

	No.PR.33.2.1-V1 Prosedur Pemeliharaan	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

1. Tujuan

- Untuk memastikan pemeliharaan server dan jaringan di lingkungan Politeknik Negeri Batam dapat dilaksanakan sesuai kebutuhan

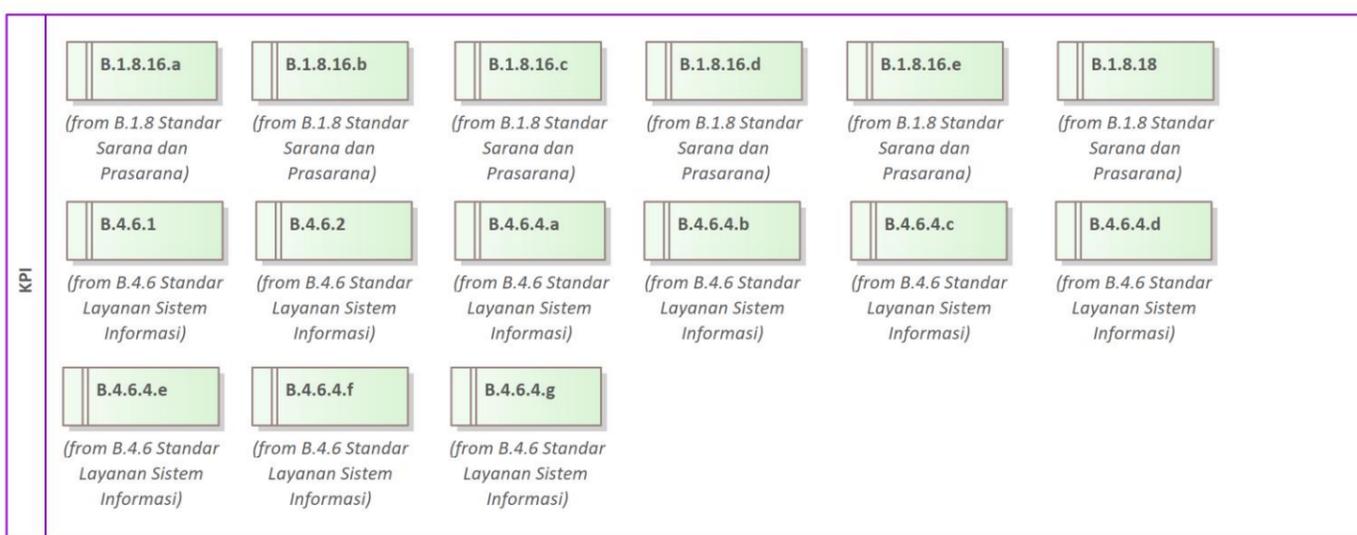
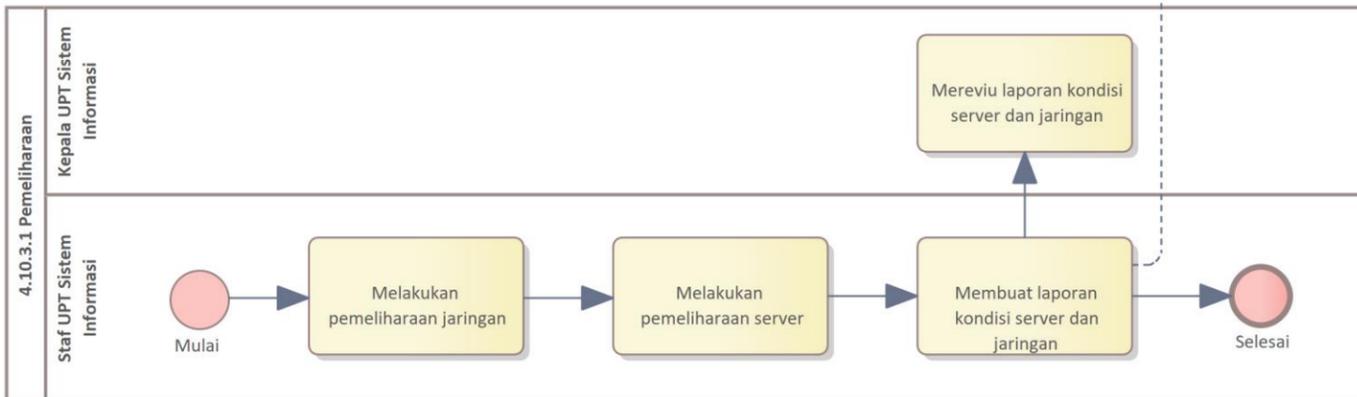
2. Ruang Lingkup

- Melakukan pemeliharaan jaringan dan server
- Pelaporan

Controlled

3. Uraian Prosedur
Diagram Alir Proses Bisnis

Business Process 4.10.3.1 Pemeliharaan



	No.PR.33.2.1-V1 Prosedur Pemeliharaan	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktifitas	Catatan
Staf UPA-TIK, melakukan pemeliharaan jaringan	Kegiatan : 1. Maintain ACL (access control list) Routing 2. Maintain firewall policy
Staf UPA-TIK melakukan pemeliharaan server	Kegiatan : 1. Maintain Ldap server utk autentikasi 2. Maintain san/fileserver
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-learning, 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

	No.PR.33.2.1-V1 Prosedur Pemeliharaan	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

	<p>permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan</p>
B.4.6.4.b	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>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.</p>
B.4.6.4.c	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>c. menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan.</p>
B.4.6.4.d	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>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</p>
B.4.6.4.e	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>e. melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan</p>
B.4.6.4.f	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>f. melakukan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan</p>
B.4.6.4.g	<p>Unit Sistem Informasi melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu:</p> <p>g. mensosialisasi semua fitur-fitur baru pada sistem informasi dan/atau perubahan-perubahan pada sistem informasi maksimal 1 hari setelah fitur dipublikasi.</p>

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Checklist Monitoring Server & Koneksi Jaringan	No.CH.33.2.1 Checklist Monitoring Server dan Koneksi Jaringan	UPA-TIK	5 Tahun