


STANDARD OPERATION PROCEDURE (PROSEDUR)

Controlled Document

	Segmen : <i>Supporting Directorate</i>	No. Dokumen : SOP-IT-005
	Proses Bisnis : <i>Information Technology</i>	Tgl. Efektif : 29/07/2022
	Sub. Proses : Perbaikan <i>Hardware/ software</i>	Rev. : 01

1. TUJUAN

Prosedur perbaikan *hardware/software* disusun sebagai panduan dalam tahapan perbaikan yang dilakukan berdasarkan temuan saat perawatan maupun perbaikan atas permintaan user sehingga dapat berjalan dengan baik dan tidak mengganggu kegiatan operasional.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1. Prosedur ini mencakup proses perbaikan yang dilakukan oleh internal Tim IT maupun perbaikan yang menggunakan jasa vendor.
- 2.2. Prosedur ini berlaku di seluruh area PT Sefas Keliantama.

3. TANGGUNG JAWAB

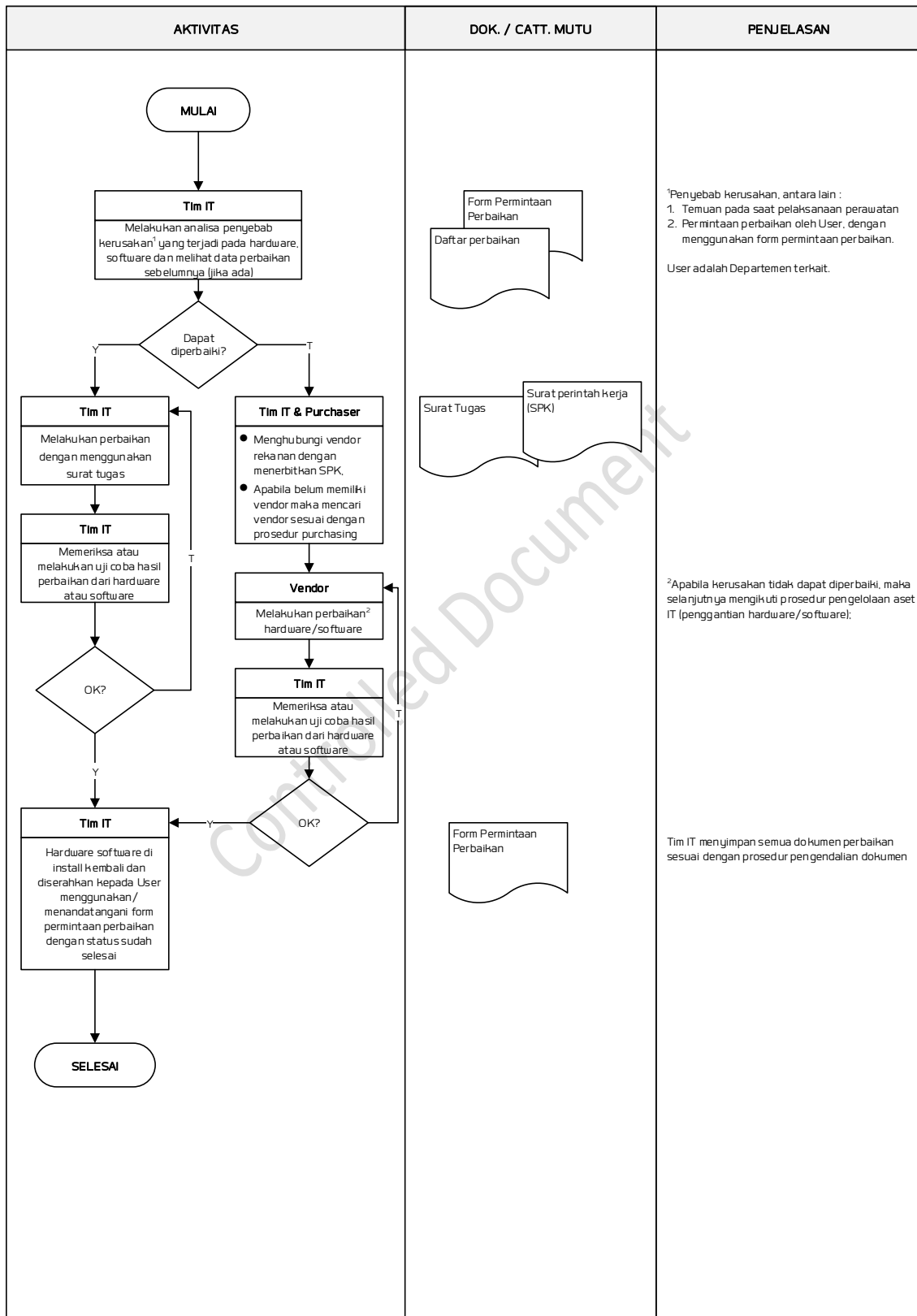
- 3.1. Tim IT bertanggung jawab dalam memastikan, memonitoring, dan melakukan proses perbaikan.

4. DEFINISI

- 4.1. Hardware adalah perangkat keras komputer
- 4.2. Software adalah perangkat lunak komputer yang digunakan membantu atau mempermudah kegiatan suatu proses.
- 4.3. Tim IT adalah *IT Manager* dan *IT Staff*
- 4.4. User adalah Departemen Terkait

5. PROSEDUR

- 5.1. Perbaikan dapat dilakukan berdasarkan laporan kerusakan/temuan pada saat pelaksanaan perawatan maupun permintaan perbaikan dari User dalam form permintaan perbaikan;
- 5.2. Tim IT melakukan analisa penyebab kerusakan yang terjadi pada *hardware, software* dan melihat data perbaikan sebelumnya (jika ada);
- 5.3. Apabila perbaikan dapat dilakukan oleh Tim IT, maka Tim IT melakukan perbaikan dengan menggunakan surat tugas;
- 5.4. Apabila perbaikan tidak dilakukan oleh Tim IT, maka perbaikan dilakukan oleh Vendor dengan menerbitkan Surat Perintah Kerja (SPK) dari *Purchasing* dan surat tugas untuk Tim IT yang mendampingi;
- 5.5. Apabila belum ada rekanan vendor, maka Tim IT dan/atau *Purchasing* mencari Vendor (mengikuti Prosedur Pengadaan Barang *Non Commercial*);
- 5.6. Tim IT memeriksa atau melakukan uji coba hasil perbaikan dari *hardware* atau *software*;
- 5.7. Apabila hasil perbaikan belum sesuai, maka dilakukan perbaikan kembali oleh Tim IT (*internal*) maupun Vendor (*eksternal*);
- 5.8. Apabila hasil perbaikan sudah sesuai, maka *hardware/software* diinstall kembali dan diserahkan kepada User menggunakan/menandatangani form permintaan perbaikan dengan status sudah selesai;
- 5.9. Apabila kerusakan tidak dapat diperbaiki, maka selanjutnya mengikuti prosedur pengelolaan aset IT (penggantian *hardware/software*);
- 5.10. Tim IT menyimpan semua dokumen perbaikan sesuai dengan prosedur pengendalian dokumen.

b. **FLOWCHART**



Segmen : *Supporting Directorate*
 Proses Bisnis : *Information Technology*
 Sub. Proses : *Perbaikan Hardware/ software*

No. Dokumen : SOP-IT-005
 Tgl. Efektif : 29/07/2022
 Rev. : 01

7. REFERENSI

6.1. ISO 9001:2015 Klausul 7.1.3 Infrastruktur




8. DOKUMEN TERKAIT

7.1. Form permintaan perbaikan

9. RIWAYAT DOKUMEN

Revisi No.	Uraian perubahan	Tanggal Efektif
01	Perubahan alur proses perbaikan	29/07/2022

10. PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui Oleh
		
Nama : Gideon B. Sirapanji Jabatan : <i>IT Manager</i> Tgl. Pengesahan : 29/07/2022	Nama : Yoga Samudra Dewa Jabatan : MR & HRGA GM Tgl. Pengesahan : 29/07/2022	Nama : Kezia Roesli Jabatan : Direktur Tgl. Pengesahan : 29/07/2022