



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 1 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

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	02

Uraian ~~Baru~~ / Amandemen / Revisi :

Alasan: Perubahan SOP berdasarkan arahan Holding Perkebunan Nusantara dan menyesuaikan pejabat struktural sesuai dengan Surat Keputusan Direksi PT Perkebunan Nusantara XII serta pemuktahiran prosedur.



Formulir Pengesahan

Disusun oleh :

Kepala Bagian Pengadaan & Umum

Tanggal : 4 November 2020

Edi Wijaksono

Ditinjau oleh :

Management Representative

Tanggal : 4 November 2020

Winarto



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 2 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

Disetujui oleh :

Yudi Kristanto
SEVP Operation

Wien Irwanto
SEVP Business Support

Siwi Peni
Direktur

Diterima Bagian/Tgl/Paraf :



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 3 dari 9

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	<i>Standard Operating Procedure</i> ini diterbitkan perdana.
01	Bagian Sekretaris Perusahaan	11 Juli 2019	<ul style="list-style-type: none">- 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	<ul style="list-style-type: none">- 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 33/SE/227/IX/2020 tanggal 15 September 2020

© 2020 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 : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 4 dari 9

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

6. TANGGUNG JAWAB

No.	Personil	Tanggung Jawab
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



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 5 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Bagian/kebun mengajukan permintaan dukungan TI.

7.2. Apabila permintaan berupa layanan SAP maka:

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

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.

7.3. Apabila permintaan 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.

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

7.4.1. Bagian mengajukan permintaan melalui aplikasi IT Support.

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

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

7.4.4. Sub Bagian TI menyerahkan perangkat ke bagian.

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

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

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

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

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



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 6 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

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

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

7.5.7. Pihak ketiga mengerjakan dan menyelesaikan perbaikan perangkat.

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

7.5.9. 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. DP-32-04-01 Dokumen Pendukung Pengelolaan Fasilitas Fisik Ruang Server

9. LAMPIRAN

Flowchart Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI



**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

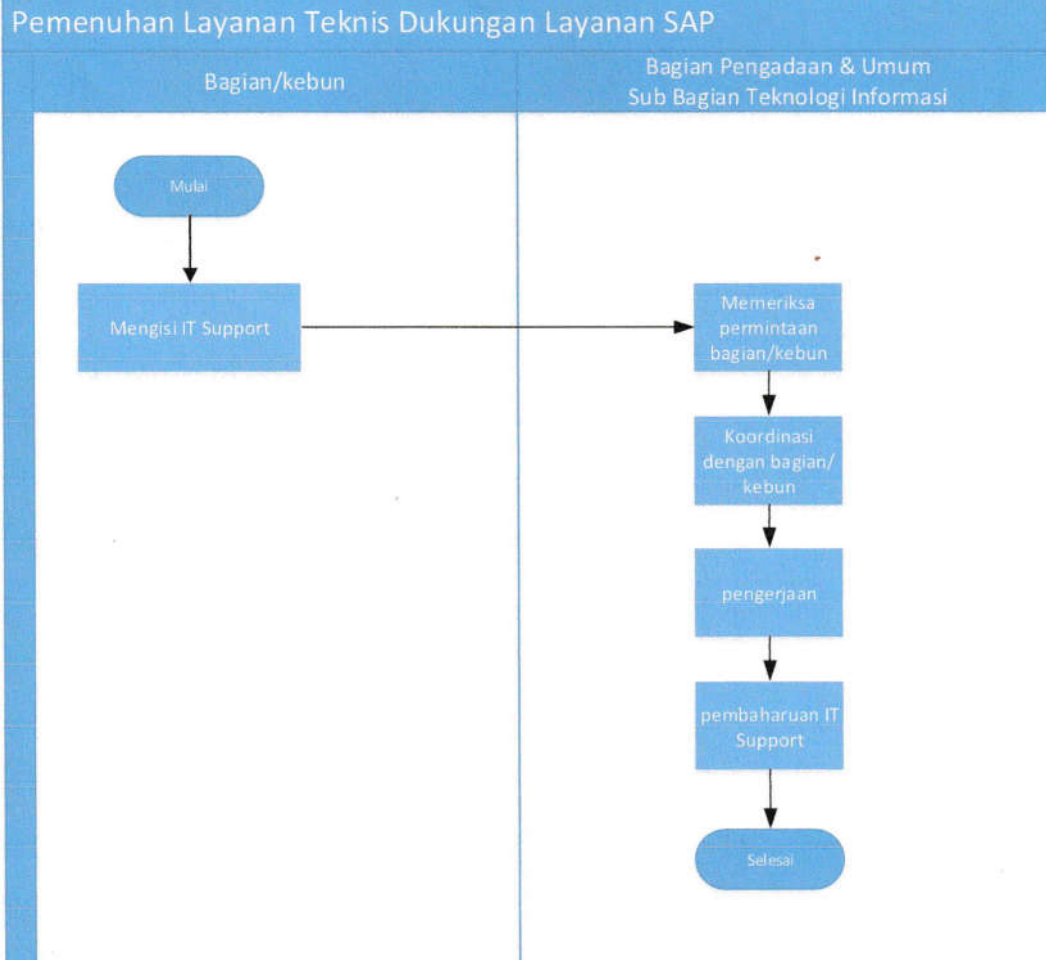
STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 7 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

Flowchart Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI





**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 8 dari 9

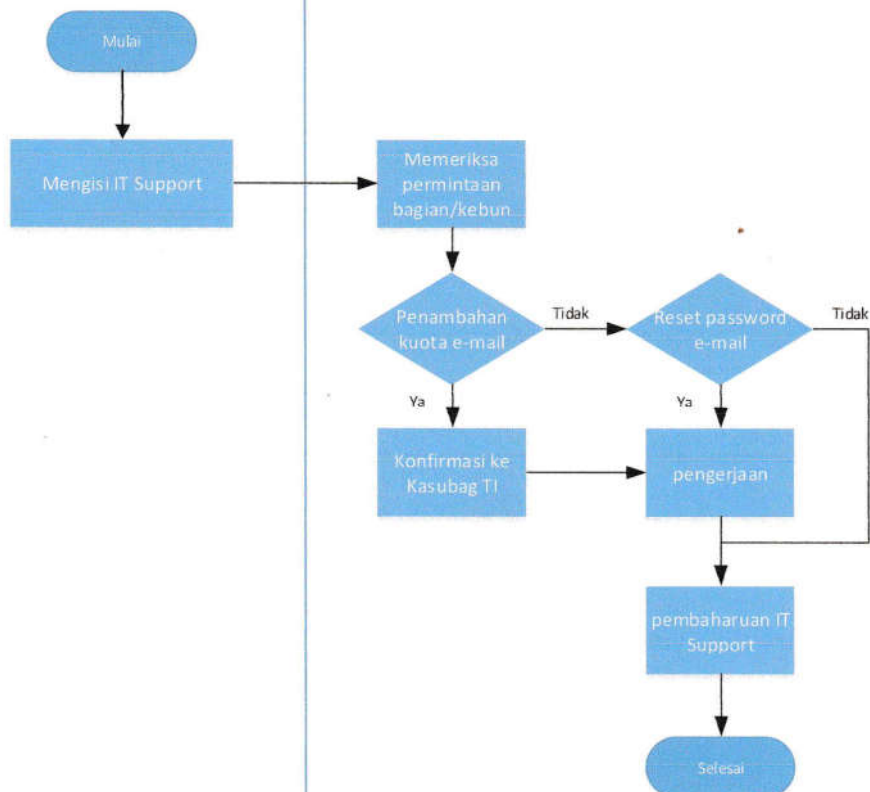
Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan Layanan e-mail

Bagian/kebun

Bagian Pengadaan & Umum
Sub Bagian Teknologi Informasi





**SISTEM MANAJEMEN
PT PERKEBUNAN NUSANTARA XII**

No. Dokumen : SOP-32-04

No. Revisi : 02

Tanggal Terbit : 4 November 2020

STANDARD OPERATING PROCEDURE

Halaman : 9 dari 9

Judul : Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan TI

Cap :

Pemenuhan Layanan Teknis Dukungan Kendala Perangkat

