



**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04  
No. Revisi : 04  
Tanggal Terbit : 08 November 2022  
Halaman : 1 dari 11  
Cap :

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII

**Persetujuan Penerbitan dan Perubahan Dokumen**

Nomor Dokumen : SOP-32-04  
Judul Dokumen : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Jenis Dokumen	Status Dokumen	Nomor Terbitan
<input checked="" type="checkbox"/> Standard Operating Procedure (SOP)	<input type="checkbox"/> New/Baru	.....
	<input type="checkbox"/> Amandemen	.....
	<input checked="" type="checkbox"/> Revisi	04

Uraian ~~Baru~~ / ~~Amandemen~~ / Revisi :

Alasan: Perubahan SOP menyesuaikan dengan Sistem Manajemen Keamanan Informasi.

**Formulir Pengesahan**

**Disusun oleh :**  
Kepala Bagian Pengadaan & Umum  
Tanggal : 8 November 2022

  
Benny Hendricrianto

**Ditinjau oleh :**  
Management Representative  
Tanggal : 8 November 2022

  
Winarto



**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 2 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

**Disetujui oleh :**

Yualianto  
SEVP Operation

Tri Septiono  
SEVP Business Support

Siwi Peni  
Direktur

Diterima Bagian/Tgl/Paraf :



**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 3 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

**LEMBAR REVISI**

**Tabel Riwayat Revisi**

No	Direvisi Oleh	Tanggal Revisi	Uraian Revisi
00	Bagian Sekretaris Perusahaan	12 April 2009	Review no.00, penjelasan: Prosedur ini diterbitkan perdana.
01	Bagian Sekretaris Perusahaan	11 Juli 2019	Review no.01, penjelasan: - Menambah klausul ISO 9001:2015. - Perubahan nama PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) menjadi PT Perkebunan Nusantara XII. - Perubahan format dan isi SOP.
02	Bagian Pengadaan & Umum	4 November 2020	Review no.02, penjelasan: - Perubahan format SOP berdasarkan arahan Holding Perkebunan Nusantara - Menyesuaikan standar nomenklatur jabatan dan standar formasi tenaga kerja sesuai Peraturan Direksi PT Perkebunan Nusantara III (Persero) nomor DSDM/PER/03/2020 - Menyesuaikan pejabat struktural sesuai dengan Surat Keputusan Direksi PT Perkebunan Nusantara XII Nomor 35/KPTS/UMUM/189/2020 Tentang Perubahan Struktur Organisasi Kantor Direksi dengan 9 (Sembilan) Bagian PT Perkebunan Nusantara XII - Perubahan core values perusahaan sesuai dengan Surat Edaran nomor

© 2022 PTPN XII. Seluruh hak cipta ini adalah dokumen rahasia. Setiap penyalinan, redistribusi atau transmisi ulang dari setiap bagian dari dokumen ini tanpa persetujuan tertulis dari PTPN XII dilarang.





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 4 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

			33/SE/227/IX/2020 tanggal 15 September 2020
03	Bagian Pengadaan & Umum	06 Juni 2022	Review No. 3, penjelasan: <ul style="list-style-type: none"><li>- Penambahan prosedur untuk Bagian/Kebun melakukan penerapan/pembuatan/pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi</li><li>- Penambahan IK-32-04-01 Layanan Teknis Dukungan TI</li><li>- Penambahan IK-32-04-02 Layanan Rapat Secara Online (mengacu ke dokumen operator rapat dan implementasi Portal Akomodasi)</li><li>- Penambahan IK-32-04-03 Instruksi Kerja Sikap Pelayanan TI</li></ul>
04	Bagian Pengadaan & Umum	8 November 2022	Review No. 4, penjelasan: Perubahan SOP menyesuaikan dengan Sistem Manajemen Keamanan Informasi



**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 5 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

## 1. TUJUAN

*Standard Operating Procedure* ini bertujuan untuk memberikan acuan proses, aturan dan prosedur dalam pemenuhan layanan teknis dukungan TI (*IT Support*).

## 2. RUANG LINGKUP

*Standard Operating Procedure* ini berlaku dan digunakan di lingkungan PT Perkebunan Nusantara XII, dalam rangka pemenuhan layanan teknis dukungan TI.

## 3. DEFINISI

Dukungan TI (*IT Support*) adalah sistem informasi berbasis web yang digunakan untuk melakukan pelaporan apabila terjadi kendala dalam mengoperasikan aplikasi-aplikasi PTPN XII, perangkat keras, maupun layanan-layanan TI lainnya.

## 4. INDIKATOR KINERJA

Kecepatan waktu respon maksimal 30 menit

## 5. ACUAN / REFERENSI

- 5.1 ISO 9001:2015 klausul 7 Pendukung (Sumber Daya)
- 5.2 KPKU kategori 4 Pengukuran, analisis, dan manajemen pengetahuan
- 5.3 ISO/IEC 27001:2013 - Information Technology - Security Techniques - Information Security Management Systems – Requirements.
- 5.4 ISO/IEC 27002:2013 - Information Technology - Security Techniques - Code of Practice for Information Security Controls.
- 5.5 Plantation Digitalization Roadmap Tahun 2021-2025 PT Perkebunan Nusantara III (Persero)-Holding.

## 6. TANGGUNG JAWAB

No.	Personil	Tanggung Jawab
-----	----------	----------------





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 6 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

6.1.	Kepala Bagian Pengadaan & Umum	Memastikan layanan teknis dukungan TI berjalan dengan baik dan tepat waktu
6.2.	Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi	Memastikan pemilihan solusi teknis dukungan TI sudah tepat
6.3.	Staf Sub Bagian TI	Memastikan solusi dukungan TI yang dipilih sesuai kebutuhan

## 7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Bagian/kebun mengajukan permintaan dukungan TI.

7.2. Apabila Bagian/Kebun melakukan penerapan/pembuatan/pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi maka

7.2.1. Bagian/Kebun membuat memo kepada Bagian Pengadaan & Umum. Koordinasi melalui memo tersebut wajib dilakukan apabila penerapan/pembuatan/pengembangan yang berkaitan dengan Teknologi Informasi memenuhi kriteria berikut:

- Penerapan/pembuatan/pengembangan aplikasi/sistem informasi dan/atau,
- Pengadaan perangkat keras berupa tablet, laptop, PC, printer, GPS, Drone dan/atau,
- Kerjasama dengan pihak ketiga yang berkaitan dengan Teknologi Informasi.

7.2.2. Apabila berkaitan dengan penerapan/pembuatan/pengembangan aplikasi/sistem informasi maka mengacu SOP Pengembangan Sistem Informasi Manajemen nomor SOP-32-01

7.2.3. Apabila berkaitan dengan pengadaan perangkat keras berupa tablet, laptop, PC, printer, GPS, Drone maka Sub Bagian TI dapat memberikan saran/rekomendasi teknis. Adapun terkait proses pengadaan mengikuti aturan Pengadaan Barang & Jasa yang berlaku

7.2.4. Apabila berkaitan dengan kerjasama dengan pihak ketiga maka Sub Bagian TI dapat memberikan saran/rekomendasi teknis. Adapun terkait proses pengadaan mengikuti aturan Pengadaan Barang & Jasa yang berlaku

7.2.5. Penerapan/pembuatan/pengembangan yang diminta oleh Bagian/Kebun harus selaras dengan perencanaan TI PTPN XII.

7.3. Apabila permintaan Bagian/Kebun berupa layanan SAP maka:

7.2.1. Bagian/kebun mengajukan permintaan melalui aplikasi IT Support.



**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen	: SOP-32-04
No. Revisi	: 04
Tanggal Terbit	: 08 November 2022
Halaman	: 7 dari 11
Cap	:

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

- 7.2.2. Sub Bagian TI melakukan pengecekan dan koordinasi dengan bagian/kebun yang mengajukan permintaan.
- 7.2.3. Sub Bagian TI mengerjakan kendala SAP sesuai permintaan dari bagian/kebun.
- 7.2.4. Sub Bagian TI menginformasikan ke bagian/kebun yang mengajukan terkait kendala yang terjadi telah terselesaikan.

7.4. Apabila permintaan Bagian/Kebun berupa penambahan kuota e-mail maka:

- 7.3.1. Bagian/kebun mengajukan permintaan melalui aplikasi IT Support
- 7.3.2. Sub Bagian TI melakukan pengecekan kuota e-mail dan sisa kuota keseluruhan.
- 7.3.3. Sub Bagian TI melakukan penambahan kuota e-mail bila masih ada sisa pada kuota keseluruhan.
- 7.3.4. Sub Bagian TI menginformasikan ke bagian/kebun yang mengajukan bahwa telah dilakukan penambahan/tidak ada penambahan untuk kuota e-mail bersangkutan.

7.5. Apabila permintaan Bagian/Kebun berupa *change request* atas layanan aplikasi/sistem informasi, maka

- 7.5.1. Bagian/Kebun mengajukan/mengisi ke support.ptpn12.com dengan kategori *Change Request*.
- 7.5.2. Sub Bagian TI akan melakukan pengecekan terhadap permintaan *Change Request* pada aplikasi/Sistem Informasi yang dimaksud.
- 7.5.3. Apabila perubahan terhadap aplikasi/system informasi dalam skala besar maka Sub Bagian TI akan menindaklanjuti sesuai SOP Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Nomor SOP-32-01.
- 7.5.4. Sub Bagian TI menginformasikan ke bagian/kebun yang mengajukan untuk permintaan *Change Request* yang diajukan.

7.6. Apabila permintaan Bagian/Kebun berupa kendala pemakaian layanan aplikasi/sistem informasi, maka:

- 7.6.1. Bagian/Kebun mengajukan/mengisi ke support.ptpn12.com dengan kategori Sistem informasi.
- 7.6.2. Sub Bagian TI akan melakukan pengecekan ke aplikasi/system informasi yang dimaksud.
- 7.6.3. Apabila ada kesalahan sistem, Sub Bagian TI akan melakukan perbaikan dan menginformasikan kembali kepada bagian/kebun untuk dilakukan pengecekan bersama.
- 7.6.4. Sub Bagian TI menginformasikan ke Bagian/Kebun yang mengajukan bahwa telah dilakukan perbaikan pada layanan aplikasi/system informasi yang dilaporkan.

7.7. Apabila permintaan Bagian berupa layanan rapat virtual, maka:





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 8 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

7.7.1. Bagian yang mengajukan rapat wajib mengisi di [akomodasi.ptpn12.com](http://akomodasi.ptpn12.com).

7.7.2. Sub Bagian TI mendukung dari sisi teknis perangkat TI dan kelancaran jaringan.

7.7.3. Operator rapat yang bertugas mengoperasikan tayangan/paparan dilakukan oleh bagian terkait.

7.8. Apabila permintaan Bagian berupa perbaikan kendala perangkat yang bisa ditangani oleh Sub Bagian TI, maka:

7.8.1. Bagian mengajukan permintaan melalui aplikasi IT Support.

7.8.2. Sub Bagian TI melakukan pengecekan ke bagian yang mengajukan.

7.8.3. Sub Bagian TI melakukan perbaikan perangkat lunak pada perangkat.

7.8.4. Sub Bagian TI menyerahkan perangkat ke bagian.

7.9. Apabila permintaan Bagian berupa perbaikan kendala perangkat tidak bisa ditangani oleh Sub Bagian TI, maka:

7.9.1. Apabila ada kerusakan perangkat keras, Sub Bagian TI akan menganalisa kendala pada perangkat.

7.9.2. Bagian Pengadaan dan Umum bersurat ke pihak ketiga untuk melakukan analisa kendala pada perangkat beserta estimasi biaya.

7.9.3. Pihak ketiga akan memberikan surat penawaran dan estimasi biaya terhadap rencana perbaikan perangkat ke Bagian Pengadaan & Umum.

7.9.4. Bagian Pengadaan dan Umum mengirimkan surat negosiasi terhadap surat penawaran yang masuk.

7.9.5. Pihak ketiga memberikan jawaban surat terhadap surat negosiasi dari Bagian Pengadaan & Umum.

7.9.6. Bagian Pengadaan & Umum membuat Surat Perintah Kerja (SPK) untuk pihak ketiga.

7.9.7. Pihak ketiga mengerjakan dan menyelesaikan perbaikan perangkat.

7.9.8. Pihak ketiga menyerahkan perangkat ke bagian dengan didampingi Sub Bagian TI.

7.9.9. Pihak ketiga menandatangani Berita Acara (BA) bersama dengan bagian terkait.

**8. DOKUMEN TERKAIT**

8.1.IK-32-04-01 Layanan Teknis Dukungan TI

8.2.IK-32-04-02 Layanan Rapat secara Online; (mengacu ke dokumen operator rapat dan implementasi portal akomodasi)

8.3.IK-32-04-03 Instruksi kerja sikap pelayanan TI;





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 9 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

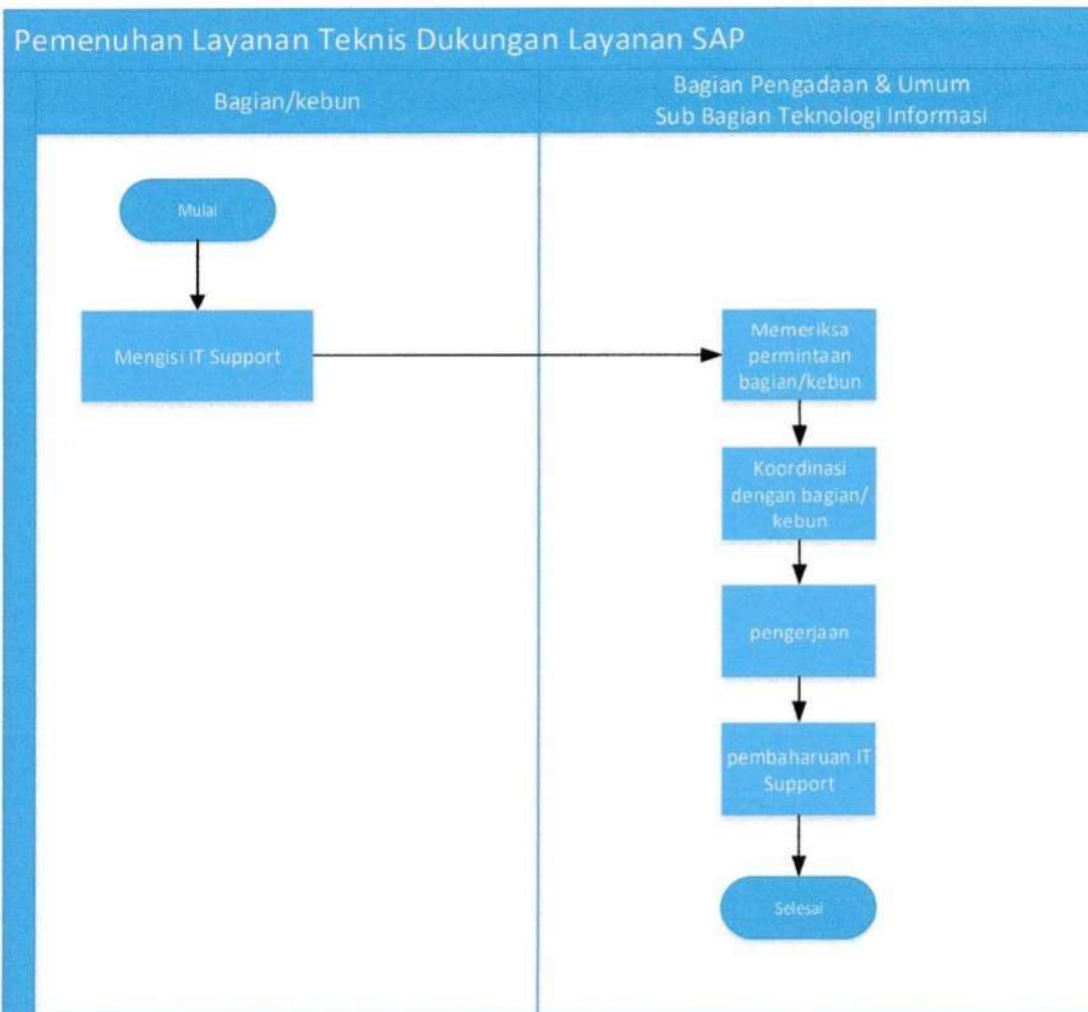
Cap :

8.4.SOP-32-01 SOP Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM)

8.5.PP-32-01 Kebijakan Sistem Manajemen Keamanan Informasi PT. Perkebunan Nusantara XII

## 9. LAMPIRAN

### Flowchart Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

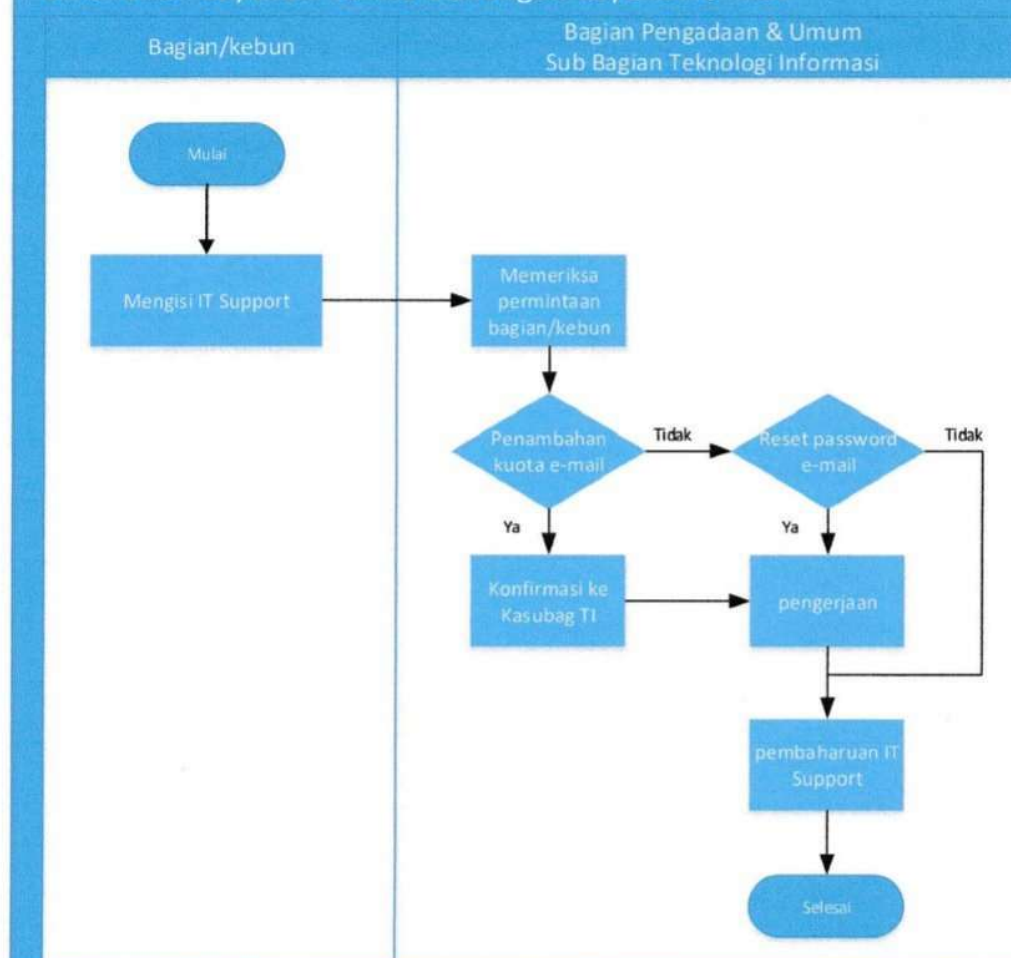
**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 10 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

**Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan Layanan e-mail**





**SISTEM MANAJEMEN  
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 04

Tanggal Terbit : 08 November 2022

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**

Halaman : 11 dari 11

**Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI**

Cap :

**Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan Kendala Perangkat**

