

	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
			Revisi : 0
	Disusun Oleh :	Disetujui Oleh :	Distribusi : Umum
	 Novaldy Antonio IT Division Head	 Tedy Harjanto Chief Information Officer	

1. Tujuan

Prosedur ini disusun dengan tujuan untuk mengelola dan menangani permohonan dari user ke Divisi IT secepat mungkin dan meminimalkan dampak yang dapat menimbulkan kerugian atau kesulitan di dalam operasi bisnis

2. Ruang Lingkup

Standard Operation Procedure (SOP) ini merupakan bagian dari Kebijakan Information Technology & Keamanan Data/Informasi dan keseluruhan SOP Information Technology Division MMS Group Indonesia yang berlaku bagi semua unit kerja dibawah PT MMS Group Indonesia.

3. Definisi

- End-user** adalah sebutan maupun istilah yang dipakai dalam dunia teknologi untuk disebut bagi seseorang yang hanya dapat menggunakan, mengoperasikan, dan menjalankan suatu perangkat, program, maupun alat yang telah dibuat oleh pihak lain untuk digunakan.
- Insiden / Incident** adalah setiap kegiatan yang bukan bagian dari standar operasi dan layanan yang dapat menyebabkan gangguan atau pengurangan kualitas dalam layanan tersebut.
- Permohonan / Request** adalah setiap permintaan terkait kebutuhan Teknologi yang dilakukan oleh user dan ditujukan ke Divisi IT untuk dipenuhi.
- Prioritas** adalah urutan relatif permohonan yang perlu diselesaikan, berdasarkan pada dampak kebutuhan.
- Dampak** adalah sesuatu pengaruh yang menjadikan sebuah akibat yang memiliki skala besar maupun memiliki pengaruh dari nilai Negatif maupun Positif.
- Kategori Permohonan** adalah sebuah pilihan, klasifikasi, jenis, untuk menempatkan permintaan yang ingin di ajukan.
- Urgensi** adalah suatu kecepatan penilaian kebutuhan yang memerlukan resolusi.
- Waktu respon / Respond Time** adalah sebuah tindakan dalam penanganan sebuah kejadian, masalah, yang dilakukan untuk mengurangi, dan meminimalisir akan permasalahan yang ada. dengan melalui durasi atau perhitungan waktu dalam kecepatan, dan selambatnya Tindakan penanganan yang dilakukan.
- Waktu penyelesaian / Resolution Time** adalah sebuah tindakan penanganan yang diukur dari jumlah waktu yang akan digunakan untuk menangani akan suatu kejadian yang harus diselesaikan sampai permasalahan dari sebuah kejadian telah diselesaikan
- Service Level Agreement (SLA)** adalah sebuah penyetujuan dari perjanjian melalui antara Provider, End User, dan customer yang dapat mendefinisikan dan

	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
	Disusun Oleh :		Revisi : 0
	Disetujui Oleh :		Distribusi : Umum
	 Novaldy Antonio IT Division Head	 Tedy Harjanto Chief Information Officer	

menyatakan dari tingkat layanan yang diharapkan oleh End User, dan customer, dari pihak penyedia layanan

- k) **Pre-defined Services** adalah sebuah keputusan, dan mengatur sebelum proses layanan itu dilakukan untuk mempermudah kepada user nantinya pada layanan yang disediakan.
- l) **Divisi IT / Information Technology Division** adalah sebuah kelompok dalam organisasi maupun dalam perusahaan yang didalamnya terdapat orang-orang yang memiliki klasifikasi, ataupun memiliki kemampuan pada bidang IT.

4. Kebijakan

- a) Prosedur yang terdokumentasi dengan jelas, formal, dan disosialisasikan harus disiapkan untuk melakukan aktivitas Permohonan Layanan Teknologi Informasi / kejadian (*Request Fulfillment*)
- b) Permohonan layanan Teknologi Informasi dapat dilakukan oleh user dengan menghubungi tim IT Helpdesk
- c) Bentuk layanan Teknologi Informasi akan dikemas dalam katalog layanan (*service catalogue*) dan disosialisasikan kepada seluruh user
- d) Divisi IT akan menyusun dan mensosialisasikan kesepakatan pemberian layanan IT dalam bentuk Service Level Agreement
- e) Semua bentuk permohonan layanan IT harus dicatat oleh petugas IT Helpdesk
- f) User harus menutup tiket permohonan layanan IT apabila kebutuhannya telah terpenuhi
- g) Semua bentuk permohonan layanan IT akan dimonitor secara berkala
- h) Permohonan yang dikategorikan terkait dengan aspek keamanan informasi harus dieskalasi ke IT Division Head dan Direktur IT.
- i) Permohonan yang tidak bisa diselesaikan oleh petugas IT Helpdesk harus dieskalasi ke Level 2 (Infrastructure atau Application Development) dan harus diinformasikan kepada end-user mengenai status permohonan (active, waiting, close, dll.)
- j) Permohonan yang berskala besar harus dianalisa terlebih dahulu dan mengikuti prosedur Project
- k) Petugas Helpdesk harus selalu memperbaharui status perkembangan permohonan dan menginformasikan kepada end-user pada saat terjadi perubahan dan/atau perpindahan penanggungjawab

5. Standard

- a) Kategori-kategori permohonan layanan IT didokumentasikan di dalam *IT Service Catalog* namun dalam pemenuhan permohonannya tetap mengacu kepada dokumen Standar Operation Procedure ini

	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
	Disusun Oleh :		Revisi : 0
	Disetujui Oleh :		Distribusi : Umum
			
			
	Novaldy Antonio IT Division Head	Tedy Harjanto Chief Information Officer	

- b) Setiap kategori permohonan layanan IT memiliki standar maksimal waktu respon (*respond time*) dan standar maksimal waktu penyelesaian (*resolution time*) yang didokumentasikan di dalam *IT Service Catalog*
- c) *IT Service Catalog* akan berisikan jenis-jenis layanan IT baik yang bersifat pre-defined ataupun non pre-defined
- d) Kinerja Divisi IT dalam pemenuhan permohonan IT dapat diukur berdasarkan pencapaian dari waktu yang telah ditentukan (*SLA / Service Level Agreement*) di dalam dokumen *IT Service Catalog*
- e) Setiap pemenuhan permohonan layanan IT akan dikategorikan ke dalam kriteria prioritas High, Medium, Low, dan Urgent
- f) Penentuan kriteria prioritas tersebut akan dihitung berdasarkan besarnya tingkat urgency, effort pelaksanaan dan impact/benefit atas pemenuhan layanan tersebut
- g) Permohonan pelayanan IT dapat dilakukan oleh user dengan cara menghubungi tim IT Helpdesk melalui email ke helpdesk@mmsgroup.co.id
- h) Pelaksanaan permohonan pelayanan IT dengan kriteria Project akan mengacu kepada standar Project Management IT MMS Group Indonesia

6. Prosedur

- a) User mengajukan adanya suatu permohonan ke tim IT Helpdesk
- b) Tim IT Helpdesk menerima adanya permohonan dari user
- c) Tim IT Helpdesk melakukan identifikasi atas permohonan yang diajukan untuk dikategorikan sesuai dengan kategori permohonannya
- d) Tim IT Helpdesk kemudian mendokumentasikan laporan permohonan tersebut ke dalam log permohonan
- e) Apabila yang dilaporkan adalah murni permohonan (bukan kategori Insiden/Bencana) maka tim IT Helpdesk memberikan solusi pemenuhan atas permohonan tersebut agar kebutuhan user dapat terpenuhi untuk menjalankan operasionalnya
- f) Apabila pemenuhan bersifat temporary maka tim IT Helpdesk harus mencari solusi permanennya agar kejadian permohonan tidak berulang.
- g) Apabila pemenuhan permanen tidak berhasil didapatkan oleh tim IT Helpdesk maka harus di-eskalasikan ke Level 2 (Infrastructure atau Application Development)
- h) Apabila Level 2 (Infrastructure atau Application Development) tidak berhasil mendapatkan pemenuhan permanen atas permohonan yang terjadi maka harus di-eskalasikan ke level 3 yaitu pihak ketiga
- i) Apabila pemenuhan permanen sudah berhasil didapatkan, tim IT Helpdesk menghubungi kembali user yang melakukan permohonan dan menerapkan pemenuhan permanen tersebut

27

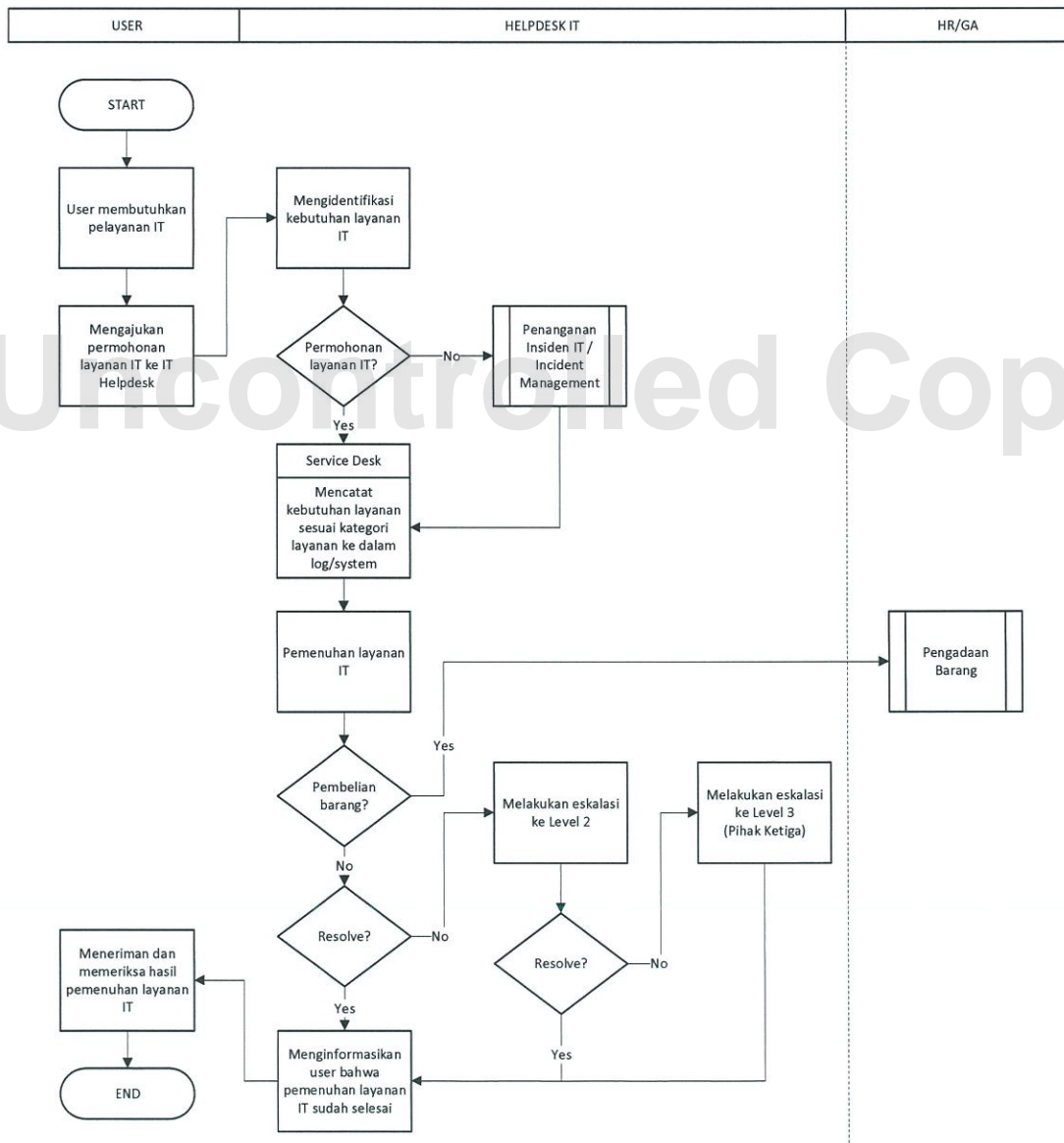
	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
	Disusun Oleh :		Revisi : 0
	Disetujui Oleh :		Distribusi : Umum
	 Novaldy Antonio IT Division Head	 Tedy Harjanto Chief Information Officer	

- j) Apabila pemenuhan membutuhkan pembelian atau pengadaan barang baru maka tim IT Helpdesk harus melakukan proses permintaan harga kepada pihak ketiga dan melakukan perbandingan harga untuk mencari penawaran yang paling cost-effective dan sesuai dengan permohonan
- k) Tim IT Helpdesk perlu berkoordinasi dengan department GA untuk proses pembelian atau pengadaan barang baru
- l) Tim IT Helpdesk melakukan konfirmasi kepada user untuk memastikan permohonan sudah berhasil dipenuhi dan kemudian menutup permohonan kebutuhan layanan IT dan mencatat solusi nya pada log book permohonan
- m) Tim IT Helpdesk harus melakukan review secara berkala atas permohonan-permohonan yang terjadi dan menambahkan IT Service Catalog apabila terdapat permohonan-permohonan yang baru dan sering terjadi namun belum terdapat di dalam IT Service Catalog



	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
	Disusun Oleh :	Disetujui Oleh :	Revisi : 0
			Distribusi : Umum
	Novaldy Antonio IT Division Head	Tedy Harjanto Chief Information Officer	

7. Alur Proses



*Flowchart SOP juga dapat dilihat pada dokumen flowchart terpisah

	STANDARD OPEARTION PROCEDURE PERMOHONAN LAYANAN IT / REQUEST MANAGEMENT		No. : IT/2021/002/SOP
			Tgl. Efektif : 5 Juli 2021
	Disusun Oleh :		Revisi : 0
	Disetujui Oleh :		Distribusi : Umum
	 Novaldy Antonio IT Division Head	 Tedy Harjanto Chief Information Officer	

8. Dokumen Terkait

Dokumen-dokumen lain yang digunakan dan terkait oleh SOP Penanganan Insiden ini antara lain:

- Surat Keputusan tentang Kebijakan Information Technology dan Keamanan Data / Informasi
- IT Service Catalog
- Log Pencatatan Permohonan
- Laporan Rekap Pencatatan Permohonan

Uncontrolled Copy

37