

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

**Lampiran 1 Hasil Pengumpulan Data**

Nama : Rio Ananda Fitriansyah

Jabatan : AVP Layanan TI

<i>ITIL Self-Assessment: Incident Managent</i>				
<b>Mandatory</b>			<i>YES</i>	<i>NO</i>
		<b>Level 1 – Pre -Requisites</b>		
<b>M</b>	Apakah semua insiden terlapor dilakukan pencatatan?		V	
	Apakah IT <i>desk</i> melakukan klasifikasi dan penilaian awal terhadap insiden?		V	
	Apakah terdapat manajer insiden?		V	
	<b>Level 1.5 – Management Intent</b>			
<b>M</b>	Apakah perusahaan berkomitmen untuk mengurangi dampak insiden dengan menyelesaikannya tepat waktu?		V	
<b>M</b>	Adakah komitmen manajerial, biaya serta sumber daya yang tersedia untuk manajemen insiden?		V	
	Apakah Manajemen Insiden telah diberitahu tentang kebutuhan dan tujuan bisnis yang akan menentukan prioritas penanganan insiden?		V	

	Apakah terdapat pelatihan mengenai hubungan manajemen insiden dengan IT Desk, manajemen masalah, manajemen perubahan, manajemen konfigurasi?		V
	<b>Level 2 – Process Capability</b>		
M	Apakah terdapat database pencatatan insiden?	V	
M	Apakah penanganan seluruh insiden dilakukan sesuai dengan prosedur SLA?	V	
M	Apakah ada prosedur untuk mengklasifikasikan insiden dengan kode klasifikasi, prioritas, dan dampak yang terperinci?	V	
M	Apakah terdapat prosedur penugasan, pemantauan, serta pengkomunikasian perkembangan insiden?	V	
M	Apakah manajemen insiden memberikan pembaharuan status insiden kepada IT Desk atau pengguna?	V	
M	Apakah terdapat prosedur penutupan insiden?	V	
	Apakah manajemen insiden menyediakan rekomendasi perbaikan layanan kepada IT Desk ?	V	
	Apakah manajer insiden diberi wewenang untuk menegakkan SLA dengan dukungan lini kedua dan pemasok pihak ketiga?	V	
	Apakah manajer insiden melakukan koordinasi dengan PIC serta teknisi jika terjadi insiden besar?	V	
	Sudahkah study of workload mix dibuat untuk menilai staff level yang dibutuhkan, skill type, dan biaya yang dibutuhkan yang terkait dengan incident management?	V	

<b>Level 2.5 – Internal Integration</b>			
M	Apakah manajemen insiden melakukan pencocokan insiden dengan masalah serta kesalahan yang diketahui?	V	
	Apakah manajemen insiden memberi tahu IT <i>Desk</i> dan manajemen masalah tentang solusi sementara?	V	
	Apakah insiden yang melanggar SLA teridentifikasi dan PIC terkait dihubungi?	V	
<b>Level 3 -Products</b>			
M	Apakah insiden dicatat secara lengkap, termasuk status penyelesaian (sementara / permanen)?	V	
M	Apakah permintaan perubahan dibuat jika diperlukan untuk menyelesaikan insiden?	V	
M	Apakah catatan insiden yang ditutup dikomunikasikan kepada Service Desk, pelanggan, dan pihak lain yang terkait?	V	
	Apakah laporan status insiden dibuat teratur untuk semua tim yang berkontribusi?	V	
	Apakah dilakukan analisis beban kerja untuk menentukan tingkat tenaga kerja yang dibutuhkan?		V
	Apakah dilakukan tinjauan detail eskalasi insiden?	V	
<b>Level 3.5 – Quality Control</b>			
M	Apakah manajemen insiden memahami standar pada pencatatan serta penerimaan insiden?	V	
M	Apakah tersedia SLA yang telah dipahami manajemen insiden?	V	

M	Apakah karyawan manajemen insiden telah diberikan pelatihan yang sesuai?		V
	Apakah perusahaan telah menetapkan dan meninjau target atau tujuan manajemen insiden?	V	
	Apakah terdapat alat pendukung manajemen insiden?	V	
<b>Level 4 – Management Information</b>			
M	Apakah manajemen insiden melaporkan tren insiden, termasuk penyebab dan solusi insiden kepada pihak manajemen atas?	V	
M	Apakah manajemen insiden melaporkan insiden yang di eskalasi kepada pihak manajemen atas?	V	
	Apakah manajemen insiden melaporkan presentase SLA kepada pihak manajemen atasan?	V	
	Apakah manajemen insiden melaporkan presentasi insiden yang selesai di tingkat 1 pada pihak manajemen atas?	V	
<b>Level 4.5 – External Integration</b>			
M	Apakah terdapat pertemuan rutin dengan IT <i>Desk</i> mengenai kenaikan, progres, eskalasi, serta penutupan insiden?	V	
M	Apakah antarmuka IT <i>Desk</i> dengan manajemen insiden sudah ditentukan dan dikomunikasikan?	V	
M	Apakah manajemen insiden berbagi informasi dengan manajemen masalah mengenai masalah yang telah diketahui?	V	
	Apakah Manajemen Insiden menerima informasi perubahan layanan dari Manajemen Perubahan?		V



	Apakah incident management menerima informasi dari bagian change management mengenai perubahan yang mendatang pada pelayanan?		V
	Apakah Manajemen Insiden berbagi informasi mengenai kemungkinan perubahan untuk menyelesaikan insiden?	V	
	Apakah manajemen insiden berbagi informasi dengan Manajemen Level Layanan mengenai pelanggaran SLA?	V	
	<b>Level 5 – Customer Interface</b>		
M	Apakah terdapat pemeriksaan kegiatan Manajemen Insiden dalam mendukung kebutuhan bisnis secara memadai?	V	
M	Apakah dilakukan pengukuran kepuasan pengguna?	V	
M	Apakah dilakukan pemantauan aktif tren kepuasan pengguna?	V	
M	Apakah hasil survei pengguna digunakan dalam agenda perbaikan layanan?	V	
M	apakah dilakukan pemantauan aktif mengenai bagaimana pelanggan menilai atau menganggap nilai dari layanan yang mereka terima?	V	

Palembang, 07 Juni 2023

Mengetahui,

  
Rio Ananda Fitriansyah

## Lampiran 2 Hasil Pengecekan Similiarity Turnitin

Skripsi Ilham			
ORIGINALITY REPORT			
13%	12%	4%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	<a href="http://www.cherwell.com">www.cherwell.com</a> Internet Source	2%	
2	<a href="http://journal.thamrin.ac.id">journal.thamrin.ac.id</a> Internet Source	2%	
3	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	2%	
4	Submitted to Singapore American High School Student Paper	1%	
5	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Internet Source	1%	
6	<a href="http://repository.narotama.ac.id">repository.narotama.ac.id</a> Internet Source	1%	
7	<a href="http://jurnal.radenfatah.ac.id">jurnal.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	1%	
8	<a href="http://journal.ilmudata.co.id">journal.ilmudata.co.id</a> Internet Source	1%	
9	<a href="http://publikasi.mercubuana.ac.id">publikasi.mercubuana.ac.id</a> Internet Source	1%	

### Lampiran 3 Surat Keterangan Pengecekan Similiarity

#### SURAT KETERANGAN PENGECEKAN SIMILIARITY

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Ilham Hidayat  
NIM : 09031282025083  
Prodi : Sistem Informasi Reguler  
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap. Penelitian yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4" adalah 100% dicek oleh operator \*:

1. Dosen Pembimbing
2. UPT Perpustakaan
3. Operator Fakultas.....

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya pertanggung jawabkan.

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing I



**Pacu Putra Suarli, M.Cs.**

NIP. 198912182013011201

Palembang, 18 Juli 2024

Yang menyatakan,



**Muhamad Ilham Hidayat**

NIM. 09031382025083



# Lampiran 4 Bukti Publikasi Artikel



## 1. Bukti Submit

[Submission Library](#) [View Metadata](#)

**Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4**  
Muhammad Ilham Hidayat, Pacu Putra, Rio Ananda Fitriansyah, Nabila Rizky Oktadini, Allsela ...

[Submission](#) [Review](#) [Copyediting](#) [Production](#)

**Submission Files** [Q Search](#)

 10481-1	pacuputra, Author; Jurnal ilmiah ilham.doc	Article Text
 10490-1	ssallu, Section editor; Artikel 7.doc	Article Text

[Download All Files](#)

**Pre-Review Discussions** [Add discussion](#)

Name	From	Last Reply	Replies	Closed
<a href="#">Terima kasih</a>	dwismiyanaputriMay/20	-	0	<input type="checkbox"/>

## 2. Bukti Proses Review

**Hasil Review dan Cek Plagiasi** ✕

**Participants**

Pacu Putra (pacuputra)  
Sulfikar Sallu (ssallu)

**Messages**

Note	From
Dear Author, berikut hasil review dan cek plagiasi yang dapat kami sampaikan. Mohon dapat melakukan revisi maksimal 7x24jam sejak pesan ini diterima. Terkait plagiasi sudah sesuai (Maks. 25% similarity).	ssalluMay 30
 ssallu, Section editor; 7-2859-10612-1-5-20240529.doc	
 ssallu, Section editor; Artikel 7_21%.pdf	

[Add Message](#)

### 3. Bukti LOA



#### SURAT KETERANGAN PUBLIKASI

No: 702/BiU/7.9/VI/2024

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dwi Ismiyana Putri, M.M.S.I.  
Jabatan : *Editor in Chief* Jurnal Information system for Educators and Professionals: Journal of Information System  
Institusi : Universitas Bina Insani

Menerangkan bahwa artikel yang disusun oleh **Muhammad Ilham Hidayat, Pacu Putra, Rio Ananda Fitriansyah, Nabila Rizky Oktadini, Putri Eka Sevtyuni, Allsela Meiriza** dengan judul **“Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4”** telah melewati proses review dan kami **SETUJU** untuk dipublikasi pada OJS Jurnal Information system for Educators and Professionals: Journal of Information System (E-ISSN 2548-3587) pada laman <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/ISBI> volume 9 nomor 1 periode Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 05 Juni 2024

*Editor in Chief,*



**Dwi Ismiyana Putri, M.M.S.I.**

Jl. Siliwangi No.6  
Rawa Panjang  
Bekasi Timur 17114, Indonesia  
www.binainsani.ac.id

TEL (021) 824 36 886 (021) 824 36 996  
FAX (021) 824 009 24  
E info@binainsani.ac.id

Yayasan Kemakmuran dan Kesejahteraan Anak Bangsa

## 4. Bukti telah Dipublikasi

### Articles

---

#### **Perancangan Aplikasi Penilaian Kinerja Untuk Rekomendasi Karyawan Teladan Dengan Metode Profile Matching Berbasis Web Di PT. ABC**

Rikky Rikky, Henri Septanto

1-14

 PDF (Bahasa Indonesia)

#### **Penerapan SPK Pada Rekrutmen Staff Marketing Menggunakan Metode SAW**

Adjat Sudradjat, Eko Purwito, Wina Widiati

15-26

 PDF (Bahasa Indonesia)

#### **Implementasi Metode SAW dalam Seleksi Penerima Bantuan Keuangan Langsung: Studi Kasus di RT.02/02 Kelurahan Tugu**

Hendra Pratama, Kusmayanti Solecha, Wina Yusnaeni

27-36

 PDF (Bahasa Indonesia)

#### **Analisa Dan Desain Sistem Informasi Penjualan Kendaraan Tunai dan Kredit Menggunakan Metode Agile**

Uus Rasmawan

37-48

 PDF (Bahasa Indonesia)

#### **Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Destinasi Wisata menggunakan AHP**

Lefirsty Phricensia Gavrilla Mamahani, Muhammad R. Katili, Nisky Imansyah Yahya, Salmun K. Nasib

49-62

 PDF (Bahasa Indonesia)

#### **Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4**

Muhammad Ilham Hidayat, Pacu Putra, Rio Ananda Fitriansyah, Nabila Rizky Oktadini, Allsela Meiriza, Putri Eka Sevtiyuni

63-74

**Lampiran 5 Surat Kesediaan Pembimbing**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI**

Jalan Palembang-Prabumulih Km. 32 Indralaya Ogan Ilir Kode Pos 30662  
Telepon (0711)7072729,379249, 581700 Faksimile (0711) 379248,  
581710  
email : info@ilkom.unsri.ac.id

---

**SURAT KESEDIAAN MEMBIMBING**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pacu Putra Suarli, B.CS.,M.CS.  
NIP :198507182012122003  
Jabatan Akademik : Lektor

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Pembimbing I dari Skripsi

mahasiswa Nama : Muhammad Ilham Hidayat  
NIM : 09031282025083  
Jurusan : Sistem  
Informasi Program Studi : Sistem  
Informasi

Dengan judul Skripsi:

“Penilaian Resiko pada PT Pusri Palembang menggunakan Framework NIST CSF” .

Kesediaan Jadwal Pembimbingan:

Hari : Senin dan Selasa (Indralaya)  
Rabu dan Kamis (Bukit)

Demikianlah surat kesediaan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 15 Maret 2023

Calon Pembimbing I,

Pacu Putra Suarli, B.CS.,M.CS.  
NIP 198912182013011201

Pemohon,

Muhammad Ilham Hidayat  
NIM 09031282025083

## Lampiran 6 Surat Keputusan Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Jalan Palembang – Prabumulih Km 32, Ogan Ilir, Kode Pos 30662  
Telp.(0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710  
Pos el. : info@ilkom.unsri.ac.id

### Pengumuman

Nomor : 246/UN9.1.9.3/AK/2023

Berikut diumumkan tentang pembimbing tugas akhir mahasiswa angkatan 2020 berdasarkan usulan mahasiswa yang dibahas pada rapat jurusan bulan Maret. Setiap mahasiswa dihimbau agar secara aktif menghubungi dosen pembimbing masing-masing untuk membahas perihal teknis proses pembimbingan yang akan dilakukan.

Demikian pengumuman ini dibuat agar para mahasiswa dan dosen dapat segera memulai proses pembimbingan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, 20 Maret 2023  
Ketua Jurusan,

Endang Lestari Ruskan, M.T.  
NIP. 197811172006042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Jalan Palembang – Prabumulih Km 32, Ogan Ilir, Kode Pos 30662  
Telp.(0711) 7072729, 379249, 581700 Faksimile (0711) 379248, 581710  
Pos el. : info@ilkom.unsri.ac.id

56	09031282025080	Annisa Salsabila Ariska	M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.	-
57	09031282025049	Nabila Annisa Salam	Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.	
58	09031182025022	Muhammad Deffani Akbar	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	
59	09031282025064	Amanda Putri Dwithasari	Nabila Rizky Oktadini, S.SI., M.T	
60	09031282025089	Jahda Rusti Putri	Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.	
61	09031182025023	Nurhaliza Charolin	Ari Wedhasmara, M.TI.	
62	09031282025032	Moses Rinaldy	Dwi Rosa Indah, M.T.	-
63	09031182025017	Nabila Khoirunnisa	M. Rudi Sanjaya, S.Kom., M.Kom.	-
64	09031182025005	Sonia Dwi Saputri	Pacu Putra, B.CS., M.CS	
65	09031282025082	M. Harun Irfandi	Allsela Meiriza, S.Kom., M.T.	
66	09031282025074	Amelia Rizki Putri	Ari Wedhasmara, M.TI.	
67	09031282025077	M. Bintang Samudra	Dr. Jaidan Jauhari, M.T.	
68	09031282025086	Rinda Fransisca Sihombing	Pacu Putra Suarli, M.Cs.	
69	09031182025011	Muhammad Naufal Gunawan	Ari Wedhasmara, M.TI.	
70	09031282025059	Deden	Ari Wedhasmara, M.TI.	
71	09031182025008	Reyhan Putra Oktrisna	Ari Wedhasmara, M.TI.	
72	09031282025092	Ahmad Hidayat Syahnel	Dwi Rosa Indah, M.T.	
73	09031282025050	Muhammad Naufal	Ari Wedhasmara, M.TI.	
74	09031182025003	M. Juan Kuelmen Bancin	Dinda Lestari, S.SI., M.T.	
75	09031282025083	M Ilham Hidayat	Pacu Putra, B.CS., M.CS	
76	09031282025058	Reinaldi Abdillah	Dinna Yunika Hardiyanti, M.T.	



## Lampiran 7 Kartu Konsultasi

### Kartu Konsultasi

Nama : Muhamad Ilham Hidayat  
NIM : 09031282025083  
Program Studi : Sistem Informasi Reguler  
Judul Skripsi : Evaluasi Tingkat Kematangan Manajemen Insiden Layanan Teknologi Informasi PT. Pupuk Sriwidjaja Menggunakan Maturity Level Self-Assesment ITIL v4

Pembimbing I/II : Pacu Putra S, B.CS., M.CS.

No.	Tanggal	Hasil Konsultasi/Komentar	Paraf Pembimbing
1.	15 Agustus 2023	Pembahasan mengenai masalah penelitian	
2.	18 Agustus 2023	Pembahasan mengenai judul penelitian dan metode penelitian	
3.	16 Oktober 2023	Penentuan judul penelitian dan metode penelitian	
4.	11 Desember 2023	Pembahasan mengenai BAB I dan BAB II Proposal Skripsi	
5.	19 Februari 2024	Belajar Metode <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL) v4	
6.	18 Maret 2024	Pembahasan BAB III Proposal Skripsi	
7.	22 April 2024	Menyelesaikan semua pembahasan dari BAB I sampai BAB III Proposal Skripsi	
8.	13 Mei 2024	Rekomendasi <i>Desk Evaluation</i>	
9.	15 Mei 2024	Pembahasan mengenai BAB IV dan BAB V Skripsi	
10.	20 Mei 2024	Menyelesaikan semua pembahasan dari BAB IV dan BAB V Skripsi	
11.	03 Juni 2024	Konsultasi mengenai keseluruhan isi Skripsi dari BAB I hingga BAB V	
12.	10 Juni 2024	Acc Skripsi BAB I hingga BAB V	

13	05 Juli 2024	Melakukan konsultasi mengenai pengecekan turnitin/plagiarisme	
----	--------------	---	--

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,

Ahmad Rifai, S.T., M.T  
NIP. 19791020201021003