ABSTRAK

PT LEN Industri (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu meningkatkan efisiensi proses yang ada di perusahaannya. Perawatan terhadap perangkat yang digunakan untuk teknologi informasi tersebut juga merupakan hal yang penting.

PT LEN Industri (Persero) memiliki unit kerja untuk menangani masalah perawatan perangkat tersebut. Masalah yang terjadi pada perangkat akan dilaporkan ke unit kerja tersebut dan akan ditindak lanjuti oleh staff teknisi yang tersedia. Namun masih belum ada prosedur tertulis yang mengatur proses pelaporan masalah serta penangannya, proses pencatatan dalam kegiatan perawatan ini masih dilakukan secara manual yang akhirnya memunculkan berbagai masalah. Karena data masalah masih dicatat pada formulir penanganan kerusakan yang masih berbentuk kertas, sulit dilakukan pengelompokan dari kerusakan yang terjadi, sehingga akan sulit dilakukan analisis jika terdapat masalah yang terjadi secara berulang untuk mencegah masalah tersebut terjadi kembali. Berdasarkan masalah yang muncul diatas, perlu dilakukan perancangan prosedur yang mampu mengelola proses pelaporan dan pencatatan masalah yang terjadi diperangkat dan tindakan penanganannya serta tindakan untuk mencegah masalah terjadi. Prosedur dirancang menggunakan standar ISO/IEC 20000 dan kerangka kerja berbasis ITIL. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan metodologi *Plan, Do, Check, Act (PDCA).* Metodologi ini memiliki beberapa tahapan dalam pelaksanaannya yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap pemeriksaan, dan tahap tindakan.

Hasil akhir dari penelitian ini berupa SOP yang mengatur proses pelaporan dan pencatatan masalah yang terjadi pada perangkat komputer dan jaringan serta proses penanganannya berdasarkan standar ISO/IEC 20000-1:2011 klausul 8 dan kerangka kerja ITIL tahap *Service Operation.*

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, ISO 20000, *Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Plan, Do, Check, Act (PDCA)*