

Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENGELOLAAN INFRASTRUKTUR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN DIGITALISASI

2023

Identitas SOP

Nama SOP	Pengelolaan Infrastruktur	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-SID-10	
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 Infrastruktur
3. Instruksi Kerja Pemeliharaan Koneksi Jaringan Infrastruktur
4. Instruksi Kerja Penanganan Masalah Koneksi Jaringan Infrastruktur
5. Instruksi Kerja Pengamanan Koneksi Jaringan Infrastruktur
6. Instruksi Kerja Penanganan Konfigurasi dan Subnetting IP
7. Instruksi Kerja Pengelolaan Infrastruktur 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 Infrastruktur

- a. **Fakultas/Unit Kerja** mengajukan surat permohonan pemasangan koneksi jaringan infrastruktur kepada **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi**;
- b. **Petugas Helpdesk** meneruskan permintaan pemasangan koneksi jaringan infrastruktur 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 Infrastruktur**;

- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan perhitungan dan pengalokasian subnetting paling lambat **1 jam** sejak memastikan jaringan fisik terpasang;
- e. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan setting subnetting paling lambat **1 jam** sejak perhitungan dan pengalokasian subnetting;
- f. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** mengalokasikan besaran bandwidth paling lambat **1 jam** sejak setting subnetting;
- g. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan setting router paling lambat **1 jam** sejak pengalokasian besaran bandwidth;
- h. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes sambungan pada 2 sisi bersama pihak user paling lambat **1 jam** sejak setting router;
- i. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** menginformasikan hasil pemasangan koneksi jaringan infrastruktur kepada **Petugas Helpdesk** paling lambat **1 jam** sejak tes sambungan pada 2 sisi;
- j. **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 infrastruktur selesai dilakukan.

2. Penanganan Masalah Koneksi Jaringan Infrastruktur

- a. **Petugas Helpdesk** menerima komplain dari **Fakultas/Unit Kerja** terkait terputusnya koneksi jaringan infrastruktur 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 terputusnya koneksi jaringan infrastruktur paling lambat **1 jam** sejak menerima informasi dari **Petugas Helpdesk** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penanganan Masalah Koneksi Jaringan**;
- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan perbaikan dari masalah terputusnya koneksi jaringan infrastruktur 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;
- 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 infrastruktur paling lambat **1 jam** sejak tes koneksi internet dan intranet;
- h. **Petugas Helpdesk** menyampaikan informasi hasil perbaikan terputusnya koneksi jaringan infrastruktur kepada **Fakultas/Unit Kerja** paling lambat **1 jam** sejak laporan dari **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer**.

3. Pengamanan Koneksi Jaringan infrastruktur

- a. **Kasie Operasional Sistem dan Jaringan** melakukan koordinasi dengan **Kasie Web dan Technical Support** terkait pengamanan koneksi jaringan infrastruktur di

lingkungan Universitas Airlangga dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Pengamanan Koneksi Jaringan Infrastruktur**;

- b. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan pemasangan firewall pada titik-titik tertentu dari koneksi jaringan yang ada di Universitas Airlangga paling lambat **1 jam** sejak hasil koordinasi;
- c. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** membatasi akses jaringan dengan menutup port yang tidak diperlukan paling lambat **1 jam** sejak pemasangan firewall;
- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan penerapan akses login yang terenkripsi paling lambat **1 jam** sejak pembatasan akses jaringan.

4. Penanganan Konfigurasi dan Subnetting IP

- a. **Petugas Helpdesk** menerima komplain dari **Fakultas/Unit Kerja** atas ketersediaan IP yang cukup pada jaringan infrastruktur 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 penggunaan subnetting IP paling lambat **1 jam** sejak menerima permintaan dari **Petugas Helpdesk** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penanganan Konfigurasi dan Subnetting IP**;
- d. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan alokasi subnet IP sesuai kebutuhan paling lambat **1 jam** sejak analisa dan pemetaan penggunaan subnetting IP;
- e. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan konfigurasi pada coreswitch terkait dengan penempatan IP gateway setiap subnet IP paling lambat **1 jam** sejak pengalokasian subnet IP;
- f. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes koneksi internet dan intranet di sisi user paling lambat **1 jam** sejak konfigurasi coreswitch;
- g. **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer** menyampaikan kepada **Petugas Helpdesk** hasil penanganan komplain terkait ketersediaan IP paling lambat **1 jam** sejak tes koneksi di sisi user;
- h. **Petugas Helpdesk** menyampaikan informasi hasil penanganan komplain terkait ketersediaan IP kepada **Fakultas/Unit Kerja** paling lambat **1 jam** sejak laporan dari **Administrator Jaringan Komputer dan Teknisi Jaringan Komputer**.

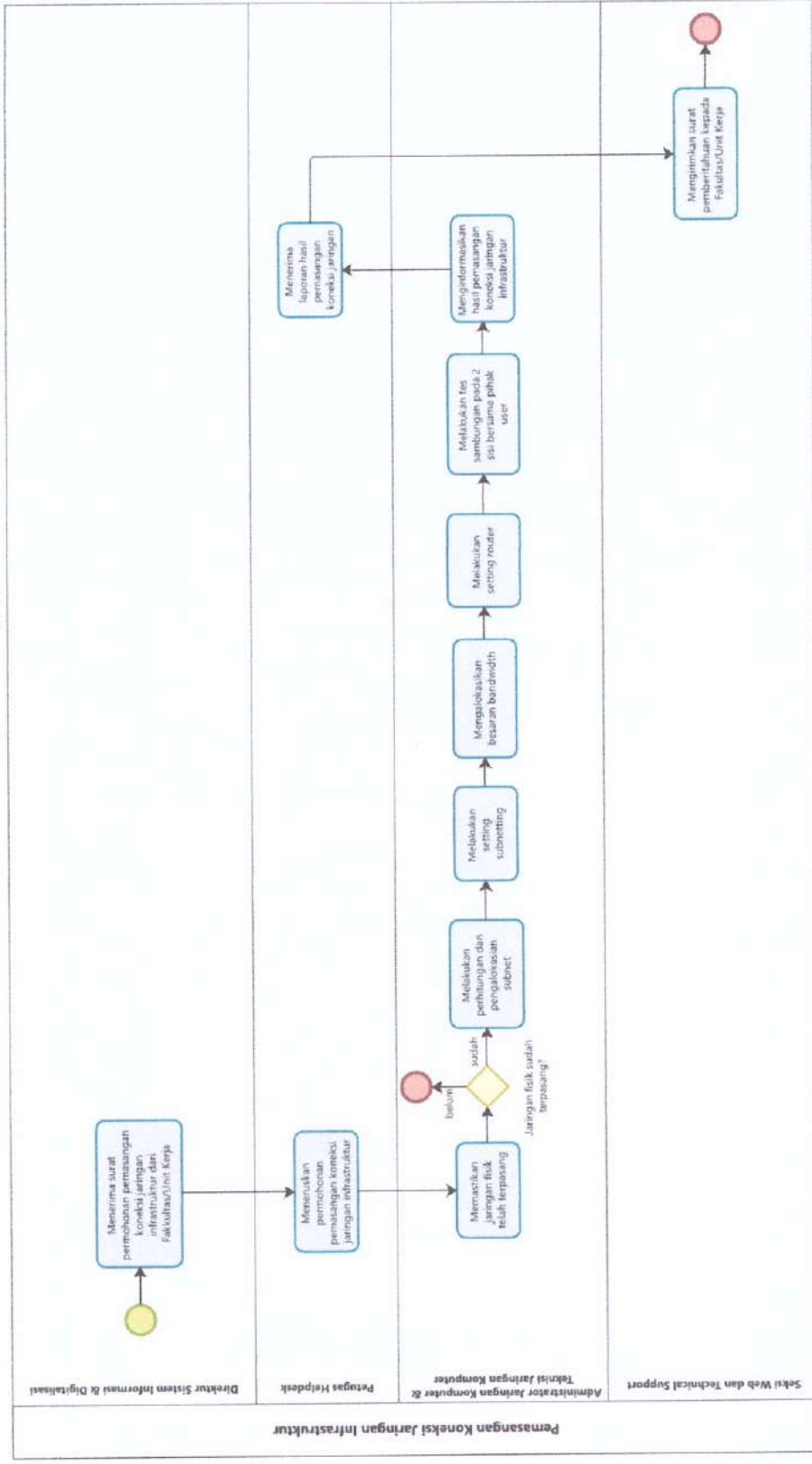
G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

Data-data yang didokumentasikan adalah:

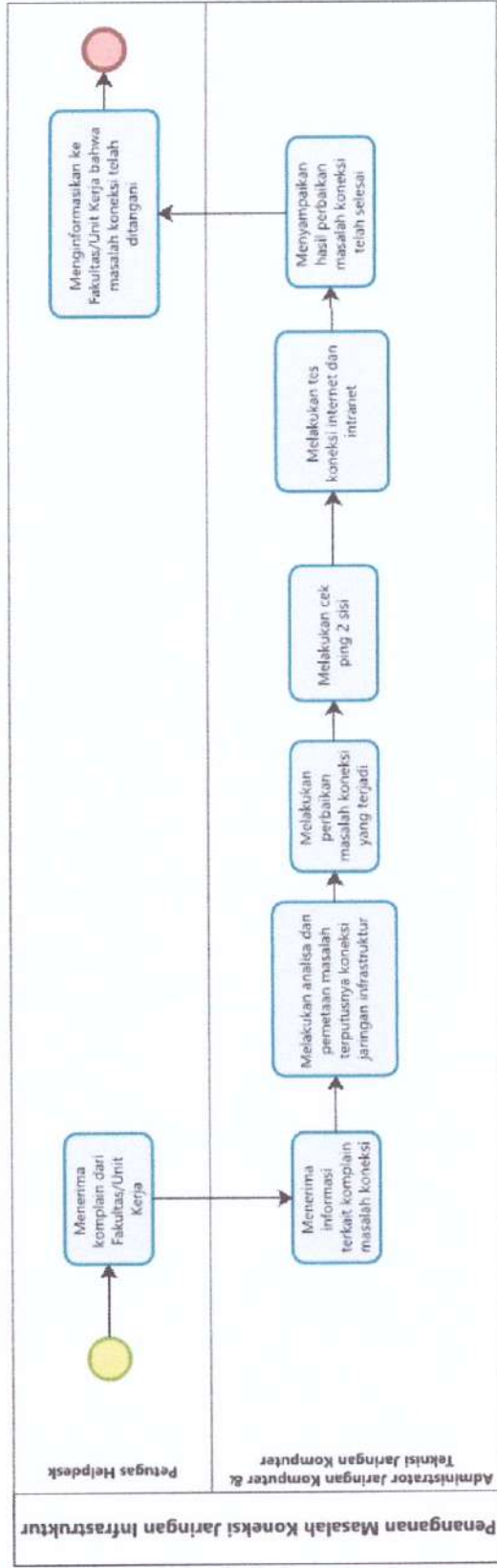
- Report Router
- Port yang Dibatasi
- Titik-titik yang Terpasang Firewall
- Alokasi Subnetting IP
- Utilitas Infrastruktur Jaringan
- Kondisi Fisik Infrastruktur Jaringan

- 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

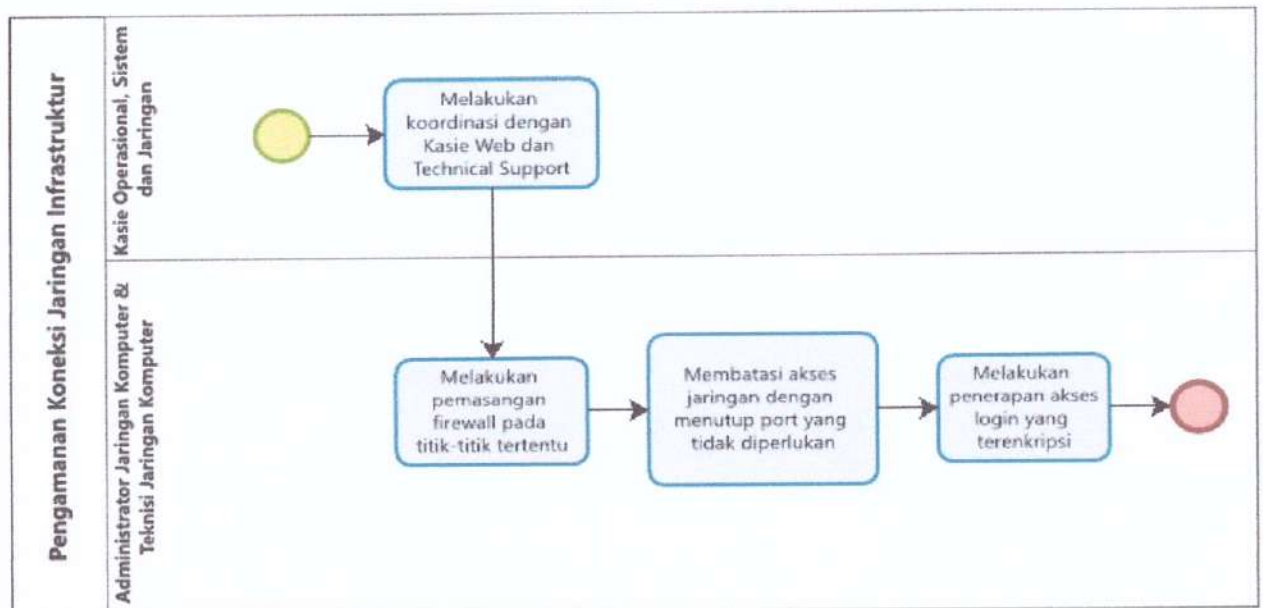
1. Pemasangan Koneksi Jaringan Infrastruktur



2. Penanganan Masalah Koneksi Jaringan Infrastruktur



3. Pengamanan Koneksi Jaringan infrastruktur



4. Penanganan Konfigurasi dan Subnetting IP

