

	No.PR.33.6-V0 Prosedur Perbaikan	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

1. Tujuan

- Untuk memastikan perbaikan jaringan agar dapat berfungsi secara maksimal

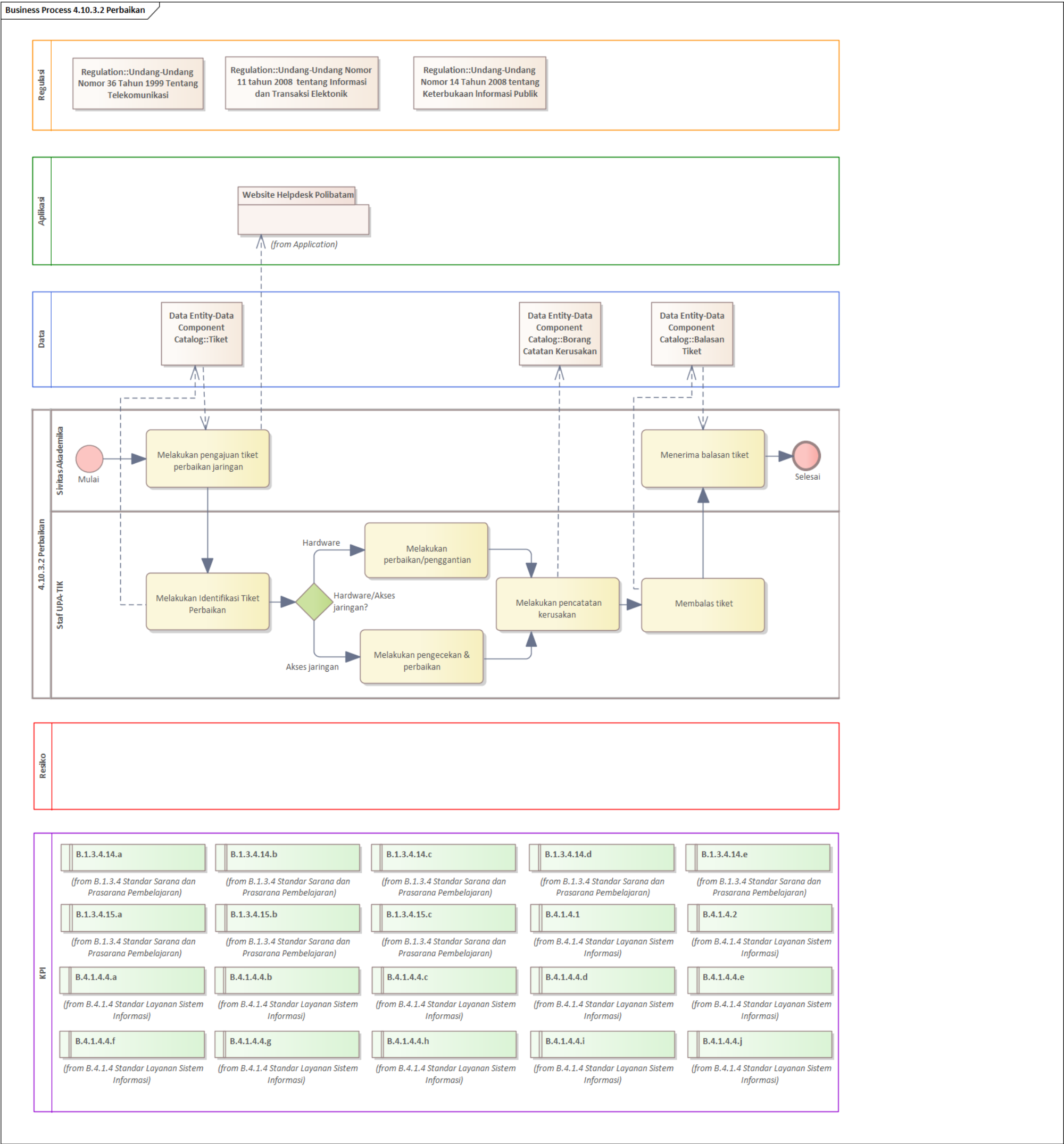
2. Ruang Lingkup

- Identifikasi perbaikan
- Melaksanakan perbaikan
- Melakukan pencatatan hasil perbaikan/penggantian perangkat
- Menginformasikan hasil perbaikan

Controlled

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.33.6-V0 Prosedur Perbaikan	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktor	Catatan
Sivitas Akademika	Aktor Sivitas Akademika digunakan untuk menyebutkan aktor yang terlibat didalam proses pelaksanaan pembelajaran, termasuk didalamnya, dosen, staf dan mahasiswa
Aktifitas	Catatan
Staf UPA-TIK, melakukan perbaikan/penggantian	Contoh hardware: 1. Kabel LAN putus 2. Konektor RJ45 rusak 3. Switch akses rusak 4. Port NIC pada PC rusak 5. Akses poin rusak
Staf UPA-TIK, melakukan pengecekan dan perbaikan	1. Settingan hak akses di dokpol 2. konfigurasi akses jaringan pada routing, vlan 3. kondisi server dan vps (hidup/mati) 4. perangkat jaringan (router, switch)
Staf UPA-TIK, melakukan pencatatan kerusakan	Untuk server, vps, router, switch Yang dicatat : 1. Tanggal kerusakan 2. Perangkat yang rusak 3. Keterangan Kerusakan 4. Tindakan yang dilakukan 5. Tanggal tindakan
KPI	Catatan
B.1.3.4.14.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset);
B.1.3.4.14.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi;
B.1.3.4.14.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. lengkap dan mutakhir;
B.1.3.4.14.d	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan

	No.PR.33.6-V0 Prosedur Perbaikan	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

	cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) d. seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan; dan
B.1.3.4.14.e	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) e. seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.1.3.4.15.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. ketersediaan layanan akademik, simp3m, e-learning, perpustakaan (e-journal, e-book, erepository, dan lain-lain);
B.1.3.4.15.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh civitas akademika; dan
B.1.3.4.15.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. seluruh jenis layanan dievaluasi secara berkala yang hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.4.1.4.1	Polibatam melalui UPA TIK mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
B.4.1.4.2	UPA TIK memiliki panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi perencanaan, pengembangan, evaluasi, pemeliharaan dan/atau kegiatan lainnya sesuai dengan kebijakan Polibatam.
B.4.1.4.4.a	UPA TIK 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 layanan;
B.4.1.4.4.b	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: b. memberikan layanan kategori ringan seperti 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.4.1.4.4.c	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: c. melakukan perbaikan perangkat kerat TI dan perbaikan jaringan yang membutuhkan pergantian sparepart maksimal 4 bulan

	No.PR.33.6-V0 Prosedur Perbaikan	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

B.4.1.4.4.d	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: d. menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.e	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: e. memberikan layanan kategori berat seperti jaringan yang mengalami looping, router/switch yang mengalami kerusakan pada sistem atau perangkatnya, kerusakan server pada sistem atau perangkat (PSU, hard disk, dll), pengembangan jaringan dan server maksimal 1 bulan setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.f	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: f. melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.g	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: g. menindaklanjuti permintaan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan;
B.4.1.4.4.h	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: h. memberikan layanan permintaan fasilitas kerja yang menggunakan sistem informasi seperti akun email, akun SID, akun learning, dan lainnya, maksimal 2 hari setelah permintaan;
B.4.1.4.4.i	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: i. mensosialisasikan semua fitur-fitur baru dan/atau perubahan-perubahan pada sistem informasi, maksimal 1 hari setelah fitur siap digunakan;
B.4.1.4.4.j	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: j. tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan teknologi informasi.

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Tiket	Email: helpdesk-si@polibatam.ac.id	Server	5 Tahun
2.	Borang Catatan Kerusakan	No.BO.33.6.1 Borang Catatan Kerusakan	UPA TIK	5 Tahun
3.	Balasan Tiket	Replay email : helpdesk-si@polibatam.ac.id	Server	5 Tahun