

KATALOG LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI KEJAKSAAN NEGERI AMBON

Panduan layanan pengguna dan
layanan teknis pendukung

```
service_catalog { availability; active; owner; pembinaan; }  
request -> validate -> prioritize -> fulfill -> close  
network_status { endpoint_monitor(); backup_verify();  
user_service + technical_support = reliable_operation  
if (incident) { record(); diagnose(); communicate(); }
```



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Katalog Layanan Teknologi Informasi Kejaksaan Negeri Ambon ini dapat disusun dan diselesaikan.

Katalog ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh pegawai dalam memperoleh informasi mengenai layanan teknologi informasi yang tersedia di lingkungan Kejaksaan Negeri Ambon. Dokumen ini memuat jenis layanan, ruang lingkup, persyaratan, mekanisme permintaan, penanggung jawab, waktu layanan, target penanganan, pengamanan, serta layanan teknis yang mendukung pelaksanaan tugas kedinasan.

Penyusunan katalog layanan ini mengacu pada prinsip pengelolaan layanan teknologi informasi berdasarkan ITIL 4, dengan tetap memperhatikan ketentuan internal Kejaksaan Republik Indonesia, kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, keamanan informasi, pelindungan data, serta kewenangan yang dimiliki oleh satuan kerja.

Keberadaan katalog ini diharapkan memberikan kejelasan mengenai layanan yang tersedia, memudahkan penyampaian permintaan dan pelaporan gangguan, meningkatkan koordinasi antara pengguna dan pengelola layanan, serta menjadi dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Katalog Layanan Teknologi Informasi ini agar digunakan secara bertanggung jawab dan ditinjau secara berkala sesuai kebutuhan organisasi serta perubahan layanan.

Ambon, 18 September 2026
KEPALA KEJAKSAAN NEGERI AMBON



RIKI SEPTA TARIGAN, S.H., M.Hum.
Jaksa Utama Pratama



Cara Memperoleh Layanan

Pegawai menyampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Setiap permintaan dicatat ke dalam register layanan agar penanganannya dapat ditelusuri.

ALUR PERMINTAAN LAYANAN TI

Lima tahap dari pengajuan sampai permintaan dinyatakan selesai



● Setiap permintaan langsung dicatat dalam register layanan agar penanganannya dapat ditelusuri.

Klasifikasi Dan Alur Penanganan

Jenis catatan	Kriteria	Arah penanganan
Insiden	Gangguan tidak terencana atau penurunan mutu layanan.	Pulihkan layanan, komunikasikan status, dan dokumentasikan hasil.
Permintaan layanan	Permintaan pengguna yang telah didefinisikan, misalnya bantuan, akses, instalasi, atau informasi.	Validasi syarat dan persetujuan, lalu penuhi sesuai prosedur.
Masalah	Penyebab atau potensi penyebab satu atau lebih insiden, terutama yang berulang.	Analisis akar penyebab, catat solusi sementara, dan usulkan perbaikan.
Event	Perubahan keadaan yang terdeteksi melalui pemantauan dan bernilai bagi pengelolaan layanan.	Catat, korelasikan, dan eskalasi bila ambang atau risiko terlampaui.

Jam dukungan

Dukungan diberikan pada hari dan jam kerja kantor. Bantuan di luar jam kerja mengikuti penugasan pimpinan.

Target Layanan Dan Prioritas

Prioritas	Contoh kondisi	Respons awal	Sasaran penanganan
Kritis	Layanan utama kantor terhenti atau ada dugaan insiden keamanan serius.	30 menit	Segera ditangani dan dieskalasi; perkembangan disampaikan selama gangguan berlangsung.
Tinggi	Pekerjaan satu unit terhenti tanpa cara pengganti.	1 jam kerja	Pemulihan awal pada hari kerja yang sama jika dapat ditangani secara lokal.

service.request > register > prioritize > fulfill
availability.monitor(); backup.verify(); incident.record();



Prioritas	Contoh kondisi	Respons awal	Sasaran penanganan
Normal	Gangguan terbatas atau permintaan rutin.	1 hari kerja	Diselesaikan sesuai jenis pekerjaan dan kelengkapan persyaratan.

Target ini merupakan usulan untuk disepakati. Waktu penyelesaian yang bergantung pada persetujuan, suku cadang, penyedia, atau pengelola pusat disampaikan kepada pemohon dan dicatat pada register.

Daftar Layanan Pengguna

Kode	Nama layanan
 SVC 01	Meja Layanan TI
 EUC 02	Dukungan Komputer dan Periferal
 EUC 03	Dukungan Cetak Pindai dan Ruang Rapat
 IAM 01	Akun dan Hak Akses
 NET 01	Jaringan dan Konektivitas
 APP 01	Dukungan Aplikasi Kedinasan
 COL 01	Surel Kolaborasi dan Konferensi
 DAT 02	Pencadangan dan Pemulihan Data
 SEC 01	Keamanan Perangkat dan Kerentanan
 SEC 02	Penanganan Insiden Keamanan
 ASM 01	Aset Konfigurasi dan Lisensi TI
 CHG 01	Perubahan Rilis dan Implementasi
 CON 01	Konsultasi Perencanaan dan Arsitektur TI



Matriks Target Respons Dan Penyelesaian

Target dihitung pada jam kerja sejak permintaan tercatat lengkap. Penghitungan berhenti sementara ketika menunggu persetujuan, informasi pemohon, suku cadang, penyedia, atau pengelola sistem pusat. Target ini digunakan sebagai standar operasional untuk pemantauan layanan.

Kode	Layanan	Respons awal	Target penyelesaian
SVC 01	Meja Layanan TI	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.	Kritis 4 jam kerja; tinggi 1 hari kerja; normal 3 hari kerja. Tiket diteruskan sesuai target layanan tujuan.
EUC 02	Dukungan Komputer dan Periferal	1 jam kerja.	Gangguan ringan 4 jam kerja; tindakan lokal lanjutan 2 hari kerja. Waktu pengadaan suku cadang atau servis pihak ketiga dikecualikan.
EUC 03	Dukungan Cetak Pindai dan Ruang Rapat	1 jam kerja; kegiatan terjadwal dikonfirmasi 1 hari kerja.	Gangguan perangkat 1 hari kerja. Peralatan kegiatan terjadwal siap dan diuji paling lambat 30 menit sebelum kegiatan.
IAM 01	Akun dan Hak Akses	Gangguan akun 1 jam kerja; permintaan rutin 1 hari kerja.	Reset akun 4 jam kerja; pembuatan atau perubahan akses 2 hari kerja setelah persetujuan lengkap.
NET 01	Jaringan dan Konektivitas	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.	Pemulihan lokal 4 jam kerja. Gangguan penyedia atau pusat mengikuti target penyedia dengan pembaruan status setiap 2 jam kerja.
APP 01	Dukungan Aplikasi Kedinasan	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.	Solusi sementara lokal 1 hari kerja; penyelesaian lokal 3 hari kerja. Gangguan aplikasi pusat mengikuti pengelola pusat.
COL 01	Surel Kolaborasi dan Konferensi	1 jam kerja; gangguan rapat aktif 30 menit.	Pemulihan konfigurasi lokal 4 jam kerja; gangguan penyedia atau platform ditindaklanjuti maksimal 2 hari kerja.
DAT 02	Pencadangan dan Pemulihan Data	2 jam kerja; permintaan pemulihan kritis 30 menit.	Pemulihan data kritis 4 jam kerja; pemulihan normal 2 hari kerja, bergantung pada volume, media, dan titik pemulihan.
SEC 01	Keamanan Perangkat dan Kerentanan	Kerentanan kritis 1 jam kerja; lainnya 4 jam kerja.	Kritis 1 hari kerja; tinggi 3 hari kerja; normal 10 hari kerja setelah persetujuan dan jendela pemeliharaan tersedia.
SEC 02	Penanganan Insiden Keamanan	Kritis 15 menit; tinggi 30 menit; normal 2 jam kerja.	Isolasi awal kritis 2 jam; pemulihan awal 8 jam. Penutupan mengikuti hasil investigasi dan persetujuan pemilik layanan.
ASM 01	Aset Konfigurasi dan Lisensi TI	1 hari kerja.	Pembaruan satu aset 3 hari kerja; rekonsiliasi atau pemeriksaan kelompok aset 5 hari kerja setelah data diterima lengkap.
CHG 01	Perubahan Rilis dan Implementasi	Perubahan standar 1 hari kerja; perubahan darurat 30 menit.	Perubahan standar 5 hari kerja setelah persetujuan; perubahan darurat 4 jam setelah persetujuan dan rencana pemulihan tersedia.
CON 01	Konsultasi Perencanaan dan Arsitektur TI	1 hari kerja.	Saran sederhana 3 hari kerja; rekomendasi kompleks 10 hari kerja setelah kebutuhan dan data pendukung lengkap.





Meja Layanan TI

SVC 01 | KATALOG PENGGUNA

Menerima, mencatat, memilah, menugaskan, memantau, dan menutup insiden maupun permintaan layanan TI melalui satu register.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Seluruh pegawai dan petugas layanan pada Kejaksaan Negeri Ambon.
Pekerjaan yang dilayani	Pencatatan tiket, diagnosis awal, bantuan jarak dekat, koordinasi teknis, pembaruan status, dan konfirmasi penutupan.
Syarat permintaan	Nama pemohon, unit, kontak, perangkat atau aplikasi, uraian gejala, waktu kejadian, dampak, dan tangkapan layar bila aman.
Batas layanan	Persetujuan hak akses, dan perubahan sistem produksi tanpa otorisasi.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pranata Komputer
Persetujuan	Tidak diperlukan untuk diagnosis awal; tindakan yang mengubah akses atau konfigurasi memerlukan otorisasi.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.
Target penyelesaian	Kritis 4 jam kerja; tinggi 1 hari kerja; normal 3 hari kerja. Tiket diteruskan sesuai target layanan tujuan.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Seluruh layanan TI, ketersediaan Pranata Komputer, register layanan, dan informasi yang lengkap dari pemohon.
Pengamanan	Jangan menyalin kata sandi atau data perkara ke tiket. Bukti sensitif disimpan pada lokasi resmi dengan akses terbatas.





Dukungan Komputer dan Periferal

EUC 02 | KATALOG PENGGUNA

Menjaga komputer dinas, monitor, perangkat presentasi, UPS, serta periferal tetap siap pakai dan aman.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pegawai pengguna perangkat dinas.
Pekerjaan yang dilayani	Diagnosis, konfigurasi standar, pemeliharaan ringan, instalasi perangkat resmi, pengujian, dan rekomendasi perbaikan.
Syarat permintaan	Nomor inventaris atau lokasi aset, pengguna, gejala, waktu kejadian, dan persetujuan penanggung jawab ruang bila perangkat dipindahkan.
Batas layanan	Perbaikan komponen berisiko tinggi tanpa kewenangan, penggunaan perangkat pribadi sebagai sarana utama, dan instalasi perangkat lunak tanpa lisensi.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pranata Komputer bersama pengelola BMN
Persetujuan	Perpindahan, penggantian, atau pelepasan aset mengikuti otorisasi BMN.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	1 jam kerja.
Target penyelesaian	Gangguan ringan 4 jam kerja; tindakan lokal lanjutan 2 hari kerja. Waktu pengadaan suku cadang atau servis pihak ketiga dikecualikan.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Inventaris BMN, listrik, jaringan, perangkat lunak resmi, vendor atau garansi, dan ketersediaan suku cadang.
Pengamanan	Cadangkan data dinas sebelum tindakan berisiko, gunakan media resmi, catat perubahan konfigurasi, dan bersihkan data sebelum pelepasan perangkat.





Dukungan Cetak Pindai dan Ruang Rapat

EUC 03 | KATALOG PENGGUNA

Memastikan printer, pemindai, proyektor, audio, kamera, dan konferensi rapat dapat digunakan untuk kegiatan kedinasan.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Seluruh unit kerja dan penyelenggara rapat atau persidangan daring.
Pekerjaan yang dilayani	Konfigurasi, uji fungsi, antrean cetak, koneksi perangkat rapat, serta pendampingan teknis terjadwal.
Syarat permintaan	Jadwal, lokasi, jenis perangkat, jumlah peserta, platform, penanggung jawab kegiatan, dan waktu uji coba.
Batas layanan	Penyediaan isi rapat, operator acara penuh tanpa penugasan, dan penggunaan untuk kepentingan nonkedinasan.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pranata Komputer dan petugas sarana
Persetujuan	Penanggung jawab kegiatan dan pengelola ruang.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	1 jam kerja; kegiatan terjadwal dikonfirmasi 1 hari kerja.
Target penyelesaian	Gangguan perangkat 1 hari kerja. Peralatan kegiatan terjadwal siap dan diuji paling lambat 30 menit sebelum kegiatan.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Listrik, jaringan, ruang, jadwal kegiatan, platform rapat, dan perangkat milik penyelenggara.
Pengamanan	Uji perangkat sebelum kegiatan, gunakan akun resmi, batasi rekaman, dan hapus berkas sementara setelah serah terima.





Akun dan Hak Akses

IAM 01 | KATALOG PENGGUNA

Memfasilitasi pembuatan, perubahan, peninjauan, penguncian, dan pencabutan akun pada sistem yang menjadi kewenangan satuan kerja.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pegawai, pejabat, petugas layanan, dan pihak resmi yang diberi akses.
Pekerjaan yang dilayani	Verifikasi identitas, pemeriksaan persetujuan, pelaksanaan atau eskalasi akses, reset aman, dan pencatatan hasil.
Syarat permintaan	Identitas pengguna, unit, jabatan, sistem, peran yang diminta, alasan kedinasan, masa berlaku, dan persetujuan atasan atau pemilik layanan.
Batas layanan	Pemberian akses tanpa pemilik data atau pemilik aplikasi dan pemulihan kata sandi dengan membagikan kredensial.
Penanggung jawab	Pemilik aplikasi atau data
Pelaksana	Pranata Komputer atau pengelola pusat sesuai kewenangan
Persetujuan	Atasan langsung dan pemilik aplikasi atau data.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Gangguan akun 1 jam kerja; permintaan rutin 1 hari kerja.
Target penyelesaian	Reset akun 4 jam kerja; pembuatan atau perubahan akses 2 hari kerja setelah persetujuan lengkap.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Data kepegawaian, persetujuan atasan, pemilik aplikasi atau data, layanan identitas pusat, dan jaringan.
Pengamanan	Prinsip kebutuhan mengetahui, hak akses minimum, pemisahan tugas, MFA bila tersedia, jejak audit, dan revidi akses berkala.



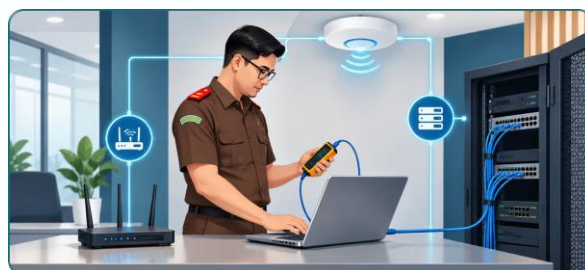


Jaringan dan Konektivitas

NET 01 | KATALOG PENGGUNA

Menjaga konektivitas LAN, WLAN, internet, WAN, dan VPN yang tersedia agar andal, aman, dan mendukung pertukaran data kedinasan.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Seluruh unit kerja, perangkat dinas, dan layanan yang mendapat otorisasi jaringan.
Pekerjaan yang dilayani	Diagnosis konektivitas, konfigurasi lokal berwenang, pemantauan dasar, koordinasi ISP atau pengelola pusat, dokumentasi titik dan perubahan.
Syarat permintaan	Lokasi, segmen atau perangkat, waktu mulai, cakupan pengguna terdampak, jenis koneksi, indikator perangkat, dan perubahan terakhir.
Batas layanan	Pemasangan perangkat jaringan pribadi, perubahan arsitektur pusat, pembukaan akses publik tanpa kajian, dan pemantauan isi komunikasi tanpa dasar.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pranata Komputer dan pengelola jaringan berwenang
Persetujuan	Perubahan konfigurasi kritis mengikuti persetujuan dan koordinasi berjenjang.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.
Target penyelesaian	Pemulihan lokal 4 jam kerja. Gangguan penyedia atau pusat mengikuti target penyedia dengan pembaruan status setiap 2 jam kerja.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Listrik, perangkat jaringan, ISP, WAN atau VPN pusat, kontrak, konfigurasi, dan dukungan Kejati atau pusat.
Pengamanan	Segmentasi bila tersedia, konfigurasi terdokumentasi, pencadangan konfigurasi, pembatasan admin, pemantauan kapasitas, dan tidak membagikan topologi sensitif.



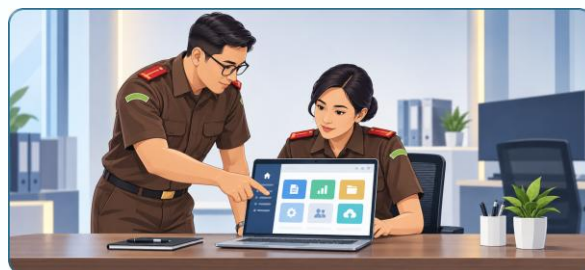


Dukungan Aplikasi Kedinasan

APP 01 | KATALOG PENGGUNA

Membantu pengguna mengoperasikan aplikasi resmi Kejaksaan dan aplikasi pemerintahan yang digunakan satuan kerja.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pengguna aplikasi sesuai tugas dan fungsi masing masing.
Pekerjaan yang dilayani	Panduan penggunaan, verifikasi gejala, pemeriksaan lokal, pengumpulan log yang aman, dan eskalasi kepada pengelola aplikasi.
Syarat permintaan	Nama aplikasi, akun tanpa kata sandi, fungsi yang gagal, waktu kejadian, pesan galat, langkah reproduksi, dan dampak proses bisnis.
Batas layanan	Perubahan basis data produksi, modifikasi kode, pembuatan akun tanpa otorisasi, dan jalan pintas yang melanggar prosedur aplikasi.
Penanggung jawab	Unit pemilik aplikasi atau proses
Pelaksana	Pranata Komputer untuk dukungan awal dan pengelola aplikasi untuk penyelesaian
Persetujuan	Sesuai matriks kewenangan aplikasi.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Kritis 30 menit; tinggi 1 jam kerja; normal 4 jam kerja.
Target penyelesaian	Solusi sementara lokal 1 hari kerja; penyelesaian lokal 3 hari kerja. Gangguan aplikasi pusat mengikuti pengelola pusat.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Akun, perangkat, jaringan, server, basis data, pengelola aplikasi pusat, dan data masukan.
Pengamanan	Sampaikan langsung kepada Pranata Komputer, samarkan data pribadi atau perkara, jaga integritas log, dan dokumentasikan solusi yang disetujui.





Surel Kolaborasi dan Konferensi

COL 01 | KATALOG PENGGUNA

Mendukung surel dinas, berbagi berkas resmi, kalender, rapat daring, dan kolaborasi yang tersedia secara aman.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pegawai dan mitra yang diundang melalui mekanisme resmi.
Pekerjaan yang dilayani	Konfigurasi klien, pemulihan akses, panduan berbagi, pembuatan rapat, pemecahan masalah audio video, dan kebersihan ruang kolaborasi.
Syarat permintaan	Platform, akun, jenis aktivitas, peserta, jadwal, klasifikasi informasi, dan bukti persetujuan bila melibatkan pihak luar.
Batas layanan	Penggunaan akun pribadi untuk data kedinasan sensitif, penyimpanan permanen tanpa klasifikasi, dan berbagi publik tanpa persetujuan.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan atau pemilik kegiatan
Pelaksana	Pranata Komputer
Persetujuan	Pemilik informasi untuk berbagi kepada pihak luar.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	1 jam kerja; gangguan rapat aktif 30 menit.
Target penyelesaian	Pemulihan konfigurasi lokal 4 jam kerja; gangguan penyedia atau platform ditindaklanjuti maksimal 2 hari kerja.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Akun resmi, jaringan, platform kolaborasi, perangkat audio video, dan persetujuan berbagi informasi.
Pengamanan	Verifikasi penerima, batasi tautan, aktifkan ruang tunggu dan sandi rapat bila tersedia, serta kelola rekaman sesuai retensi.





Pencadangan dan Pemulihan Data

DAT 02 | KATALOG PENGGUNA

Mengurangi risiko kehilangan data melalui pencadangan terjadwal, perlindungan media, pengujian pemulihan, dan pemulihan yang disetujui.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pemilik data, pengelola layanan, dan unit kerja yang datanya masuk ruang lingkup pencadangan lokal.
Pekerjaan yang dilayani	Penetapan ruang lingkup lokal, jadwal, pemantauan hasil, pengujian restore, permintaan pemulihan, dan pencatatan bukti.
Syarat permintaan	Pemilik data, lokasi sumber, klasifikasi, volume, periode yang diminta, titik pemulihan, alasan, dan persetujuan.
Batas layanan	Jaminan pemulihan untuk data di luar cakupan, pencadangan ke media pribadi, dan pemulihan yang menimpa data tanpa persetujuan.
Penanggung jawab	Pemilik data dan Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pranata Komputer atau pengelola pusat
Persetujuan	Pemilik data sebelum pemulihan dan verifikasi hasil.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	2 jam kerja; permintaan pemulihan kritis 30 menit.
Target penyelesaian	Pemulihan data kritis 4 jam kerja; pemulihan normal 2 hari kerja, bergantung pada volume, media, dan titik pemulihan.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Pemilik data, ruang penyimpanan, jaringan, listrik, media cadangan, retensi, dan kunci enkripsi bila digunakan.
Pengamanan	Pemisahan salinan, akses terbatas, enkripsi bila tersedia, log, uji berkala, masa simpan, dan pemusnahan media yang aman.



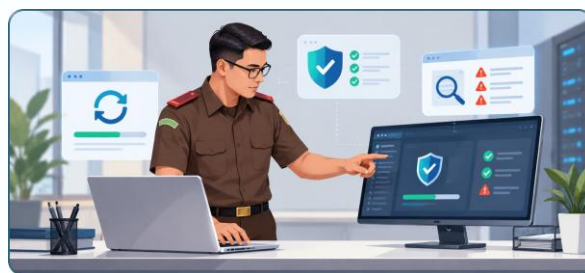


Keamanan Perangkat dan Kerentanan

SEC 01 | KATALOG PENGGUNA

Menjaga konfigurasi aman, pembaruan, proteksi malware, dan penanganan kerentanan pada aset yang dikelola satuan kerja.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pemilik aset, pengguna perangkat, dan pengelola layanan.
Pekerjaan yang dilayani	Inventaris teknis, patch berwenang, pemeriksaan proteksi, pemindaian sesuai izin, hardening, rekomendasi, dan verifikasi perbaikan.
Syarat permintaan	Aset, pemilik, tingkat kritis, jendela pemeliharaan, cadangan, hasil pemindaian atau advisory, dan rencana pemulihan.
Batas layanan	Pengujian penetrasi tanpa mandat, pemindaian sistem pihak lain, dan perubahan yang berpotensi mengganggu layanan tanpa rencana.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan dan pemilik sistem
Pelaksana	Pranata Komputer atau tim keamanan berwenang
Persetujuan	Pemilik sistem untuk perubahan berisiko.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Kerentanan kritis 1 jam kerja; lainnya 4 jam kerja.
Target penyelesaian	Kritis 1 hari kerja; tinggi 3 hari kerja; normal 10 hari kerja setelah persetujuan dan jendela pemeliharaan tersedia.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Inventaris, pemilik sistem, konektivitas, sumber patch tepercaya, backup, dan jendela pemeliharaan.
Pengamanan	Uji kompatibilitas, backup, perubahan tercatat, prinsip least privilege, sumber patch tepercaya, dan bukti verifikasi.





Penanganan Insiden Keamanan Jaringan Komputer

SEC 02 | KATALOG PENGGUNA

Menerima laporan, melakukan triase, membatasi dampak yang diizinkan, menjaga bukti, dan mengeskalasi insiden siber atau kebocoran data.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Seluruh pegawai, pengelola sistem, pimpinan, dan pihak pelapor yang sah.
Pekerjaan yang dilayani	Pencatatan waktu, klasifikasi, isolasi awal berwenang, pelestarian log, notifikasi berjenjang, pemulihan, dan pembelajaran pascainsiden.
Syarat permintaan	Waktu, aset, gejala, akun atau data terdampak, tindakan yang sudah dilakukan, saksi teknis, dan bukti yang tersedia.
Batas layanan	Investigasi forensik di luar kompetensi, komunikasi publik tanpa kewenangan, dan penghapusan bukti untuk mempercepat pemulihan.
Penanggung jawab	Pimpinan dan pejabat keamanan atau pemilik sistem sesuai ketentuan
Pelaksana	Pranata Komputer untuk triase lokal dan tim berwenang untuk respons lanjutan
Persetujuan	Tindakan containment besar dan komunikasi mengikuti komando insiden.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Kritis 15 menit; tinggi 30 menit; normal 2 jam kerja.
Target penyelesaian	Isolasi awal kritis 2 jam; pemulihan awal 8 jam. Penutupan mengikuti hasil investigasi dan persetujuan pemilik layanan.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Pelapor, pemilik sistem, log, pimpinan, tim keamanan berwenang, layanan pusat, dan komunikasi insiden.
Pengamanan	Jaga rantai penguasaan bukti, batasi informasi, catat setiap tindakan, jangan mematikan perangkat sembarangan, dan lindungi pelapor.





Aset Konfigurasi dan Lisensi TI

ASM 01 | KATALOG PENGGUNA

Menjaga catatan perangkat keras, perangkat lunak, konfigurasi, pemilik, lokasi, status, garansi, dan lisensi tetap akurat.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pengelola BMN, Pranata Komputer, pimpinan, dan pemilik aset.
Pekerjaan yang dilayani	Inventaris teknis, rekonsiliasi dengan BMN, baseline konfigurasi, label, riwayat perpindahan, lisensi, garansi, dan akhir masa pakai.
Syarat permintaan	Identitas aset, nomor inventaris, serial, pengguna, lokasi, spesifikasi, lisensi, kondisi, dan dokumen perpindahan.
Batas layanan	Penetapan nilai akuntansi, penghapusan BMN di luar mekanisme yang berlaku.
Penanggung jawab	Kepala Subbagian Pembinaan
Pelaksana	Pengelola BMN dan Pranata Komputer
Persetujuan	Sesuai kewenangan BMN dan lisensi.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	1 hari kerja.
Target penyelesaian	Pembaruan satu aset 3 hari kerja; rekonsiliasi atau pemeriksaan kelompok aset 5 hari kerja setelah data diterima lengkap.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Register BMN, perpindahan, pengguna aset, lisensi, vendor, dan hasil stock opname.
Pengamanan	Satu identitas per aset, rekonsiliasi, akses terbatas, software berlisensi, sanitasi data, dan berita acara perpindahan atau pelepasan.



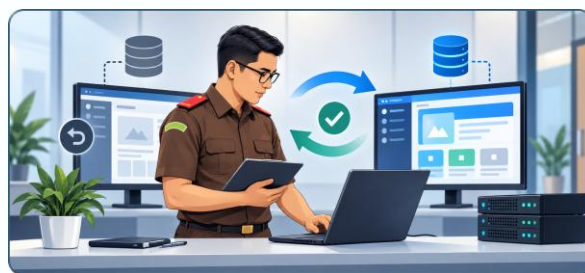


Perubahan Rilis dan Implementasi

CHG 01 | KATALOG PENGGUNA

Mengendalikan perubahan konfigurasi, rilis, dan implementasi agar manfaat tercapai tanpa menimbulkan gangguan atau risiko yang tidak diterima.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pemilik layanan, pengelola aplikasi, pengelola jaringan, dan unit pengguna.
Pekerjaan yang dilayani	Permintaan perubahan, analisis dampak dan risiko, persetujuan, jadwal, pengujian, rencana balik, implementasi, verifikasi, dan dokumentasi.
Syarat permintaan	Tujuan, ruang lingkup, aset terdampak, risiko, pengujian, jadwal, komunikasi, backup, rollback, pemilik, dan persetujuan.
Batas layanan	Pengembangan atau modifikasi sistem produksi tanpa kewenangan, perubahan darurat tanpa pencatatan, dan melewati standar pusat.
Penanggung jawab	Pemilik layanan atau sistem
Pelaksana	Pranata Komputer atau pengelola berwenang
Persetujuan	Pejabat atau komite perubahan sesuai tingkat dampak.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	Perubahan standar 1 hari kerja; perubahan darurat 30 menit.
Target penyelesaian	Perubahan standar 5 hari kerja setelah persetujuan; perubahan darurat 4 jam setelah persetujuan dan rencana pemulihan tersedia.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Pemilik layanan, persetujuan, lingkungan uji, backup, petugas, jadwal, komunikasi, dan rencana rollback.
Pengamanan	Pemisahan lingkungan, pengujian, backup, rollback, least privilege, komunikasi, jejak audit, dan evaluasi pascaimplementasi.



service.request > register > prioritize > fulfill
availability.monitor(); backup.verify(); incident.record();





Konsultasi Perencanaan dan Arsitektur TI

CON 01 | KATALOG PENGGUNA

Memberikan masukan teknis untuk kebutuhan, prioritas, integrasi, keamanan, dan keselarasan dengan arsitektur SPBE serta Renstra Kejaksaan.

Informasi	Ketentuan layanan
Pengguna	Pimpinan, Subbagian Pembinaan, seluruh seksi, dan tim kegiatan.
Pekerjaan yang dilayani	Analisis kebutuhan, alternatif solusi, perkiraan manfaat dan risiko, spesifikasi fungsional awal, ketergantungan, biaya siklus hidup, dan rekomendasi.
Syarat permintaan	Masalah bisnis, pengguna, hasil yang diharapkan, proses saat ini, volume, data, integrasi, keamanan, waktu, biaya, dan pemilik manfaat.
Batas layanan	Keputusan anggaran, pengadaan, atau pengembangan aplikasi di luar kewenangan satuan kerja.
Penanggung jawab	Pemilik kebutuhan bisnis
Pelaksana	Pranata Komputer bersama pemangku kepentingan
Persetujuan	Pimpinan dan unit tata kelola atau TI berwenang untuk pelaksanaan.
Waktu layanan	Pada hari dan jam kerja kantor. Kegiatan terjadwal disepakati dengan petugas.
Cara meminta	Sampaikan permintaan secara langsung kepada Pranata Komputer. Alur pencatatan, persetujuan, dan penutupan mengikuti bagian Cara memperoleh layanan.
Respons awal	1 hari kerja.
Target penyelesaian	Saran sederhana 3 hari kerja; rekomendasi kompleks 10 hari kerja setelah kebutuhan dan data pendukung lengkap.
Biaya	Usulan: tanpa tagihan langsung kepada pengguna internal. Biaya tetap meliputi dukungan petugas, perangkat, dan langganan; biaya variabel meliputi bahan habis pakai, suku cadang, atau jasa tambahan sesuai kebutuhan. Nilai biaya mengacu pada anggaran dan realisasi, bukan tarif baru.
Jika terjadi gangguan	Pekerjaan dalam ruang lingkup layanan di atas dapat tertunda. Pemohon menyebutkan proses dan jumlah pengguna yang terdampak agar petugas menetapkan prioritas.
Layanan pendukung	Pemilik kebutuhan, data yang lengkap, arsitektur dan kebijakan pusat, anggaran, risiko, serta pemangku kepentingan.
Pengamanan	Utamakan reuse dan integrasi, hindari aplikasi silo, lakukan penilaian risiko, tetapkan pemilik data, dan dokumentasikan keputusan.



Layanan teknis dan pendukung

Bagian ini digunakan petugas untuk mengenali ketergantungan antar layanan. Kemampuan yang disebutkan merupakan cakupan dukungan yang perlu dipastikan dalam pemeriksaan awal; kapasitas dan hasil pengukurannya dicatat pada register teknis.

TEC 01 Meja layanan dan register

Mendukung: Seluruh layanan pengguna. Permintaan dicatat, diverifikasi, diprioritaskan, ditugaskan, dipantau, diuji, lalu ditutup.

Cakupan teknis: Register internal, klasifikasi prioritas, jejak komunikasi, dan bukti penutupan tersedia pada jam layanan.

Koordinasi: Koordinasi Kasubbag Pembinaan, pemilik layanan, Kejati Maluku, unit pusat, atau penyedia sesuai kewenangan. Pemeriksaan: bulanan dan saat ada perubahan material.

TEC 02 Komputer dan periferal

Mendukung: EUC 01, EUC 02, EUC 03. Pemeriksaan aset, pencadangan bila perlu, tindakan teknis, uji fungsi, dan pembaruan catatan konfigurasi.

Cakupan teknis: Diagnosis, konfigurasi standar, pemeliharaan ringan, pengujian, dan inventaris teknis lokal.

Koordinasi: Koordinasi pengelola BMN dan penyedia resmi untuk garansi, penggantian, atau perbaikan lanjutan. Pemeriksaan: bulanan.

TEC 03 LAN WLAN internet WAN dan VPN

Mendukung: NET 01 serta seluruh layanan digital. Analisis cakupan gangguan, pemeriksaan perangkat dan konfigurasi, pemulihan lokal, atau eskalasi berjenjang.

Cakupan teknis: Pemantauan dasar, diagnosis konektivitas, konfigurasi lokal berwenang, dan eskalasi gangguan tersedia.

Koordinasi: Koordinasi pengelola jaringan Kejati Maluku, unit pusat, dan penyedia konektivitas. Pemeriksaan: bulanan dan setelah perubahan jaringan.

TEC 04 Identitas dan hak akses

Mendukung: IAM 01 dan layanan aplikasi. Verifikasi identitas, pemeriksaan persetujuan, pemenuhan atau eskalasi, uji akses, serta pencatatan hasil.

Cakupan teknis: Pembuatan, perubahan, peninjauan, penguncian, dan pencabutan akses sesuai persetujuan dan kewenangan.

Koordinasi: Koordinasi atasan langsung, pemilik aplikasi atau data, pengelola kepegawaian, dan administrator pusat. Pemeriksaan: bulanan serta saat pegawai masuk pindah atau keluar.

TEC 05 Aplikasi kedinasan dan kolaborasi

Mendukung: APP 01 dan COL 01. Validasi gejala, reproduksi aman, solusi lokal berwenang, eskalasi, pengujian pengguna, dan dokumentasi solusi.

Cakupan teknis: Dukungan penggunaan, pemeriksaan lokal, pengumpulan log aman, dan eskalasi kepada pengelola aplikasi.

Koordinasi: Koordinasi pemilik aplikasi, Kejati Maluku, unit pusat, dan penyedia resmi. Pemeriksaan: bulanan dan setelah rilis besar.

TEC 06 Data penyimpanan backup dan pemulihan

Mendukung: DAT 01 dan DAT 02. Permintaan diverifikasi pemilik data, diproses sesuai klasifikasi, diuji, diserahkan, dan dicatat.

Cakupan teknis: Validasi format dan metadata, konsolidasi berwenang, pencadangan terjadwal, serta pengujian pemulihan.

Koordinasi: Koordinasi pemilik data, wali data, produsen data, dan pengelola infrastruktur pusat. Pemeriksaan: bulanan serta setelah uji pemulihan.



TEC 07 Keamanan perangkat log dan respons insiden

Mendukung: SEC 01, SEC 02 dan seluruh layanan. Deteksi, pencatatan, klasifikasi, containment yang diizinkan, eskalasi, pemulihan, dan evaluasi pascainsiden.

Cakupan teknis: Patch berwenang, proteksi malware, pemeriksaan konfigurasi, triase insiden, pelestarian bukti, dan eskalasi tersedia.

Koordinasi: Koordinasi pimpinan, pejabat atau tim keamanan Kejaksaan, unit pusat, dan penyedia resmi.

Pemeriksaan: bulanan dan segera setelah insiden.

TEC 08 Aset konfigurasi perubahan dan arsitektur

Mendukung: ASM 01, CHG 01, CON 01 dan layanan terkait. Usulan dinilai, risiko dan ketergantungan diperiksa, persetujuan diperoleh, perubahan diuji dan dicatat.

Cakupan teknis: Inventaris, baseline konfigurasi, analisis dampak, pengujian, rencana rollback, dokumentasi, dan reviu arsitektur tersedia.

Koordinasi: Koordinasi Kasubbag Pembinaan, pengelola BMN, pemilik layanan, Kejati Maluku, dan unit pusat.

Pemeriksaan: bulanan dan setelah perubahan material.



Pemeliharaan katalog

Pengelolaan katalog dilaksanakan oleh Ricki Agung Mulyawan, S.T., Pranata Komputer, di Kantor Kejaksaan Negeri Ambon. Rincian pekerjaan mengikuti tahapan I.B.7 Mengelola Katalog Layanan Teknologi Informasi.

Tahap	Pekerjaan dan catatan yang disimpan
Identifikasi	Cocokkan daftar dengan portofolio layanan. Catat layanan yang aktif, siap disediakan, berubah, atau dihentikan.
Kebutuhan	Periksa informasi yang dibutuhkan pegawai, persyaratan, penanggung jawab, serta batas akses.
Desain	Gunakan format profil yang sama agar rincian layanan mudah ditemukan dan diperbarui.
Pengisian	Lengkapi profil dari keterangan pemilik layanan, inventaris, dan dokumen dukungan yang tersedia.
Persetujuan dan publikasi	Ajukan katalog untuk pengesahan. Setelah disetujui, bagikan katalog pengguna melalui kanal internal dan simpan bukti distribusinya.
Dokumentasi	Simpan hasil pemeriksaan, persetujuan, bukti publikasi, dan laporan pengelolaan.

Catatan pemeriksaan bulanan

Tanggal	Kode layanan	Hasil pemeriksaan atau perubahan	Tindak lanjut

Laporan pengelolaan memuat periode, layanan yang diperiksa, perubahan yang dilakukan, persetujuan, serta bukti publikasi. Isilah berdasarkan pekerjaan yang benar-benar dilaksanakan.



Formulir permintaan dan penyelesaian

Informasi	Isian
Nomor dan tanggal permintaan	
Nama dan unit pemohon	
Kode layanan	
Perangkat atau aplikasi	
Kebutuhan atau gejala gangguan	
Dampak pada pekerjaan	
Persetujuan bila diperlukan	
Petugas dan prioritas	
Tindakan atau nomor eskalasi	
Waktu respons dan selesai	
Hasil pengujian	
Konfirmasi pemohon	

Jangan mencantumkan kata sandi, OTP, atau isi perkara dalam formulir umum. Bukti yang memuat informasi terbatas disimpan pada tempat resmi dengan akses sesuai kewenangan.

