



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
PUSAT DATA DAN INFORMASI**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Nomor: SOP/02/VIII/2022/PUSDATIN**

**TENTANG
PROSEDUR KOMUNIKASI EKSTERNAL DAN INTERNAL**



**DIKELUARKAN DI JAKARTA
TAHUN 2022**

BAB I TUJUAN

1. Tujuan

Prosedur ini memberikan panduan dalam pelaksanaan komunikasi internal dan eksternal yang dilakukan oleh Pusdatin Kemhan RI untuk memastikan informasi yang terkait dapat secara efektif tersampaikan.

BAB II RUANG LINGKUP

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup mulai dari penyusunan jadwal dan agenda komunikasi formal, pengiriman jadwal, dan agenda ke bidang yang terkait hingga pendokumentasian hasil komunikasi.

- a. Tujuan dari prosedur ini adalah untuk memastikan bahwa informasi yang berkaitan dengan sistem manajemen keamanan informasi disampaikan dan diterima secara efektif.
- b. Tujuan Lainnya untuk memastikan tersedianya informasi yang diperlukan.
- c. Pengguna prosedur ini adalah semua bidang yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi Pusdatin.

Prosedur ini mengatur tahapan:

- a. Identifikasi, Analisis, dan Tindaklanjut sumber Informasi.
- b. Penentuan Metode Komunikasi.
- c. Evaluasi Efektivitas Komunikasi.
- d. Penyampaian tanggapan kepada pihak eksternal.

BAB III DEFINISI

3. Definisi

- a. Komunikasi internal adalah komunikasi formal atau informal antar bidang/bagian atau internal bidang/bagian yang dilakukan dalam lingkungan Pusdatin, seperti *meeting*, komunikasi dengan *email*, telepon, dan secara tertulis (surat menyurat).
- b. Komunikasi Internal terbagi dua yaitu yang bersifat Rahasia dan Biasa (tidak bersifat Rahasia). Yang bersifat Rahasia dan hanya diketahui kalangan terbatas (Pejabat/Personel tertentu sedangkan yang bersifat biasa yaitu yang bersifat umum dan untuk diketahui seluruh bidang/bagian.
- c. Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan dengan pihak di luar Pusdatin, seperti pihak pengguna layanan, *supplier*, pemerintah, konsultan/*auditor*, masyarakat maupun pihak yang terkait dengan aktifitas operasional Pusdatin, dll.
- d. Prosedur ini dilaksanakan untuk memastikan bahwa interaksi antar proses yang terkait dalam pelaksanaan sistem manajemen keamanan informasi berjalan efektif terkait dengan kebijakan, tujuan dan sasaran Pusdatin termasuk bila ditemukan masalah-masalah yang harus dipecahkan bersama.
- e. Sumber komunikasi internal dari sistem manajemen mutu, lingkungan dan keamanan Informasi berupa :
 - 1) Kebijakan, tujuan, sasaran mutu, lingkungan, dan keamanan informasi.
 - 2) Aspek dan dampak yang berkaitan dengan aktivitas produk dan jasa.
 - 3) Peraturan terkait kebijakan Pusdatin, pihak pengguna layanan standar, dan pemerintah.
 - 4) Produk maupun jasa Pusdatin yang terkait dengan hubungan pihak ketiga.
 - 5) Insiden/kejadian yang baru terjadi.
- f. Metode komunikasi terhadap Personel maupun pihak ketiga dapat dilakukan melalui:

- 1) *Meeting* atau rapat harian, mingguan, bulanan, semester dan tahunan.
 - 2) *Induksi* mengenai sistem manajemen mutu, lingkungan, dan keamanan informasi kepada personel, tamu dan rekanan.
 - 3) Spanduk, baliho, papan informasi, papan pengumuman, poster, dan lain-lain.
 - 4) Sumbang saran/kotak saran, semua personel yang memiliki saran atau informasi yang berkaitan dengan pengelolaan mutu, lingkungan, dan keamanan informasi di Pusdatin dapat mengajukan sarannya secara tertulis pada formulir yang disediakan.
 - 5) *Warning Sign* (tanda tanda peringatan)/Simbol
- g. Komunikasi internal secara formal antar bidang dilaksanakan dengan cara *meeting* yang melibatkan bidang terkait antara lain: *meeting* produksi, *meeting* bulanan, *meeting safety*, *meeting QC*, *meeting* koordinasi Kabid/Kabag dan *meeting* lainnya yang tidak diagendakan.
 - h. Komunikasi internal secara formal dilaksanakan melalui kegiatan *meeting* rutin berdasarkan waktu dan agenda yang ditetapkan. Khusus agenda yang berkaitan dengan lingkungan dilaksanakan sekurang-kurangnya dua bulan sekali.
 - i. Komunikasi internal antar bidang dikendalikan oleh masing-masing Kabid/Kabag dan dapat dilakukan melalui surat menyurat.
 - j. Komunikasi internal secara informal dilaksanakan dengan menggunakan telepon atau *e-mail*.
 - k. Komunikasi eksternal dikoordinasi dan dikendalikan oleh Ketua Satgas SMKI.
 - l. Ketua Satgas SMKI dan bidang/bagian terkait bertanggung jawab untuk memastikan informasi yang relevan dan harus diterima oleh pihak eksternal sesuai dengan peraturan dan persyaratan keamanan Informasi yang terkait dengan dampak penting keamanan Informasi disampaikan secara efektif.
 - m. Kapusdatin yaitu Kepala Pusat Data dan Informasi yang mengepalai Satuan Kerja dibawah Kementerian Pertahanan.

- n. Hasil komunikasi internal dan eksternal dicatat, didokumentasikan dan ditanggapi. Bidang terkait harus memastikan bahwa informasi yang datang dari pihak eksternal diterima, ditindaklanjuti dan ditanggapi jika perlu, dan di dokumentasikan dengan efektif.
- o. Metode komunikasi eksternal dapat dilakukan melalui antara lain: laporan, pertemuan, telepon, *e-mail* atau media elektronik lainnya.

BAB IV PROSEDUR DAN TANGGUNG JAWAB

4 Prosedur dan Tanggung Jawab

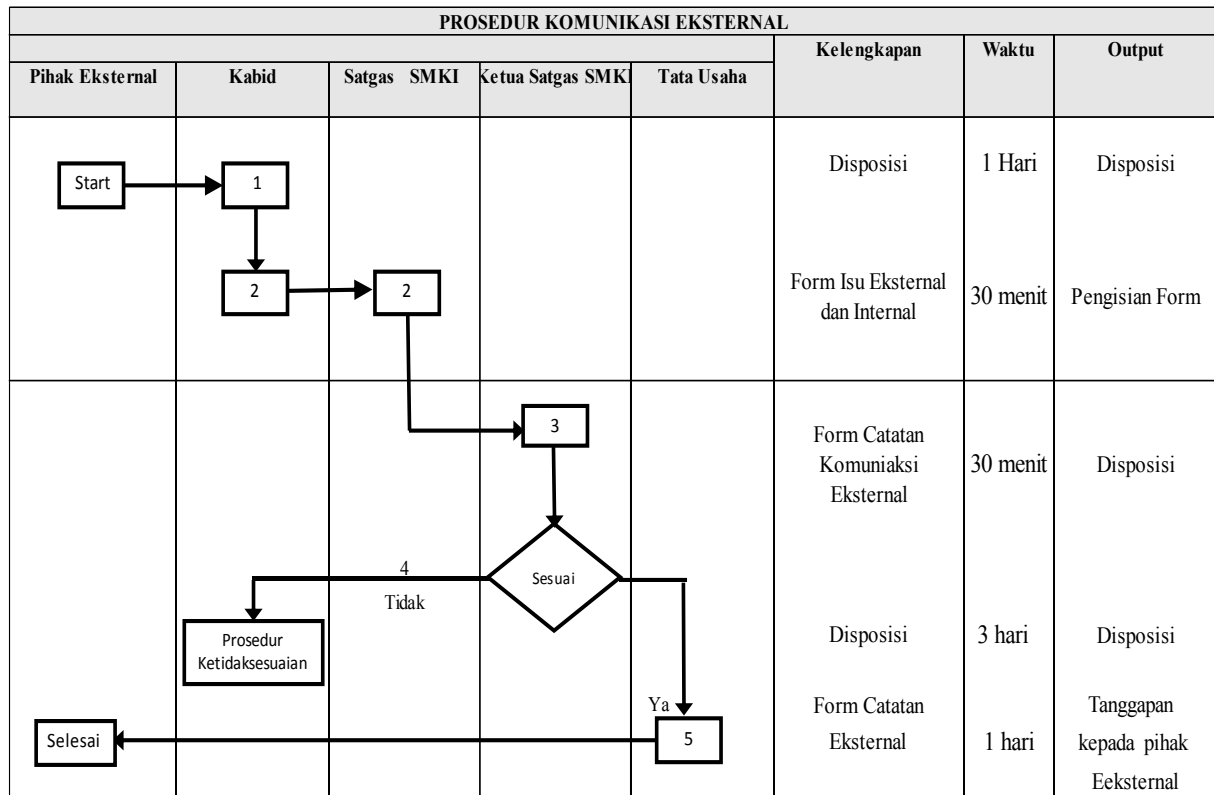
a. Identifikasi, Analisis, dan Tindak Lanjut Sumber Informasi

Setiap Kabid melakukan identifikasi sumber isu keamanan Informasi untuk dikomunikasikan antara lain :

- 1) Peraturan terkait dengan keamanan Informasi terhadap layanan yang disediakan.
- 2) Kebijakan Mutu dan Keamanan Informasi.
- 3) Sasaran Mutu dan Rencana Aksi Sistem Manajemen Keamanan Informasi.
- 4) Rencana Mutu dan Rencana kerja pencapaian sasaran mutu dan program manajemen keamanan Informasi.
- 5) Insiden yang baru terjadi.
- 6) Tugas/pekerjaan beresiko tinggi yang dilakukan, dan
- 7) Informasi umum keamanan Informasi yang berhubungan dengan produk yang dijual.

b. Prosedur Komunikasi Eksternal

Tabel 1. Prosedur Komunikasi Eksternal



c. Uraian Kegiatan

- 1) Setiap Kabid melakukan analisis sumber informasi terhadap skala, sifat dan dampak keamanan informasi.
- 2) Ketua Satgas SMKI dan setiap Kabid memastikan semua informasi dari pihak eksternal yang terkait dengan pengelolaan keamanan Informasi diterima dengan baik dan dicatat dalam Catatan Komunikasi Eksternal.
- 3) Informasi yang diterima disampaikan kepada Ketua Satgas SMKI untuk dilakukan diskusi tahap awal. Ketua Satgas SMKI meminta kepala bidang terkait untuk melakukan tindak lanjut internal atas informasi eksternal yang diterima.

d. Penyampaian Tanggapan Kepada Pihak Eksternal

- 1) Jika diminta oleh pihak eksternal, maka Ketua Satgas SMKI, Kabid terkait menyampaikan tanggapan atas informasi yang diterima dari pihak eksternal pada waktu dan media yang disepakati. tanggapan harus disampaikan secara tertulis dalam surat tanggapan atau media lain yang disepakati.

Rangkuman isi tanggapan harus dicatatkan dalam Risalah Komunikasi Eksternal.

- 2) Jika informasi yang akan disampaikan kepada pihak eksternal bersifat atau berpotensi sensitif (misal: dapat menimbulkan gejala sosial atau mempengaruhi pertimbangan pemegang saham atau publik), maka surat tanggapan itu harus mendapat persetujuan Kapusdatin sebelum disampaikan.

e. Prosedur Komunikasi Internal (Surat Menyurat)

Tabel 2. Prosedur Komunikasi Internal

PROSEDUR KOMUNIKASI INTERNAL									
Pelaksana							Kelengkapan	Waktu	Output
Bidang/Bagian terkait	Kabid terkait	Kasubbagum	Pamsisinfosan	Kabag TU	Kapusdatin	Bidang/Bagian			
<pre>graph TD 1[1] --> 2[2] 2 --> R/B{R/B} R/B -- Rahasia --> 6a[6] R/B -- Biasa --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6b[6] 6b --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> End[End]</pre>	Surat/Nota Dinas	30 menit	Verifikasi dari Kabid						
	Penomoran surat	15 menit	Pemilahan R/B						
	Kualifikasi R/B								
	Nota Dinas	15 menit	Distribusi surat						
	Surat Rahasia	15 menit	Kontrol Paraf						
	Surat Rahasia	30 menit	Persetujuan						
	Surat Rahasia	30 menit	Pengesahan						
	Surat Rahasia	30 menit	Distribusi terbatas						

f. Uraian Kegiatan

- 1) Bidang membuat surat untuk kepentingan internal Pusdatin dan diajukan kepada Kepala Bidang untuk verifikasi.
- 2) Surat yang sudah diverifikasi Kabid/Kabag terkait diajukan ke Kasubbagum untuk dilakukan penomoran surat dan kualifikasi surat R atau B dan kontrol paraf.

- 3) Kasubbagum mengembalikan surat kepada kabid/kabag terkait untuk penandatanganan.
- 4) Kepala Bidang/Bagian terkait menandatangani surat yang bersifat biasa (Nota Dinas) dan diajukan ke Kabag TU untuk kontrol paraf kemudian didistribusikan ke seluruh Bidang/Bagian.
- 5) Kepala Bidang/Bagian terkait mengajukan surat yang bersifat Rahasia ke Pamsisinfosan.
- 6) Pamsisinfosan melakukan kontrol paraf bersama dengan Kabag TU untuk persetujuan.
- 7) Kabag TU mengajukan ke Kapusdatin untuk surat yang bersifat rahasia untuk pengesahan.
- 8) Kabag TU mendistribusikan Surat Rahasia hanya untuk Bidang/Bagian atau Pejabat tertentu.

g. Penentuan Metode Komunikasi

- 1) Kabid menentukan dan menetapkan metode komunikasi kepada seluruh Personel maupun pihak ketiga dengan cara antara lain:
 - a) Induksi berupa Peraturan Perundangan terkait dengan isu keamanan informasi, kebijakan mutu dan keamanan informasi, *Objective Target* dan Program, kepada personel, *supplier*, tamu dan *rekanan*.
 - b) *Meeting* atau rapat harian, mingguan, bulanan, semester dan tahunan.
 - c) Spanduk, Baliho, Papan Informasi, Papan Pengumuman, Poster, dll.
 - d) Sumbang saran/kotak saran, semua personel yang memiliki saran atau informasi yang berkaitan dengan pengelolaan mutu dan keamanan Informasi di Pusdatin dapat mengajukan sarannya secara tertulis pada formulir yang disediakan.
 - e) *Warning Sign* (tanda tanda peringatan)/Simbol.

h. Evaluasi efektivitas komunikasi

- 1) Kabid terkait melakukan evaluasi efektifitas komunikasi yang disampaikan baik ke pihak internal maupun eksternal terhadap kesadaran akan pentingnya pengendalian dampak keamanan Informasi. Begitu juga tindak lanjut komunikasi yang terkait dengan pihak eksternal.
- 2) Jika komunikasi yang disampaikan sudah efektif maka Kabid akan melakukan peningkatan kinerja untuk mencegah potensi bahaya yang berdampak pada keamanan Informasi.
- 3) Jika komunikasi yang disampaikan belum efektif maka Kabid terkait akan meninjau metode mana yang tepat atau sesuai.
- 4) Kabid terkait bertanggung jawab untuk menyimpan hasil rekaman bukti komunikasi baik secara internal maupun eksternal seperti: daftar hadir, materi sosialisasi, bukti serah terima dokumen, dan lain lain

BAB V DOKUMEN PENDUKUNG

5 Dokumen Pendukung

- a. Prosedur Pertukaran Informasi Nomor: SOP/01/VIII/2022/PUSDATIN.
- b. Prosedur Manajemen Perubahan Nomor: SOP/03/VIII/2022/PUSDATIN.
- c. Prosedur Kesesuaian terhadap Persyaratan Nomor: SOP/04/VIII/2022/PUSDATIN.
- d. Prosedur Penanganan Insiden Keamanan Informasi Nomor : SOP/20 /VIII/2022/PUSDATIN.

BAB VI REKAMAN PENDUKUNG

6 Rekaman Pendukung

- a. Formulir Catatan Komunikasi Internal Nomor: LI/02A/VIII/2022/PUSDATIN.

- b. Formulir Catatan Komunikasi Eksternal Nomor: LI/02B/VIII/2022/PUSDATIN.
- c. Formulir Isu Komunikasi Eksternal Nomor:LI/02C/VIII/2022/PUSDATIN.

BAB VII RUJUKAN

7 Rujukan

- a. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 klausul 7.4 *Communication*.
- b. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.7.2.2. *Information security awareness, education and training*.
- c. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A. 7.2.3 *Disciplinary process*.
- d. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A. 18.2 *Information security reviews*.
- e. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.18.2.1 *Independent review of information security*.
- f. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.18.2.2 *Compliance with security policies and standards*.
- g. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Annex A.18.2.3 *Technical compliance review* .

BAB VIII PENUTUP

8 Penutup

- a. Demikian SOP Prosedur Komunikasi Eksternal Internal ini di buat, sebagai acuan dalam pengamanan informasi di Pusdatin.
- b. Pedoman ini berlaku sejak ditandatangani 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 Pamsisinforan 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 Catatan Komunikasi Internal Nomor: LI/02A/VIII/2022/
PUSDATIN
- b. Formulir Catatan Komunikasi Eksternal Nomor: LI/02B/VIII/2022/
PUSDATIN
- c. Formulir Isu Komunikasi Eksternal Nomor: LI/02C/VIII/2022/
PUSDATIN