

	YAYASAN PANCA MARGA UNIVERSITAS PANCA MARGA PROBOLINGGO Jalan Yos Sudarso Pabean Dringu Probolinggo 67271			
	STANDART OPERASIONAL PROSEDUR STANDART PTIK GANGGUAN JARINGAN INTERNET			
No. Dokumen: LPMI UPM-13.1- QA/III/2017	Tanggal Pembuatan: 1 Februari 2017	Tanggal Revisi: 1 Maret 2017	Tanggal Implementasi: 6 Maret 2017	Disahkan Oleh: LPMI UPM

1. TUJUAN

Operasional prosedur ini untuk memberikan penjelasan mengenai aturan untuk penanganan jaringan internet Universitas Panca Marga Probolinggo.

2. RUANG LINGKUP

- Unit pelayanan yang melaksanakan penanganan jaringan utama di lingkungan Universitas Panca Marga adalah PTIK
- Penanggung jawab pelayanan adalah Ketua PTIK
- Pelaksana adalah bagian Networking dan Infrastruktur PTIK
- Menangani permasalahan jaringan utama internet UPM

3. DEFINISI

- Jaringan Internet adalah saluran atau koneksi berkecepatan tinggi yang menjadi lintasan utama dalam sebuah jaringan yang menghubungkan beberapa switch, router dan server yang menghubungkan antar router di luar jaringan Universitas Panca Marga.
- Switch/hub adalah sebuah alat jaringan yang menghubungkan satu segmen jaringan.
- Router adalah sebuah alat jaringan yang menghubungkan segmentasi banyak jaringan.
- Server adalah sebuah sistem komputer yang menyediakan jenis layanan tertentu dalam sebuah jaringan komputer.

4. PERINGATAN

- Pelaksana tugas bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan

ditetapkan.

- Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh pelaksana tugas.

5. PIHAK YANG TERLIBAT

- Provider Internet
- Admin Fakultas
- PTIK

6. KELEMBAGAAN

Pejabat yang bertanggung jawab memfasilitasi dan mengelola PTIK UPM.

7. PROSEDUR

- a) Staf PTIK atau pengguna melaporkan adanya gangguan internet.
- b) Staf PTIK melakukan pengecekan koneksi fisik jaringan antara jaringan utama dengan jaringan Provider.
- c) Staf PTIK melakukan monitoring dan pengecekan pada jaringan utama dengan menggunakan aplikasi ping.
- d) Staf PTIK melakukan pengecekan DNS Server dengan menggunakan aplikasi lookup.
- e) Staf PTIK melakukan pengecekan routing pada Router Utama ke luar jaringan utama dengan menggunakan aplikasi traceroute.
- f) Apabila hasil pengecekan adanya terjadi gangguan routing, dns, atau terjadi putusnya link internet, staf PTIK melakukan koordinasi dengan Provider Layanan Internet mengenai permasalahan yang timbul dan berapa lama estimasi pemulihan jaringan.
- g) Staf PTIK membuat laporan terjadinya gangguan jaringan utama kepada Ketua PTIK dan menginformasikan ke pengguna internet di lingkungan UPM.
- h) Apabila permasalahan gangguan jaringan utama UPM selesai diperbaiki, staf PTIK membuat laporan bahwa gangguan jaringan utama UPM telah pulih.

