

**PERANCANGAN MANAJEMEN *SERVICE DESK* PADA PROSES
INCIDENT MANAGEMENT (STUDI KASUS: BADAN METEOROLOGI,
KLIMATOLOGI, DAN GEOFISKA KOTA BALIKPAPAN)**

Nama Mahasiswa : Merinda Eka Nur Oviyanti
NIM : 10161057
Dosen Pembimbing Utama : Soleh Ardiansyah, S.Kom., M.Sc.
Dosen Pembimbing Pendamping : I Putu Deny Arthawan S, P., S.Kom., M.Eng

ABSTRAK

Tingginya kebutuhan informasi pada BMKG Balikpapan menyebabkan gangguan yang berakibat pada terjadinya insiden. Dimana saat terjadinya insiden ini belum dilakukan penanganan yang sesuai dengan alur penanganan insiden ditambah dengan tidak adanya sistem monitoring insiden. Penelitian ini bertujuan merancang manajemen *service desk* dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3* yang berfokus pada proses *incident management*. Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini yang pertama melakukan identifikasi layanan kemudian dilakukan tahap pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara. Selanjutnya dilakukan analisis data yang mengacu pada proses *incident management* yaitu *incident identification* menghasilkan identifikasi layanan yang digunakan, *incident logging* menghasilkan catatan dari insiden, *incident categorization* menghasilkan kategori insiden, *incident prioritization* menghasilkan level prioritas insiden berdasarkan level *urgency* dan level *impact*, *incident diagnosis* menghasilkan diagnosis awal insiden, *incident escalation* menghasilkan penanggung jawab atas penyelesaian insiden, *resolution and recovery* menghasilkan implementasi penanganan insiden, dan *incident closure* menghasilkan proses penutupan insiden. Hasil dari analisis data digunakan sebagai acuan dalam tahap perancangan yang kemudian di verifikasi dan validasi kepada BMKG Balikpapan. Hasil penelitian ini berupa rancangan struktur *service desk* BMKG Balikpapan, dokumen SOP pengelolaan insiden, dan *mock up* sistem *ticketing* berdasarkan metode *prototype*. Pada penelitian ini masih terbatas pada lingkup *incident management* sehingga dibutuhkan penelitian selanjutnya terkait proses *event management*, dan *problem management* dengan menggunakan *framework ITIL V4* serta dapat mengembangkan rancangan desain *mock up* menjadi sistem yang siap digunakan.

Kata kunci: *Service Desk, Incident Management, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3.*