



**KEMENTERIAN PERTAHANAN RI
PUSAT DATA DAN INFORMASI**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
Nomor: SOP/24/VIII/2022/PUSDATIN**

**TENTANG
PROSEDUR TINDAKAN PERBAIKAN DAN PENCEGAHAN**



**DIKELUARKAN DI JAKARTA
TAHUN 2022**

BAB I TUJUAN

1. Tujuan

Prosedur ini dibuat untuk memastikan bahwa setiap ketidaksesuaian terhadap efektifitas implementasi sistem manajemen Keamanan Informasi di Pusdatin Kemhan RI diidentifikasi, dilakukan analisis akar penyebab masalahnya, dilakukan tindakan perbaikan dan pencegahan, dilakukan verifikasi atas pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan sehingga permasalahan tersebut tidak terulang kembali.

BAB II RUANG LINGKUP

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini mencakup proses identifikasi permasalahan (ketidaksesuaian), pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan atas ketidaksesuaian yang terjadi akibat keadaan substandar dari aktifitas implementasi Sistem Manajemen Keamanan Informasi yang telah ditetapkan di Pusdatin Kemhan RI yang berlokasi di Pondok Labu, Jakarta Selatan.

Prosedur ini mengatur tahapan:

- a. Identifikasi permasalahan dan penanggung jawab.
- b. Pembentukan tim.
- c. Identifikasi permasalahan.
- d. Pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan.
- e. Evaluasi tindakan perbaikan dan pencegahan.
- f. Penutupan tindakan perbaikan dan pencegahan.

BAB III DEFINISI

3. Definisi

- a. Ketidaksesuaian adalah tidak dipenuhinya suatu persyaratan sebagaimana :
 - 1) Setiap penyimpangan atas pelaksanaan sistem manajemen Keamanan Informasi.
 - 2) Setiap penyimpangan atas tidak tercapainya kebijakan, obyektif dan target pada waktunya.
 - 3) Temuan audit Keamanan Informasi baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal.
 - 4) Potensi Ketidaksesuaian adalah suatu keadaan dimana jika tidak dilakukan tindak lanjut yang dapat mengakibatkan terjadinya suatu ketidaksesuaian.
- b. Tindakan Perbaikan adalah tindakan sistematis untuk menurunkan atau menghilangkan penyebab ketidaksesuaian dengan persyaratan kualitas guna mencegah terulangnya kembali masalah tersebut.
- c. Tindakan Pencegahan adalah merupakan tindakan sistematis untuk menghilangkan penyebab potensial yang belum terjadi namun diperkirakan akan menyebabkan timbulnya atau munculnya ketidaksesuaian dengan persyaratan kualitas.

BAB IV PROSEDUR DAN TANGGUNG JAWAB

4. Prosedur dan Tanggung Jawab

Tim Satgas SMKI	Sekretaris Tim Satgas SMKI	Kabbid/kasubbag Terkait	Kasubbid/Kasubbag/Personel	Kelengkapan	Hari	Output
<pre> graph TD Start([Start]) --> Menemukan[Menemukan atau mengidentifikasi masalah] Menemukan --> Formulir1[Formulir permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan] Formulir1 --> Menulis[Menulis setiap masalah ke log book] Menulis --> Efektif{efektif} Efektif -- Yes --> Memperbaharui[Memperbaharui log book] Efektif -- No --> Progress[Progress Report] Progress --> Verifikasi[Verifikasi tindakan korektif atau pencegahan] Verifikasi --> Tindakan[tindakan korektif atau pencegahan] Tindakan --> Formulir2[Formulir permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan] Formulir2 --> Menemukan Memperbaharui --> Menyimpan[Menyimpan rekaman hasil tindakan perbaikan] Menyimpan --> End([end]) </pre>				Formulir permintaan tindakan dan pencegahan	2 hari	Formulir permintaan tindakan dan pencegahan
				Formulir Logbook permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan	7 hari maksimal atau 24 jam buat pelayanan	Formulir Logbook permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan
					30 menit	Memperbaharui log book
					30 menit	Rekaman hasil permohonan tindakan perbaikan dan pencegahan dan dokumen pendukung

a. Identifikasi Permasalahan dan Penanggung Jawab

- 1) Tim Satgas SMKI yang menemukan ketidaksesuaian mengisi Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.
- 2) Sekretaris Tim Satgas SMKI akan menuliskan semua permasalahan yang terjadi ke dalam *Log Book* Permasalahan Pembentukan Tim.

- 3) Kabid menunjuk Kasubbid atau Kasubbag/Personel untuk melakukan verifikasi atas permasalahan yang terjadi atau hal yang berpotensi akan menjadi masalah. Dan jika diperlukan, Kabid membentuk Tim untuk menangani permasalahan tersebut.
- b. Identifikasi Permasalahan.
- 1) Kabid bersama dengan Kasubbid atau Kasubbag/personel akan melakukan identifikasi pokok permasalahan yang terjadi metode identifikasi penyebab masalah.
 - 2) Kasubbid atau kasubbag/personel menuangkan hasil identifikasi masalah ke dalam Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan.
 - 3) Identifikasi permasalahan dilakukan maksimal 7 hari kerja kecuali untuk hal yang terkait dengan keluhan atau klaim pelanggan, ketidaktercapaian proses penyediaan layanan dan proses maksimal 24 jam.
- c. Pelaksanaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- 1) Kabid bersama dengan Kasubbid atau Kasubbag/personel akan melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan berdasar pada hasil identifikasi permasalahan.
 - 2) Kabid atau Kasubbag akan melaporkan hasil pelaksanaan tindakan perbaikan dan *progress report* kedalam *meeting* mingguan kepada Ketua Tim Satgas SMKI.
- d. Evaluasi Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- 1) Ketua Tim Satgas SMKI dan Kabid atau Kasubbag bersama-sama melakukan evaluasi efektifitas pelaksanaan tindakan perbaikan dan pencegahan. Sesuai dengan *progress report* pelaksanaannya.
 - 2) Jika tindakan perbaikan dan pencegahan belum efektif maka Form Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan dikembalikan ke Kabid atau kabag untuk dilakukan identifikasi permasalahan.
- e. Penutupan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
- 1) Jika tindakan perbaikan dan pencegahan efektif maka Sekretaris Tim Satgas SMKI akan memperbaharui *Log Book* Permasalahan.

- 2) Sekretaris Tim Satgas SMKI akan menyimpan rekaman hasil Permohonan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan berikut dokumen pendukung.

BAB V DOKUMEN PENDUKUNG

5. Dokumen Pendukung

- a. Prosedur Audit Internal Nomor : SOP/25/VIII/2022/PUSDATIN
- b. Prosedur Pengendalian Dokumen Nomor :
SOP/22/VIII/2022/PUSDATIN
- c. Prosedur Tinjauan Manajemen Nomor :
SOP/26/VIII/2022/PUSDATIN
- d. Prosedur Pengendalian Rekaman Nomor :
SOP/23/VIII/2022/PUSDATIN

BAB VI REKAMAN PENDUKUNG

6. Rekaman Pendukung

- a. Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan Nomor :
LI/24A/VIII/2022/PUSDATIN
- b. Form *Logbook* Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan
Nomor : LI/24B/VIII/2022/PUSDATIN

BAB VII RUJUKAN

7. Rujukan

- a. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 10 *Improvement*.
- b. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 10.1 *Nonconformity And Corrective Action*.

- c. Sistem Manajemen Keamanan Informasi ISO 27001:2013 Klausul 10.2 *Continual Improvement*.

BAB VIII PENUTUP

8. Penutup

- a. Demikian SOP Perbaikan dan Pencegahan 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 Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan Nomor : LI/24A/VIII/2022/PUSDATIN.
- b. Formulir Logbook Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan Nomor : LI/24B/VIII/2022/PUSDATIN.