



Standard Operating Procedure (SOP)

Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi

No.498/IT1.B05.3/OT/2021



**DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG
2021**

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi	NOMOR : 498/IT1.B05.3/OT/2021 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 28 Desember 2021 HALAMAN : 1 dari 5
--	--

RIWAYAT REVISI

-

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	
Kepala Seksi Perencanaan dan Tata Kelola Sistem Teknologi Informasi  Pelita Fajarhati, ST. Nopeg. 106000610	Kepala Sub Direktorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi  Mugi Sugiarto, S.Si. MAB. Nopeg. 106000608
Tgl:	Tgl:

Disetujui oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,  Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT. NIP 196504141991021001

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi	NOMOR : 498/IT1.B05.3/OT/2021 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 28 Desember 2021 HALAMAN : 2 dari 5
--	--

DAFTAR ISI

I.	UNIT KERJA TERKAIT.....	3
II.	TUJUAN.....	3
III.	REFERENSI	3
IV.	PENGERTIAN & BATASAN.....	3
V.	PROSEDUR	4
VI.	INDIKATOR KEBERHASILAN	5
VII.	LAMPIRAN	5



Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi	NOMOR : 498/IT1.B05.3/OT/2021 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 28 Desember 2021 HALAMAN : 3 dari 5
--	--

I. UNIT KERJA TERKAIT

N/A

II. TUJUAN

Dokumen SOP ini disusun untuk mengatur mekanisme manajemen mutu operasi teknologi informasi yang merupakan bagian dari manajemen mutu teknologi informasi.

III. REFERENSI

-

IV. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

2. **Organisasi** adalah Institut Teknologi Bandung.
3. **Wakil Rektor Bidang Sumber Daya** merupakan struktur pengambil keputusan TI pada level strategis yang membantu Dewan Direksi dalam implementasi arahan strategis TI dan Tata Kelola TI di Organisasi, serta melakukan pengawasan atas keberjalanan pengelolaan TI (pemberian layanan TI dan eksekusi proyek-proyek TI).
4. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi ITB** adalah unit kerja struktural Organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Organisasi, termasuk di dalamnya adalah perencanaan, akusisi dan/ atau pengembangan aplikasi, pengelola data, implementasi infrastruktur dan teknologi, operasional dan pemeliharaan aset TI, penyampaian layanan, serta pelaksanaan *Quality Assurance*.
5. **Kasubdit Perencanaan dan Pengembangan STI** adalah staf DSTI diberi amanah untuk menjabat menjadi pimpinan/kepala sub direktorat di DSTI yang bertanggung jawab dalam mengawasi, menyetujui dan memberi arahan terkait dengan perencanaan, pengembangan serta tata kelola STI.
6. **Seksi Perencanaan dan Tata Kelola** merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan audit internal termasuk diantaranya audit yang terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi.
7. **Seksi Layanan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan terkait dengan Teknologi Informasi di ITB.
8. **Seksi Operasional** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk mengelola operasional yang berkaitan dengan Teknologi Informasi di ITB.

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi	NOMOR : 498/IT1.B05.3/OT/2021 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 28 Desember 2021 HALAMAN : 4 dari 5
--	--

9. **Seksi Integrasi** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk mengelola integrasi software dan hardware di lingkungan TI DSTI.
10. **Manajemen Mutu** adalah sistem manajemen yang merupakan suatu kesatuan antara struktur, organisasi, tanggung jawab, prosedur, proses dan sumberdaya yang digunakan untuk membantu suatu organisasi dalam mengontrol dan mengawasi mutu dari suatu produk sehingga memiliki kualitas yang diharapkan.
11. **Quality Assurance** adalah seseorang/tim yang bertanggung jawab untuk memastikan sebuah produk yang akan dilepas ke pasaran/go public sudah memenuhi semua standar kualitas untuk setiap komponennya.

A. BATASAN

1. Dokumen ini hanya menjelaskan proses prosedur manajemen mutu TI yang dilakukan untuk DSTI ITB.

V. PROSEDUR

1. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola STI menyusun *Quality Management Plan* atas Operasi TI
2. Seksi Operasional TI mempersiapkan dokumentasi kegiatan operasi.
3. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola STI melaksanakan *Quality Assurance* atas Operasi TI kemudian menyampaikan draft laporan *Quality Assurance* kepada fungsi terkait (Seksi Operasional STI, Seksi Layanan STI, dan Seksi Integrasi STI).
4. Seksi Layanan STI menyampaikan tanggapan atas operasional TI terkait dengan fungsi *Service Desk*
5. Seksi Operasional STI menyampaikan tanggapan atas operasional TI terkait dengan fungsi *IT Infrastructure*
6. Seksi Integrasi STI menyampaikan Penyampaian tanggapan atas operasional TI terkait dengan fungsi *Solution Development (technical support* atas operasional aplikasi).
7. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola STI menyusun laporan kegiatan *Quality Assurance* atas Operasional TI
8. Kasubdit Perencanaan dan Pengembangan STI menetapkan hasil *Quality Assurance* Operasional TI
9. Seksi Operasional STI, Seksi Layanan STI, dan Seksi Integrasi STI menindaklanjuti temuan dari kegiatan *Quality Assurance*
10. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola melakukan monitoring atas kegiatan tindak lanjut atas hasil *Quality Assurance*

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi	NOMOR : 498/IT1.B05.3/OT/2021 REVISI KE : 0 BERLAKU TMT : 28 Desember 2021 HALAMAN : 5 dari 5
--	--

11. Subdit Perencanaan dan Pengembangan STI melakukan evaluasi atas progress tindak lanjut atas temuan dari *Quality Assurance* Operasional TI

VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Terdapat laporan final *Quality Assurance* Operasional TI

VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi



Diagram Alir Prosedur Manajemen Mutu Operasi Teknologi Informasi

