

	<b>No.PR.33.2.3-V0</b> <b>Prosedur Perbaikan</b>	<b>UPT-SI</b>	<b>DIR</b>
		<b>11 Juli 2022</b>	

## 1. Tujuan

- Untuk memastikan perbaikan jaringan agar dapat berfungsi secara maksimal

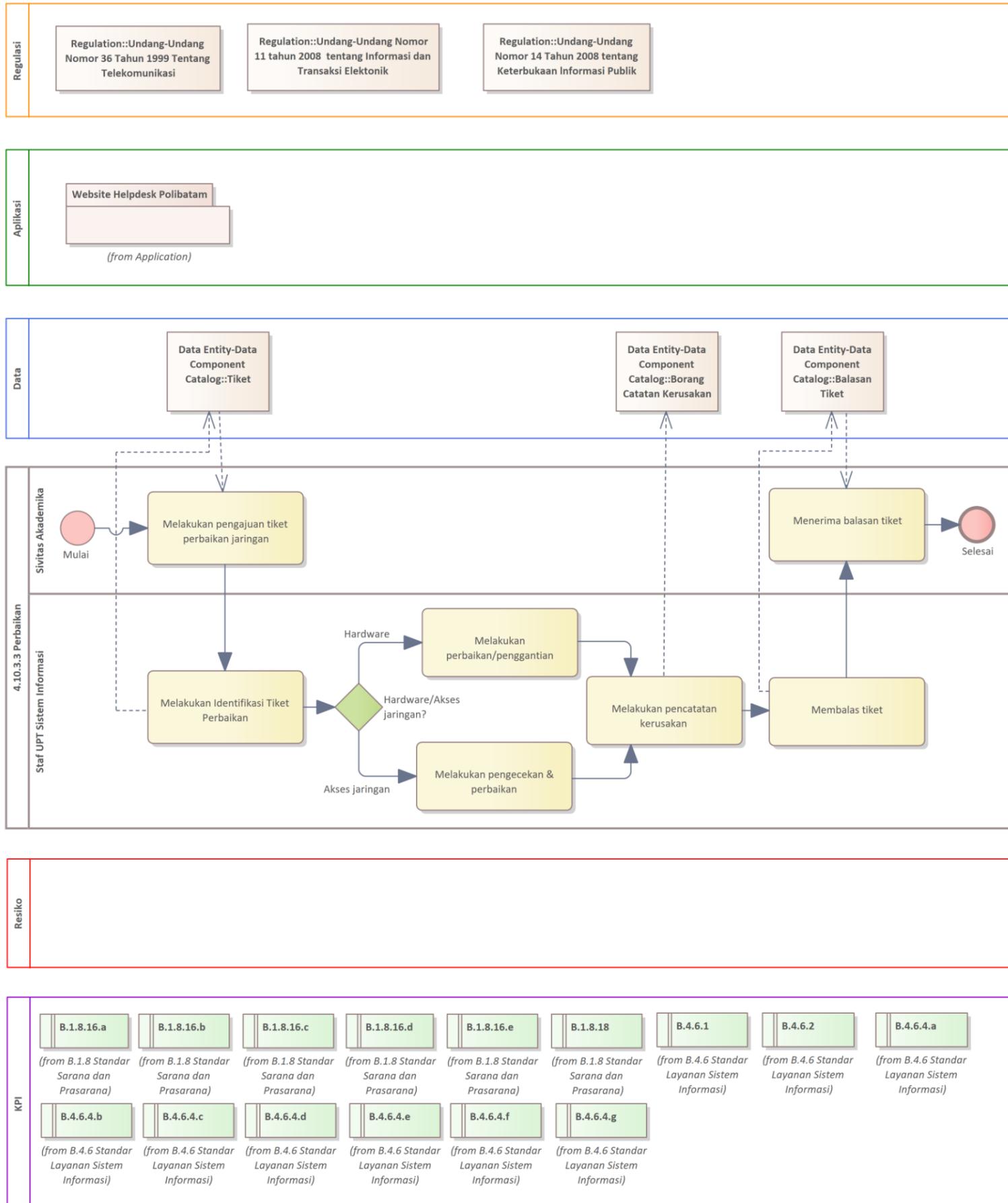
## 2. Ruang Lingkup

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

Controlled

3. Uraian Prosedur  
Diagram Alir Proses Bisnis

Business Process 4.10.3.3 Perbaikan



	<b>No.PR.33.2.3-V0</b> <b>Prosedur Perbaikan</b>	<b>UPT-SI</b>	<b>DIR</b>
		<b>11 Juli 2022</b>	

### 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 UPT-SI, 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 UPT-SI, 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 UPT-SI, 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.1.8.16.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

	<b>No.PR.33.2.3-V0</b> <b>Prosedur Perbaikan</b>	<b>UPT-SI</b>	<b>DIR</b>
		<b>11 Juli 2022</b>	

	penyempurnaan sistem informasi.
B.1.8.18	UPT-SI 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 permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu 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

	<b>No.PR.33.2.3-V0</b> <b>Prosedur Perbaikan</b>	<b>UPT-SI</b>	<b>DIR</b>
		<b>11 Juli 2022</b>	

	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.	Tiket	Email: <a href="mailto:helpdesk-si@polibatam.ac.id">helpdesk-si@polibatam.ac.id</a>	Server	5 Tahun
2.	Borang Catatan Kerusakan	Borang Catatan Kerusakan	UPT-SI	5 Tahun
3.	Balasan Tiket	Replay email : <a href="mailto:helpdesk-si@polibatam.ac.id">helpdesk-si@polibatam.ac.id</a>	Server	5 Tahun

Controlled