




PT. Salam Pacific Indonesia Lines

No Dokumen	PM-SPIL-IT-04
Revisi	07
Tanggal Berlaku	27 Juni 2023
Halaman	1 dari 4

Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015

PROSEDUR PERBAIKAN SERVER APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DI AREA KERJA OPERASIONAL

PENGESAHAN DOKUMEN			
Uraian	Dibuat	Diperiksa	Disetujui
Jabatan	IT Network & Infrastructure Manager	IT General Manager	Operation Director
Tanda Tangan			
Nama	Eko Santoso	Yudi Mulyawan	Bambang Gunawan
Tanggal	23 Juni 2023	26 Juni 2023	27 Juni 2023

DISTRIBUSI DOKUMEN	
Status Dokumen	Penerima Dokumen
Stempel: 	Jabatan
	Nama dan Tanda Tangan

	PROSEDUR PERBAIKAN SERVER APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI	No. Dokumen	PM-SPIL-IT-04
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	2 dari 4

KRONOLOGI DOKUMEN

Tanggal	Revisi ke	Keterangan (Tuliskan sub-bab & perihal yang diubah serta alasan perubahan)
04 April 2017	01	Perubahan kode dokumen
25 Juni 2018	02	Perubahan lembar pengesahan
15 Desember 2018	03	Perubahan pada prosedur pengadaan <i>hardware</i> atau <i>maintenance server</i> yang dibutuhkan
1 Maret 2021	04	Perubahan pada prosedur kerja
18 Mei 2022	05	Perubahan pada prosedur kerja
02 Maret 2023	06	√ Perubahan bagan alir perbaikan server aplikasi IT √ Pembuatan Instruksi Kerja dengan nomor dokumen IK-SPIL-IT-04-02
02 Juni 2023	07	Perubahan bagan alir prosedur perbaikan server aplikasi IT

DAFTAR ISI

No.	Uraian	Halaman
	PENGESAHAN DOKUMEN	1
	DISTRIBUSI DOKUMEN	1
	KRONOLOGI DOKUMEN	2
	DAFTAR ISI	2
1.	TUJUAN	3
2.	RUANG LINGKUP	3
3.	REFERENSI	3
4.	DEFINISI	3
5.	PROSEDUR	3
6.	LAMPIRAN	4

	PROSEDUR PERBAIKAN SERVER APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI	No. Dokumen	PM-SPIL-IT-04
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	3 dari 4

1. TUJUAN

Untuk memastikan agar semua kegiatan pemeliharaan *server* aplikasi teknologi informasi di PT. SPIL terkendali, dijalankan sesuai prosedur yang berlaku dan terdokumentasi.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku bagi kegiatan pemeliharaan *server* aplikasi teknologi informasi di area kerja operasional PT. SPIL.

3. REFERENSI

3.1 Manual Mutu PT. SPIL

3.2 ISO 9001:2015 – Persyaratan Sistem Manajemen Mutu, klausa 7.1.3

4. DEFINISI

4.1 Pemeliharaan adalah kombinasi dari berbagai kegiatan yang dilakukan untuk menjaga fasilitas produksi agar tetap pada kondisi yang diinginkan dengan cara mengganti atau melakukan modifikasi pada komponen yang rusak

4.2 Departemen *Information Technology* adalah departemen yang berada di bawah Divisi *Finance and Administration* yang berfungsi sebagai penyedia layanan IT di seluruh area kerja PT. SPIL

4.3 *Information Technology Technical Support* adalah tim yang dibentuk dalam Departemen *Information Technology* yang bertujuan untuk menangani keluhan karyawan terkait dengan komponen *hardware*, *software* dan jaringan di area kerja PT. SPIL.

4.4 *Network Administrator* adalah tim yang dibentuk dalam Departemen *Information Technology* yang bertujuan untuk menangani *server* dan jaringan IT di seluruh area kerja PT. SPIL.

5. PROSEDUR

5.1 User melaporkan keluhan terkait permasalahan aplikasi teknologi informasi melalui email, telepon, Program FIXit pada *Information Technology Technical Support* atau *Network Administrator*

5.2 IT TS melakukan pengecekan terhadap kondisi jaringan IT, apakah kerusakannya terkait Software atau Hardware.

5.2a. Apabila kondisinya masih bisa ditangani secara internal (perbaikan software), maka langsung dapat dilakukan dengan perbaikan.

	PROSEDUR PERBAIKAN SERVER APLIKASI TEKNOLOGI INFORMASI	No. Dokumen	PM-SPIL-IT-04
		Revisi	07
		Tgl Berlaku	27 Juni 2023
		Halaman	4 dari 4

- 5.2b. Jika perbaikannya perlu dilakukan secara eksternal/vendor (perbaikan hardware), maka IT-TS mengajukan perbaikan oleh vendor untuk perbaikan server atau perbaikan spareparts. Kemudian IT-TS mengajukan persetujuan perbaikan vendor ke IT Manager
- 5.3 IT Manager melakukan persetujuan untuk perbaikan melalui vendor.
- 5.4 IT-TS membuat LPK (Lembar Permintaan Kerja) untuk diserahkan ke purchasing.
- 5.5 Purchasing membuat LOKK (Lembar Order Kerja Kontraktor) untuk vendor yang telah ditunjuk.
- 5.6 Vendor melakukan perbaikan pada masalah jaringan IT.
- 5.7 IT-TS akan mengecek hasil kerja vendor, apabila baik maka server aplikasi akan berjalan dengan lancar kembali.
- 5.8 Server kembali berjalan lancar

6. LAMPIRAN

- 6.1 PM-SPIL-IT-04-01 : Bagan Alir Prosedur Perbaikan Server Aplikasi Teknologi Informasi
- 6.2 IK-SPIL-IT-04-01 : Instruksi Kerja Permintaan Kerja
- 6.3 IK-SPIL-IT-04-02 : Instruksi Kerja Permintaan Perbaikan Server Aplikasi via FIXit