

	No.PR.33.2-V5 Prosedur Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

1. Tujuan

- Untuk memastikan pemeliharaan perangkat TIK di lingkungan Politeknik Negeri Batam dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan

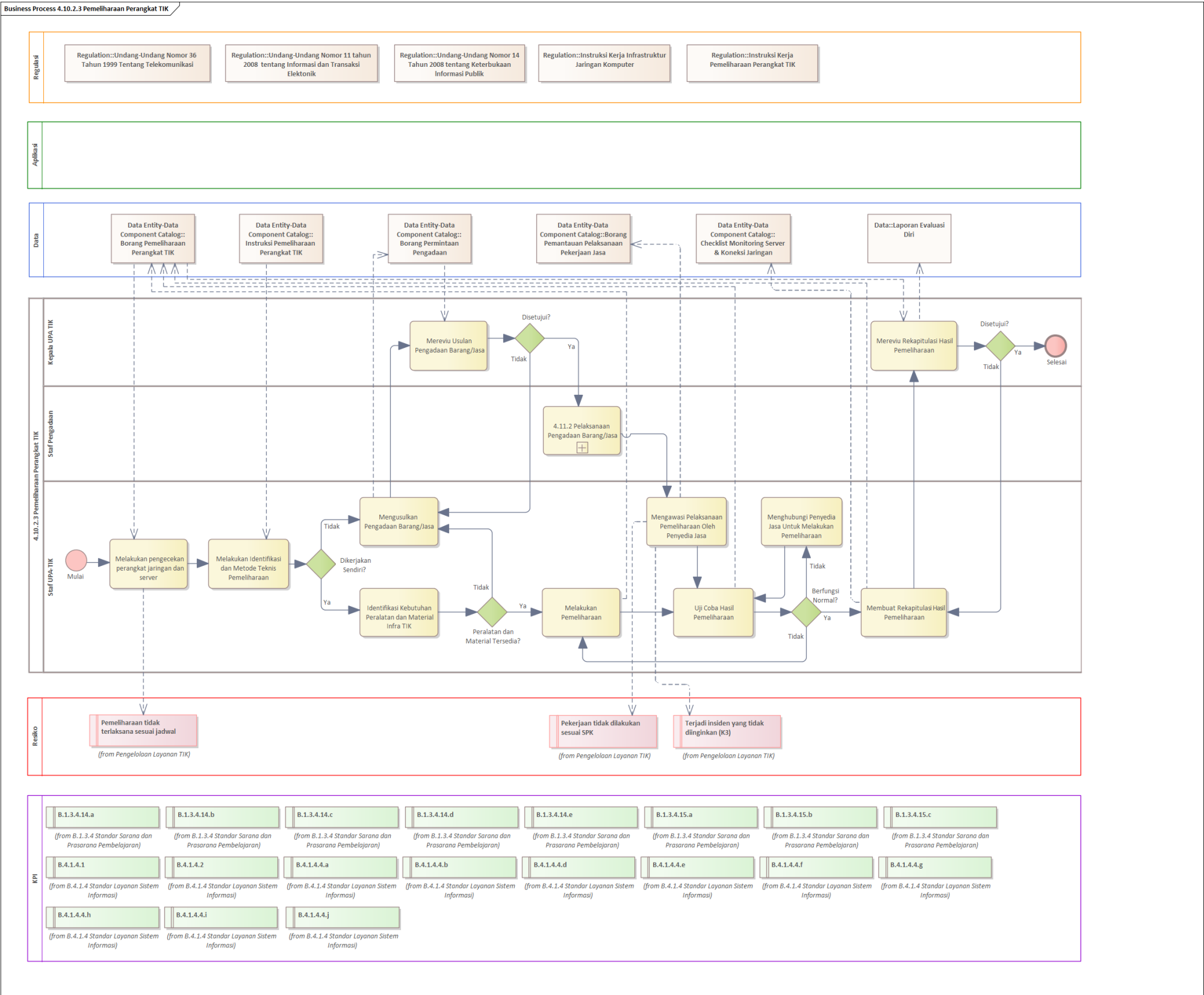
2. Ruang Lingkup

- Melakukan pemeliharaan perangkat TIK antara lain server, firewall, router, switch data center dan distribution, akses point, NVR, IP camera, dan ODC/fiber optic backbone
- Pelaporan

Controlled

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.33.2-V5 Prosedur Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktivitas	Catatan
Kepala UPA-TIK, mereviu usulan pengadaan barang/jasa	Kepala Unit memeriksa kode anggaran, memastikan usulan diinput pada aplikasi SIAP dan membubuhkan tanda tangan pada borang.
Staf UPA-TIK mengawasi pelaksanaan pemeliharaan oleh penyedia jasa	Apabila hasil uji coba tidak berfungsi normal, staf UPA TIK melaporkan ke pengadaan untuk ditindak lanjuti oleh pihak ketiga
KPI	Catatan
B.1.8.16.a	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset),
B.1.8.16.b	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi,
B.1.8.16.c	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) lengkap dan mutakhir
B.1.8.16.d	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan, dan
B.1.8.16.e	Perguruan tinggi memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.1.8.18	UPA-TIK menyediakan sistem informasi pendukung proses pembelajaran berupa e-leraning, digital library, informasi mahasiswa, Kartu Rencana Studi (KRS), jadwal mata kuliah, nilai mata kuliah, transkrip akademik, data lulusan, data dosen, data pegawai, data keuangan, data inventaris yang dapat diakses secara daring dengan jaringan WAN baik oleh dosen maupun mahasiswa pada tiap ruang kelas. *)
B.4.6.1	Polibatam mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu ke peraturan perundang-undangan yang berlaku.
B.4.6.2	Unit Sistem Informasi mempunyai panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi tetapi tidak terbatas pada perencanaan, pengembangan, evaluasi dan pemeliharaan sesuai dengan kebijakan Polibatam
B.4.6.4.a	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: a. merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu

	No.PR.33.2-V5 Prosedur Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

	layanan
B.4.6.4.b	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: b. memberikan layanan kategori ringan seperti perbaikan/instalasi perangkat keras TI, perbaikan koneksi jaringan kabel/nirkabel pada perangkat pengguna dan perbaikan VPS yang mengalami kegagalan sistem maksimal 3 hari setelah adanya permintaan.
B.4.6.4.c	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: c. menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan.
B.4.6.4.d	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: d. memberikan layanan kategori berat seperti jaringan yang mengalami looping, router/switch mengalami kerusakan secara sistem atau perangkat, kerusakan server pada sistem atau perangkat (PSU, harddisk, dll), pengembangan jaringan dan server maksimal 1 bulan setelah adanya permintaan
B.4.6.4.e	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: e. melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan
B.4.6.4.f	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: f. melakukan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan
B.4.6.4.g	Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: g. mensosialisasi semua fitur-fitur baru pada sistem informasi dan/atau perubahan-perubahan pada sistem informasi maksimal 1 hari setelah fitur dipublikasi.

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Borang Pemeliharaan Perangkat TIK	No.BO.33.2.1.3 Borang Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	5 Tahun
2.	Instruksi Pemeliharaan Perangkat TIK	No.IN.33.4.2.1 Instruksi Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	5 Tahun
3.	Borang Permintaan Pengadaan	No.BO.24.2.1 Borang Permintaan Pengadaan	UPA-TIK	5 Tahun
4.	Borang Pemantauan Pelaksanaan Pekerjaan	No.BO.24.3.3 Borang Pemantauan Pelaksanaan	UPA-TIK	5 Tahun

	No.PR.33.2-V5 Prosedur Pemeliharaan Perangkat TIK	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
	Jasa	Pekerjaan		
5.	Checklist Monitoring Server & Koneksi Jaringan	No.CH.33.2.1 Checklist Monitoring Server dan Koneksi Jaringan	UPA-TIK	5 Tahun
6.	Laporan Evaluasi Diri	No.FO.2.3.1 Format Laporan Evaluasi Diri	UPA-TIK	5 Tahun

Controlled