



# BADAN INFORMASI GEOSPASIAL (BIG)

Jalan Raya Bogor Km 46, Cibinong 16911

Telepon: (021) 875 2062-2063; Faksimile: (021) 875 2064; PO Box 46 CBI

Website: <https://www.big.go.id>

## KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG INFRASTRUKTUR INFORMASI GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

NOMOR 4 TAHUN 2024

### TENTANG

### STANDAR PELAYANAN *CLOUD* DAN *HOSTING* BADAN INFORMASI GEOSPASIAL DI PUSAT PENGELOLAAN DAN PENYEBARLUASAN INFORMASI GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL

#### DEPUTI BIDANG INFRASTRUKTUR INFORMASI GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Informasi Geospasial selaku penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
  - b. bahwa pelayanan *cloud* dan *hosting* Badan Informasi Geospasial di Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial Badan Informasi Geospasial merupakan salah satu pelayanan publik yang ada di Badan Informasi Geospasial, sehingga perlu dilengkapi dengan standar pelayanan;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Deputi Bidang Infrastruktur Informasi Geospasial Badan Informasi Geospasial tentang Standar Pelayanan *Cloud* dan *Hosting* Badan Informasi Geospasial di Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial Badan Informasi Geospasial;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Nomor 128 Tahun 2022 tentang Badan Informasi Geospasial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 212);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
5. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 4 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi Geospasial (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 827);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEPUTI BIDANG INFRASTRUKTUR INFORMASI GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL TENTANG STANDAR PELAYANAN *CLOUD* DAN *HOSTING* BADAN INFORMASI GEOSPASIAL DI PUSAT PENGELOLAAN DAN PENYEBARLUASAN INFORMASI GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan *Cloud* dan *Hosting* Badan Informasi Geospasial di Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial Badan Informasi Geospasial, selanjutnya disebut Standar Pelayanan Publik, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Dalam memberikan pelayanan *cloud* dan *hosting* Badan Informasi Geospasial sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU, penyelenggara pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial harus melaksanakan dan menaati Standar Pelayanan Publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik dapat dijadikan acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Badan Informasi Geospasial, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Badan Informasi Geospasial.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cibinong  
pada tanggal 23 April 2024

DEPUTI BIDANG  
INFRASTRUKTUR INFORMASI GEOSPASIAL  
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,



IBNU SOFIAN

Tembusan:

1. Kepala BIG;
2. Sekretaris Utama BIG;
3. Inspektur BIG;
4. Kepala Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial BIG; dan
5. Kepala Pusat Penelitian, Promosi, dan Kerja Sama BIG

Lampiran Keputusan  
Deputi Bidang  
Infrastruktur Informasi Geospasial  
Badan Informasi Geospasial  
Nomor : 4 Tahun 2024  
Tanggal : 23 April 2024

**STANDAR PELAYANAN APLIKASI PENGHUBUNG SIMPUL JARINGAN INFORMASI  
GEOSPASIAL DI PUSAT PENGELOLAAN DAN PENYEBARLUASAN INFORMASI  
GEOSPASIAL BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

**I. PENDAHULUAN**

Informasi Geospasial (IG) merupakan bagian penting dalam mewujudkan sistem informasi untuk mendukung sektor publik dalam proses perencanaan, pelaksanaan, pengambilan keputusan dan evaluasi kegiatan pembangunan, baik pada pemerintahan tingkat pusat maupun tingkat daerah, dan juga pada sektor perorangan dan kelompok orang. Lahirnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang merupakan regulasi yang menjamin tersedianya informasi geospasial yang andal, dapat dipertanggungjawabkan, mudah diakses, dan mudah dimanfaatkan sehingga nantinya informasi geospasial dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam pembangunan.

Pasal 53 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang juga mengamanatkan bahwa pemerintah wajib memfasilitasi pembangunan infrastruktur IG untuk memperlancar penggunaan IG, di mana IIG yang dimaksud terdiri atas kebijakan, kelembagaan, teknologi, standar, dan sumber daya manusia yang selanjutnya diturunkan dalam Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional.

Merujuk pada pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional, disebutkan bahwa Badan Informasi Geospasial sebagai satu-satunya Lembaga Pemerintah Nonkementerian yang bertugas sebagai penghubung simpul jaringan IG, mempunyai tugas antara lain:

- a. Mengintegrasikan Simpul Jaringan (SJ) secara nasional;
- b. Menyebarkan informasi geospasial dasar kepada seluruh SJ melalui jaringan IG sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- c. Membangun dan memelihara sistem akses Jaringan IG Nasional pada Penghubung SJ;
- d. Memfasilitasi penyebaran IG Simpul Jaringan melalui Jaringan IG Nasional;
- e. Melakukan pembinaan kepada SJ;
- f. Menyelenggarakan rapat koordinasi nasional di bidang Jaringan IG Nasional.

Dalam rangka pembinaan kepada simpul jaringan, upaya yang dapat dilakukan untuk mengoperasionalkan simpul jaringan salah satunya adalah memberikan usulan, arahan bentuk kelembagaan dan bimbingan teknis terkait teknologi yang tepat di daerah. Sebagai unit kerja yang melaksanakan fungsi pelayanan publik di bidang infrastruktur informasi geospasial, Pusat Standardisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial dan Pusat Pengelolaan Informasi Geospasial harus mampu memenuhi standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan tersebut harus disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Oleh karena itu, perlu dibuat standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan BIG.

Salah satu tugas Penghubung Simpul Jaringan adalah membangun dan memelihara sistem akses Jaringan IGN pada Penghubung Simpul Jaringan salah satunya melalui penyediaan *cloud* dan *hosting* Badan Informasi Geospasial. Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial (Pusat PPIG) merupakan unit kerja pada BIG yang melaksanakan tugas tersebut.

Sebagai unit kerja yang juga melaksanakan fungsi pelayanan publik di bidang produk dan jasa yang tidak berhadapan langsung dengan masyarakat, Pusat Standardisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial dan Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial harus mampu memenuhi standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan tersebut harus disusun dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik. Oleh karena itu, perlu dibuat standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan BIG.

## II. STANDAR PELAYANAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2011 tentang Informasi Geospasial sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>4. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2014 tentang Jaringan Informasi Geospasial Nasional;</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 128 Tahun 2022 tentang Badan Informasi Geospasial;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;</li> <li>7. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 7 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Informasi Geospasial;</li> </ol>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Jenis layanan meliputi penyediaan instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial yang terdiri atas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Simpul Jaringan Informasi Geospasial; dan</li> <li>2. Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Aplikasi.</li> </ol>
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SOP Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Simpul Jaringan Informasi Geospasial;</li> <li>2. SOP Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Aplikasi;</li> <li>3. SOP Penanganan Insiden Sistem Layanan <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial.</li> </ol>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan <i>Cloud</i>: 1 hari</li> <li>2. Permintaan layanan <i>Hosting</i>: 4 hari</li> </ol>
5.	Biaya/ Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Informasi Geospasial.</li> <li>2. Peraturan Badan Informasi Geospasial Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Badan Informasi Geospasial.</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
6.	Produk dan Jasa Pelayanan	Jenis layanan meliputi penyediaan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Simpul Jaringan Informasi Geospasial; dan</li> <li>2. Instalasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i> Badan Informasi Geospasial terkait Aplikasi.</li> </ol>
7.	Sarana, Prasarana, atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Data Center</i>;</li> <li>2. <i>Server</i>;</li> <li>3. <i>Storage</i>;</li> <li>4. Jaringan Internet dan Intranet;</li> <li>5. <i>Installer</i> Aplikasi PALAPA;</li> <li>6. <i>Sistem Cloud</i>;</li> <li>7. <i>Security System</i>;</li> <li>8. <i>PC / Laptop</i>;</li> <li>9. <i>Kartu Pengunjung/Tamu</i>;</li> <li>10. <i>Kartu Pegawai</i>;</li> <li>11. <i>Sistem Helpdesk</i>; dan</li> <li>12. Materi sosialisasi <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i>.</li> </ol>
8.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepala Pusat Standardisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial.</li> <li>b. Kepala Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial.</li> <li>c. Koordinator KJF Pengembangan Kelembagaan dan Simpul Jaringan Informasi Geospasial.</li> <li>d. Koordinator KJF Teknologi Informasi dan Komunikasi Geospasial.</li> <li>e. Koordinator KJF Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial.</li> <li>f. Koordinator KJF Sistem Informasi dan Penyebarluasan Informasi Geospasial.</li> </ol> </li> <li>2. Layanan Konsumen           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penerima Tamu: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun.</li> <li>b. Administrator Persuratan: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun.</li> </ol> </li> <li>3. Layanan Administrasi           <p>Petugas Administrasi dan Keuangan: min. SMA sederajat, pengalaman min. 1 tahun.</p> </li> <li>4. Layanan Proses</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Pengelolaan <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i>: min. S1 sederajat bidang teknologi informasi pengalaman min. 1 tahun.</li> <li>b. Petugas Instalasi Aplikasi PALAPA: min. S1 sederajat bidang teknologi informasi pengalaman min. 1 tahun.</li> <li>c. Petugas Bimbingan Teknis Simpul Jaringan Informasi Geospasial: min. S1 sederajat bidang teknologi informasi atau IG pengalaman min. 1 tahun atau min. D3 sederajat, pengalaman min. 3 tahun.</li> <li>d. Petugas Teknis Penanganan Insiden: min. S1 sederajat bidang teknologi informasi pengalaman min. 1 tahun.</li> </ul>
9.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal dilakukan oleh Kepala BIG, Sekretaris Utama BIG, Inspektur BIG, para Pejabat Pimpinan Tinggi Pratama terkait, dan internal auditor BIG.
10.	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pos Elektronik: <a href="mailto:helpdesk.nsd@big.go.id">helpdesk.nsd@big.go.id</a></li> <li>2. Telepon/fax : 021-8759481 (PSKIG), 021 -8753366 (PPIG)</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 (satu) orang Kepala Pusat Standardisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial.</li> <li>b. 1 (satu) orang Kepala Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial.</li> <li>c. 1 (satu) orang Koordinator KJF Pengembangan Kelembagaan dan Simpul Jaringan Informasi Geospasial.</li> <li>d. 1 (satu) orang Koordinator KJF Teknologi Informasi dan Komunikasi Geospasial.</li> <li>e. 1 (satu) orang Koordinator KJF Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial.</li> <li>f. 1 (satu) orang Koordinator KJF Sistem Informasi dan Penyebarluasan Informasi Geospasial.</li> </ul> </li> <li>2. Layanan Konsumen <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 (satu) orang Penerima Tamu.</li> <li>b. 3 (tiga) orang Administrator Persuratan.</li> </ul> </li> <li>3. Layanan Administrasi <ul style="list-style-type: none"> <li>2 (dua) orang Petugas Administrasi dan Keuangan.</li> </ul> </li> <li>4. Layanan Proses <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 5 (lima) orang Petugas Pengelolaan <i>Cloud</i> dan <i>Hosting</i>.</li> </ul> </li> </ul>




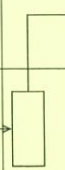











NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. 25 (dua puluh lima) orang Petugas Instalasi Aplikasi PALAPA.</li> <li>c. 22 (dua puluh dua) orang Petugas Bimbingan Teknis Simpul Jaringan Informasi Geospasial.</li> <li>d. 8 (satu) orang Petugas Teknis Penanganan Insiden.</li> </ul>
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Simpul Jaringan berdasarkan prosedur yang sesuai dengan SOP yang berlaku di Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial.</li> <li>2. Mutu layanan dapat terjaga karena pengguna jasa adalah penyelenggara IG.</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Seluruh pelayanan jasa dilaksanakan oleh sumber daya manusia dengan kompetensi baik dari sisi pengetahuan, sikap, maupun keterampilan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.</li> <li>2. Produk atau jasa IG yang diserahkan kepada konsumen sudah melalui proses pengendalian mutu yang memadai.</li> <li>3. Pengendalian mutu dilakukan sesuai standar teknis dari setiap produk dan jasa.</li> <li>4. Seluruh pelayanan jasa dilaksanakan sesuai dengan standar terkait.</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelayanan melalui survei kepuasan dilaksanakan dengan media kuesioner dilakukan setiap 1 (satu) tahun sekali.

**STANDARD OPERATING PROCEDURE**  
**INSTALASI CLOUD DAN HOSTING BADAN INFORMASI GEOSPASIAL TERKAIT SIMPUL JARINGAN INFORMASI GEOSPASIAL**

No.	Uraian Prosedur	Mutu Baku						Output			
		Helpdesk BIG	Tim Layanan Aplikasi SJ	Tim Layanan Hosting	Tim Layanan Akses Remote	Tim Layanan Penamaan Domain	Tim Layanan Uji Kerentanan dan Beban		Tim Layanan System Security	Kelengkapan	Waktu
1	Tim Layanan Aplikasi Request Permintaan Server ke Helpdesk		Prosedur Instalasi Palapa						Laporan Permintaan	5 Menit	
2	Helpdesk BIG membuat tiket permintaan server dari tim layanan Aplikasi SJ ke Tim Layanan Hosting									30 Menit	Tiket
3	Helpdesk BIG membuat tiket permintaan IP, konfigurasi port, dan akses repo dari Tim Layanan Hosting ke Tim Akses Remote									30 Menit	Tiket
4	Helpdesk BIG membuat tiket permintaan penamaan domain lokal dan Tim Layanan Hosting ke Tim Penamaan Domain									30 Menit	Tiket
5	Tim Akses Remote mengerjakan tiket yang di assign dan menutup tiket permintaan IP									8 Jam	IP Address
6	Tim Penamaan Domain melakukan pendaftaran domain lokal dari IP yang diberikan dan menutup tiket permintaan penamaan domain lokal									8 Jam	Nama Domain
7	Tim Layanan Hosting melakukan instalasi server, antivirus, hardening dan menutup tiket permintaan server									8 Jam	Virtual Server
8	Tim Layanan Aplikasi SJ melakukan instalasi palapa dan aplikasi pendukung									1 Hari	
9	Helpdesk membuat tiket uji kerentanan dan Tim Layanan Aplikasi SJ ke Tim Uji Kerentanan dan Beban									30 Menit	Tiket
10	Tim Uji Kerentanan melakukan Vulnerability Assessment (VA) dan menutup tiket									8 Jam	Laporan hasil VA
11	Tim Layanan Aplikasi SJ melakukan perbaikan terhadap hasil VA sampai tidak ada temuan										
12	Apabila lolos hasil VA, helpdesk membuat tiket Permintaan WAF dari Tim Layanan Aplikasi SJ ke Tim System Security									30 Menit	Tiket

No.	Uraian Prosedur	Helpdesk BIG	Tim Layanan Aplikasi SJ	Tim Layanan Hosting	Tim Layanan Akses Remote	Tim Layanan Penamaan Domain	Tim Layanan Uji Kerentanan dan Beban	Tim Layanan System Security	Kelengkapan	Mutu Baku Waktu	Output
13	Tim System Security melakukan registrasi WAF dan menutup tiket									8 Jam	IP VIP
14	Tim Layanan Aplikasi SJ melakukan uji aplikasi setelah registrasi WAF										
15	Helpdesk membuat tiket Permintaan Update Domain Internal dgn Virtual IP dari Tim Layanan Aplikasi SJ ke Tim Penamaan Domain									30 Menit	Tiket
16	Tim Penamaan Domain melakukan update domain internal dan menutup tiket								IP VIP	8 Jam	Nama Domain
17	Helpdesk membuat tiket IP Publik dan penamaan domain eksternal ke Tim Penamaan Domain									30 Menit	Tiket
18	Tim Penamaan Domain melakukan pendaftaran IP Publik dan domain eksternal								IP Publik	8 Jam	IP Publik
19	Helpdesk membuat tiket pemberian akses internet aplikasi (inbound) ke Tim System Security Note: Kalau sudah ada VIP, tahapan ini di-skip									30 Menit	Tiket
20	Tim System Security memberikan akses internet aplikasi (inbound) dan menutup tiket Note: Kalau sudah ada VIP, tahapan ini di-skip								IP VIP	8 Jam	
21	Tim Layanan Penamaan Domain melakukan uji akses aplikasi dari jaringan eksternal BIG										
22	Tim Layanan Penamaan Domain menutup tiket sebagai informasi bahwa aplikasi telah dipublikasikan										

## SOP Cloud dan Hosting Aplikasi

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mtu Baku					
		Kapus PPIG	Koordinator TIK	Helpdesk BIG	Owner Aplikasi	Tim Layanan Pendampingan	Tim Layanan Hosting	Tim Layanan Akses Remote	Tim Layanan Penamaan Domain	Tim Layanan Uji Kerentanan dan Beban	Tim Layanan System Security	Kelengkapan surat permohonan instalasi/upgrade aplikasi	Waktu	Output
1	Kapus PPIG menerima surat permohonan instalasi/hosting aplikasi dan User eksternal													
2	Kapus PPIG disposisi ke Koordinator TIK													
3	Koordinator TIK request hosting aplikasi ke helpdesk													
4	Helpdesk BIG membuat tiket permintaan server ke Tim Layanan Hosting												30 Menit	Tiket
5	Helpdesk BIG membuat tiket permintaan IP, konfigurasi port, dan akses repo dan Tim Layanan Hosting ke Tim Akses Remote												30 Menit	Tiket
6	Tim Akses Remote mengerjakan tiket yang di assign dan menutup tiket permintaan IP												8 Jam	IP Address
7	Tim Layanan Hosting melakukan instalasi server, antivirus, hardening dan menutup tiket permintaan server												8 Jam	Virtual Server
8	Helpdesk membuat tiket ke tim Layanan Pendampingan Aplikasi												30 Menit	Tiket
9	owner aplikasi (developer / tim aplikasi) melakukan instalasi aplikasi di server												8 Jam	
10	Helpdesk membuat tiket uji kerentanan ke Tim Uji Kerentanan dan Beban												30 Menit	Tiket
11	Tim Uji Kerentanan melakukan Vulnerability Assessment (VA) dan menutup tiket												8 Jam	Laporan Hasil VA
12	Owner Aplikasi melakukan perbaikan terhadap hasil VA sampai tidak ada temuan													
														

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku						
		Kepus PPIG	Koordinator TK	Helpdesk BIG	Owner Aplikasi	Tim Layanan Pendampingan	Tim Layanan Hosting	Tim Layanan Akses Remote	Tim Layanan Penamaan Domain	Tim Layanan Uji Kerentanan dan Bugan	Tim Layanan System Security	Kelengkapan	Waktu
13	Apabila bisa hasil VA, helpdesk membuat tiket Permintaan WAF ke Tim System Security											30 Menit	Tiket
14	Tim System Security melakukan registrasi WAF dan menutup tiket											8 Jam	IP VIP
15	Tim Layanan Pendampingan Aplikasi melakukan uji aplikasi setelah registrasi WAF												
16	Helpdesk membuat tiket Permintaan Update Domain Internal dgn Virtual IP ke Tim Penamaan Domain											30 Menit	Tiket
17	Tim Penamaan Domain melakukan update domain internal dan menutup tiket											8 Jam	Nama Domain
18	Helpdesk membuat tiket IP Publik dan penamaan domain eksternal ke Tim Penamaan Domain											30 Menit	Tiket
19	Tim Penamaan Domain melakukan pendaftaran IP Publik dan domain eksternal											8 Jam	IP Publik
20	Helpdesk membuat tiket pemberian akses internet aplikasi (inbound) ke Tim System Security											30 Menit	Tiket
21	Tim System Security memberikan akses internet aplikasi (inbound) dan menutup tiket											8 Jam	
22	Tim Layanan Penamaan Domain melakukan uji akses aplikasi dari jaringan eksternal BIG												
23	Tim Layanan Penamaan Domain menutup tiket sebagai informasi bahwa aplikasi telah dipublikasikan												

**STANDARD OPERATING PROCEDURE  
PENANGANAN INSIDEN SISTEM LAYANAN CLOUD DAN HOSTING BADAN INFORMASI GEOSPASIAL**

No	Uraian Prosedur	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna	Pengadministrasi helpdesk.nsdibig.go.id	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna (Simpul Jaringan/Umum) mengirimkan email keluhan atau permasalahannya kepada helpdesk.nsdibig.go.id	Mulai			- Email permohonan	1 menit	- Email permohonan	
2	Identifikasi topik permasalahan				- Email permohonan	30 menit	- Email permohonan - Identifikasi topik permasalahan	
3	Meneruskan email pengguna kepada pelaksana				- Email permohonan - Identifikasi topik permasalahan	5 menit	- Email permohonan untuk penanganan	
4	Proses penanganan insiden				- Email permohonan untuk penanganan	1 - 5 hari	- Hasil penanganan insiden	tergantung kategori insiden
5	Menebitkan email balasan kepada pengguna,				- Email pelaksana kepada helpdesk.nsdibig.go.id	5 menit	- Email helpdesk.nsdibig.go.id kepada pengguna	
6	Selesai	Selesai						

DEPUTI BIDANG  
INFRASTRUKTUR INFORMASI GEOSPASIAL  
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL,

  
IBNU SOFIAN