

Berikut adalah pengembangan SOP Umum (Accessible to All Divisions) dengan format korporat yang lebih komprehensif, profesional, dan mencakup standar industri modern (seperti ISO 27001).

SOP 01: Prosedur Permintaan Layanan & Dukungan TI (IT Helpdesk)

| No. Dokumen | Revisi | Tanggal Efektif | Halaman |
|----------------|--------|-----------------|----------|
| SOP-IT-GEN-001 | 01 | 09 Januari 2026 | 1 dari 2 |

1. TUJUAN

Memberikan kerangka kerja yang terstandarisasi bagi seluruh unit kerja dalam melaporkan insiden teknis atau permintaan layanan TI guna meminimalkan hambatan operasional bisnis.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh karyawan (tetap/kontrak/magang) di lingkungan perusahaan yang menggunakan fasilitas infrastruktur TI pusat maupun kantor cabang.

3. DEFINISI

- **Insiden:** Gangguan tidak terencana pada layanan TI atau penurunan kualitas layanan.
- **Service Request:** Permintaan dukungan rutin seperti instalasi software, pemindahan perangkat, atau akses folder.
- **SLA (Service Level Agreement):** Komitmen waktu respon dan penyelesaian masalah.

4. TANGGUNG JAWAB

- **User:** Melaporkan insiden secara detil dan memberikan kerja sama selama proses penanganan.
- **IT Service Desk:** Menerima, mencatat, mengklasifikasi, dan melakukan eskalasi jika diperlukan.

5. PROSEDUR OPERASIONAL

1. Metode Pelaporan:

- User wajib melaporkan kendala melalui Portal Helpdesk di <https://www.techtarget.com/whatis/definition/portal> atau email ke helpdesk@company.com.
- Laporan harus menyertakan: Nama, Departemen, Kode Aset (jika ada), dan lampiran tangkapan layar (**screenshot**) pesan error.

2. Kategorisasi & Prioritas: Tim IT akan menentukan prioritas berdasarkan dampak (*impact*) dan urgensi (*urgency*):

- **P1 - Critical:** Masalah yang berdampak pada seluruh perusahaan atau sistem inti mati.
- **P2 - High:** Gangguan pada satu departemen atau fungsi bisnis utama.

- **P3 - Normal:** Gangguan pada individu namun masih bisa bekerja dengan solusi alternatif.

3. Target Respon & Resolusi (SLA):

| Kategori | Waktu Respon | Target Resolusi |
|----------|--------------|-----------------|
| --- | --- | --- |
| Critical | 15 Menit | 4 Jam |
| High | 1 Jam | 8 Jam |
| Normal | 4 Jam | 2 x 24 Jam |

4. **Penanganan:** IT Support melakukan tindakan perbaikan baik secara *remote* maupun kunjungan fisik ke meja kerja.
5. **Validasi & Penutupan:** Setelah solusi diterapkan, User wajib memvalidasi hasil perbaikan. Jika dalam 24 jam tidak ada sanggahan, tiket dianggap selesai (*Closed*).