STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO	**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR** **LAYANAN PEMELIHARAAN HARDWARE DAN SOFTWARE** **STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO**		
	NO DOKUMEN LPMI-STIKesRSGS/SOP.STDL-N/009	NO. REVISI 02	Halaman 1 dari 3
SOP	Tanggal Terbit	Ditetapkan Ketua STIKES RSPAD Gatot Soebroto Dr. Didin Syaefudin, SKp, S.H, MARS	
PENGERTIAN	Pemeliharaan hardware dan software adalah kegiatan pemeriksaan, perawatan, perbaikan, pembaruan, dan pengelolaan perangkat keras (hardware) serta perangkat lunak (software) yang digunakan untuk mendukung kegiatan akademik, administrasi, dan operasional di lingkungan STIKes RSPAD Gatot Soebroto.		
TUJUAN	SOP ini bertujuan untuk mengatur dan menjamin pelaksanaan pemeliharaan hardware dan software dilakukan secara terencana, terkoordinasi, terdokumentasi, dan berkelanjutan guna menjaga kinerja, keamanan, keandalan, dan ketersediaan sistem teknologi informasi di lingkungan STIKes RSPAD Gatot Soebroto.		
KEBIJAKAN	1. Statuta STIKes RSPAD Gatot Soebroto. 2. Pedoman Sistem Informasi dan Teknologi Informasi STIKes RSPAD Gatot Soebroto. 3. Kebijakan Keamanan Informasi STIKes RSPAD Gatot Soebroto 4. Standar Keamanan Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi yang berlaku.		
PROSEDUR	**Identifikasi dan Pelaporan** 1. Pengguna melaporkan kerusakan atau gangguan hardware dan software kepada Unit Teknologi Informasi (TI) menggunakan formulir atau media layanan yang telah ditetapkan. 2. Laporan harus memuat informasi:		

	a) Nama pelapor. b) Unit kerja/program studi. c) Jenis perangkat atau aplikasi yang mengalami gangguan. d) Deskripsi masalah yang terjadi. 3. Untuk gangguan yang bersifat darurat, pelaporan dapat dilakukan secara langsung melalui media komunikasi yang tersedia dan dilengkapi dengan dokumentasi tertulis.
	Verifikasi dan Analisis 1. Unit TI menerima dan mencatat laporan gangguan. 2. Unit TI melakukan pemeriksaan awal untuk mengidentifikasi penyebab masalah. 3. Verifikasi meliputi: a) Jenis kerusakan atau gangguan. b) Tingkat urgensi (rendah, sedang, tinggi). c) Dampak terhadap operasional institusi. d) Estimasi waktu penanganan. 4. Apabila diperlukan, Unit TI dapat melakukan koordinasi dengan vendor atau pihak ketiga.
	Pemeliharaan dan Perbaikan **A. Hardware** 1. Unit TI melakukan pemeriksaan kondisi perangkat keras secara berkala. 2. Perawatan meliputi pembersihan perangkat, pengecekan komponen, dan pengujian fungsi perangkat. 3. Kerusakan ringan ditangani oleh teknisi internal. 4. Kerusakan berat atau penggantian komponen dilakukan melalui koordinasi dengan vendor atau prosedur pengadaan yang berlaku. **B. Software** 1. Unit TI melakukan pembaruan (update) sistem operasi, aplikasi, dan perangkat lunak pendukung secara berkala. 2. Unit TI melakukan instalasi, konfigurasi, dan optimalisasi perangkat lunak sesuai kebutuhan. 3. Unit TI melakukan pemindaian keamanan dan penanganan malware atau virus apabila ditemukan. 4. Backup data dan konfigurasi sistem dilakukan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

	Pengujian dan Validasi 1. Setelah pemeliharaan atau perbaikan selesai, Unit TI melakukan pengujian fungsi perangkat atau aplikasi. 2. Pengguna melakukan verifikasi bahwa perangkat atau aplikasi telah berfungsi dengan baik. 3. Apabila masih terdapat kendala, dilakukan tindakan perbaikan lanjutan.
	Dokumentasi dan Serah Terima 1. Seluruh kegiatan pemeliharaan dan perbaikan dicatat dalam log pemeliharaan. 2. Unit TI mengarsipkan laporan gangguan, tindakan perbaikan, dan hasil pengujian. 3. Pengguna memberikan konfirmasi penyelesaian layanan sebagai bukti serah terima pekerjaan.
	EVALUASI DAN PELAPORAN 1. Evaluasi efektivitas pemeliharaan hardware dan software dilakukan secara berkala oleh Kepala Unit Teknologi Informasi. 2. Laporan pemeliharaan disusun setiap bulan atau semester dan disampaikan kepada pimpinan. 3. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas layanan teknologi informasi.
UNIT TERKAIT	1. Wakil Ketua II. 2. Unit Teknologi Informasi. 3. Seluruh Unit Kerja dan Program Studi. 4. Pengguna Perangkat Teknologi Informasi. 5. Vendor/Penyedia Layanan Teknologi Informasi.