



*Standard Operating Procedure (SOP)*

## **Manajemen Permasalahan**

No.523/IT1.B05.3/OT/2021



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

# Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permasalahan	NOMOR : 523/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 1 dari 4

## RIWAYAT REVISI

-

STATUS DOKUMEN
<b>MASTER</b>

## LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	
Kepala Seksi Layanan Sistem dan Teknologi Informasi	Kepala Sub Direktorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi
	
<b>Yustinus Dwi Haryanto, S.Kom.</b> Nopeg. 117000089	<b>Katini, ST., MT.</b> NIP. 198204242014092005
Tgl:	Tgl:

Disetujui oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,

<b>Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT.</b> NIP 196504141991021001

# Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permasalahan	NOMOR : 523/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 2 dari 4

## DAFTAR ISI

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

STATUS DOKUMEN  
TIDAK TERKENDALI

# Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permasalahan	NOMOR : 523/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 3 dari 4

## I. UNIT KERJA TERKAIT

N/A

## II. TUJUAN

Dokumen SOP ini disusun untuk mengatur mekanisme manajemen permasalahan teknologi informasi.

## III. REFERENSI

-

## IV. PENGERTIAN & BATASAN

### A. PENGERTIAN

1. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi (DSTI)** adalah unit kerja struktural Organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola Sistem Informasi Organisasi, termasuk di dalamnya adalah perencanaan, akuisisi dan/ atau pengembangan aplikasi, pengelola data, implementasi infrastruktur dan teknologi, operasional dan pemeliharaan aset TI, penyampaian layanan, serta pelaksanaan quality assurance.
2. **Seksi Operasional** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional infrastruktur TI dan Aplikasi sehari-hari dan pengoprasian Jaringan dan Aplikasi yang menjadi tanggung jawab DSTI.
3. **Seksi Pengembangan** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab terhadap pengembangan sistem dan teknologi informasi di DSTI dan mengelola proses implementasi atau penerapan perubahan konfigurasi / *upgrade* / pemasangan baru perangkat jaringan teknologi informasi.
4. **Seksi Layanan** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan IT DSTI bagi seluruh civitas dan tendik ITB meliputi seluruh fasilitas dan sumber daya IT yang dimiliki oleh DSTI.

### B. BATASAN

1. Dokumen ini menjelaskan prosedur manajemen permasalahan yang berlaku di internal DSTI.
2. Teknologi informasi yang dimaksud di dalam dokumen ini adalah teknologi informasi yang menjadi tanggung jawab DSTI.

## V. PROSEDUR

1. Seksi Layanan STI melakukan analisa rutin untuk mendeteksi keberadaan permasalahan atas insiden-insiden yang terjadi.

# Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permasalahan	NOMOR : 523/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 4 dari 4

2. Seksi Layanan STI melakukan pencatatan, kategorisasi dan prioritas permasalahan.
3. Seksi Layanan STI melakukan investigasi awal dan diagnosa atas permasalahan.
4. Seksi Layanan STI melakukan penilaian apakah dibutuhkan *workaround* atas permasalahan?
5. Jika dibutuhkan *workaround* maka Seksi Layanan STI mengimplementasikan *workaround* (mengikuti prosedur Manajemen Insiden) setelah itu lanjutkan ke langkah 6 (analisa lebih lanjut).
6. Jika tidak diperlukan *workaround* atau *workaroud* telah dilaksanakan, Seksi Layanan STI melakukan analisa lebih lanjut atas error atau permasalahan yang masih terjadi.
7. Seksi Layanan STI melakukan penilaian apakah dibutuhkan perubahan? Jika ya, maka lakukan prosedur SOP Manajemen Perubahan.
8. Jika tidak, maka Seksi Layanan STI, Seksi Operasional STI, dan Seksi Pengembangan STI mencari resolusi permasalahan (sesuai dengan fungsi terkait, mempertimbangkan tipe permasalahan).
9. Seksi Layanan STI melakukan penilaian apakah permasalahan sudah dapat diatasi? Jika belum maka ulangi langkah 8 (mencari resolusi).
10. Jika sudah dapat diatasi maka Seksi Layanan STI melakukan penutupan permasalahan.

## VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Terdapat dokumentasi resolusi permasalahan untuk setiap permasalahan.
2. Terdapat dokumentasi penutupan permasalahan untuk permasalahan yang berhasil diatasi.

## VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Permasalahan

Diagram Alir Prosedur Manajemen Permasalahan

No.	Uraian Kegiatan	Seksi			Input	Output
		Layanan	Operasional	Pengembangan		
1	Analisa rutin untuk mendeteksi keberadaan permasalahan atas insiden-insiden yang terjadi	Mulai			Laporan rutin dari manajemen insiden	Analisa pola keterjadian insiden
2	Pencatatan, kategorisasi dan prioritisasi permasalahan				Analisa pola keterjadian insiden	Kategorisasi dan prioritisasi permasalahan
3	Investigasi awal dan diagnosa atas permasalahan				Kategorisasi dan prioritisasi insiden	Hasil investigasi dan diagnosis
4	Apakah dibutuhkan workaround atas permasalahan?	Decision Diamond				
5	Implementasi workaround	Manajemen Insiden				Dokumentasi workaround
6	Analisa lebih lanjut atas error atau permasalahan yang masih terjadi				Catatan insiden atau error yang masih terjadi	Investigasi dan analisa lanjutan atas permasalahan yg masih terjadi
7	Apakah dibutuhkan perubahan?	Decision Diamond				
8	Resolusi permasalahan (sesuai dengan fungsi terkait, mempertimbangkan tipe permasalahan)	Manajemen Perubahan			Investigasi dan analisa lanjutan atas permasalahan yg masih terjadi	Dokumentasi resolusi permasalahan
9	Apakah permasalahan sudah dapat diatasi?	Decision Diamond				
10	Penutupan permasalahan	Sesuai				Dokumentasi penutupan permasalahan

STATUS DOKUMEN  
TIDAK TERKENDALI