SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI YAYASAN PHARMASI
SEMARANG, JAWA TENGAH

PRODI / UNIT : TEKNOLOGI INFORMASI

DOKUMEN : PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	
JENIS KEGIATAN: SOP Penanganan Insiden dan Gangguan Teknologi Informasi	
Kode : STIFAR/SOP/L.008	Tanggal Dikeluarkan :
Area :	No. Revisi :

Tujuan

SOP ini bertujuan untuk mengatur proses identifikasi, pelaporan, pencatatan, analisis, penanganan, pemulihan, dan evaluasi insiden serta gangguan Teknologi Informasi agar layanan sistem informasi institusi dapat dipulihkan secara cepat, tepat, aman, dan terdokumentasi.

Definisi

Penanganan Insiden dan Gangguan Teknologi Informasi mencakup proses penerimaan, pencatatan, identifikasi, klasifikasi, analisis, penanganan, pemulihan, dan evaluasi terhadap insiden atau gangguan yang memengaruhi atau berpotensi memengaruhi layanan, sistem, jaringan, perangkat, aplikasi, dan data teknologi informasi institusi. Penanganan insiden mencakup tindakan untuk mengendalikan dan menyelesaikan kejadian secara cepat, tepat, dan terdokumentasi sesuai dengan tingkat dampak dan prioritasnya. Gangguan teknologi informasi mencakup kondisi tidak berfungsinya atau menurunnya kinerja layanan, sistem, jaringan, perangkat, atau aplikasi yang dapat menghambat pelaksanaan kegiatan institusi. Proses penanganan juga mencakup eskalasi kepada pihak yang berwenang atau penyedia layanan apabila insiden atau gangguan tidak dapat diselesaikan pada tingkat penanganan awal, serta evaluasi dan tindakan pencegahan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya insiden atau gangguan yang sama.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh layanan dan infrastruktur Teknologi Informasi di lingkungan institusi, meliputi:

1. Sistem informasi akademik dan administrasi;
2. LMS/Moodle;
3. E-Learning dan aplikasi pembelajaran;
4. E-Logbook;
5. Website institusi;
6. Server dan database;
7. Jaringan dan koneksi internet;
8. Komputer dan perangkat pengguna;
9. Akun dan hak akses sistem;
10. Keamanan informasi;
11. Backup dan pemulihan data;
12. Layanan TI lainnya yang dikelola institusi.

Pengguna

SOP ini digunakan oleh:

1. **UPT Teknologi Informasi (UPT TI);**
2. **Administrator Sistem;**
3. **Unit Kerja/Program Studi;**
4. **Pimpinan STIFAR;**
5. **Dosen dan Tenaga Kependidikan;**
6. **Mahasiswa;**
7. **Pengelola Sistem Informasi dan Data;**
8. **Vendor/Pihak Ketiga** yang memperoleh akses atau terlibat dalam penanganan sistem, jaringan, perangkat, aplikasi, atau layanan teknologi informasi institusi.

Referensi

1. Statuta STIFAR Yayasan Pharmasi Semarang.
2. Rencana Strategis STIFAR Yayasan Pharmasi Semarang.

3. Kebijakan dan Standar SPMI STIFAR Yayasan Pharmasi Semarang.
4. Kebijakan Pengelolaan Sistem dan Teknologi Informasi STIFAR.
5. Kebijakan Keamanan Informasi STIFAR.
6. Kebijakan/Ketentuan Perlindungan Data STIFAR.
7. SOP Pengelolaan Akun dan Hak Akses Sistem Informasi.
8. SOP Pengelolaan Jaringan dan Internet.
9. SOP Keamanan Informasi, Perlindungan Data, dan Pencadangan.
10. SOP Inventarisasi dan Pengelolaan Aset Teknologi Informasi.
11. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan sistem elektronik, keamanan informasi, pelindungan data, dan penyelenggaraan layanan teknologi informasi.
12. ISO/IEC 27001 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi.
13. ISO/IEC 27002 tentang Pengendalian Keamanan Informasi.
14. ISO/IEC 27035 tentang Manajemen Insiden Keamanan Informasi.

Prosedur

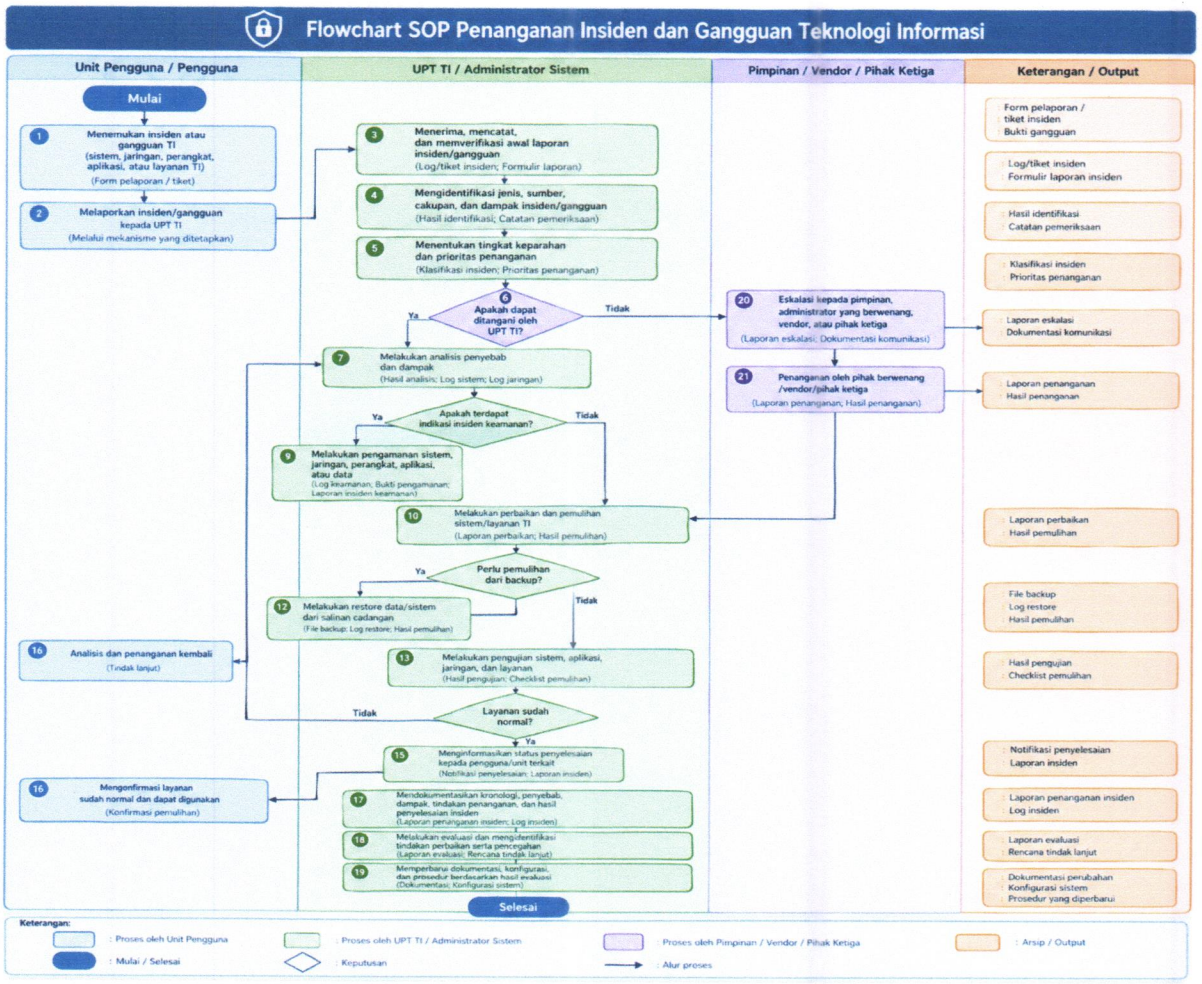
Tanggungjawab	Garis Besar Prosedur	Arsip/Dokumen Terkait
Unit Pengguna / Pengguna	Mengidentifikasi dan melaporkan insiden atau gangguan teknologi informasi yang terjadi pada sistem, jaringan, perangkat, aplikasi, atau layanan TI kepada UPT TI melalui mekanisme pelaporan yang telah ditetapkan	Laporan/tiket insiden; Bukti gangguan
UPT TI	Menerima, mencatat, dan melakukan verifikasi awal terhadap laporan insiden atau gangguan teknologi informasi	Log/tiket insiden; Formulir laporan insiden
UPT TI / Administrator Sistem	Mengidentifikasi jenis, sumber, cakupan, dan dampak insiden atau gangguan terhadap layanan teknologi informasi	Hasil identifikasi; Catatan pemeriksaan
UPT TI	Menentukan tingkat keparahan dan prioritas penanganan berdasarkan dampak terhadap layanan, pengguna, sistem, jaringan, dan data	Klasifikasi insiden; Prioritas penanganan
UPT TI / Administrator Sistem	Melakukan analisis untuk menentukan penyebab insiden atau gangguan serta risiko yang ditimbulkan	Hasil analisis; Log sistem; Log jaringan
UPT TI / Administrator Sistem	Melakukan tindakan penanganan awal untuk mengendalikan dan membatasi dampak insiden atau gangguan	Catatan tindakan penanganan; Log aktivitas
UPT TI / Administrator Sistem	Melakukan pengamanan sistem, jaringan, perangkat, aplikasi, atau data apabila insiden berkaitan dengan keamanan informasi atau akses tidak sah	Log keamanan; Bukti pengamanan; Laporan insiden keamanan
UPT TI / Administrator Sistem	Melakukan perbaikan dan pemulihan sistem, aplikasi, jaringan, perangkat, atau layanan TI yang mengalami gangguan	Laporan perbaikan; Hasil pemulihan
UPT TI	Melakukan eskalasi kepada pimpinan, administrator yang berwenang, vendor, atau pihak ketiga apabila	Laporan eskalasi; Dokumentasi komunikasi

	insiden tidak dapat ditangani pada tingkat penanganan awal	
Administrator Sistem / UPT TI	Melakukan pemulihan data dan sistem menggunakan salinan cadangan apabila terjadi kerusakan, kehilangan, atau perubahan data akibat insiden	File backup; Log restore; Hasil pemulihan
UPT TI / Administrator Sistem	Melakukan pengujian terhadap sistem, aplikasi, jaringan, dan layanan setelah proses penanganan dan pemulihan	Hasil pengujian; Checklist pemulihan
UPT TI / Unit Pengguna	Memastikan layanan telah kembali berjalan normal dan dapat digunakan sesuai kebutuhan	Konfirmasi pemulihan; Berita acara jika diperlukan
UPT TI	Menginformasikan status dan hasil penyelesaian insiden kepada pengguna atau unit kerja terkait	Notifikasi penyelesaian; Laporan insiden
UPT TI	Mendokumentasikan kronologi, penyebab, dampak, tindakan penanganan, waktu pemulihan, dan hasil penyelesaian insiden	Laporan penanganan insiden; Log insiden
UPT TI	Melakukan evaluasi terhadap penanganan insiden dan mengidentifikasi tindakan perbaikan serta pencegahan agar insiden serupa tidak berulang	Laporan evaluasi; Rencana tindak lanjut
UPT TI / Administrator Sistem	Memperbarui konfigurasi, dokumentasi, pengendalian, dan prosedur berdasarkan hasil evaluasi dan pembelajaran dari insiden	Dokumentasi perubahan; Konfigurasi sistem; Prosedur yang diperbarui

SEKOLAH TINGGI ILMU FARMASI YAYASAN PHARMASI
SEMARANG, JAWA TENGAH
PRODI / UNIT : TEKNOLOGI INFORMASI

DOKUMEN : PROSEDUR OPERASIONAL BAKU	
JENIS KEGIATAN: SOP Penanganan Insiden dan Gangguan Teknologi Informasi	
Kode : STIFAR/SOP/L.008	Tanggal Dikeluarkan :
Area :	No. Revisi :

Prosedur



Semarang,

Ketua Prodi / Unit

(Bayu Aditya, S. Kom)

PENGESAHAN			
Pembuat	Ketua UPT Teknologi Informasi	Bayu Aditya S. Kom.	
Mengetahui	Ketua LPMI	Dr. apt. M. Ryan Radix R. M.Sc	
Menyetujui	Ketua Stifar	Dr. apt. Endang Diyah Ikasari, M.Si.	