




KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Laman www.unj.ac.id

NOMOR POS	: 100c/UN39.17/SOP/V/2025
TGL. PEMBUATAN	: 8 Mei 2025
TGL. REVISI	: -
REVISI KE	: -
TGL. EFEKTIF	: 9 Mei 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Pustikom  <u>Drs. Pitoyo Yuliatmojo, M.T.</u> 196807081994031003
NAMA POS	: Pengaduan Masalah Jaringan Internet

DASAR HUKUM :

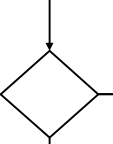

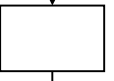
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.



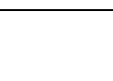

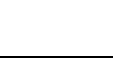
KUALIFIKASI PELAKSANA :

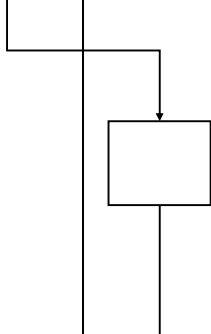
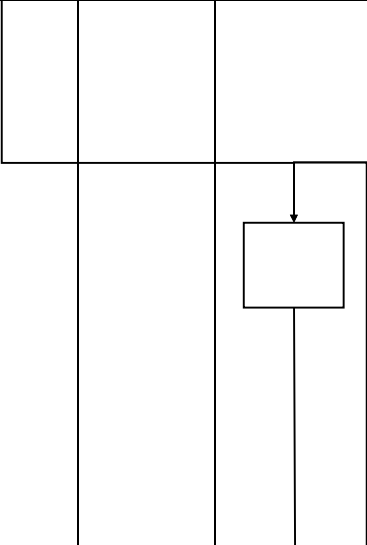
1. Memahami pengetahuan serta prosedur proses Pengaduan Masalah Jaringan Internet
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
3. Memahami tugas dan fungsi divisi infrastruktur dan keamanan jaringan;
4. Memahami infrastruktur jaringan internet UNJ;
5. Memahami konfigurasi jaringan internet.

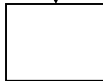
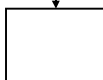

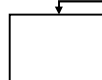

<p>8. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi bagi Penyelenggara Sistem Elektronik.</p> <p>9. Peraturan Rektor Universitas Negeri Jakarta Nomor 5 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Jakarta.</p>	
<p>KETERKAITAN :</p>	<p>PERALATAN PERLENGKAPAN :</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. POS <i>Backup</i> dan <i>Restore</i> Laman, Data, Konfigurasi Server, dan Infrastruktur TIK – Rutin 2. POS <i>Backup</i> dan <i>Restore</i> Laman, Data, Konfigurasi Server, dan Infrastruktur TIK – Insidental 3. POS Permintaan Akses Jaringan Nirkabel Internet 4. POS Pelaporan Insiden <i>Siber</i> 5. POS Pelaporan Penyalahgunaan Infrastruktur 6. POS Permohonan Fasilitas <i>Subdomain</i>, <i>Hosting</i>, dan <i>Virtual Private Server</i> (VPS) 7. POS Penambahan Bandwidth Internet 8. POS Permintaan Akses Jaringan Nirkabel Internet 9. POS Permintaan Akun Email UNJ 10. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Baru 11. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Lanjutan 12. POS Penghentian Layanan Sistem Informasi 13. POS Pembuatan <i>Website</i> di Lingkungan UNJ 14. POS Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI) 15. POS Penerimaan Sistem Informasi dari Pihak Vendor Eksternal ke Pustikom 16. POS Permintaan Data Rutin 17. POS Permintaan Data Insidental 18. POS Pemakaian Laboratorium Komputer Pustikom 19. POS Pelayanan Teknis IT Pustikom 20. Formulir Pengaduan Masalah Jaringan Internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Jaringan Internet; 3. Server;
<p>PERINGATAN :</p>	<p>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</p>
<p>Apabila POS Pengaduan Masalah Jaringan Internet tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan jaringan serta menimbulkan ketidakterkendalian dalam proses pemantauan dan perbaikan layanan internet, yang dapat berdampak pada terganggunya akses dan operasional layanan teknologi informasi serta meningkatkan risiko terhadap keamanan, ketersediaan, dan keandalan laman, data, konfigurasi server, dan infrastruktur TIK di lingkungan UNJ.</p>	<p>Disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
1	Mulai Prosedur pengaduan masalah jaringan internet											
2	Pengisian <i>form</i> pengaduan masalah jaringan internet di <i>website</i> Pustikom yang telah disediakan								<i>Form</i> permohonan pengaduan masalah jaringan internet	15 Menit	<i>Form</i> pengaduan masalah jaringan internet yang telah terisi	
3	Mengirim <i>form</i> pengaduan masalah jaringan internet yang telah terisi melalui https://petik.unj.ac.id/layanan								<i>Upload form</i> pengaduan masalah jaringan internet	15 Menit	<i>Form</i> pengaduan masalah jaringan internet telah masuk ke dalam sistem	
4	Pengecekan pengaduan masalah jaringan internet dari pihak terkait								<i>Form</i> pengaduan masalah jaringan internet yang telah masuk ke dalam sistem	60 Menit	Catatan hasil pemeriksaan dokumen dan formulir	
5	Persetujuan Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi terkait <i>form</i> pengaduan masalah jaringan internet								<i>Form</i> permohonan yang telah terisi lengkap	15 Menit	Dokumen persetujuan tertulis (<i>hardcopy/softcopy</i>)	
6	Penjadwalan terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								<i>Form</i> pengaduan masalah jaringan internet yang telah disetujui secara sah	60 Menit	Dokumen hasil analisis permohonan berisi status permohonan, kelayakan, kapasitas yang diperlukan, dan catatan tambahan	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
7	Tindak lanjut Kepala Divisi Layanan dan Pangkalan Data terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								Dokumen hasil analisis permohonan berisi status permohonan, kelayakan, kapasitas yang diperlukan, dan catatan tambahan	1 Hari Kerja	Instruksi teknis awal terkait pengaduan masalah jaringan internet	
8	Analisis dan berkoordinasi dengan Kepala Divisi Infrastruktur dan Keamanan Jaringan terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang sudah diisi lengkap. 2. Surat permohonan resmi dari unit kerja terkait. 3. Data awal dari Unit Kerja/pelapor (deskripsi masalah, waktu kejadian, bukti pendukung). 4. Log jaringan atau catatan monitoring dari Divisi Infrastruktur dan Keamanan Jaringan.	1 Hari Kerja	1. Laporan Hasil Analisis Awal dari Divisi Layanan dan Pangkalan Data. 2. Dokumen Hasil Koordinasi antara Divisi Layanan dan Pangkalan Data dengan Divisi Infrastruktur dan Keamanan Jaringan. 3. Konfirmasi Tindak Lanjut yang disampaikan kepada Unit Kerja/pelapor terkait status penanganan pengaduan.	
9	Koordinasi dengan Koordinator Infrastruktur Jaringan terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang sudah diverifikasi. 2. Dokumen hasil analisis awal dari Divisi Layanan dan Pangkalan Data. 3. Data teknis jaringan eksisting (topologi jaringan, kapasitas link, perangkat pendukung).	1 Hari Kerja	1. Dokumen Hasil Koordinasi Teknis, mencakup identifikasi awal sumber masalah dan langkah penanganan. 2. Instruksi Teknis dari Koordinator Infrastruktur Jaringan untuk Tim Infrastruktur Jaringan.	

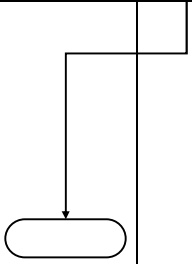
PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
10	Analisis dan pembentukan tim terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang sudah diverifikasi. 2. Dokumen hasil analisis awal dari Divisi Layanan dan Pangkalan Data. 3. Data teknis jaringan eksisting (topologi jaringan, kapasitas link, perangkat pendukung).	1 Hari Kerja	1. Dokumen Hasil Koordinasi Teknis, mencakup identifikasi awal sumber masalah dan langkah penanganan. 2. Instruksi Teknis dari Koordinator Infrastruktur Jaringan untuk Tim Infrastruktur Jaringan.	
11	Pembuatan surat tugas interneal terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								Daftar personel teknis yang berkompeten untuk penugasan.	30 Menit	Rencana Kerja Tim Teknis, mencakup jadwal implementasi, pembagian tugas, dan mekanisme monitoring.	
12	Persetujuan surat tugas tim internal terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Dokumen permohonan resmi dari pimpinan unit terkait pengaduan masalah jaringan internet 2. Daftar personel teknis yang berkompeten untuk penugasan.	1 Hari Kerja	Dokumen surat tugas yang sudah di setujui	
13	Menerima surat tugas tim internal yang sudah disetujui terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang telah diverifikasi. 2. Daftar personel teknis yang berkompeten untuk penugasan, yang sudah disetujui oleh Kepala Pustikom	1 Hari Kerja	1. Dokumen surat tugas yang sudah di setujui 2. Dokumen analisis terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
14	Analisis terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet, dan komunikasi dengan Tim Infrastruktur Jaringan								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang sudah diverifikasi. 2. Dokumen hasil analisis awal dari Divisi Layanan dan Pangkalan Data. 3. Data teknis jaringan eksisting (topologi jaringan, kapasitas link, perangkat pendukung).	1 Hari Kerja	1. Dokumen Hasil Koordinasi Teknis, mencakup identifikasi awal sumber masalah dan langkah penanganan. 2. Instruksi Teknis dari Koordinator Infrastruktur Jaringan untuk Tim Infrastruktur Jaringan.	
15	Identifikasi kebutuhan dan prosedur terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang telah diverifikasi. 2. Data teknis jaringan (log perangkat, hasil monitoring <i>traffic</i> , konfigurasi perangkat terkait). 3. Standar prosedur penanganan insiden jaringan yang berlaku di PUSTIKOM.	2 Hari Kerja	1. Dokumen Identifikasi Kebutuhan Teknis, berisi hasil analisis sumber masalah, kebutuhan alat/konfigurasi, dan potensi perbaikan. 2. Prosedur Teknis Penanganan Pengaduan Jaringan, meliputi langkah-langkah troubleshooting dan perbaikan. 3. Rekomendasi Teknis untuk penyelesaian masalah yang disampaikan kepada Koordinator Infrastruktur Jaringan.	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
16	Pengawasan dan evaluasi terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang telah diverifikasi. 2. Data teknis jaringan (log perangkat, hasil monitoring <i>traffic</i> , konfigurasi perangkat terkait). 3. Standar prosedur penanganan insiden jaringan yang berlaku di PUSTIKOM.	1 Hari Kerja	1. Laporan Pengawasan Penanganan Masalah Jaringan, berisi catatan proses troubleshooting dan perbaikan. 2. Dokumen Evaluasi Kinerja Jaringan, mencakup hasil monitoring kestabilan dan kecepatan jaringan pasca perbaikan. 3. Rekomendasi Perbaikan / Optimalisasi, jika ditemukan kendala lanjutan atau potensi gangguan berulang.	
17	Pelaporan progres pengaduan masalah jaringan internet melalui <i>platform project management</i> Pustikom								<i>Platform project management</i>	1 Hari Kerja	Evaluasi hasil monitoring dan verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet	
18	Monitoring dan Verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet melalui <i>platform project management</i> Pustikom								<i>Platform project management</i>	1 Hari Kerja	Evaluasi hasil monitoring dan verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet	
19	Monitoring dan Verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet melalui <i>platform project management</i> Pustikom								<i>Platform project management</i>	1 Hari Kerja	Evaluasi hasil monitoring dan verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet	
20	Monitoring dan Verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet melalui <i>platform project management</i> Pustikom								<i>Platform project management</i>	1 Hari Kerja	Evaluasi hasil monitoring dan verifikasi progres pengaduan masalah jaringan internet	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
21	Uji coba hasil pengaduan masalah jaringan internet internet yang sudah dikerjakan								1. Laporan hasil perbaikan dari Tim Infrastruktur Jaringan. 2. Data teknis uji coba (hasil monitoring koneksi, <i>speed test</i> , akses aplikasi terkait). 3. Perangkat kerja yang digunakan untuk uji coba (komputer, laptop, perangkat jaringan internal).	1 Hari Kerja	1. Laporan Hasil Uji Coba, berisi kondisi layanan jaringan sebelum dan sesudah perbaikan. 2. Dokumentasi Uji Coba (<i>screenshot speed test</i> , laporan akses aplikasi, log koneksi). 3. Konfirmasi Tertulis Unit Kerja bahwa masalah jaringan sudah teratasi atau masih ditemukan kendala.	
22	Pengarsipan dokumentasi terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet									Dokumentasi dan arsip dalam keseluruhan proses pengaduan masalah jaringan internet	1 Hari Kerja	Keseluruhan dokumentasi dan arsip telah tersampaikan pada pengguna

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
23	Penyerahan hasil pengaduan masalah jaringan internet yang sudah selesai kepada Pimpinan Unit Kerja								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang telah diproses. 2. Laporan hasil uji coba dari Unit Kerja pemohon. 3. Berita Acara Penyelesaian pekerjaan.	1 Hari Kerja	1. Dokumen Penyerahan Hasil Permohonan, ditandatangani Kepala Pustikom dan Pimpinan Unit Kerja. 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) pengaduan masalah jaringan internet. 3. Konfirmasi Tertulis dari Pimpinan Unit Kerja bahwa hasil permohonan telah diterima. 4. Arsip Digital dan Fisik penyerahan hasil permohonan sebagai dokumentasi resmi Pustikom.	

PROSEDUR PENGADUAN MASALAH JARINGAN INTERNET												
NO	URAIAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		PIMPINAN UNIT KERJA	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KEPALA DIVISI INFRASTRUKTUR DAN KEAMANAN JARINGAN	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KEPALA SEKSI LAYANAN ADMINISTRASI	TIM INFRASTRUKTUR JARINGAN	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
24	Menerima laporan pengerjaan terkait dengan pengaduan masalah jaringan internet								1. Formulir pengaduan masalah jaringan internet (FRM-IF-007) yang telah diproses. 2. Laporan hasil uji coba dari Unit Kerja pemohon. 3. Berita Acara Penyelesaian pekerjaan.	1 Hari Kerja	1. Dokumen Penyerahan Hasil Permohonan, ditandatangani Kepala Pustikom dan Pimpinan Unit Kerja. 2. Berita Acara Serah Terima (BAST) pengaduan masalah jaringan internet. 3. Konfirmasi Tertulis dari Pimpinan Unit Kerja bahwa hasil permohonan telah diterima. 4. Arsip Digital dan Fisik penyerahan hasil permohonan sebagai dokumentasi resmi Pustikom.	