baru</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket</li> <li>Berikutnya menekan tombol lihat pada kolom opsi dan mengubah status tiket "IN PROGRESS" dan menganalisis solusi untuk penanganan insiden tersebut</li> </ul> | ±15 menit |
| 9                         | <p>Dari diagnosis dan investigasi, apakah admin dapat menangani sendiri insiden yang terjadi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika ya, maka lanjutkan pada aktivitas 10</li> </ul> |           |       |     | <p>Apabila tidak dapat menangani tiket:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan submenu tiket proses</li> <li>Kemudian memilih nomor tiket</li> </ul>  | ±3 menit  |

| No                        | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Baku   |          |
|---------------------------|---|-----------|---|-----|---|----------|
|                           |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENANGANAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |   |          |
|                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jika tidak, maka lanjutkan pada aktivitas 11</li> </ul>  |           |   |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Tekan tombol ditugaskan pada tabel rincian tiket</li> </ul>  |          |
| 10                        | Melakukan penyelesaian masalah dengan solusi yang tercatat dan ditentukan, lalu melanjutkan pada aktivitas no 17  |           | <pre> graph TD     9{{9}} --&gt; 10[10]     10 --&gt; 17{{17}}           </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya menekan tombol submenu tiket proses</li> <li>Kemudian memilih tiket yang akan ditangani dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk membuat catatan tiket terkait informasi penanganan insiden</li> </ul> | ±2 menit |
| <b>ESKALASI INSIDEN</b>   |   |           |   |     |   |          |
| 11                        | Menganalisis PIC yang dilakukan eskalasi sesuai dengan tim masing-masing yaitu tim IT <i>Support</i> , Pengembangan Aplikasi serta Infrastruktur dan Jaringan |           | <pre> graph TD     9{{9}} --&gt; 11[11]     11 --&gt; 12{{12}}           </pre> |     | Admin melakukan eskalasi sesuai dengan PIC tim masing-masing  | ±2 menit |

| No                      | Aktivitas   | Pelaksana |       |     | Mutu Baku  |           |
|-------------------------|---|-----------|-------|-----|--|-----------|
|                         |   | Pengguna  | Admin | PIC | Syarat   | Waktu     |
| <b>ESKALASI INSIDEN</b> |   |           |       |     |  |           |
| 12                      | Menyerahkan formulir insiden untuk dilakukan eskalasi                     |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>• Selanjutnya menekan submenu tiket proses</li> <li>• Kemudian memilih tiket yang akan ditangani dan menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Tekan tombol tugaskan pada tabel rincian tiket untuk ditugaskan kepada PIC yang dipilih</li> </ul> | ±2 menit  |
| 13                      | Memeriksa formulir yang dikirim dan melakukan investigasi terkait insiden |           |       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• PIC login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>• Setelah itu, PIC memilih menu tiket dan submenu tiket ditugaskan</li> <li>• Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>• Selanjutnya, PIC memilih tombol edit pada tabel rincian untuk melihat tiket insiden</li> </ul>                            | ±15 menit |

| No                               | Aktivitas   | Pelaksana |   |  | Mutu Baku  |           |
|----------------------------------|---|-----------|---|--|--|-----------|
|                                  |   | Pengguna  | Admin   | PIC  | Syarat   | Waktu     |
| <b>INVESTIGASI DAN DIAGNOSIS</b> |   |           |   |  |  |           |
| 14                               | Investigasi insiden dengan mengurutkan kronologi kejadian, memastikan dampak insiden, melakukan identifikasi kegiatan yang memicu insiden dan menganalisa data insiden yang sebelumnya pernah terjadi |           |   |  <pre> graph TD     13{{13}} --&gt; 14[14]           </pre>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>PIC login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>PIC membuka menu tiket dan submenu tiket ditugaskan</li> <li>Menekan tombol lihat pada kolom opsi untuk melihat rincian tiket dan menganalisis solusi penanganannya</li> </ul> | ±15 menit |
| 15                               | PIC melakukan penyelesaian insiden dan menginformasikan kepada admin  |           |  <pre> graph TD     14[14] --&gt; 15[15]           </pre>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membalas tiket eskalasi dengan memberikan informasi solusi penanganan terkait insiden di tiket tersebut</li> <li>Menginformasikan pada admin bahwa penanganan insiden telah diselesaikan melalui balas tiket</li> </ul> | ±1 menit   |           |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b>         |   |           |   |  |  |           |
| 16                               | Admin menerima informasi yang telah selesai ditangani PIC   |           |  <pre> graph TD     15[15] --&gt; 16[16]           </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Admin login pada halaman <a href="http://support.esaunggul.ac.id">support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Admin melihat tiket yang sudah diselesaikan</li> </ul>   | ±1 menit   |           |

| No                       | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Baku   |          |
|--------------------------|---|-----------|---|-----|---|----------|
|                          |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat  | Waktu    |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |   |          |
| 17                       | Melakukan pengecekan kategorisasi dan kelengkapan pencatatan insiden  |           |  <pre> graph TD     16{{16}} --&gt; 17[17]           </pre>                       |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket pada halaman <a href="http://Support.esaunggul.ac.id">Support.esaunggul.ac.id</a></li> <li>Selanjutnya memilih submenu semua tiket</li> <li>Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi, lalu tombol edit pada tabel rincian tiket. Hal ini dilakukan untuk mengecek kembali kategorisasi dan kelengkapan dari pencatatan insiden</li> <li>Admin menyetujui penyelesaian masalah</li> </ul> | ±2 menit |
| 18                       | Menginformasikan kepada pengguna terkait insiden telah diselesaikan dan mengirimkan link survei penanganan insiden yang telah dilakukan |           |  <pre> graph TD     17[17] --&gt; 18[18]     18 --&gt; 19{{19}}           </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Melakukan balas pesan di halaman pengajuan tiket pengguna dan mencantumkan link survei kepuasan</li> </ul>   | ±2 menit |

| No                       | Aktivitas   | Pelaksana |   |     | Mutu Buku  |          |
|--------------------------|---|-----------|---|-----|--|----------|
|                          |   | Pengguna  | Admin   | PIC | Syarat   | Waktu    |
| <b>PENUTUPAN INSIDEN</b> |   |           |   |     |  |          |
| 19                       | Melakukan penutupan insiden dan merubah status penanganan insiden |           |  <pre> graph TD     18[18] --&gt; 19[19]           </pre> |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Membuka menu tiket, lalu submenu semua tiket</li> <li>Kemudian menekan tombol lihat pada kolom opsi</li> <li>Berikutnya tekan tombol edit pada tabel rincian tiket untuk mengubah status tiket menjadi "CLOSE"</li> </ul> | ±1 menit |

Kepala Biro Teknologi dan Informasi



Fadri Masbirin,S.Kom

Tabel 1. Konteks SLA

Sumber: Peneliti

| Konteks                 | Jaminan Layanan   |
|-------------------------|---|
| Ketersediaan Layanan    | <p>Ketersediaan layanan tergantung dari karakteristik layanan itu sendiri berdasarkan prioritas penanganan urgensi dan dampak. Untuk layanan yang tidak dapat ditunda dan memiliki dampak yang besar tersedia selama 24 jam x 7 per minggunya atau layanan yang sifatnya <i>medium</i>, <i>low</i> yang dapat dikerjakan saat jam kerja. Berikut pengkategorianya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Layanan yang harus selalu tersedia: perbaikan <i>error load data</i>, <i>server</i> tidak dapat diakses, perbaikan aplikasi sistem <i>e-learning</i> UEU yang <i>error</i>.</li> <li>● Layanan urgensi pada level <i>medium</i> dan level <i>low</i> dapat dikerjakan pada jam kerja: pemulihan sistem <i>e-learning</i> UEU lambat, permintaan <i>reset password</i>, perbaikan kesalahan penginputan nilai mahasiswa oleh tenaga pengajar.</li> </ul> |
| Kapasitas Layanan       | <p>Terdapat 2 pilihan kapasitas untuk setiap layanan, yaitu tidak terbatas dan &lt;30 tiket yang disesuaikan dengan karakteristiknya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Layanan yang berdampak besar, kapasitasnya tidak terbatas berapapun permintaannya seperti saat <i>server</i> yang tidak bisa diakses, sistem aplikasi yang <i>error</i> ataupun saat sinkronisasi berlangsung antara SIAKAD dan <i>e-learning</i> UEU</li> <li>● Untuk layanan yang terkait dengan <i>human error</i>, kapasitasnya &lt;30 tiket/hari seperti <i>reset password</i> dan perbaikan data saat terjadi kesalahan penginputan</li> </ul>  |
| Keberlangsungan Layanan | <p>Berikut merupakan rincian keberlangsungan layanan dokumen SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Terkait dengan pemulihan sistem <i>e-learning</i> UEU yang <i>error</i> pada fiturnya atau perbaikan <i>error load data</i> dilakukan secara parsial sehingga tidak mengganggu aktivitas lain di dalam sistem <i>e-learning</i> UEU</li> <li>● Terkait dengan layanan pemulihan <i>server</i> ataupun jaringan akan diberikan estimasi waktu <i>recovery</i> maksimal 8 jam atau 1 hari kerja.</li> </ul>  |
| Keamanan Layanan        | <p>Berdasarkan kebutuhan layanan, keamanan layanan disediakan berdasarkan hak akses penyedia layanan sesuai dengan bagiannya di BTIK. Berikut yang terdapat pada dokumen SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Hak akses pada <i>data login</i> pengguna admin dan tim IT <i>support</i>.</li> <li>● Hak akses kesalahan <i>input data</i> dapat diakses oleh tim IT <i>support</i>.</li> <li>● Hak akses pada <i>server</i> dan jaringan dapat diakses tim infrastruktur dan jaringan.</li> <li>● Hak akses pada <i>database</i> dan konfigurasi sistem dapat diakses oleh tim pengembangan aplikasi.</li> </ul>   |

| Konteks                  | Jaminan Layanan   |
|--------------------------|---|
| Waktu Layanan            | Pada dokumen SLA, layanan buka sesuai jam operasional yaitu Senin-Jumat, pukul 09.00 – 17.00 WIB. Untuk layanan diluar jam kerja tersedia, apabila dengan syarat insiden yang terjadi tergolong kategori <i>high</i> .  |
| Waktu Penanganan Layanan | <p>Penanganan layanan SLA dikategorikan pada level prioritas berdasarkan dari dampak dan urgensitas atau bisa juga dengan <i>response</i> dan <i>resolution time</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Berdasarkan level urgensitas: urgensitas <i>high</i> waktu yang tersedia menyelesaikan masalah &lt;10 jam, urgensitas <i>medium</i> waktu yang tersedia menyelesaikan masalah &lt;18 jam dan urgensitas <i>low</i> waktu yang tersedia menyelesaikan masalah &lt;24 jam</li> <li>● Berdasarkan <i>response time</i>: <i>level high</i> yaitu 10 menit, <i>level medium</i> 1 jam dan <i>level low</i> yaitu 4 jam</li> <li>● Berdasarkan <i>resolution time</i>: <i>level high</i> yaitu 8 jam, <i>level medium</i> 24 jam dan <i>level low</i> 48 jam atau bisa juga resolusi tersebut sesuai dengan yang sudah direncanakan</li> </ul> |

**Tabel 2. Kebutuhan Target Layanan**

Sumber: Peneliti

| <b>Layanan</b>  | <b>Availability</b>   | <b>Capacity</b>       | <b>Continuity</b>   | <b>Security</b>  |
|---|---|-----------------------|---|--|
| Perbaikan <i>error</i> load data                                  | 24 jam x 7/minggu.  | Tidak terbatas.       | Diberikan notifikasi estimasi waktu perbaikan ke bagian BAP yang memonitori antara data SIAKAD dan <i>e-learning</i> UEU. | Akses <i>database</i> terbatas, hanya dapat diakses oleh tim pengembangan aplikasi.          |
| Perbaikan aplikasi sistem <i>e-learning</i> UEU yang <i>error</i> | 24 jam x 7/minggu.  | Tidak terbatas.       | Diberikan estimasi perbaikan maksimal 1 hari kerja.   | Akses perbaikan aplikasi terbatas, hanya dapat diakses oleh tim pengembangan aplikasi        |
| Permintaan <i>reset password</i>                                  | Berdasarkan urgensi <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Level Low</i><br/>Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level Medium</i><br/>Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level High</i><br/>24 jam x 7/minggu.</li> </ul> | <30 permintaan /hari. | Diberikan estimasi oleh admin BTIK sesuai waktu dan kondisi urgensi yang dilaporkan.                                      | Akses pada data <i>login</i> pengguna dapat dilakukan oleh admin dan tim IT <i>support</i> . |

| <b>Layanan</b>  | <b>Availability</b>   | <b>Capacity</b> | <b>Continuity</b>   | <b>Security</b>   |
|---|---|-----------------|---|---|
| Perbaikan kesalahan penginputan nilai mahasiswa oleh tenaga pengajar. | Berdasarkan urgensi <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Level Low</i> Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level Medium</i> Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level High</i> 24 jam x 7/minggu.</li> </ul> | <30 tiket/hari. | Diberikan notifikasi estimasi waktu perbaikan melalui <i>email</i> ke tenaga pengajar terkait | Akses perbaikan kesalahan <i>input</i> dilakukan oleh tim IT <i>support</i> . |
| Server Tidak Dapat di Akses   | 24 jam x 7/minggu.  | Tidak terbatas. | Diberikan estimasi pemulihan <i>server</i> maksimal 1 hari kerja.                             | Akses terbatas, hanya dapat dilakukan oleh tim infrastruktur dan jaringan.    |
| Pemulihan sistem <i>e-learning</i> UEU lambat                         | Berdasarkan urgensi <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Level Low</i> Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level Medium</i> Pada jam kerja.</li> <li>• <i>Level High</i> 24 jam x 7/minggu.</li> </ul> | Tidak terbatas. | Diberikan estimasi oleh admin BTIK selama maksimal 30 menit untuk melakukan <i>recovery</i>   | Akses terbatas, hanya dapat dilakukan oleh tim infrastruktur dan jaringan.    |

Kepala Biro Teknologi dan Informasi



Fadri Masbirin,S.Kom

Tabel 1. KPI Penilaian Staf IT Support

Sumber: Peneliti

| No | Perspektif | Matriks KPI | Penjelasan KPI  | Target                                  | Bobot | Formula  | Target Nilai |        |        |        |       |
|----|------------|-------------|---|---|-------|--|--------------|--------|--------|--------|-------|
|    |            |             |   |   |       |  | 100          | 90     | 80     | 60     | 30    |
| 1. | Keuangan   |             |   |   |       |  |              |        |        |        |       |
| 2. | Pelanggan  | Koordinasi  | Memberikan solusi atas laporan insiden pelanggan.   | 100% terlaksana                         | 10%   | Jumlah adanya solusi atas laporan insiden pelanggan.       | 100%         | -      | -      | -      | <100% |
|    |            |             | Menginfokan ke admin ketika insiden telah selesai ditangani   | Di Hari saat insiden telah diselesaikan | 10%   | Waktu pelaporan tiket insiden yang sudah selesai ditangani | H+0          | 1 HK   | 2 HK   | 3 HK   | > 3HK |
|    |            | Ad hoc      | Penyediaan atas permintaan pihak-pihak terkait (diluar rutinitas) seperti:<br>a. Permintaan untuk perbaikan kesalahan <i>input</i> data di sistem <i>e-learning</i> UEU | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   | Rata-rata waktu pemenuhan permintaan                       | 2HK          | 3-4 HK | 5-6 HK | 7-8 HK | >8 HK |

| No | Perspektif             | Matriks KPI              | Penjelasan KPI  | Target                              | Bobot | Formula   | Target Nilai |               |             |                |               |
|----|------------------------|--------------------------|---|-------------------------------------|-------|---|--------------|---------------|-------------|----------------|---------------|
|    |                        |                          |   |                                     |       |   | 100          | 90            | 80          | 60             | 30            |
| 2. | Pelanggan              | Ad hoc                   | b. Permintaan untuk penghapusan atau penambahan akun <i>e-learning</i> UEU  | 2 HK setelah tugas diterima         | 10%   | Rata-rata waktu pemenuhan permintaan                            | 2HK          | 3-4 HK        | 5-6 HK      | 7-8 HK         | >8 HK         |
| 3. | Proses Bisnis Internal | Kesalahan                | Temuan pelanggaran kebijakan SOP pengelolaan insiden  | 0 temuan                            | 10%   | Jumlah temuan staf yang tidak mengikuti SOP pengelolaan insiden | 0 temuan     | 1-6 temuan    | 7 temuan    | 8-10 temuan    | >10 temuan    |
|    |                        |                          | Kesalahan saat proses investigas dan diagnosis insiden  | 0 kesalahan                         | 10%   | Rata-rata kesalahan per tiket insiden                           | 0 kesalahan  | 1-6 kesalahan | 7 kesalahan | 8-10 kesalahan | >10 Kesalahan |
|    |                        | Monitoring & Pemeriksaan | <i>Follow up</i> atau reminder atas <i>ticketing</i> insiden:<br>a. Kategori dan prioritas insiden<br>b. Status insiden | Di hari saat menerima tiket insiden | 15%   | Rata-rata waktu penyelesaian tiket insiden                      | H+0          | 1 HK          | 2 HK        | 3 HK           | >3HK          |

| No  | Perspektif                   | Matriks KPI                                       | Penjelasan KPI   | Target   | Bobot       | Formula                                    | Target Nilai                 |                                |                             |                                |                              |
|---|------------------------------|---|--|--|-------------|--|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|------------------------------|
|   |                              |   |  |  |             |  | 100                          | 90                             | 80                          | 60                             | 30                           |
| 3.  | Proses Bisnis Internal       | Penyusunan & Penyampaian dokumen, memo, kearsipan | Realisasi pembuatan & penyampaian dokumen/memo yang berisi penyebab insiden beserta cara penanganannya                   | 2 hari setelah tiket insiden berstatus "close" | 10%         | Rata-rata waktu penyampaian laporan        | >2HK sebelum <i>deadline</i> | 1-2 HK sebelum <i>deadline</i> | Sesuai <i>deadline</i>      | 1-2 HK setelah <i>deadline</i> | >2HK setelah <i>deadline</i> |
|   |                              | Realisasi penyelesaian proyek kerja tahunan       | Realisasi pelaksanaan / penyelesaian rencana kerja BTIK<br>a. Portal <i>online</i> untuk pelaporan & pengelolaan insiden | Kuartal 4 (Q4) Oktober <i>Week 4</i>           | 10%         | Jumlah rencana kerja yang terealisasi      | <Q4 Oktober <i>week 3-4</i>  | Q4 Oktober <i>week 3-4</i>     | Q4 November <i>week 1-2</i> | Q4 November <i>week 3-4</i>    | >Q4 November <i>week 1-2</i> |
| 4.  | Pembelajaran dan Pertumbuhan | Peningkatan                                       | Pemberian ide/masukan untuk perbaikan di BTIK  | Min 1 peningkatan                              | 5%          | Jumlah <i>improvement</i> yang terealisasi | >3 pening-katan              | >2 pening-katan                | >3 pening-katan             | >3 pening-katan                | Tidak ada pening-katan       |
| <b>Nilai Hasil Kerja &amp; Presentasi</b> |                              |   |  |  | <b>100%</b> |  |                              |                                |                             |                                |                              |

Keterangan:

HK = Hari Kerja

H+0 = Di hari yang sama

**Tabel 2. Formulir Penilaian Kinerja Karyawan IT Support BTIK Universitas Esa Unggul**

Sumber: Peneliti

| PERIODE PENILAIAN: TAHUN 2022 |                        |             |   |   |       |                          |       |                     |
|-------------------------------|------------------------|-------------|---|---|-------|--------------------------|-------|---------------------|
| NAMA KARYAWAN : X             |                        |             |   |   |       |                          |       |                     |
| NIK : xxxx-xx-xxx             |                        |             | NAMA ATASAN LANGSUNG : Sulaeman Hana Permana, M.B.A   |   |       |                          |       |                     |
| JABATAN : staf IT support     |                        |             | JABATAN ATASAN LANGSUNG : Kepala Bagian IT Support  |   |       |                          |       |                     |
| No                            | Perspektif             | Matriks KPI | Penjelasan KPI  | Target                                  | Bobot | Realisasi/<br>Pencapaian | Nilai | Nilai<br>x<br>Bobot |
| 1                             | Keuangan               |             |   |   |       |                          |       |                     |
| 2                             | Pelanggan              | Koordinasi  | Memberikan solusi atas laporan insiden pelanggan.   | 100% terlaksana                         | 10%   |                          |       |                     |
|                               |                        |             | Menginfokan ke admin ketika insiden telah selesai ditangani   | Di Hari saat insiden telah diselesaikan | 10%   |                          |       |                     |
|                               |                        | Ad hoc      | Penyediaan atas permintaan pihak-pihak terkait (diluar rutinitas) seperti:  | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   |                          |       |                     |
|                               |                        |             | a. Permintaan untuk perbaikan kesalahan <i>input</i> data di sistem <i>e-learning</i> UEU<br>b. Permintaan untuk penghapusan atau penambahan akun <i>e-learning</i> UEU | 2 HK setelah tugas diterima             | 10%   |                          |       |                     |
| 3                             | Proses Bisnis Internal | Kesalahan   | Temuan pelanggaran kebijakan SOP pengelolaan insiden  | 0 temuan                                | 10%   |                          |       |                     |
|                               |                        |             | Kesalahan saat proses investigasi dan diagnosis insiden   | 0 kesalahan                             | 10%   |                          |       |                     |

|   |                              |   | Penjelasan KPI   | Target   | Bobot       | Realisasi/<br>Pencapaian | Nilai | Nilai<br>x<br>Bobot |
|---|------------------------------|---|--|--|-------------|--------------------------|-------|---------------------|
| 3   | Proses Bisnis Internal       | Monitoring & Pemeriksaan                          | Follow up atau reminder atas <i>ticketing</i> insiden:   | Di hari saat menerima tiket insiden            | 10%         |                          |       |                     |
|   |                              |   | a. Kategori dan prioritas insiden  |  |             |                          |       |                     |
|   |                              | b. Memeriksa Status insiden                       |  | 5%   |             |                          |       |                     |
|   |                              | Penyusunan & Penyampaian dokumen, memo, kearsipan | Realisasi pembuatan & penyampaian dokumen/memo yang berisi penyebab insiden beserta cara penanganannya                   | 2 hari setelah tiket insiden berstatus "close" | 10%         |                          |       |                     |
|   |                              | Realisasi penyelesaian proyek kerja tahunan       | Realisasi pelaksanaan / penyelesaian rencana kerja BTIK<br>a. Portal <i>online</i> untuk pelaporan & pengelolaan insiden | Kuartal 4 (Q4) Oktober <i>Week</i> 4           | 10%         |                          |       |                     |
| 4   | Pembelajaran dan Pertumbuhan | Peningkatan                                       | Pemberian ide/masukan untuk perbaikan di BTIK  | Min 1 peningkatan                              | 5%          |                          |       |                     |
| <b>Nilai Hasil Kerja &amp; Presentasi</b> |                              |   |  |  | <b>100%</b> |                          |       |                     |

Kepala Biro Teknologi dan Informasi

Fadri Masbirin

