

Standar Operasional Prosedur (SOP)

PENGELOLAAN KONEKSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN DIGITALISASI

2023

Identitas SOP

Nama SOP	Pengelolaan Koneksi	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-SID-09	
Tanggal Pembuatan	14 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	14 Februari 2023	
Perumusan:  Moh. Nasrul Aziz, S.Kom. NIP. 198910122014041001	Penetapan:  Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom. NIP. 197501232008121002	Pengendalian:  Rachmad Setiawan, S.Kom. NIP. 197008272006041002

A. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 71/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenristekdikti
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19/2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah

B. KETERKAITAN

1. SOP Pengelolaan Helpdesk
2. Instruksi Kerja Pemasangan Koneksi Jaringan
3. Instruksi Kerja Pemeliharaan Koneksi Jaringan
4. Instruksi Kerja Penanganan Masalah Koneksi Jaringan

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Server engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam aplikasi server dan OS seperti Microsoft, Linux, DNS Server, Mail Server.
2. Network engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam infrastruktur dan konsep jaringan.
3. Analyst system adalah staf yang memiliki keahlian dalam analisa sistem dan proses bisnis.

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer / Laptop
2. Internet

E. PERINGATAN

-

F. URAIAN SOP

1. Pemasangan Koneksi Jaringan

- a. **Fakultas/Unit Kerja** mengajukan surat permohonan pemasangan koneksi jaringan kepada **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi**;
- b. **Petugas Helpdesk** meneruskan permintaan pemasangan koneksi jaringan kepada **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** paling lambat **1 jam** sejak surat permohonan diterima dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk**, yaitu tentang **Permintaan Bantuan Teknis IT**;
- c. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** memastikan jaringan fisik telah terpasang paling lambat **1 jam** sejak menerima permintaan dari **Petugas Helpdesk** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Pemasangan Koneksi Jaringan**;
- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan perhitungan dan pengalokasian subnetting dan bandwidth paling lambat **1 jam** sejak memastikan jaringan fisik telah terpasang;

- e. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan konfigurasi dan subnetting IP paling lambat **1 jam** sejak perhitungan dan pengalokasian subnetting dan bandwidth;
- f. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan setting router dan perangkat jaringan backbone paling lambat **1 jam** sejak pengkonfigurasi dan subnetting IP;
- g. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes koneksi fisik dan bandwidth pada 2 sisi bersama pihak user paling lambat **1 jam** sejak setting router dan perangkat jaringan backbone;
- h. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** menginformasikan hasil pemasangan koneksi jaringan kepada **Petugas Helpdesk** paling lambat **1 jam** sejak tes koneksi fisik dan bandwidth pada 2 sisi;
- i. **Seksi Web dan Technical Support** mengirimkan surat pemberitahuan kepada **Fakultas/Unit Kerja** paling lambat **1 x 24 jam** sejak **Petugas Helpdesk** menerima informasi pemasangan koneksi jaringan selesai dilakukan.

2. Penanganan Masalah Koneksi

- a. **Petugas Helpdesk** menerima komplain dari **Fakultas/Unit Kerja** terkait terputusnya koneksi jaringan dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk**, yaitu tentang **Permintaan Bantuan Teknis IT**;
- b. **Petugas Helpdesk** menginformasikan kepada **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** paling lambat **1 jam** sejak menerima komplain;
- c. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan analisa dan pemetaan masalah serta berkoordinasi dengan pihak terkait paling lambat **1 jam** sejak menerima permintaan **Petugas Helpdesk** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penanganan Masalah Koneksi Jaringan**;
- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan perbaikan masalah koneksi yang terjadi paling lambat **1 jam** sejak analisa dan pemetaan masalah;
- e. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan cek ping 2 sisi paling lambat **1 jam** sejak perbaikan masalah koneksi;
- f. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes koneksi internet dan intranet paling lambat **1 jam** sejak cek ping 2 sisi;
- g. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** menginformasikan kepada **Petugas Helpdesk** hasil perbaikan terputusnya koneksi jaringan paling lambat **1 jam** sejak tes koneksi internet dan intranet;
- h. **Petugas Helpdesk** menyampaikan informasi hasil perbaikan terputusnya koneksi jaringan kepada **Fakultas/Unit Kerja** paling lambat **1 jam** sejak laporan dari **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer**.

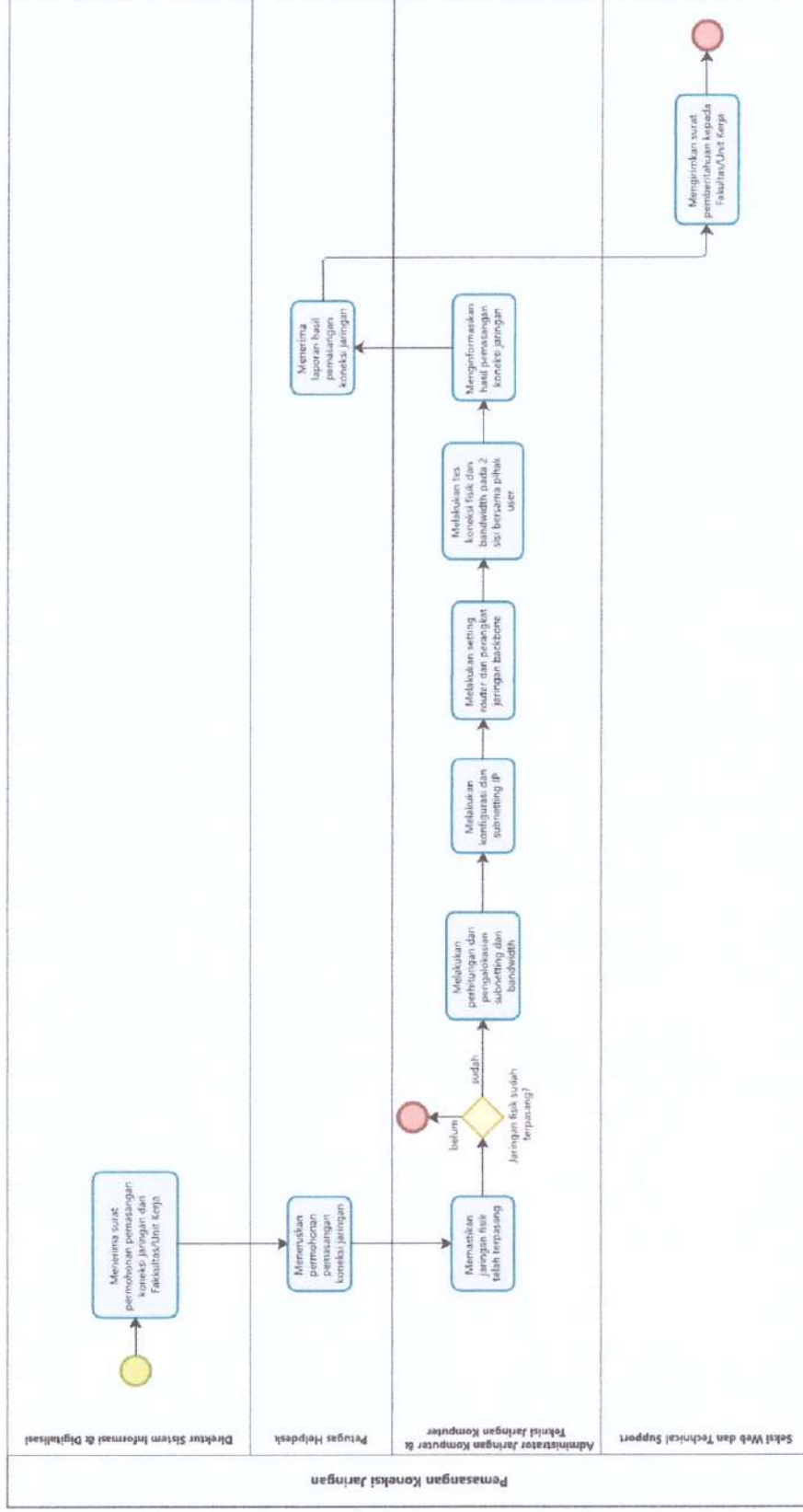
G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

Data-data yang didokumentasikan adalah:

- Report Router
- Alokasi Subnetting IP
- Nama User Komplain
- NIP/NIK User Komplain

- Nomor HP User Komplain
- Email User Komplain
- Permasalahan Komplain
- Seksi Penanganan Komplain
- Waktu Komplain Masuk
- Waktu Komplain Selesai
- Deskripsi Pengerjaan Komplain

1. Pemasangan Koneksi Jaringan



2. Penanganan Masalah Koneksi

