|  |  |
| --- | --- |
| **TUJUAN:** | **RUANG LINGKUP:** |
| SOP ini bertujuan:   1. Sebagai panduan kerja divisi infrastruktur dan jaringan. 2. Mengatur prosedur penanganan gangguan koneksi internet pada jaringan lokal. | 1. Penanganan gangguan koneksi internet yang ditangani hanya pada jaringan utama di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang |
| **REFERENSI:** | **ISTILAH DAN DEFINISI:** |
|  | 1. Jaringan lokal adalah jaringan yang hanya mencakup suatu wilayah kecil seperti kantor, kampus, gedung, sekolah dan sebagainya. |
| **DOKUMEN TERKAIT:** | **PENGGUNA:** |
|  | 1. Staff Divisi Infrastruktur dan Jaringan |
| **DASAR HUKUM:** | **PROSEDUR** |
|  | 1. Divisi Infrastruktur dan Jaringan bertanggung jawab untuk selalu melakukan monitoring jaringan. 2. Menerima laporan tentang adanya gangguan pada node/titik tertentu dari pengguna jasa setiap hari kerja yaitu Senin-Jum'at dan selama jam kerja 08.00-16.00 WIB. 3. Selalu melakukan koordinasi dengan koordinator divisi terkait keluhan jaringan yang diterima. 4. Melaporkan gangguan kepada koordinator divisi terlebih dahulu sebelum melakukan perbaikan. |
| **KETERKAITAN:** | **KELENGKAPAN** |
|  | 1. PC 2. Koneksi Internet |
| **PERINGATAN:** | **INSTRUKSI KERJA** |

FLOWCHART

Penanganan Gangguan Koneksi Internet pada Jaringan Lokal

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Pelaksana | | | Aktivitas | Waktu(menit) |
| Staff PUSTIPD | Koordinator | Pelapor |
| 1. |  |  |  | Melaporkan gangguan. | 1-10 |
| 2. |  |  |  | Melakukan pengecekan. | 30-90 |
| 3. |  |  |  | Konfirmasi permasalahan. | 1-15 |
| 4. |  |  |  | Laporan pemberitahuan permasalahan. | 1-15 |
| 5. |  |  |  | Penindaklanjutan laporan. | 30-60 |
| 6. |  |  |  | Penentuan estimasi perbaikan. | 30-50 |
| 7. |  |  |  | Pemberitahuan estimasi waktu perbaikan. | 1-15 |
| 8. |  |  |  | Proses perbaikan gangguan. | 90-180 |
| 9. |  |  |  | Pemberitahuan status perbaikan. | 10-30 |
| Total waktu | | | | | 194-465 |