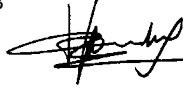
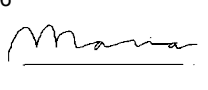
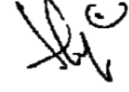
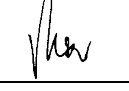
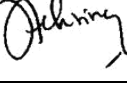
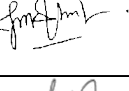
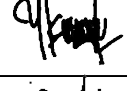
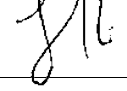
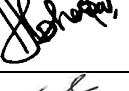
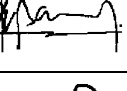
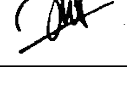
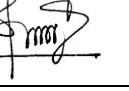
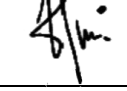
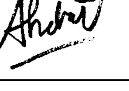
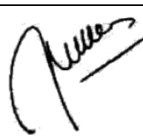
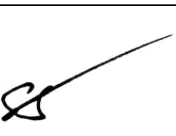
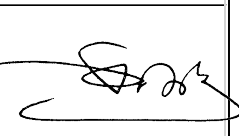


	No Dokumen LGI/SOP-GS/004	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	1/11

SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA

PERSETUJUAN DIVISI / DEPARTEMEN LAIN

NO.	DIVISI / DEPARTEMEN LAIN	NAMA	TANDA TANGAN	
1	EVP - BROKERS & BRANCH COORDINATOR	Jessy Hutagalung	1 	2 
2	SVP - CUSTOMER EXPERIENCE	Muzakir Ikhwan		
3	VP - CORPORATE RELATION	Rudy Tjahjadi	3 	4 
4	VP - FINANCIAL INSTITUTION	Evan P. Hutagalung		
5	VP - IST	Hamzah Madhya	5 	6 
6	VP - BUSINESS UNIT	Timmie Manglassa		
7	VP - CLAIM	Setiyo A. Murpiyanto	7 	8 
8	VP - FINANCE & ACCOUNTING	Viyanty		
9	AVP - ACCOUNT DEV	Wisnu Erlangga	9 	10 
10	AVP - BROKERS	Erik Aribowo		
11	DEPARTEMEN LEGAL	Ivo Santri Lubis	11 	12 
12	DEPARTEMEN FINANCIAL INSTITUTION	Leviano Winoto		
13	DEPARTEMEN COMPENSATION AND BENEFIT	Susanti Halim	13 	14 
14	DEPARTEMEN TALENT MANAGEMENT	Anastasia		
15	DEPARTEMEN CENTRAL PROCESSING HEALTH	Ladyawati	15 	16 
16	DEPARTEMEN HEALTH UNDERWRITING	Lamtiar MG. Tambunan		
17	DEPARTEMEN CLAIM HEALTH	Doddy Eka Pratama	17 	18 
18	DEPARTEMEN CASE MONITORING	Robertus A. R.		
19	DEPARTEMEN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM	Rina Megasari	19 	20 
20	DEPARTEMEN PROVIDER RELATION	Ribka Anggraini A.		
21	DEPARTEMEN CONTACT CENTER	Dedi Susilo	21 	22 
22	DEPARTEMEN INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM	Chaniago		

	No Dokumen LGI/SOP-GS/004	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	2/11
PERSETUJUAN DIVISI / DEPARTEMEN LAIN			
NO.	DIVISI / DEPARTEMEN LAIN	NAMA	TANDA TANGAN
23	DEPARTEMEN CENTRAL PROCESSING GENERAL	Putut H. Pangasto	23 
24	DEPARTEMEN CLAIM GENERAL - MV	Oencani Damanik	24 
25	DEPARTEMEN CLAIM GENERAL - NON MV 1	Shandy Maulana	25 
26	DEPARTEMEN CLAIM GENERAL- NON MV 2	Mathias Elsson	26 
27	DEPARTEMEN RISK ENGINEERING	Pondi Pratama	27 
28	DEPARTEMEN QA (COMPLIANCE)	Christine P. Ballerena	28 
29	DEPARTEMEN AGENCY	Maureen Indriaty	29 
30	DEPARTEMEN GENERAL FINANCE	Yekti Setyaningsih	30 
31	DEPARTEMEN HEALTH FINANCE	M.P.D. Shintawati	31 
32	DEPARTEMEN ACCOUNTING	Yuita Kusmawaty	32 
33	DEPARTEMEN BRANCHES COLLECTION & ADMINISTRATION	Resty Oktriani	33 
34	DEPARTEMEN ACCOUNT DEV-1	Afrilina Arifin	34 
35	DEPARTEMEN ACCOUNT DEV-2	Denny Kusuma W.	35 
36	DEPARTEMEN CORPORATE RELATION-2	Emma P. Balubun	36 
37	DEPARTEMEN DIGITAL DEVELOPMENT	Charles Hanafie	37 
38	DEPARTEMEN DIGITAL BUSINESS APPLICATION	Yohanes H.P.	38 
39	DEPARTEMEN BUSINESS UNIT - PROPERTY & ENGINEERING	Heppy Suryadharma	39 
40	DEPARTEMEN BUSINESS UNIT - MARINE & MISCELLANEOUS	M. Febriyanto	40 
41	DEPARTEMEN CORPORATE SECRETARY	Satini Kartika Sari	41 
42	DEPARTEMEN MARKETING COMMUNICATION	Wineke Winawati	42 
43	DEPARTEMEN INFRASTRUCTURE	Indra Dhamajaya	43 
STATUS DOKUMEN:		☐ TERBITAN BARU	☒ PERUBAHAN
Tanggal Pertama Terbit: 04 Maret 2013		Tanggal Berlaku / Revisi: 07 Mei 2021	
DEPARTEMEN PEMBUAT		DIBUAT OLEH	DIPERIKSA OLEH
GENERAL SERVICES		 Imelda Dewijanti	 Samuel Hidayat
		 Totok Sugiharto	

 No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	3/11

Daftar Penerima Salinan

Divisi / Departemen / Penerima		Divisi / Departemen / Penerima	
☐	Board of Commisioners	☒	Provider Relation
☐	GCG Committee	☒	Document Management System
☐	Risk Oversight Committee	*	Central Processing Division
☐	Audit Committee	☒	Central Processing Health
☐	Remuneration & Nominations Committee	☒	Central Processing General
*	Board of Directors	*	Commercial Director
☐	Medical Committee	*	Financial Institution Division
☐	Investment Committee	*	Marketing Communication Division
☐	Customer Complain Handling Committee	*	Digital Development Division
☐	Risk Management Committee	*	Business Unit Division
☐	Product Development Committee	☒	Business Unit - Marine & Miscellaneous
☐	Information Technology Steering Committee	☒	Business Unit - Property & Engineering
☐	APU PPT Committee	☒	Business Unit - Retail
*	President Director	*	Corporate Relation Division
☐	Anti Fraud Committee	☒	Corporate Relation 1
*	Internal Audit	☒	Corporate Relation 2
*	Finance & Administration Director	*	Account Dev Division
*	Finance & Accounting Division	☒	Account Dev 1
☒	Health Finance	☒	Account Dev 2
☒	General Finance	*	Branches & Network Division
☒	Branches Collection & Administration	☒	Brokers
☒	Accounting	☒	Agency
*	General Services Division	☒	Karawaci
*	Information System & Technology Division	☒	Surabaya
☒	Digital Business Application	☒	Semarang
☒	Data Technology	☒	Bandung
☒	Infrastructure	☒	Medan
☒	Bagian yang di distribusi	*	Selalu didistribusi

 Lippo Insurance No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	4/11

Divisi / Departemen / Penerima		Divisi / Departemen / Penerima	
☒	Information Security Management System	☒	Solo
*	Operation Director	☒	Bali
*	Claim Division	☒	Gatot Subroto
☒	Claim Health	☒	Makassar
☒	Claim General - MV	☒	Jakarta Kota
☒	Claim General - Non MV 1	☒	Balik Papan
☒	Claim General - Non MV 2	☒	Palembang
*	Risk Management Division	☒	Kuningan
☒	Risk Engineering	☒	Cikarang
☒	Treaty & Business Analyst	☒	Pekanbaru
*	Actuary Division	*	Compliance Director
☒	Technical Actuary	*	Corporate Secretary Division
☒	Data Analytic	*	Legal Division
☒	Health Underwriting	*	Quality Assurance Division
*	Customer Experience Division	*	People Development Division
☒	Case Monitoring	☒	Talent Management
☒	Contact Center	☒	Compensation & Benefit
☒	Bagian yang di distribusi	*	Selalu didistribusi

 Lippo Insurance No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	5/11

Riwayat Revisi

No.	Tanggal	No. Revisi	Bentuk Perubahan
1	07 Mei 2021	03	1. Penambahan kata Prasarana pada judul SOP. 2. Perubahan referensi pedoman mutu menjadi pedoman mutu dan keamanan informasi serta penambahan persyaratan ISO 27001. 3. Penyesuaian kata alat dan prasarana menjadi sarana dan prasarana pada seluruh bagian SOP dan penambahan definisi/istilah Departemen Terkait, sarana dan prasarana. 4. Penyesuaian tabel pemeliharaan sarana dan prasarana terkait infrastruktur dan perabot. 5. Penambahan aturan umum terkait pemeliharaan dan perbaikan yang menggunakan Pihak Eksternal. 6. Penambahan aturan umum terkait pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di Kantor Cabang/Kantor Pemasaran. 7. Penjabaran lebih detail terkait proses pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di prosedur. 8. Penambahan rekaman laporan/e-mail kerusakan serta bukti perbaikan. 9. Penghapusan dokumen terkait yaitu sumber daya, serta penambahan Pedoman Mutu dan Keamanan Informasi dan Surat Keputusan Direksi No.110.

 Lippo Insurance No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	6/11

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PENGESAHAN	1
DAFTAR PENERIMA SALINAN	3
RIWAYAT REVISI	5
DAFTAR ISI	6
BAB I KETENTUAN UMUM	
1. Tujuan	7
2. Ruang Lingkup	7
3. Referensi	7
4. Definisi / Istilah	7
5. Aturan Umum	7
Bab II PROSEDUR	
1. Prosedur Pemeliharaan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana di Kantor Pusat LippoInsurance	10
Bab III DOKUMEN PENDUKUNG	
1. Rekaman	11
2. Dokumen Terkait	11

 Lippo Insurance No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	7/11

BAB I KETENTUAN UMUM

1. TUJUAN

Standard Operating Procedure (SOP) ini memberikan pedoman untuk memastikan semua sarana dan prasarana, baik yang terkait ataupun yang tidak terkait dengan operasional perusahaan dapat berfungsi dengan baik.

2. RUANG LINGKUP

Standard Operating Procedure (SOP) ini berlaku untuk pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di PT Lippo General Insurance Tbk (Selanjutnya disebut "LippoInsurance").

3. REFERENSI

- 3.1. Pedoman Mutu dan Keamanan Informasi.
- 3.2. Persyaratan Standar ISO 9001:2015 klausul.7.1.3.
- 3.3. Persyaratan Standar ISO/IEC 27001:2013 klausul.8.1, SOA: A.8.1.1,8.1.2,8.1.3
- 3.4. Pernyataan Pemberlakuan ISO 27001:2013 : A.11.2.1 dan A.14.2.9

4. DEFINISI / ISTILAH

- 4.1. Departemen Terkait : Departemen / Bagian / Unit Terkait yang mengajukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di Kantor Pusat LippoInsurance.
- 4.2. Pemeliharaan : Perawatan sarana maupun prasarana yang digunakan.
- 4.3. Perbaikan : Tindakan yang dilakukan agar sarana atau prasarana dalam keadaan siap digunakan.
- 4.4. Sarana : Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat atau media dalam mencapai maksud atau tujuan, seperti alat transportasi, meja, kursi, dll.
- 4.5. Prasarana : Segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, seperti gedung dan ruangan kantor.

 No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	8/11

5. ATURAN UMUM

- 5.1. Permintaan untuk perbaikan sarana dan prasarana dari Departemen Terkait dikirimkan melalui e-mail yang ditujukan ke Departemen General Services, disertai dengan melampirkan foto objek sarana dan prasarana yang rusak.
- 5.2. Untuk perbaikan sarana dan prasarana disesuaikan dengan kebutuhan dari Departemen Terkait.
- 5.3. Pemeliharaan sarana dan prasarana di unit kerja (misalkan Meja dan kursi) menjadi tanggung jawab Karyawan masing – masing di setiap Departemen Terkait, sedangkan perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana secara umum menjadi tanggung jawab Departemen General Services.
- 5.4. Pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana yang dilakukan harus dapat dibuktikan. Berikut adalah detail jenis pemeliharaan untuk masing-masing sarana dan prasarana yang harus dilakukan:

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jenis Pemeliharaan	Periode
1.	AC	Instalasi dan fungsi	3 (tiga) bulan sekali (tergantung kondisi AC)
2.	Genset	Pemeliharaan total	250 jam sekali (minimal 1 (satu) tahun sekali)
		Pemanasan	1 (satu) kali seminggu (-/+15 menit)
		Cadangan solar	Minimal ¾ volume
3.	Infrastruktur dan Perabot Kantor *Catatan: Untuk jenis infrastruktur/perabot kantor disesuaikan dengan checklist pemeliharaan Lippoinsurance	Fungsi	Jika terjadi masalah
		Kebersihan	Setiap hari
		Renovasi	Sesuai dengan kebutuhan
4.	Papan Nama Perusahaan (Logo/Reklame/Neon Sign)	Struktur konstruksi reklame	Dilakukan pengecekan minimal 1 (satu) tahun sekali/tergantung kondisi
		Kondisi Visual (Cat atau stiker)	Dilakukan pengecekan minimal 1 (satu) tahun sekali/tergantung kondisi
		Fungsi pengatur waktu (timer) dan lampu, jika ada.	Dilakukan pengecekan minimal 1 (satu) tahun sekali/tergantung kondisi

 No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	9/11

No.	Jenis Sarana dan Prasarana	Jenis Pemeliharaan	Periode
5.	Kendaraan Operasional	Service berkala dan perbaikan fungsi lainnya	Sesuai petunjuk service/tergantung kondisi
		Kebersihan Kendaraan	Setiap hari

5.5. Jika ada kegiatan pemeliharaan atau perbaikan yang menggunakan Pihak Eksternal di seluruh bagian gedung kantor termasuk data center, maka harus dilakukan pemantauan oleh Pihak Internal LippoInsurance yang ditunjuk oleh Dept. Head/Deputy Dept. Head Departemen General Services.

5.6. Pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di Kantor Cabang/Kantor Pemasaran menjadi tanggung jawab Kantor Cabang/Kantor Pemasaran tersebut. Namun jika terdapat pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana, maka Kantor Cabang/Kantor Pemasaran wajib mengajukan *approval* biaya dan estimasi pengerjaan terlebih dahulu ke Dept. Head / Deputy Dept. Head General Services. Jika sudah disetujui oleh Dept. Head/Deputy Dept. Head General Services, maka dapat dilanjutkan ke proses pengerjaan oleh Kantor Cabang/Kantor Pemasaran.

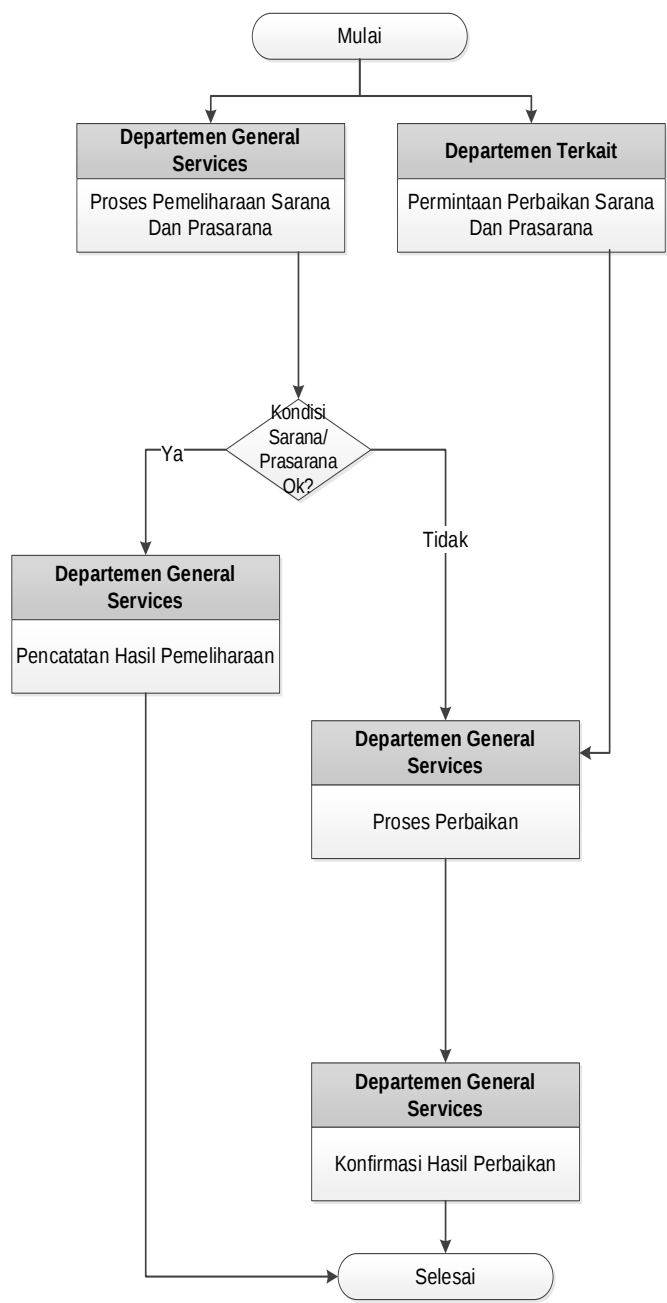
*Catatan : Jika diperlukan, maka persetujuan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana Kantor Cabang/Kantor Pemasaran akan diajukan ke Direktur Terkait oleh Dept. Head/Deputy Dept. Head General Services.

 No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	10/11

BAB II

PROSEDUR

1. PROSEDUR PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR PUSAT LIPPOINSURANCE

PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA DI KANTOR PUSAT LIPPOINSURANCE		
AKTIVITAS	DOKUMEN	KETERANGAN
 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> GS1[Departemen General Services Proses Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana] Start --> DT[Departemen Terkait Permintaan Perbaikan Sarana Dan Prasarana] GS1 --> OK{Kondisi Sarana/ Prasarana Ok?} DT --> OK OK -- Ya --> GS2[Departemen General Services Pencatatan Hasil Pemeliharaan] OK -- Tidak --> GS3[Departemen General Services Proses Perbaikan] GS2 --> End([Selesai]) GS3 --> GS4[Departemen General Services Konfirmasi Hasil Perbaikan] GS4 --> End </pre>	E-Mail Bukti Pemeliharaan Bukti Pemeliharaan Laporan/E-Mail Kerusakan Bukti Perbaikan Bukti Perbaikan	<u>Departemen Terkait:</u> - Melakukan permintaan perbaikan sarana dan prasarana melalui e-Mail dengan melampirkan bukti objek sarana dan prasarana yang ingin diperbaiki ke Departemen General Services. <u>General Services Officer:</u> - Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai jadwal yang telah ditentukan. - Jika diperlukan pemeliharaan sarana dan prasarana menggunakan Pihak Eksternal, maka dilakukan pengajuan kepada Direktur. - Menerbitkan laporan kerusakan bila ditemukan kerusakan yang harus diperbaiki. <u>General Services Officer:</u> - Mencatat hasil pemeliharaan dalam bukti pemeliharaan sarana dan prasarana. <u>General Services Officer:</u> - Memeriksa laporan kerusakan/pengajuan perbaikan sarana dan prasarana melalui e-mail. - Menganalisa masalah dan memutuskan perbaikan yang dilakukan (internal atau eksternal). - Jika diperlukan perbaikan sarana dan prasarana menggunakan Pihak Eksternal, maka dilakukan pengajuan kepada Direktur. - Melakukan perbaikan sesuai dengan jenis kerusakan. - Memeriksa kembali/menguji fungsi sarana dan prasarana setelah dilakukan perbaikan. - Melakukan analisis dan perbaikan kembali bila hasil pemeriksaan masih menunjukkan kerusakan. <u>Departemen General Services:</u> - Menginformasikan ke Departemen Terkait bila perbaikan telah dilakukan dan sarana dan prasarana telah berfungsi dengan baik.

 No Dokumen LGI/SOP-GS/004	SOP PEMELIHARAAN DAN PERBAIKAN SARANA DAN PRASARANA	No Revisi	03
		Tanggal	07 Mei 2021
		Halaman	11/11

BAB III DOKUMEN PENDUKUNG

1. REKAMAN

- 1.1. Laporan/E-Mail Kerusakan
- 1.2. Checklist/Bukti Pemeliharaan Sarana dan Prasarana
- 1.3. Bukti Perbaikan

2. DOKUMEN TERKAIT

- 2.1. Pedoman Mutu dan Keamanan Informasi.
- 2.2. SK-110/DIR-CS/VI/2016 Tentang Tabel Otorisasi Pejabat Khusus Urusan Logistik & IT Persetujuan Pengeluaran Untuk Pengadaan Sarana dan Prasarana Kerja Serta Biaya yang Berkaitan Dengan Kegiatan Operasional Kantor.