



Standard Operating Procedure (SOP)

Manajemen Permintaan Layanan

No.522/IT1.B05.3/OT/2021



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

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permintaan Layanan	NOMOR : 522/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 Layanan Sistem dan Teknologi Informasi	Kepala Sub Direktorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi
	
Yustinus Dwi Haryanto, S.Kom. Nopeg. 117000089	Katini, ST., MT. NIP. 198204242014092005
Tgl:	Tgl:

Disetujui oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,

Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT. NIP 196504141991021001

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permintaan Layanan	NOMOR : 522/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 Permintaan Layanan	NOMOR : 522/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 permasalahan teknologi informasi.

III. REFERENSI

-

IV. PENGERTIAN & BATASAN

A. PENGERTIAN

1. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** 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. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** 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*.
3. **Seksi Pengembangan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi di ITB.
4. **Seksi Perencanaan dan Tata Kelola** merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan audit internal termasuk diantaranya audit yang terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi.
5. **Seksi Layanan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan terkait dengan Teknologi Informasi di ITB.
6. **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 Permintaan Layanan	NOMOR : 522/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 4 dari 5

B. BATASAN

1. Yang dimaksud dengan permintaan layanan di sini adalah permintaan yang memerlukan perubahan kecil dan risiko rendah, sering terjadi dan tidak dibutuhkan biaya.
2. Lingkup permintaan layanan ini mencakup tapi tidak terbatas pada hal-hal berikut:
 - a. Permintaan informasi
 - b. Permintaan perubahan password
 - c. Permintaan instalasi software spesifik di laptop atau desktop
 - d. Permintaan peripheral atau perbaikan atasnya
3. Permintaan atas instalasi software pada laptop atau desktop harus mengacu kepada katalog software aplikasi legal yang dimiliki Organisasi.
4. Permintaan spesifik yang belum pernah ada sebelumnya harus dieskalasi ke Kepala Subdirektorat Operasi dan Layanan Sistem dan Teknologi Informasi untuk diputuskan pemenuhannya

V. PROSEDUR

1. Pengguna (*user*) menyampaikan permintaan layanan kepada Seksi Layanan
2. Permintaan Layanan juga dapat disampaikan melalui identifikasi kejadian pada Manajemen Insiden
3. Seksi Layanan melakukan pencatatan, kategorisasi dan prioritas permintaan layanan.
4. Jika permintaan yang disampaikan belum pernah ada sebelumnya perlu dieskalasi ke Kepala Subdirektorat Operasi dan Layanan Sistem dan Teknologi Informasi untuk diputuskan pemenuhannya.
5. Jika permintaan yang disampaikan akan berdampak terhadap perubahan Configuration Item maka perlu ditindaklanjuti dalam Manajemen Konfigurasi.
6. Jika permintaan yang disampaikan terkait dengan Operasional dan Infrastruktur, maka pemenuhan permintaan layanan dieskalasikan kepada Seksi Operasional.
7. Jika permintaan yang disampaikan terkait dengan Pengembangan Aplikasi, maka pemenuhan permintaan layanan dieskalasikan kepada Seksi Pengembangan.

Standard Operating Procedure (SOP)



JUDUL : Manajemen Permintaan Layanan	NOMOR : 522/IT1.B05.3/OT/2021
	REVISI KE : 0
	BERLAKU TMT : 28 Desember 2021
	HALAMAN : 5 dari 5

VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Terdapat dokumentasi pemenuhan permintaan layanan sesuai dengan lingkup terkait.

VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Permintaan Layanan



Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Permintaan Layanan

