



*Standard Operating Procedure (SOP)*

# **Manajemen Perubahan Teknologi Informasi**

No.504/IT1.B05.3/OT/2021



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

# Standard Operating Procedure (SOP)



|                                                 |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUDUL : Manajemen Perubahan Teknologi Informasi | NOMOR : 504/IT1.B05.3/OT/2021<br>REVISI KE : 0<br>BERLAKU TMT : 28 Desember 2021<br>HALAMAN : 1 dari 5 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## RIWAYAT REVISI

-

STATUS DOKUMEN

MASTER

## LEMBAR PENGESAHAN

|                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disiapkan oleh:                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Kepala Seksi Perencanaan dan Tata Kelola Sistem Teknologi Informasi<br><br><br><b>Pelita Fajarhati, ST.</b><br><b>Nopeg. 106000610</b> | Kepala Seksi Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi<br><br><br><b>Gulam Fakh, S.Kom., MT.</b><br><b>Nopeg. 1170000032</b>                            |
| Tgl:                                                                                                                                                                                                                     | Tgl:                                                                                                                                                                                                                                         |
| Kepala Seksi Integrasi Sistem dan Teknologi Informasi<br><br><br><b>Ario Sutomo, S.Kom., MT.</b><br><b>Nopeg. 107000078</b>           | Kepala Sub Direktorat Perencanaan dan Pengembangan Sistem dan Teknologi Informasi<br><br><br><b>Mugi Sugiarto, S.Si. MAB.</b><br><b>Nopeg. 106000608</b> |
| Tgl:                                                                                                                                                                                                                     | Tgl:                                                                                                                                                                                                                                         |

STATUS DOKUMEN

TIDAK TERKENDALI

|                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disetujui oleh:                                                                                                                                                                                               |
| Direktur Sistem dan Teknologi Informasi,<br><br><br><b>Dr. Ir. Arry Akhmad Arman, MT.</b><br><b>NIP 196504141991021001</b> |
| Tgl:                                                                                                                                                                                                          |

# Standard Operating Procedure (SOP)



|                                                 |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUDUL : Manajemen Perubahan Teknologi Informasi | NOMOR : 504/IT1.B05.3/OT/2021<br>REVISI KE : 0<br>BERLAKU TMT : 28 Desember 2021<br>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 Perubahan Teknologi Informasi | NOMOR : 504/IT1.B05.3/OT/2021<br>REVISI KE : 0<br>BERLAKU TMT : 28 Desember 2021<br>HALAMAN : 3 dari 5 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## I. UNIT KERJA TERKAIT

N/A

## II. TUJUAN

Dokumen SOP ini disusun untuk mengatur mekanisme manajemen perubahan teknologi.

## III. REFERENSI

-

## IV. PENGERTIAN & BATASAN

### A. PENGERTIAN

1. **Organisasi** adalah Insitut Teknologi Bandung.
2. **Wakil Rektor Bidang Sumber Daya** bersama dengan **Wakil Rektor Bidang Keuangan, Perencanaan dan Pengembangan** merupakan 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).
3. **Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi** 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.
4. **Direktorat Pengembangan ITB** adalah unit kerja struktural organisasi yang bertanggung jawab untuk mengelola seluruh pengembangan fisik/non fisik di seluruh ITB.
5. **Seksi Perencanaan dan Tata Kelola** adalah seksi di DSTI yang bertanggung jawab melakukan perencanaan pengembangan sistem dan teknologi informasi, melakukan audit internal termasuk diantaranya audit yang terkait dengan pengelolaan Teknologi Informasi.
6. **Seksi Layanan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pelayanan terkait dengan Teknologi Informasi di ITB.
7. **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 Perubahan Teknologi Informasi | NOMOR : 504/IT1.B05.3/OT/2021<br>REVISI KE : 0<br>BERLAKU TMT : 28 Desember 2021<br>HALAMAN : 4 dari 5 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

8. **Seksi Pengembangan** adalah merupakan unit struktural Organisasi yang ditunjuk untuk melakukan pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi di ITB.
9. **Change Request** adalah permintaan formal yang diajukan untuk membuat perubahan pada saat pengembangan sistem maupun implementasi sistem.
10. **Assessment** adalah upaya untuk mendapatkan data/informasi dari suatu proses untuk mengetahui seberapa baik kinerja sistem.
11. **Normal Change** adalah perubahan yang bersifat normal.
12. **Major Change** adalah perubahan yang bersifat penting.
13. **Back-out Plan** adalah pendekatan integrasi tata kelola TI yang menentukan proses yang diperlukan untuk memulihkan sistem ke keadaan semula atau sebelumnya, jika suatu implementasi sistem gagal atau dibatalkan.
14. **Change Record** adalah semua detail Perubahan, yang mendokumentasikan siklus hidup dari satu Perubahan. Biasanya dibuat berdasarkan *Request for Change (RFC)* sebelumnya.

## B. BATASAN

1. Dokumen ini menjelaskan prosedur Manajemen Perubahan TI yang berlaku di internal ITB.

## V. PROSEDUR

1. Inisiator Perubahan membuat *change request*
2. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola mereviu *change request*. Jika *change request* memadai maka lanjut ke langkah selanjutnya yaitu *assessment* perubahan, jika tidak memadai maka diperlukan perbaikan *change request* (dikembalikan ke inisiator perubahan).
3. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola melakukan asesmen perubahan
4. Seksi Perencanaan dan Tata Kelola Menentukan klasifikasi *change request* (standard, emergency, normal)
5. Jika perubahan bertipe **standard** maka Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi melakukan implementasi perubahan standar.
6. Jika perubahan bersifat **emergency** maka permintaan perubahan harus mendapat persetujuan dari Direktur STI sebelum Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi melakukan implementasi perubahan *emergency*.

# Standard Operating Procedure (SOP)



|                                                 |                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| JUDUL : Manajemen Perubahan Teknologi Informasi | NOMOR : 504/IT1.B05.3/OT/2021<br>REVISI KE : 0<br>BERLAKU TMT : 28 Desember 2021<br>HALAMAN : 5 dari 5 |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|

7. Jika perubahan bersifat **normal change** tapi termasuk ke dalam perubahan **major** maka harus mendapatkan persetujuan yg lebih tinggi. Permintaan perubahan di-eskalasi ke manajemen ITB (Direktorat Pengembangan ITB).
8. Direktorat Pengembangan ITB memutuskan tindak lanjut terhadap *change request* yang bersifat *Major Change*.
9. Jika perubahan bersifat **normal change** tapi tidak termasuk ke dalam perubahan **major** (perubahan **non major**) maka permintaan perubahan harus mendapat persetujuan dari Direktur STI.
10. Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi STI melakukan implementasi perubahan normal.
11. Jika implementasi perubahan berhasil maka Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi (yang melakukan perubahan) mengubah status menjadi terimplementasi.
12. Jika implementasi perubahan tidak berhasil maka Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi (yang melakukan perubahan) melaksanakan *Back-Out Plan* dan mengubah status menjadi gagal.
13. Jika implementasi perubahan berhasil maka Seksi Pengembangan dan/atau Seksi Integrasi (yang melakukan perubahan) melakukan reviu dan penutupan *change record*.

## VI. INDIKATOR KEBERHASILAN

1. Terdapat penilaian dan persetujuan terhadap permintaan perubahan sebelum diimplementasikan.
2. Implementasi perubahan yang berhasil maupun yang gagal dilengkapi dengan laporan implementasi.
3. Status permintaan perubahan yang sudah diimplementasi diubah menjadi ditutup.

## VII. LAMPIRAN

Lampiran 1 – Diagram Alir Prosedur Manajemen Perubahan Teknologi Informasi



