
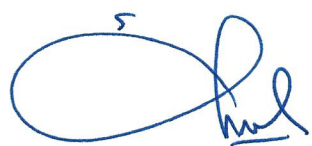




PT INFOMEDIA NUSANTARA

Prosedur Manajemen Perubahan

No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
Klasifikasi	Terbatas
Tanggal	08 September 2021
Jenis Dokumentasi	Pedoman / Prosedur
Pemilik Dokumen	Pengendali Dokumen


PERSETUJUAN:

DISUSUN:	MENGETAHUI:	DISETUJUI:
		
<u>Firdiansyah</u> Pengendali Dokumen	<u>Samudra Prasetio</u> Wakil Manajemen	<u>Agus Winarno</u> Manajemen Puncak

	Prosedur Manajemen Perubahan	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	2

1. RIWAYAT PERUBAHAN

Versi	Penyusun / Pelaksana Revisi	Tanggal Revisi	Keterangan Perubahan	Bab	Hal
00	Pengendali Dokumen	08 September 2021	Versi pertama	-	-

	Prosedur Manajemen Perubahan	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	3

2. DAFTAR ISI


Hal.

1. RIWAYAT PERUBAHAN.....	2
2. DAFTAR ISI	3
1. TUJUAN.....	1
2. RUANG LINGKUP	1
3. REFERENSI	1
4. DEFINISI.....	1
5. URAIAN PROSEDUR	2
5.1 Pelaksanaan Manajemen Perubahan.....	2
6. PENGKAJIAN DOKUMEN	4
7. LAMPIRAN.....	4


infomedia CC TELKOM
Your Digital CX Partner by Telkom Indonesia

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG

	<p style="text-align: center;">Prosedur Manajemen Perubahan</p>	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	1

1. TUJUAN

Prosedur ini bertujuan untuk mengatur pelaksanaan proses pengelolaan perubahan di PT. Infomedia Nusantara.

2. RUANG LINGKUP


Kebijakan dan Prosedur ini berlaku untuk proses pengelolaan permohonan, pelaksanaan, dan evaluasi hasil implementasi perubahan dalam ruang lingkup SMKI di PT. Infomedia Nusantara.

3. REFERENSI

ISO 27001:2013; Annex 12.1.2 - *Change Management*;
ISO 27001:2013; Annex 14.2.2 - *System Change Control Procedures*

4. DEFINISI

- **Permintaan Perubahan (*Request For Change*)**
Merupakan permohonan untuk pelaksanaan perubahan terhadap dokumentasi, proses, atau sistem informasi yang terdapat di PT. Infomedia Nusantara.
- **Pengelola Perubahan (*Change Manager*)**
Adalah pihak yang memiliki wewenang dan kapasitas untuk melakukan peninjauan dampak, identifikasi upaya tindakan yang diperlukan, identifikasi kebutuhan terkait pelaksanaan perubahan yang diusulkan.
- **Pelaksana Perubahan (*Change Implementor*)**
Merupakan pihak yang ditunjuk serta memiliki kapasitas untuk melaksanakan perubahan.
- **Rencana Rollback (*Rollback Plan*)**
Merupakan dokumentasi yang memuat rencana pencegahan untuk mengembalikan ke kondisi sebelum dilakukan perubahan, jika terjadi kesalahan atau kegagalan pada saat implementasi hasil perubahan.
- **Fasilitas dan sistem pengolahan informasi**
Merupakan infrastruktur dan perangkat keras (seperti server, perangkat jaringan) serta perangkat lunak (seperti sistem informasi, aplikasi, atau sistem operasi) yang terkait dengan penyelenggaraan layanan dari Data Center.
- **Post Implementation Review (PIR)**
Merupakan aktivitas peninjauan pasca implementasi hasil perubahan.

	<p style="text-align: center;">Prosedur Manajemen Perubahan</p>	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	2

5. URAIAN PROSEDUR

5.1 Pelaksanaan Manajemen Perubahan

1. Perubahan terhadap organisasi, proses bisnis, serta fasilitas dan sistem pengolahan informasi yang mempengaruhi keamanan informasi harus dikendalikan melalui proses manajemen perubahan.
2. Permohonan formal harus diajukan dengan menggunakan tools tiketing yang berlaku di lingkungan PT. Infomedia Nusantara dan disetujui secara formal.
3. Setiap permohonan perubahan harus dianalisa dan disetujui untuk memastikan bahwa perubahan tersebut tidak akan berdampak buruk terhadap sistem informasi dan kinerja dari layanan dari PT. Infomedia Nusantara. Penanggung jawab evaluasi perubahan dikategorikan berdasarkan dampak perubahan / kebutuhan sumber daya / membutuhkan waktu lama & tenaga yang besar.
4. Setiap perubahan harus diklasifikasikan berdasarkan skala perubahan dan tingkat prioritas untuk memastikan pengelolaan yang baik dari perubahan tersebut.
5. Penentuan dari klasifikasi perubahan harus dilakukan dengan cara menganalisa aspek-aspek sebagai berikut.
 - a) Dampak terhadap pemberian layanan / tingkat layanan serta operasional bisnis organisasi.
 - b) Kompleksitas perubahan.
 - c) Risiko penundaan atau *downtime*.
6. Klasifikasi perubahan berdasarkan skala perubahan adalah sebagai berikut.

a) Perubahan Rutin

Adalah perubahan yang dilakukan secara rutin atau berulang-ulang sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Contohnya pemeliharaan database, update anti virus, software patch, dan sebagainya.

b) Perubahan Terencana

Adalah perubahan yang dilakukan sesuai jadwal tertentu, namun bukan merupakan rutinitas. Contohnya dekomisioning sistem operasi komputer, upgrade perangkat keras, upgrade perangkat lunak, dan sebagainya.

c) Perubahan Darurat

Perubahan yang dilakukan secara tiba-tiba akibat adanya kejadian tertentu yang membutuhkan tanggapan segera. Contohnya perangkat lunak tidak bekerja, virus baru menyebar dan mengganggu operasi, perangkat keras tidak bekerja, dan sebagainya.


a) Mayor.

Perubahan bersifat Mayor merupakan perubahan yang bersifat signifikan dan/atau memerlukan adanya penambahan sumber daya baik sumber daya manusia atau teknis seperti penambahan perangkat perangkat keras, perangkat lunak, penggunaan teknologi baru atau perubahan yang bersifat besar.

Perubahan ini memiliki karakteristik sebagai berikut.

- i) Kompleksitas yang tinggi dalam implementasinya.
- ii) Berisiko tinggi untuk menimbulkan penundaan.
- iii) Dapat menimbulkan dampak kepada tingkat layanan.

Perubahan bersifat Mayor memerlukan persetujuan pimpinan setingkat Manajemen Puncak.

	<p style="text-align: center;">Prosedur Manajemen Perubahan</p>	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	3

b) Minor.

Perubahan bersifat Minor merupakan perubahan yang bersifat kecil dalam rangka untuk meningkatkan kinerja layanan atau proses yang telah ada namun tidak memerlukan penambahan sumber daya baik manusia maupun teknis.

Perubahan ini memiliki karakteristik sebagai berikut.


- i) Kompleksitas yang rendah dalam implementasinya.
- ii) Berisiko rendah untuk menimbulkan penundaan.
- iii) Tidak menimbulkan dampak kepada tingkat layanan.

Perubahan bersifat Minor memerlukan persetujuan manager dari PIC yang melakukan permintaan perubahan.

7. Tanggung jawab untuk pelaksanaan perubahan (*Change Implementor*) harus dialokasikan dalam "Formulir Permohonan Perubahan / *Request for Change*" dan disetujui secara formal.
8. Khususnya untuk perubahan pada fasilitas dan sistem pengolahan informasi, perlu disiapkan perencanaan sebagai berikut.
 - a) Rencana *rollback*, untuk memitigasi setiap risiko kegagalan dalam pelaksanaan perubahan.
 - b) Rencana pengujian, untuk memastikan bahwa hasil perubahan telah sesuai dengan permintaan perubahan dan seluruh komponennya telah berfungsi secara baik.
 - c) Rencana rilis, untuk memastikan bahwa pelaksanaan implementasi perubahan tidak menimbulkan gangguan baik pada sistem dan/atau proses yang terkait pada sistem.

Pengelola Perubahan bertanggung jawab untuk menyusun perencanaan tersebut.

9. Sebelum implementasi perubahan dilaksanakan, setiap pemilik layanan atau proses serta pemilik sistem dan/atau pengguna sistem yang dapat terpengaruh, harus diinformasikan secara tepat mengenai jadwal pelaksanaan perubahan serta dampak dari perubahan terhadap operasional atau sistem dari pemilik proses serta pemilik dan pengguna sistem.
10. Implementasi perubahan yang terkait sistem informasi harus dilaksanakan pada waktu tertentu, dimana dampak terhadap pengguna sangat kecil.
11. Peninjauan pasca implementasi perubahan (*Post Implementation Review* / PIR) harus dilakukan untuk memastikan tidak ada dampak buruk yang ditimbulkan oleh implementasi perubahan. Peninjauan tersebut mencakup observasi dan analisa terhadap aset / sistem / proses / dokumen yang terkena dampak perubahan.
12. Khusus perubahan pada sistem pengolahan informasi, peninjauan perlu dilakukan terhadap sistem informasi yang mengalami perubahan dan sistem lain yang terkait dengan sistem tersebut.
13. Peninjauan teknis dari perubahan fasilitas pengolahan informasi (seperti *server*, *Router*, sistem operasi dan lain lain) untuk memastikan bahwa sistem informasi / aplikasi tersebut tetap berjalan dengan baik.

	Prosedur Manajemen Perubahan	PT Infomedia Nusantara	
		No. Dokumen	PRO/IN-DC/MRP/11.00
		Klasifikasi	Terbatas
		Tanggal	08 September 2021
		Halaman	4

14. Semua perubahan yang diajukan melalui Form Permohonan Perubahan dan disetujui oleh Manajemen/Kepala SMKI/Dept. Head harus dicatat pada **Daftar Perubahan**.

6. PENGKAJIAN DOKUMEN

Dokumen ini dikelola oleh Pengendali Dokumen. Setiap masukan perubahan terhadap prosedur ini harus diajukan kepada Management Representative n dan perubahannya disetujui oleh pemegang kewenangan sesuai ketentuan yang berlaku di PT. Infomedia Nusantara.

Dokumen ini harus ditinjau ulang secara berkala oleh Pengendali Dokumen paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun untuk memastikan kesesuaiannya dengan kondisi organisasi.

7. LAMPIRAN

- 1) Formulir Permohonan Perubahan
- 2) Daftar Perubahan SMKI

 **CC TELKOM**

**CONTROLLED
DOCUMENT**

MALANG