

**PERANCANGAN PROSEDUR PEMENUHAN PERMINTAAN  
(REQUEST FULFILLMENT) LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI  
DENGAN FRAMEWORK INFORMATION TECHNOLOGY  
INFRASTRUCTURE LIBRARY V3  
(Studi Kasus: Sistem Informasi LITERA, Uninus)**

Ani Amaliyah<sup>1)</sup>, A. Supriyadi Adung<sup>2)</sup>

Program Studi Teknik Informatika Universitas Islam Nusantara<sup>1)</sup>  
Program Studi Teknik Informatika STT Pratama Adi<sup>2)</sup>

**ABSTRACT**

*Universitas Islam Nusantara (Uninus) has used the Nusantara Integrated Information Service information system or called "LITERA". LITERA information system is an integrated university information system that requires all individuals in Uninus to have a user account on this system. All information technology (IT) services provided, can be utilized by using an account that must be created using the email address @uninus.ac.id. The implementation of IT services is organized to meet service requests from users, ranging from email creation services, passwords and user ID information provision. Some service requests will occur frequently and will require consistent handling for the agreed level of service. Because it does not have standard standard procedures that can be used as a reference in performing IT services, resulting in several IT service requests can occur repeatedly that require consistent handling. Request Fulfillment of IT services is one of the processes in the Framework Information Technology Infrastructure Library V3 (IT-ILV3), in cycle service operations, which provides services regarding user requests or desires and has the use to provide fast and effective access to standard services. The research method used is the description method. The research stages carried out in this process are support for demand fulfillment, logging and categorization requests, execution model requests, monitoring and escalation requests, and closure and escalation requests. The purpose of the research is to produce a draft email change procedure, password change procedure and the provision of user ID information. The result is 2 SOP documents fulfilling IT service requests that can be used as guidance in their implementation.*

*Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Request Fulfillment, Framework IT-IL V3, LITERA Uninus.*

**ABSTRAK**

Universitas Islam Nusantara (Uninus) telah menggunakan sistem informasi Layanan Informasi Terpadu Nusantara atau disebut "LITERA". Sistem informasi LITERA merupakan sebuah sistem informasi universitas yang bersifat terintegrasi dan mengharuskan seluruh individu di Uninus untuk memiliki akun pengguna pada sistem ini. Seluruh layanan teknologi informasi (TI) yang diberikan, dapat dimanfaatkan dengan menggunakan akun yang harus dibuat dengan menggunakan alamat surel @uninus.ac.id. Penyelenggaraan layanan TI diselenggarakan untuk memenuhi permintaan layanan dari pengguna (*user*), mulai dari layanan pembuatan *email*, *password* dan pemberian informasi *user ID*. Beberapa permintaan layanan akan sering terjadi dan akan membutuhkan penanganan secara konsisten

untuk tingkat layanan yang disepakati. Di karenakan belum memiliki prosedur standar baku yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan layanan TI, mengakibatkan beberapa permintaan layanan TI dapat terjadi berulang kali yang membutuhkan penanganan secara konsisten. Pemenuhan permintaan (*Request Fulfillment*) layanan TI merupakan salah satu proses dalam *Framework Information Technology Infrastructure Library V3 (IT-ILV3)*, pada *cycle service operation*, yang menyediakan layanan mengenai *request* atau keinginan *user* dan mempunyai kegunaan untuk menyediakan akses yang cepat dan efektif untuk layanan standar. **Metode penelitian** yang digunakan adalah metode deskripsi. **Tahapan penelitian** yang dilakukan pada proses ini adalah dukungan pemenuhan permintaan, permintaan *logging* dan kategorisasi, permintaan model eksekusi, permintaan monitoring dan eskalasi, serta permintaan penutupan dan eskalasi. **Tujuan penelitian** adalah menghasilkan rancangan prosedur perubahan *email*, prosedur perubahan *password* dan pemberian informasi *user ID*. **Hasilnya** adalah 2 dokumen SOP pemenuhan permintaan layanan TI yang dapat dijadikan sebagai panduan dalam pelaksanaannya.

**kata kunci:** *Standar Operasional Prosedur (SOP), Pemenuhan Permintaan (Request Fulfillment), Framework IT-ILV3, Uninus LITERA.*

## 1. PENDAHULUAN

Universitas Islam Nusantara (Uninus) menggunakan sistem informasi Layanan Informasi Terpadu Nusantara atau disebut "LITERA". Sistem informasi LITERA merupakan sebuah sistem informasi universitas yang bersifat terintegrasi dan mengharuskan seluruh individu di Uninus untuk memiliki akun pengguna pada sistem ini. Seluruh layanan teknologi informasi (TI) yang diberikan, dapat dimanfaatkan menggunakan akun baru yang harus dibuat menggunakan alamat surel @uninus.ac.id. (Uninus, 2021)

Dalam pelaksanaannya menyelenggarakan permintaan layanan TI dari pengguna, mulai dari layanan pembuatan *email*, pembuatan *password* dan pemberian informasi *user ID*. Semua permintaan layanan TI dilayani secara langsung melalui *whatsapps*, *sms* juga melalui sambungan telepon. Beberapa permintaan layanan akan sering terjadi dan akan membutuhkan penanganan secara konsisten untuk tingkat layanan yang disepakati, Dikarenakan belum memiliki prosedur baku yang terstandar yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan layanan TI, membuat beberapa permintaan layanan

dapat terjadi berulang kali yang membutuhkan penanganan secara konsisten.

Pelaksanaan Manajemen Layanan sesuai dengan *proses life cycle pada IT-IL V3*, didalam pengelolaan, secara garis besar yaitu : *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement. Service Operation* atau *Operasi Service* adalah untuk memberikan tingkat kesepakatan pelayanan kepada pengguna dan pelanggan, dan untuk mengelola aplikasi, teknologi dan infrastruktur yang mendukung pengiriman layanan. Proses dan aktivitas *services operation* adalah sebagai berikut: *Event Management Process, Incident Management Process, Request Fulfillment Process, Access Management Process, Problem Management Process, Common Service Operation Activities* (Rochmadi, 2013). Pemenuhan permintaan (*Request Fulfillment*) layanan TI merupakan salah satu proses dalam *Framework Information Technology Infrastructure Library V3 (IT-ILV3)*, pada *cycle service operation*. Pemenuhan permintaan (*Request Fulfillment*) layanan TI menyediakan layanan mengenai *request* atau keinginan *user*. Tujuannya adalah untuk memenuhi

Permintaan *Service*, yang dalam banyak kasus adalah ringan (standar) Perubahan (misalnya permintaan untuk mengubah *password*) atau permintaan informasi. *Request Fulfillment* mempunyai kegunaan menyediakan akses yang cepat dan efektif untuk layanan standar.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan (KOMINFO, 2022).

**Metode penelitian** yang digunakan adalah metode deskripsi. Metode penelitian deskripsi adalah metode yang menggambarkan kejadian yang sebenarnya. **Tahapan penelitian** yang dilakukan pada proses ini adalah dukungan pemenuhan permintaan, permintaan logging dan kategorisasi, permintaan model eksekusi, permintaan monitoring dan eskalasi, serta permintaan penutupan dan eskalasi. **Tujuan penelitian** adalah merancang prosedur perubahan *email* dan prosedur perubahan *password* atau pemberian informasi *user ID*. **Hasilnya** adalah 2 dokumen SOP pemenuhan permintaan layanan TI yang dapat dijadikan panduan dalam pelaksanaannya.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana melaksanakan layanan pengguna pada sistem informasi LITERA?
2. Bagaimana menerapkannya pada pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI *framework IT-IL v3*?
3. Bagaimana merancang prosedur pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI *framework IT-IL v3*?

#### **Batasan Masalah**

1. Di batasi pada permintaan perubahan *email*, *password* dan informasi pemberian *user ID*;
2. Di batasi pada proses kerja pemenuhan permintaan (*request*

*fulfillment*) layanan TI *framework IT-IL v3*;

3. Di batasi pada perancangan prosedur permintaan perubahan *email*, perubahan *password* dan informasi pemberian *user ID*.

#### **Tujuan**

1. Melakukan layanan pengguna TI pada permintaan perubahan *email*, perubahan *password* dan pemberian informasi *user ID*.
2. Untuk menghasilkan hasil rancangan yang sesuai dengan proses kerja pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI dengan *framework IT-IL V3*.
3. Untuk menghasilkan prosedur permintaan perubahan *email*, perubahan *password* dan informasi pemberian *user ID*, dengan pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI yang terstandar dengan *framework IT-IL V3*.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **State Of The Art**

*State of the art* adalah penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti terkait pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI pada *cycle service operation* dengan *framework IT-ILv3*.

Penggunaan TI di banyak perusahaan telah menjadi satu hal penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi operasional bisnis yang mendukung tercapainya tujuan perusahaan, dalam mendukung operasional TI dan menangani permasalahan yang muncul serta memonitor terkait penggunaan TI yang ada di dalam perusahaan, adalah berupa prosedur kerja (Rachmi et al., 2014). Penggunaan Teknologi Informasi (TI) memberikan manfaat bagi organisasi dalam efisiensi dan efektivitas proses

bisnis yang dimiliki organisasi (Restiana et al., 2015).

Sebuah prosedur operasional standar (SOP) dapat memastikan perilaku pengguna terhadap sistem sesuai dengan standar yang diacu (Farid et al., 2013). Sehingga tata kelola TI merupakan pemanfaatan TI untuk meningkatkan nilai tambah pada sebuah organisasi (Puskom & Di, n.d.). Mengoptimalkan implementasi manajemen layanan dengan *framework IT-IL*, adalah memastikan penyusunan rencana infrastruktur TI yang disepakati dapat diukur dan dicapai, serta memastikan bahwa gangguan dan permasalahan yang terkait dengan Penyusunan Rencana Infrastruktur TI dapat diatasi dengan baik (Sunandi & Amaliyah, 2016).

Standar prosedur kerja yang dihasilkan pada monitoring manajemen kapasitas layanan teknologi informasi (TI) dengan *framework IT-IL* yang bertujuan untuk menentukan tugas, fungsi dan tanggungjawab serta standar prosedur kerja (Susandi & Amaliyah, 2018). Kualitas layanan TI dapat dijaga dengan menerapkan Manajemen Layanan Teknologi Informasi (MLTI) berdasarkan kerangka kerja *IT-IL V3 Service Operation*. Pengelolaan layanan operasional dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan tata kelola yang mengacu pada metode *IT-IL V3* (Informasi, 2014).

Indikator keberhasilan layanan TI yang prima yaitu *available*, handal dan akurat diharapkan dapat mewujudkan tujuan perusahaan dalam memberikan layanan kepada *end user* sesuai dengan kerangka kerja *IT-IL V3 2011* (Nusawakan, 2015). Peran *IT Helpdesk* dalam melayani permintaan-permintaan bantuan dan pemecahan masalah dari pengguna baik perangkat keras, perangkat lunak, maupun infrastruktur jaringan menjadi sangat penting .

**Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfillment*) Layanan TI *Framework IT-IL V3***

- a. *Framework IT-IL V3*  
*Framework Information Technology Infrastructure Library (IT-ILV3)* adalah sebuah rangkaian konsep dan pengelolaan teknik infrastruktur, pengembangan, serta operasi TI. Pengelolaan *service lifecycle* dari *IT-IL* ini dibagi menjadi 5 bagian, yakni: *Service Strategy, Service Design, Service Transition, Service Operation, Continual Service Improvement*.
- b. *Service Operation*  
*Service operation* adalah tahapan dari *lifecycle* yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan TI. Terdapat cakupan dari ruang lingkup *service operation*, yakni: *Event Management, Incident Management, Problem Management, Request Fulfillment, Access Management*.
- c. Pemenuhan Permintaan (*Request Fulfillment*) Layanan TI  
*Request Fulfillment* layanan TI merupakan salah satu proses dalam *IT-IL service operation* yang mana menyediakan layanan mengenai *request* atau keinginan *user*. Tujuannya adalah untuk memenuhi Permintaan *Service*, yang dalam banyak kasus adalah ringan (standar) Perubahan (misalnya permintaan untuk mengubah *password*) atau permintaan informasi. Deskripsi : Permintaan Pemenuhan ditambahkan sebagai proses baru untuk *IT-IL V3* dengan tujuan untuk memiliki proses yang berdedikasi berurusan dengan permintaan layanan. Terdiri dari 5 sub – proses, untuk memberikan penjelasan rinci tentang semua kegiatan dan poin keputusan. Permintaan pemenuhan berhubungan dengan manajemen insiden, jika permintaan layanan ternyata menjadi insiden, dengan

layanan transisi, jika memenuhi layanan permintaan membutuhkan keterlibatan manajemen perubahan.

Sub proses adalah :

1. Dukungan pemenuhan permintaan;
2. Permintaan logging dan kategorisasi;
3. Permintaan model eksekusi;
4. Permintaan monitoring dan eskalasi;
5. Permintaan penutupan dan eskalasi.

Berikut adalah informasi objek yang digunakan dalam proses pemenuhan permintaan untuk mencapai output dan masukan:

1. Permintaan layanan (*request for service*);
2. Permintaan layanan model (*service request model*);
3. Permintaan layanan rekam (*service request record*);
4. Layanan informasi permintaan status (*service request status information*).

### Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Secara umum SOP dapat dibedakan kedalam dua tipe/ model, yaitu SOP teknis (*Technical SOP*) dan SOP administratif (*Administrative SOP*).

1. Asas-asas Penyusunan SOP;
2. Prinsip-Prinsip Pelaksanaan;
3. Tipe SOP: SOP Teknis dan SOP Administratif.
4. Format SOP: Langkah Sederhana (*simple steps*), Tahapan Berurutan (*Hierarchical Steps*), Garfik (*Graphic*) dan Diagram air (*flowcharts*).

5. Prosedur penyusunan SOP : penilaian kebutuhan SOP, pengembangan SOP, penerapan SOP hingga monitoring dan evaluasi SOP.

**Prosedur penyusunan SOP** merupakan sebuah siklus yang dimulai dari:

1. Penilaian Kebutuhan SO;
2. Pengembangan Standar Operasional Prosedur;
3. Penerapan SOP;
4. Monitoring dan Evaluasi

### 3.METODE PENELITIAN

**Metode penelitian** yang dilakukan adalah menggunakan metode deskripsi. Metode deskripsi adalah metode penelitian yang mendeskripsikan kejadian yang sebenarnya. **Langkah-langkah** yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Informasi dan data;
2. Analisis data;
3. Pembuatan Dokumen;
4. Verifikasi dan Validasi ;
5. Selesai.

#### Pengumpulan Informasi Dan Data

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan informasi dan data mengenai proses- proses pemenuhan permintaan layanan TI di bagian *service desk* sistem informasi LITERA, adalah sebagai berikut:

- a. Kajian dokumen
- b. Wawancara
- c. Kuesioner
- d. Observasi
- e. Studi Literatur

#### Analisa Data

Analisis data dilakukan setelah mendapatkan informasi dan data pada penerimaan permintaan layanan TI, yang selanjutnya di butuhkan untuk melakukan perancangan dokumen.

#### Pembuatan Dokumen

Pembuatan dokumen pemenuhan permintaan layanan TI dilakukan dengan

tahapan membuat formulir – formulir dan prosedur-prosedur yang dibutuhkan untuk digunakan pada penerimaan layanan TI.

#### **Verifikasi**

Verifikasi dokumen adalah tahap memverifikasi atau melakukan pemeriksaan terhadap formulir formulir dan prosedur – prosedur yang telah di rancang untuk di tentukan apakah draft rancangan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan, yang selanjutnya akan di digunakan pada pemenuhan permintaan layanan TI.

#### **Validasi**

Validasi dokumen adalah proses memvalidasi terhadap dokumen yang terdiri dari formulir – formulir dan prosedur- prosedur yang telah di rancang dan akan digunakan pada proses pemenuhan permintaan layanan TI, dilakukan sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan

#### **Selesai**

Dokumen yang dihasilkan setelah semua tahapan dilakukan dapat digunakan pada pemenuhan permintaan layanan TI.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perancangan prosedur pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI, dirancang untuk menghasilkan prosedur pemenuhan permintaan layanan TI dari pengguna layanan TI. Langkah – langkah perancangan prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

**Pengumpulan Informasi Dan Data.** Pengumpulan informasi dan data, menghasilkan informasi sebagai berikut::

- a. Dukungan pemenuhan permintaan: Dalam hal ini adanya pihak terkait yang bertanggungjawab terhadap pemenuhan permintaan layanan TI,
- b. Permintaan *logging* dan kategorisasi, proses ini adalah bertujuan untuk merekan dan mengkategorisasikan permintaan layanan TI baik berupa permintaan perubahan *email* ataupun

perubahan *password* dan pemberina informasi *user ID*.

- c. Permintaan model eksekusi bertujuan untuk memproses permintaan layanan dalam jadwal waktu yang disepakati.
- d. Permintaan monitoring dan eskalasi bertujuan untuk terus memantau status pengolahan permintaan layanan TI.
- e. Permintaan penutupan dan eskalasi. Dalam hal ini dilakukan saat dimana layanan TI terhadap pengguna layanan TI telah selesai dilakukan.

### **Analisis Data**

Analisis data dari hasil pengumpulan informasi dan data yang dihasilkan akan di gunakan sebagai data pada kebutuhan perancangan prosedur pemenuhan permintaan layanan TI yang akan di lakukan, analisis data tersenut adalah sebagai berikut:

- a. Dukungan pemenuhan permintaan: Dalam hal ini bagian *service desk* melakukan pemenuhan permintaan layanan TI untuk perubahan email dan permintaan untuk perubahan *password* dan pemberian informasi *user ID*.
- b. Permintaan *logging* dan kategorisasi, baik berupa permintaan perubahan *email* ataupun perubahan *password* dan pemberina informasi user ID.
- c. Permintaan model eksekusi bertujuan untuk membuat proses layanan TI menjadi efektif dan efisien. Sehingga pemenuhan permintaan layanan TI yang dilakukan dapat di sepakati bersama secara terjadwal. .
- d. Permintaan monitoring dan eskalasi bertujuan untuk dilakukan apabila bagian *service desk* tidak dapat melakukan

keputusan yang sesuai dengan tanggungjawabnya, sehingga membutuhkan keputusan dari penanggungjawab yang lebih tinggi tingkatannya.

- e. Permintaan penutupan dan eskalasi. Kemudian semua proses di lakukan pencatatan dan perekaman data yang dapat digunakan sebagai data dan informasi ke masa yang akan datang. Seperti dapat dilihat pada tabel 4.1. hasil analisis data, sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Analisis Data

| Aktivitas  | Proses   | Hasil  |
|--|--|--|
| 1. Permintaan Perubahan <i>email</i> ;                                 | 1. Menerima semua permintaan ( <i>request</i> ) layanan TI yang masuk;   | Pencatatan Laporan permintaan perubahan  |
| 2. Permintaan perubahan <i>password</i> dan pemberian <i>user ID</i> . | 2. Melakukan pencatatan ( <i>request</i> );<br>3. Melakukan diagnosa;<br>4. Melakukan pemilihan permintaan ( <i>request</i> );<br>5. Melakukan penyelesaian/laporan ke <i>user</i> . | perubahan <i>email</i> ,<br>Perubahan <i>password</i> dan pemberian informasi <i>user ID</i> . |

**Pembuatan Dokumen Pemenuhan Permintaan (Request Fulfillment) Layanan TI**

Pembuatan prosedur dan formulir pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI adalah sebagai berikut:

- a. Dukungan pemenuhan permintaan: Dalam hal ini bagian *service desk* melakukan pemenuhan permintaan layanan TI untuk perubahan *email* dan permintaan untuk perubahan *password* dan pemberian informasi *user ID*.
- b. Permintaan *logging* dan kategorisasi, proses ini adalah bertujuan untuk merekam dan

mengkategorisasikan permintaan layanan TI, baik berupa permintaan perubahan *email* ataupun perubahan *password* dan pemberina informasi *user ID*.

- c. Permintaan model eksekusi bertujuan untuk memproses permintaan layanan dalam jadwal waktu yang disepakati, dilakukan untuk membuat proses layanan TI menjadi efektif dan efisien. Sehingga pemenuhan permintaan layanan TI yang dilakukan dapat di sepakati bersama secara terjadwal.
- d. Permintaan monitoring dan eskalasi bertujuan untuk memberikan layanan TI yang membutuhkan tingkatan pemenuhan permintaan layanan TI yang lebih tinggi dari bagian *service desk*.
- e. Permintaan penutupan dan eskalasi. Dalam hal ini dilakukan saat dimana layanan TI terhadap pengguna layanan TI telah selesai dilakukan. Kemudian semua proses di lakukan pencatatan dan perekaman data yang dapat digunakan sebagai data dan informasi ke masa yang akan datang. Seperti dapat dilihat pada tabel 2. perubahan email dan tabel 3. perubahan *password* dan informasi pemberian *user ID* layanan TI, sebagai berikut:

Tabel 2 Perubahan Email

| Sub-proses                          | Proses                            | Hasil  |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Dukungan Pemenuhan permintaan       | Merancang kualifikasi pelaksana;  | 1.Tim pelaksana penerimaan permintaan layanan TI : ( <i>Service desk/help desk/ front office/ admin</i> );   |
|                                     | Merancang peralatan/perengkapan   | 5.SK pengangkatan petugas/pelaksana<br>6.Surat permohonan reset <i>password</i> atau informasi <i>user ID</i><br>7.Formulir tanda terima berkas<br>8.Menyediakan buku tamu |
| Permintaan Logging dan Kategorisasi | Merancang persyaratan kategori    | 1.Permohonan di tindaklanjuti atau tidak ditindaklanjuti   |
| Permintaan model eksekusi           | Membuat tabel eskalasi            | 1.Tabel eskalasi untuk melakukan tindaklanjuti   |
| Permintaan monitoring dan eskalasi, | Merancang verifikasi dan validasi | 1.Permohonan di terima atau tidak di terima  |
| Permintaan Penutupan dan eskalasi   | Merancang berkas laporan akhir    | 1.Dokumentasi /arsip berkas permohonan   |

Tabel 4.3. Perubahan *Password* Dan Pemberian Informasi *User ID*

| Sub proses                    | Proses                          | Hasil   |
|-------------------------------|---------------------------------|---|
| Dukungan Pemenuhan permintaan | Merancang kualifikasi pelaksana | Tim pelaksana penerimaan permintaan layanan TI : ( <i>Service desk/help desk/ front office/ admin</i> );      |
|                               | Merancang peralatan/perengkapan | 1.SK pengangkatan petugas/pelaksana<br>2.Surat permohonan reset <i>password</i> atau informasi <i>user ID</i> |

|                                     |                                   |   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|
|                                     |                                   | 3.Formulir tanda terima berkas<br>Menyediakan buku tamu |
| Permintaan Logging dan Kategorisasi | Merancang persyaratan kategori    | Permohonan di tindaklanjuti atau tidak ditindaklanjuti  |
| Permintaan model eksekusi           | Membuat tabel eskalasi            | Tabel eskalasi untuk melakukan tindaklanjuti            |
| Permintaan monitoring dan eskalasi  | Merancang verifikasi dan validasi | Permohonan di terima atau tidak di terima               |
| Permintaan Penutupan dan eskalasi   | Merancang berkas laporan akhir    | Dokumentasi /arsip berkas permohonan                    |

### Dokumen Prosedur dan Formulir

Dokumen berisi: SOP perubahan *email* dan formulir perubahan *email* Juga SOP perubahan *password* atau informasi *user ID*, dan formulir perubahan *password* dan informasi *user ID*.

Tabel 3 Standar Opearasional Prosedur (SOP) Dan Formulir pemenuhan permintaan (*Request Fulfillment*) layanan TI

| No | Nomor SOP               | Nama SOP   | Nomor Formulir          | Nama Formulir   |
|----|-------------------------|--|-------------------------|---|
| 1  | SOP- <i>Request-001</i> | SOP Perubahan <i>email</i>                                 | FRM- <i>Request-001</i> | Formulir Perubahan <i>email</i>                                 |
| 2  | SOP- <i>Request-002</i> | SOP Perubahan <i>password</i> dan informasi <i>user ID</i> | FRM- <i>Request-002</i> | Formulir Perubahan <i>password</i> dan informasi <i>user ID</i> |

### Verifikasi dan Validasi Dokumen

Verifikasi dan validasi dokumen dilakukan untuk mengetahui kesesuaian layanan TI, aktivitas layanan TI, sub proses, proses, serta hasil rancangan pada pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI.

## 5. KESIMPULAN

Perancangan prosedur pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layana TI,

menghasilkan rancangan SOP permintaan perubahan alamat *email* dan rancangan SOP permintaan perubahan *password* dan pemberian informasi *user ID*. Dengan menggunakan pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI dengan *framework IT-IL V3* pada sistem informasi LITERA Uninus dan dengan melakukan 5 sub proses yang ada pada pemenuhan permintaan (*request fulfillment*) layanan TI, yaitu dukungan pemenuhan permintaan, permintaan *logging* dan kategorisasi, permintaan model eksekusi, permintaan monitoring dan eskalasi, serta permintaan penutupan dan eskalasi.

## REFERENSI

- Farid, M., Dwi Susanto, T., & Shifia Nisafani, A. (2013). Pembuatan Sop Menurut Permenpan No . 52 Tahun 2011 Dengan Best Practice Cobit 5 Dan Itil V3. *Sesindo 2013*, 52, 2–4. <http://is.its.ac.id/pubs/oajis/index.php/home/detail/435/Pembuatan-SOP-Menurut-PERMENPAN-No52-Tahun-2011-dengan-Best-Practice-COBIT-5-dan-ITIL-V3>
- Informasi, F. T. (2014). *Layanan Operasional Aplikasi Manajemen Surat Pada Pt . Pln ( Persero ) Timur Application Letter in . Pln ( Persero ) East Java Distribution Based on Service*.
- KOMINFO. (2022). *Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika*. KOMINFO. <https://jdih.kominfo.go.id/>
- Nusawakan, G. (2015). *Analisis Kualitas Layanan TI Menggunakan Service Operation ITIL V.3 (Studi Kasus : Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit RSUD Salatiga)*. 3, 1–15.
- Puskom, D. I., & Di, P. T. S. (n.d.). *DALAM PENYUSUNAN RENCANA INFRASTRUKTUR TI*. 24–29.
- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan ( Studi Kasus : PT XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- Restiana, S. W., Dwi, T., Eko, S., Tyas, W., Informasi, S., Informasi, F. T., Teknologi, I., Nopember, S., & Sukolilo, K. I. T. S. (2015). Pembuatan Sop It Service Operation Berdasarkan Gap Analysis Dan Itil 2011. *Pembuatan SOP IT Service Operation Berdasarkan GAP Analysis Dan ITIL 2011*, November, 2–3. <https://repository.its.ac.id/1420/>
- Rochmadi, T. (2013). *Layanan Teknologi Informasi*.
- Sunandi, E. T., & Amaliyah, A. (2016). Implementasi Manajemen Kapasitas Layanan Dengan Framework IT-IL Dalam Penyusunan Rencana Infrastruktur TI pada Puskom PTS Di Jabar. *Jurnal Komputer*, 1–7. <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jkb/article/view/117>
- Susandi, E. T., & Amaliyah, A. (2018). Monitoring Manajemen Kapasitas Layanan Dalam Perencanaan Penyusunan Infrastruktur Teknologi Informasi Menggunakan Framework It-Il Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Barat. *Jurnal Petik*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.31980/jpetik.v3i1.351>
- Uninus. (2021). *Litera Uninus*. [itera.uninus.ac.id](http://itera.uninus.ac.id)