

## **ABSTRAK**

Insiden jaringan merupakan sebuah kejadian yang bisa menyebabkan interupsi atau pengurangan kualitas dari layanan IT. Dalam pengelolaan jaringan internet di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Pasundan Bandung, salah satu proses yang mungkin terjadi adalah terjadinya sebuah insiden yang terjadi pada jaringan, dengan adanya *Help Desk* dan dukungan dari staf TI membuat insiden tersebut dapat di selesaikan, namun perkembangan pengguna tidak sejalan dengan perkembangan *system* yang ada saat ini, semakin banyak perangkat keras komputer dan jaringan yang ditangani berikut aplikasi *system* informasi yang di gunakan, memaksa agar waktu penanganan insiden dapat dimaksimalkan, serta tingginya ketergantungan kepada staff teknis tertentu, membuat dokumentasi mengenai manajemen insiden seperti SOP yang terstandar sangatlah penting.

Pembuatan SOP penanganan insiden pada jaringan diawali dengan melakukan pengumpulan informasi dan analisis melalui penelaahan dokumen-dokumen, studi literature mengenai *framework* ITIL tepatnya di *Service Operation* 4.2. Analisis dilakukan untuk menyempurnakan proses dalam penanganan insiden yang sudah ada, setelah dokumen dibuat, langkah selanjutnya yaitu memverifikasi langkah-langkah dari dokumen tersebut, setelah langkah verifikasi selesai maka di lakukan penyusunan dokumen SOP untuk mengetahui penanganan insiden tersebut apakah sudah terpenuhi.

Penelitian ini menghasilkan rekomendasi SOP penanganan insiden pada jaringan berdasarkan kerangka kerja IT-IL versi 3 tahun 2011. Dokumen ini diperlukan untuk dijadikan standar atau acuan dalam penanganan insiden, mengurangi miskomunikasi antara pihak yang sedang menangani insiden, dan meminimalisir kesalahan dalam penanganan insiden. Selain itu dokumen SOP ini dapat memberikan kemudahan bagi pihak manajemen untuk mengukur pencapaian setiap aktifitas dalam penanganan insiden.

**Kata Kunci** : *SOP, framework ITIL, Manajemen Insiden.*

## ABSTRACT

Network incident is an incident that could lead to interruption or reduction in the quality of IT services. In the management of the Internet network in the Faculty of Engineering, University of Pasundan Bandung, one of the processes that may occur is the occurrence of an incident that occurred on the network, with the Help Desk and support of IT staff to make such incidents can be solved, but the development of the user is not in line with developments systems that exist today, more and more computer hardware and networking are handled following information system applications in use, forcing that time incident response can be maximized, and the high dependence on technical staff particular, make the documentation regarding the management of incidents such as SOP standardized is important.

Making SOP handling of incidents on the network begins with a collection of information and analysis through the review of documents, literature studies regarding framework precisely in the ITIL Service Operation 4.2. The analysis was conducted to enhance the incident response process that already exists, after the document is created, the next step is to verify the steps of the document, after the verification step is completed then do the preparation of SOP documents to determine whether the handling of the incident has been fulfilled.

This study resulted in recommendations on network SOP incident handling framework based IT-IL version 3 in 2011. This document is required to be used as a standard or reference in incident response, reducing miscommunication between parties that are dealing with the incident, and minimize errors in handling the incident. Besides this SOP document can provide convenience for the management to measure the achievement of each activity in the handling of the incident.

**Keywords:** *SOP, ITIL framework, Incident Management.*