UNIVERSITAS ALMUSLIM **UPT. PUSAT KOMPUTER (PUSKOM)** BIDANG INFRASTRUKTUR DAN JARINGAN	NOMOR SOP	SOP/PUSKOM/02/2026
	TANGGAL PEMBUATAN	04 September 2026
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	01 Desember 2026
	DISAHKAN OLEH	KEPALA UPT. PUSKOM  **Husni, S.Kom., M.Kom.** NIDN. -
	NAMA SOP	**Penanganan Gangguan Jaringan dan Internet**

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. 3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. 5. Statuta Universitas Almuslim. 6. Peraturan Rektor tentang Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Almuslim.	1. Memahami konsep jaringan komputer (LAN, WLAN, TCP/IP, routing, VLAN). 2. Mampu mengonfigurasi router, switch, dan access point. 3. Mampu melakukan diagnosa gangguan jaringan secara sistematis. 4. Memahami prosedur eskalasi ke penyedia layanan internet (ISP).
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. SOP Pembuatan dan Reset Akun Layanan TIK. 2. SOP Pemeliharaan dan Perbaikan Perangkat Komputer. 3. Perjanjian tingkat layanan (SLA) dengan ISP. 4. Peta topologi jaringan kampus.	1. Laptop teknisi dan perangkat lunak monitoring jaringan. 2. LAN tester, crimping tool, konektor RJ-45, dan kabel UTP. 3. Perangkat cadangan (switch, access point, adaptor). 4. Buku log atau aplikasi tiket helpdesk.
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1. Perubahan konfigurasi perangkat inti (core) wajib didokumentasikan dan mendapat izin Kepala UPT. Puskom. 2. Gangguan berskala luas wajib diinformasikan kepada sivitas akademika. 3. Pekerjaan pada instalasi listrik/ketinggian mengikuti prinsip K3.	1. Tiket/laporan gangguan. 2. Hasil diagnosa dan tindakan perbaikan. 3. Log perubahan konfigurasi perangkat. 4. Rekap gangguan jaringan bulanan.

Prosedur

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna/ Unit Kerja	Helpdesk	Teknisi Jaringan	Kepala UPT. Puskom	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan gangguan jaringan/internet (LAN, Wi-Fi, akses internet) melalui helpdesk dengan menyebutkan lokasi dan gejala gangguan.	Mulai				Kanal helpdesk (loket, telepon, WhatsApp, tiket daring)	5 menit	Laporan gangguan	
2	Mencatat laporan pada aplikasi tiket, menentukan tingkat prioritas, dan meneruskannya kepada teknisi jaringan.					Laporan gangguan, aplikasi tiket	15 menit	Tiket gangguan dengan prioritas	
3	Melakukan pengecekan dan diagnosa (perangkat pengguna, kabel, switch, access point, router, dan bandwidth).					Tiket gangguan, peralatan teknisi, topologi jaringan	1-2 jam	Hasil diagnosa	
4	Melakukan perbaikan: konfigurasi ulang, penggantian kabel/konektor/perangkat, atau eskalasi ke ISP bila gangguan berasal dari sisi penyedia.					Hasil diagnosa, perangkat cadangan	1 jam - 1 hari	Tindakan perbaikan	Eskalasi ke ISP sesuai SLA
5	Menguji koneksi setelah perbaikan. Jika belum normal, dilakukan diagnosa ulang.			Tidak Normal? Ya		Perangkat uji koneksi	15 menit	Hasil uji koneksi	Tidak normal: kembali ke langkah 3
6	Mengonfirmasi bahwa layanan jaringan telah berfungsi normal.					Hasil uji koneksi	10 menit	Konfirmasi pengguna	
7	Menutup tiket dan mencatat tindakan serta waktu penyelesaian gangguan.					Tiket gangguan, konfirmasi pengguna	10 menit	Tiket ditutup	
8	Menerima rekap gangguan jaringan sebagai bahan evaluasi dan perencanaan peningkatan infrastruktur.				Selesai	Rekap tiket gangguan	Setiap bulan	Laporan evaluasi gangguan jaringan	