

Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENGELOLAAN DATA CENTER



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN DIGITALISASI

2023

Identitas SOP

Nama SOP	Pengelolaan Data Center	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-SID-12	
Tanggal Pembuatan	14 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	14 Februari 2023	
Perumusan:	Penetapan:	Pengendalian:
 Moh. Nasrul Aziz, S.Kom. NIP. 198910122014041001	 Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom. NIP. 197501232008121002	 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 Penambahan Layanan Data Center
3. Instruksi Kerja Pengamanan Data Center
4. Instruksi Kerja Pemeliharaan Data Center
5. Instruksi Kerja Penanganan Komplain Data Center
6. Instruksi Kerja Bantuan Teknis
7. Instruksi Kerja Penitipan (Co-location) Server dan Hosting

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. Data engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam database oracle/mysql dan bahasa SQL.
4. 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. Permohonan Layanan Data Center

- a. **Petugas Helpdesk** menerima permohonan layanan Data Center (baik yang berupa ketersediaan IP, mail server, web server, database server, DNS, firewall, proxy atau hosting) dari **User Internal** Universitas Airlangga dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk** yaitu tentang **Permintaan Bantuan Teknis IT** dan didokumentasikan pada aplikasi Helpdesk;
- b. **Kasie Operasional Sistem dan Jaringan** menentukan kebutuhan layanan Data Center paling lambat **1 jam** sejak penerimaan permohonan layanan dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penambahan Layanan Data Center**;
- c. **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan instalasi dan konfigurasi paling lambat **1 jam** sejak penentuan kebutuhan layanan Data Center;

- d. **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan uji coba layanan yang sudah terpasang paling lambat **1 jam** sejak instalasi dan konfigurasi, apabila hasil uji coba gagal maka mengulang ke butir c;
- e. **Teknisi Jaringan Komputer** menyampaikan ke **Petugas Helpdesk** bahwa layanan Data Center berhasil terpasang paling lambat **1 jam** sejak uji coba layanan;
- f. **Petugas Helpdesk** menginformasikan ke **User Internal** Universitas Airlangga bahwa layanan Data Center sudah bisa digunakan paling lambat **1 jam** sejak informasi dari **Teknisi Jaringan Komputer**.

2. Pengamanan Data Center

- a. **Kasie Operasional Sistem dan Jaringan** melakukan koordinasi dengan **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** terkait pengamanan Data Center dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Pengamanan Data Center**;
- b. **Kasie Operasional Sistem dan Jaringan** menentukan pembatasan akses ke Data Center paling lambat **1 jam** sejak koordinasi;
- c. **Teknisi Jaringan Komputer** memfasilitasi hak akses (privilege) server sesuai tupoksi paling lambat **1 jam** sejak penentuan pembatasan akses ke Data Center;
- d. **Administrator Jaringan Komputer** melakukan monitoring server dan kondisi Data Center paling lambat **1 jam** sejak pemfasilitasian hak akses server.

3. Komplain Atas Kerusakan atau Keamanan Data Center

- a. **Petugas Helpdesk** menerima komplain atas kerusakan atau keamanan server dari **User Internal** Universitas Airlangga dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk** yaitu tentang **Permintaan Bantuan Teknis IT** dan didokumentasikan pada aplikasi Helpdesk;
- b. **Administrator Jaringan Komputer** melakukan pengecekan terhadap server baik dari sisi koneksi, kapasitas, setting maupun kemungkinan kerusakan fisik pada server paling lambat **1 jam** sejak penerimaan komplain dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penanganan Komplain Data Center**;
- c. **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan perbaikan setting paling lambat **1 jam** sejak pengecekan server;
- d. **Teknisi Jaringan Komputer** menghubungi/melibatkan vendor produk server dalam penanganan masalah server paling lambat **1 jam** sejak perbaikan setting apabila ditemukan indikasi bahwa ada kerusakan pada fisik server dan masih dalam masa garansi;
- e. **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan penghapusan file/folder yang dianggap kurang penting dimana sebelumnya dibackup terlebih dulu di storage lokal sekaligus melapor ke **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** agar disiapkan server baru pengganti, paling lambat **1 jam** sejak perbaikan setting apabila diketahui kapasitas server penuh/rusak;
- f. **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes koneksi dan tes aplikasi pada server paling lambat **1 jam** sejak butir d atau e telah dilakukan;
- g. **Teknisi Jaringan Komputer** menyampaikan ke **Petugas Helpdesk** bahwa penanganan masalah/kerusakan server telah selesai paling lambat **1 jam** sejak tes koneksi dan tes aplikasi;

- h. **Petugas Helpdesk** menginformasikan ke **User Internal** Universitas Airlangga bahwa penanganan masalah/kerusakan server telah selesai paling lambat **1 jam** sejak informasi dari **Teknisi Jaringan Komputer**.

4. Bantuan Teknis Server

- a. **Petugas Helpdesk** menerima permohonan bantuan teknis yang berhubungan dengan server baik yang berupa konsultasi, instalasi, keamanan maupun penanganan masalah server dari **User Internal** Universitas Airlangga dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk** yaitu tentang **Permintaan Bantuan Teknis IT** dan didokumentasikan pada aplikasi Helpdesk;
- b. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan analisa dan pemeriksaan terkait bantuan teknis server paling lambat **1 jam** sejak menerima permohonan bantuan;
- c. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan kunjungan teknis ke **User Internal** terkait bantuan teknis server paling lambat **1 jam** sejak melakukan analisan dan pemeriksaan;
- d. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes/uji coba keberhasilan paling lambat **1 jam** sejak kunjungan teknis;
- e. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** menyampaikan ke **Petugas Helpdesk** bahwa bantuan teknis server selesai dilakukan paling lambat **1 jam** sejak tes/uji coba keberhasilan.

5. Penitipan (Co-location) Server dan Hosting

- a. **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** menerima surat permohonan penitipan server (Co-location) dari **User Internal** Universitas Airlangga;
- b. **Petugas Helpdesk** meneruskan surat permohonan penitipan server ke **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** paling lambat **1 jam** sejak menerima surat permohonan dari **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk** mengenai **Permintaan Bantuan Teknis IT**;
- c. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan instalasi fisik server untuk Co-location paling lambat **1 jam** sejak menerima informasi dari **Petugas Helpdesk** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Penitipan (Co-location) Server dan Hosting**;
- d. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan setting DNS dengan mengalokasikan IP domain dan konfigurasinya sesuai permintaan paling lambat **1 jam** sejak instalasi fisik server;
- e. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan pembukaan akses server untuk dapat diakses dari publik paling lambat **1 jam** sejak setting DNS;
- f. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melakukan tes/uji coba pada 2 sisi paling lambat **1 jam** sejak pembukaan akses server;
- g. **Administrator Jaringan Komputer** dan **Teknisi Jaringan Komputer** melapor ke **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** bahwa Co-location server berhasil dilakukan paling lambat **1 jam** sejak tes/uji coba pada 2 sisi;

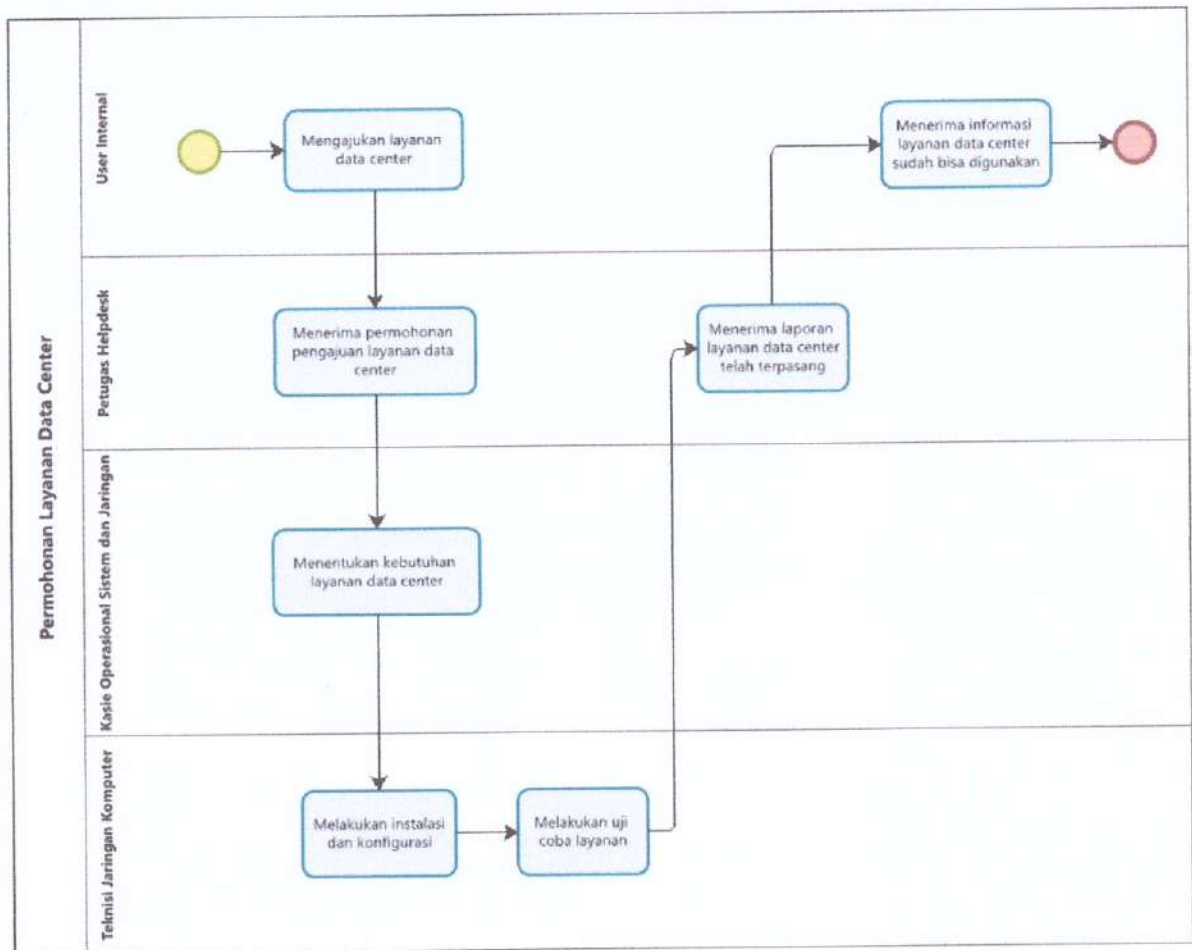
- h. **Seksi Web dan Technical Support** mengirimkan surat pemberitahuan kepada **User Internal** Universitas Airlangga bahwa permohonan Co-location server selesai dilakukan paling lambat **1 x 24 jam** sejak **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** menerima laporan keberhasilan.

G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

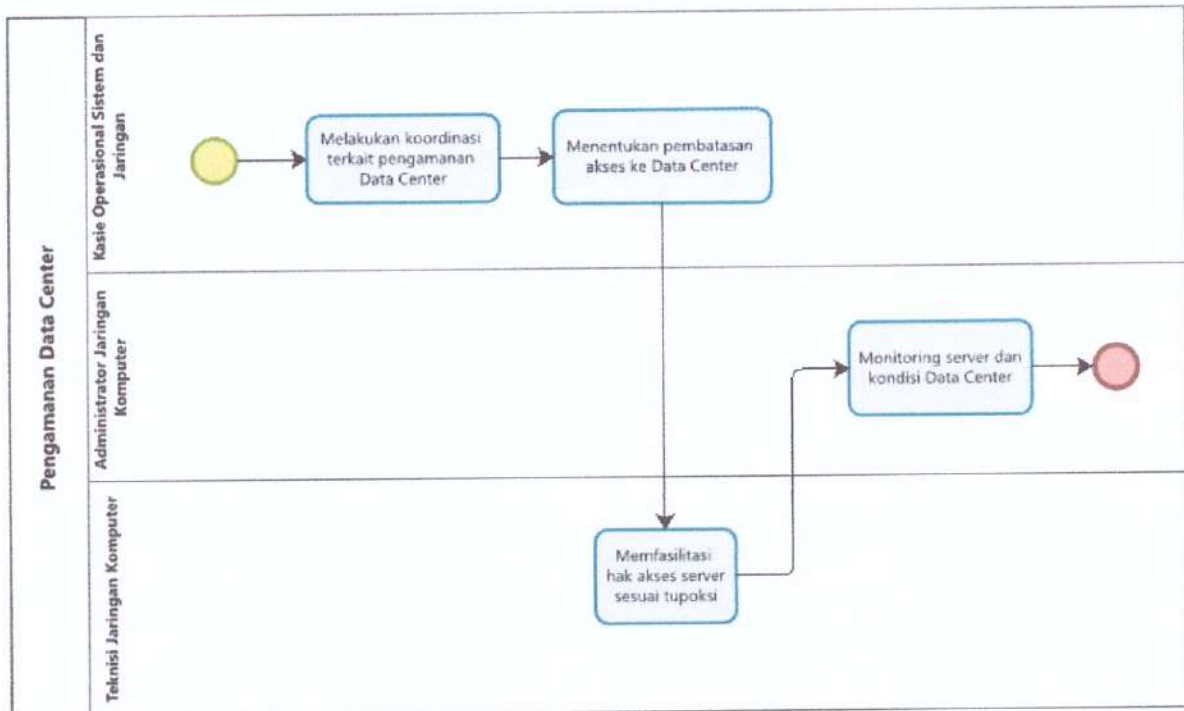
Data-data yang didokumentasikan adalah:

- 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
- Maintenance Data Center
- Pengamanan Data Center

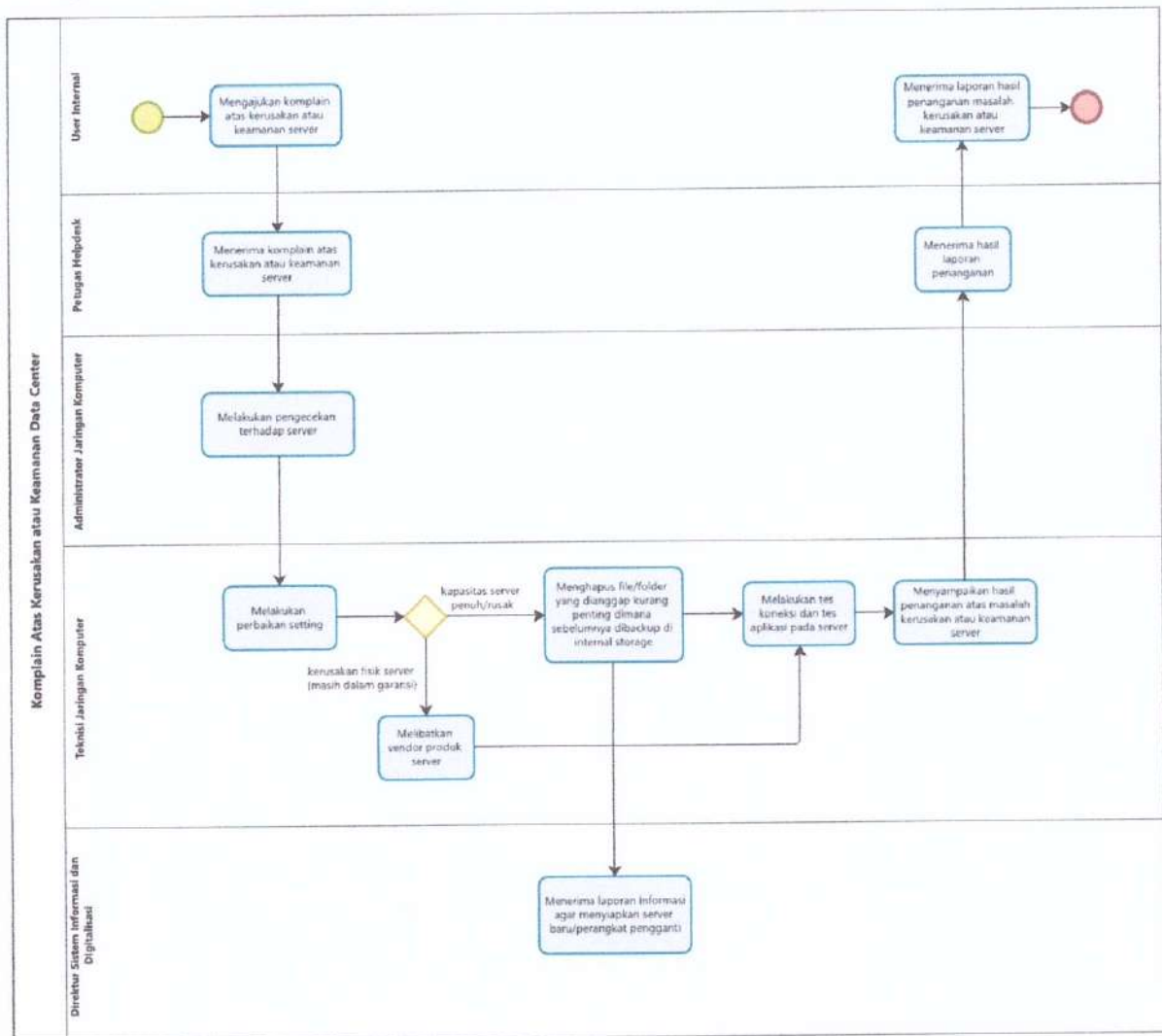
1. Permohonan Layanan Data Center



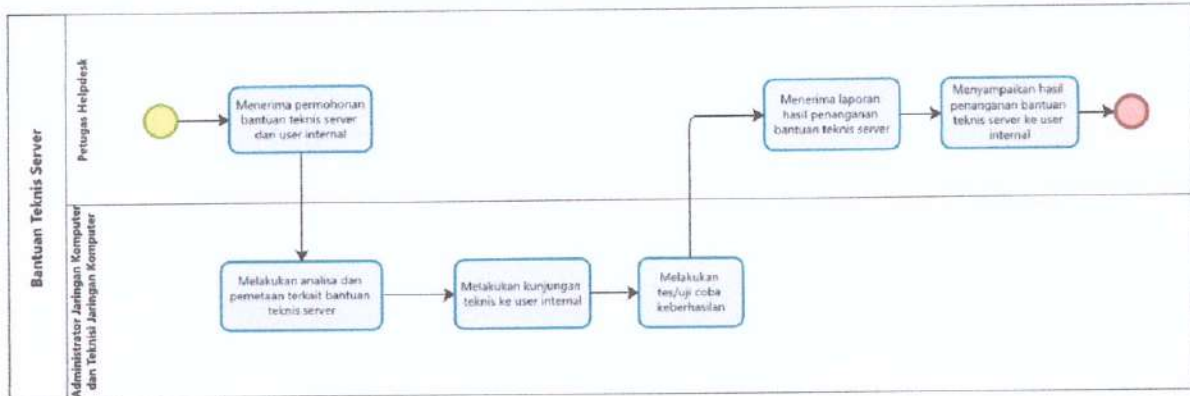
2. Pengamanan Data Center



3. Komplain Atas Kerusakan atau Keamanan Data Center



4. Bantuan Teknis Server



5. Penitipan (Co-location) Server dan Hosting

