



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
PUSAT DATA DAN INFORMASI**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Nomor: SOP/13/VIII/2022/PUSDATIN**

**TENTANG
PROSEDUR PEMELIHARAAN DAN
PERBAIKAN PERANGKAT TEKNOLOGI INFORMASI**



**DIKELUARKAN DI JAKARTA
TAHUN 2022**

BAB I TUJUAN

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan pedoman mengenai cara pemeliharaan, penanganan permintaan tindakan perbaikan dan perawatan Perangkat Teknologi Informasi.

BAB II RUANG LINGKUP

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini meliputi pemeliharaan, penerimaan laporan kerusakan, pengisian laporan permintaan perbaikan hingga rekap atau data perbaikan.

Tujuan prosedur ini adalah untuk menangani keluhan pengguna terhadap semua permasalahan yang berkaitan dengan kerusakan infrastruktur.

Tujuan lainnya adalah untuk merawat perangkat teknologi informasi yang ada di Instansi sesuai dengan jadwal Bidang Infra TIK.

Pengguna prosedur ini adalah semua bidang terkait di Pusdatin Kemhan RI. Prosedur ini mengatur tahapan:

- a. Laporan kerusakan perangkat teknologi informasi.
- b. Perbaikan lebih lanjut.
- c. Laporan hasil perbaikan teknologi informasi.
- d. Pemeliharaan perangkat teknologi informasi.

BAB III DEFINISI

3. Definisi

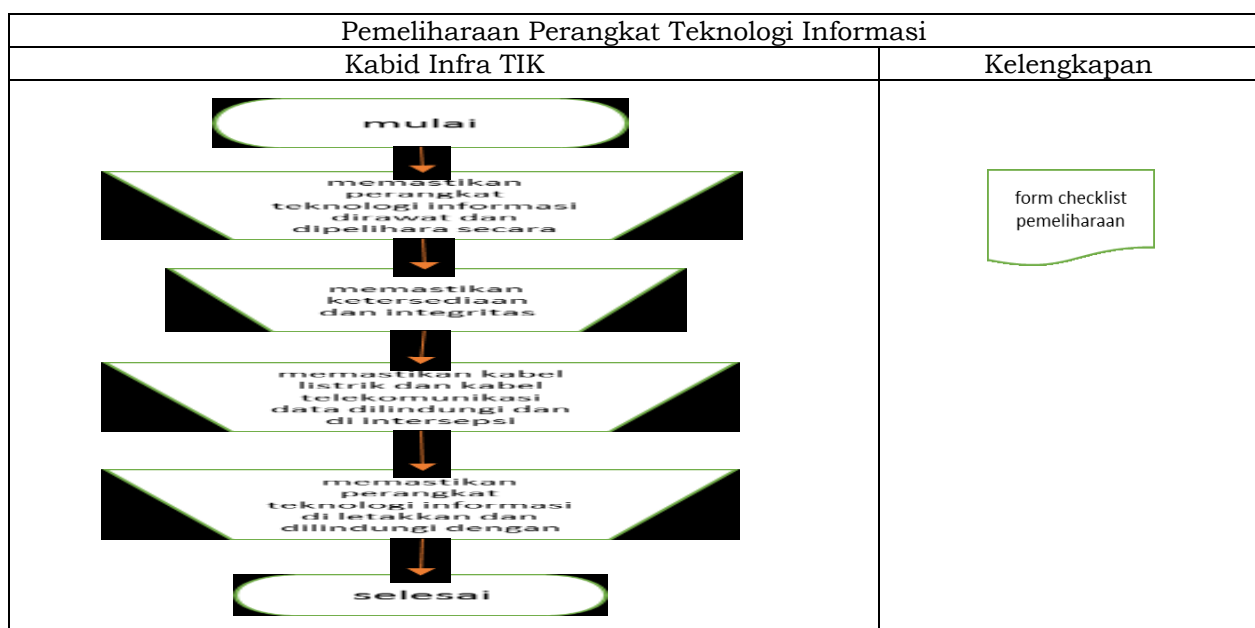
- a. *Hardware* adalah perangkat keras komputer seperti monitor, CPU, printer dll.

- b. *Software* adalah perangkat lunak komputer seperti program-program aplikasi umum.
- c. Pemeliharaan atau perbaikan terhadap infrastruktur yang dimaksud adalah jaringan.
- d. Untuk perangkat baru seperti komputer, sebelum diberikan ke pengguna dilakukan pendaftaran aset untuk menstandarkan komponen komputer tersebut.
- e. Aplikasi umum diluar sistem yang ada di Pusdatin Kemhan RI.
- f. Setiap ada kerusakan yang tidak bisa ditangani di tempat pengguna, maka Bidang Infra TIK berhak membawa perangkat tersebut untuk dilakukan perbaikan dengan meminjamkan perangkat pengganti (jika tersedia) ke pengguna selama dilakukan proses perbaikan.
- g. Perangkat lunak yang digunakan pengguna adalah standar yang diperbolehkan instansi. Jika ada yang tidak standar, Bidang Infra TIK berhak menghapus perangkat lunak tersebut dari komputer pengguna.

BAB IV PROSEDUR DAN TANGGUNG JAWAB

4. Prosedur dan Tanggung Jawab

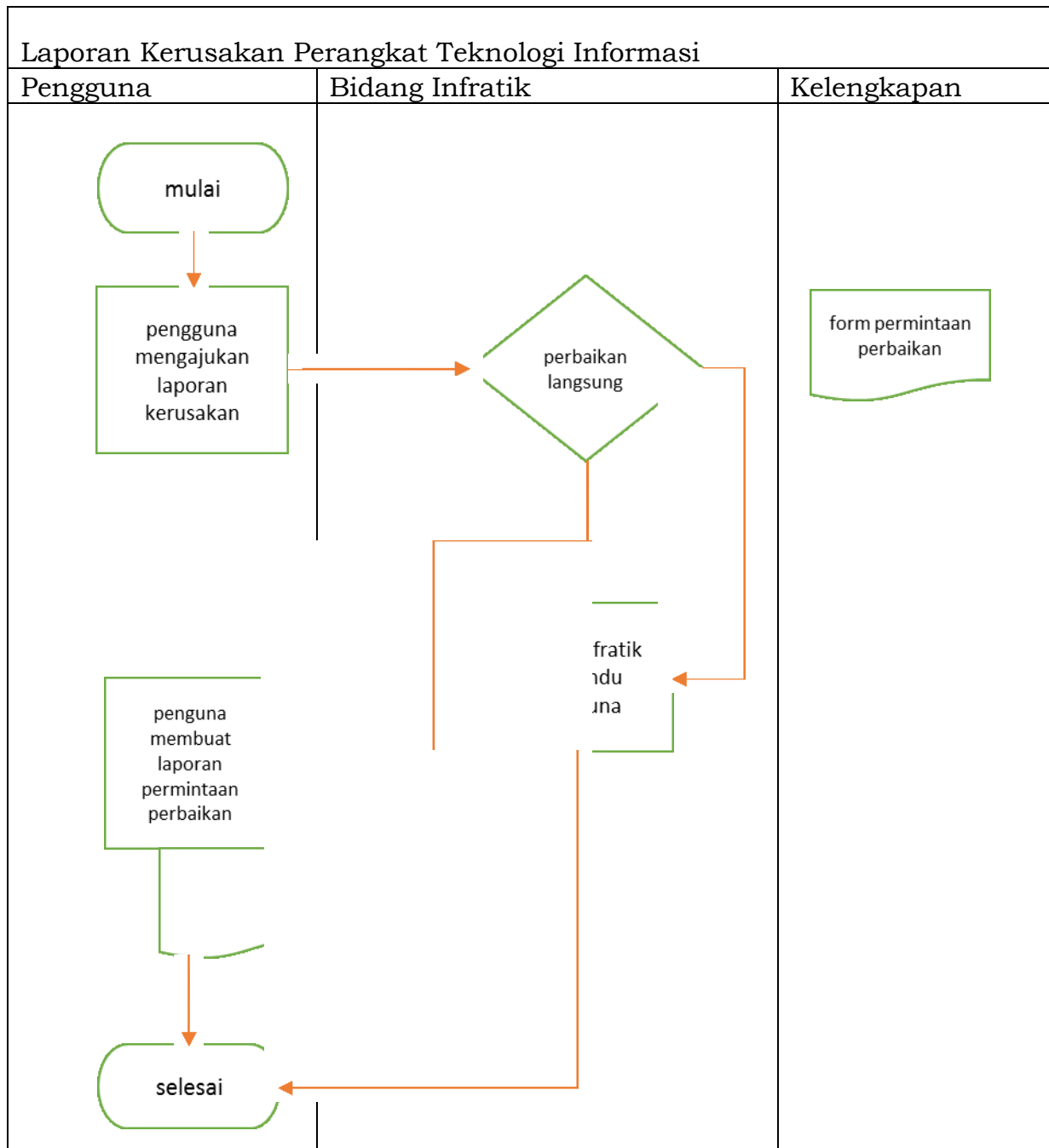
Tabel 1. *Flowchart* Pemeliharaan Teknologi Informasi



a. Pemeliharaan Perangkat Teknologi Informasi

- 1) Kabid Infra TIK memastikan Perangkat teknologi informasi dirawat dan dipelihara secara terjadwal (berkala) dan terkendali. Pemeliharaan berkala meliputi:
 - a) Pemeliharaan seluruh perangkat teknologi informasi
 - b) Pemeliharaan kabel terkait perangkat teknologi informasi
 - c) Penempatan perangkat teknologi informasi
 - d) Pemeliharaan peralatan pendukung
- 2) Kabid Infra TIK memastikan perangkat teknologi informasi dan perangkat pendukung harus dipelihara dengan benar untuk memastikan ketersediaan dan integritas dari perangkat tersebut.
- 3) Kabid Infra TIK memastikan kabel listrik dan kabel telekomunikasi dan data, serta kabel pendukung layanan informasi harus dilindungi dari *intersepsi* atau kerusakan.
- 4) Kabid Infra TIK memastikan perangkat teknologi informasi dan perangkat pendukung diletakkan dan dilindungi dengan baik untuk mengurangi resiko dari ancaman dan bahaya lingkungan, serta dari kemungkinan akses yang tidak sah (ilegal).
- 5) Kabid Infra TIK memastikan seluruh Peralatan pendukung harus dilindungi dari gangguan listrik atau gangguan lain yang dapat menyebabkan kegagalan dalam proses kerja.

Tabel 2. *Flowchart* Laporan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi

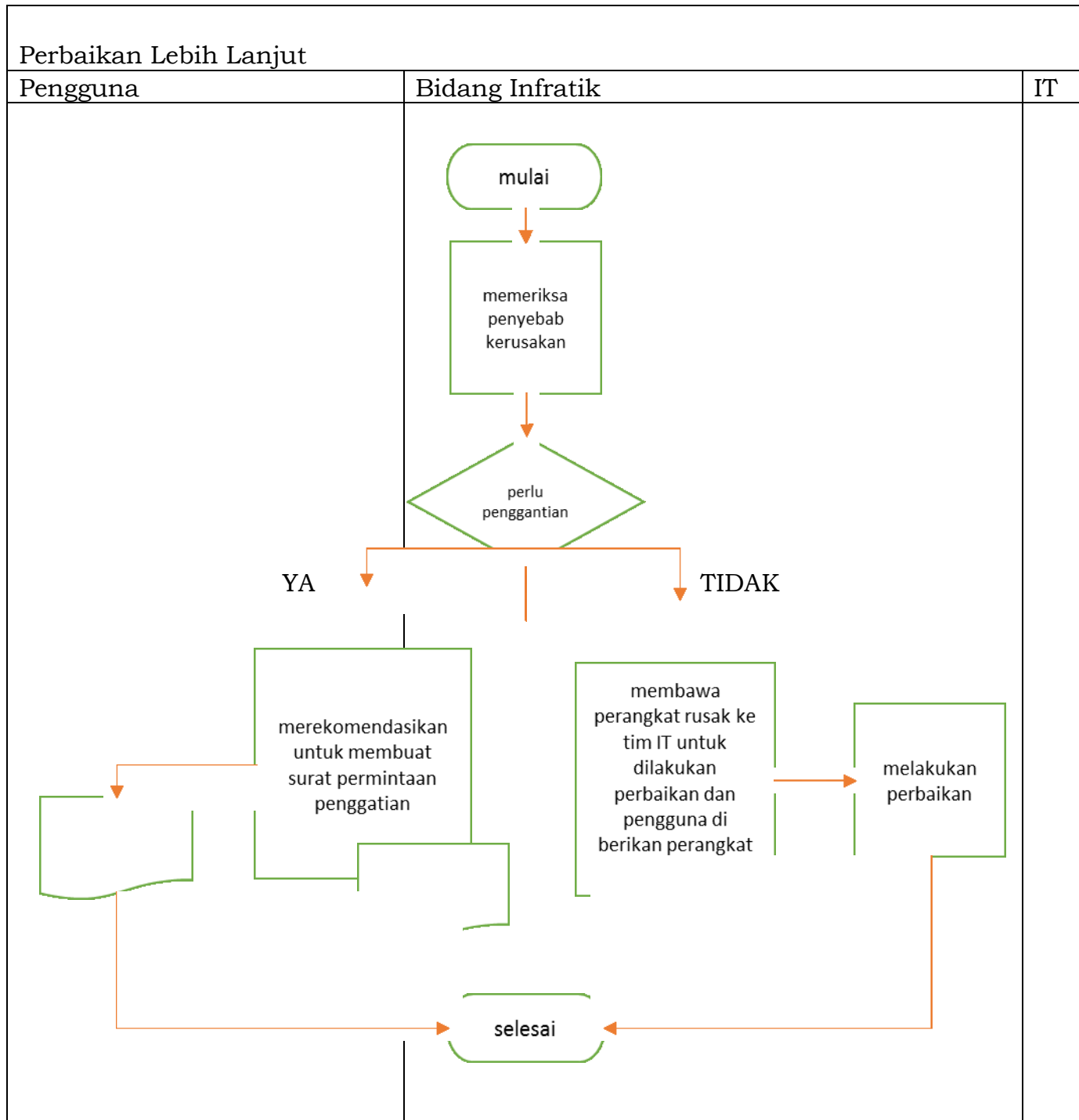


b. Laporan Kerusakan Perangkat Teknologi Informasi

- 1) Pengguna mengajukan laporan kerusakan perangkat teknologi informasi kepada Bidang Infra TIK.
- 2) Petugas Bidang Infra TIK menentukan apakah dapat dilakukan perbaikan langsung atau perlu perbaikan lebih lanjut.
- 3) Untuk perbaikan langsung, Petugas Bidang Infra TIK membimbing Pengguna untuk melakukan Perbaikan.

- 4) Untuk perbaikan lebih lanjut, pengguna membuat Laporan Permintaan Perbaikan.

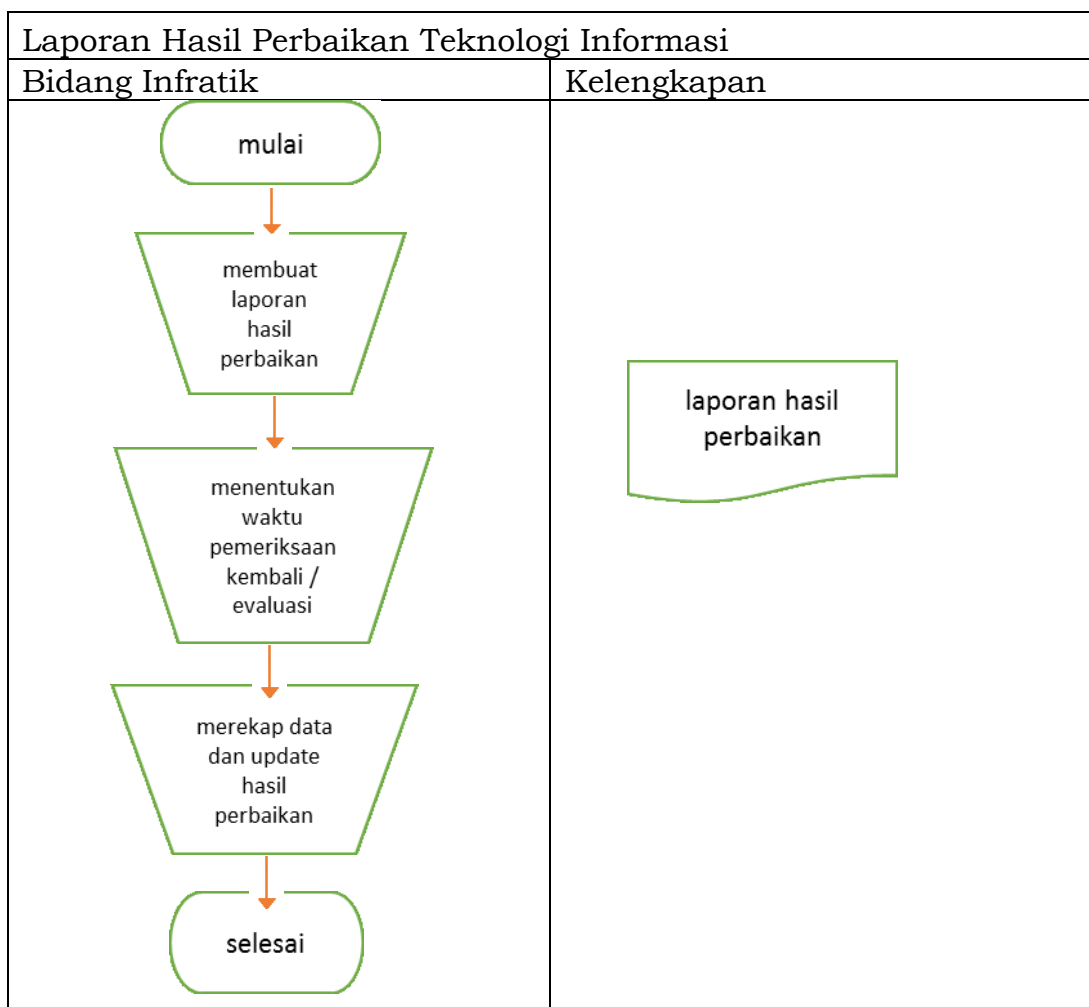
Tabel 3. *Flowchart* Perbaikan Lebih Lanjut



c. Perbaikan Lebih Lanjut

- 1) Petugas Bidang Infra TIK memeriksa penyebab kerusakan perangkat teknologi informasi tersebut.
- 2) Jika diperlukan penggantian maka petugas Bidang Infra TIK merekomendasikan kepada Bidang terkait untuk membuat Surat Permintaan Penggantian.
- 3) Jika hanya diperlukan perbaikan maka Petugas Bidang Infra TIK. Membawa ke IT untuk di perbaiki. Selama proses perbaikan petugas Bidang Infra TIK meminjamkan pengganti.
- 4) Untuk perbaikan, Kabid Infra TIK menentukan apakah perbaikan dapat dilakukan Internal oleh Bidang Infra TIK atau harus menggunakan jasa pihak ketiga. Jika menggunakan jasa pihak ketiga maka mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Bidang Pengadaan.

Tabel 4. Flowchart Laporan Hasil Perbaikan Teknologi Informasi



d. Laporan Hasil Perbaikan Teknologi Informasi

- 1) Petugas Bidang Infra TIK membuat laporan hasil perbaikan perangkat teknologi informasi.
- 2) Petugas Bidang Infra TIK menentukan waktu pemeriksaan kembali atau evaluasi hasil perbaikan.
- 3) Petugas Bidang Infra TIK merekap dan menyimpan data hasil perbaikan.

BAB V DOKUMEN PENDUKUNG

5. Dokumen Pendukung

- a. Prosedur Manajemen Perangkat Pengolah Data Bergerak Nomor: SOP/10/VIII/2022/PUSDATIN.
- b. Prosedur Data Storage Nomor: SOP/12/VIII/2022/PUSDATIN.
- c. Prosedur Pengelolaan Keamanan Jaringan Nomor: SOP/11/VIII/2022/PUSDATIN
- d. Prosedur Disposal, Reuse, Removal Perangkat Teknologi Informasi Nomor: SOP/14/VIII/2022/ PUSDATIN

BAB VI REKAMAN PENDUKUNG

6. Rekaman Pendukung

- a. Formulir History Card Nomor: LI/13A/VIII/2022/PUSDATIN.
- b. Formulir Laporan Kerusakan Dan Perbaikan Perangkat TI Nomor: LI/13B/VIII/2022/ PUSDATIN.
- c. Formulir Logbook Laporan Kerusakan Dan Perbaikan Perangkat TI Nomor: LI/13C/VIII/2022/ PUSDATIN.

BAB VII RUJUKAN

7. Rujukan

- a. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 8. *Operational*.
- b. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 8.1 *Operational Planning And Control*.
- c. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 10.1 *Nonconformity And Corrective Action*.
- d. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2 *Equipment*.
- e. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.1 *Equipment Siting And Protection*.
- f. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.2 *Supporting Utilities*.
- g. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.3 *Cabling Security*.
- h. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.4 *Equipment Maintenance*.
- i. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.5 *Removal Of Assets*.
- j. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.6 *Security Of Equipment And Assets Off-Premises*.
- k. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.7 *Secure Disposal Or Re-Use Of Equipment*.
- l. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.8 *Unattended User Equipment*.
- m. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.11.2.9 *Clear Desk And Clear Screen Policy*.
- n. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.17.2 *Redundancies*.
- o. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.17.2.1 *Availability Of Information Processing Facilities*.

BAB VIII PENUTUP

8 Penutup

- a. Demikian SOP Pemeliharaan Perangkat TI ini di buat, sebagai acuan dalam pengamanan informasi di Pusdatin.
- b. Pedoman ini berlaku sejak di tandatangani dan ketentuan yang belum tercantum dalam pedoman ini akan diatur lebih lanjut dengan memperhatikan perkembangan Sistem Manajemen Keamanan Informasi.
- c. Dokumen asli dari prosedur ini dipelihara dan dikendalikan oleh dokumen kontrol di Bidang Pamsisinfosan Pusdatin Kemhan RI.
- d. Penggunaan dokumen asli ataupun dokumen salinan harus mengikuti aturan yang tertulis pada Dokumen Prosedur Pengendalian Dokumen Nomor: SOP/22/VIII/2022/PUSDATIN.

Dikeluarkan di Jakarta
Pada tanggal Agustus 2022

Kepala Pusat Data dan Informasi,

Rionardo
Brigadir Jenderal TNI

Lampiran

- a. Formulir History Card (Kartu Perawatan) Nomor: LI/13A/VIII/2022/PUSDATIN.
- b. Formulir Laporan Kerusakan dan Perbaikan Perangkat TI Nomor: LI/13B/VIII/2022 / PUSDATIN.
- c. Formulir Log Book Kerusakan dan Perbaikan Perangkat TI Nomor: LI/13C/VIII/2022/PUSDATIN.