


IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Nomor	SOP-ICT-025
Judul	<i>Downtime dan Kendala</i>



IPB University
— Bogor Indonesia —

	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
PIC	Imam Ramadhan		29 Oktober 2024
Diperiksa oleh	Mushthofa		29 Oktober 2024
Disetujui oleh	Julio Adisantoso		29 Oktober 2024

	IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL	Nomor : SOP-ICT-025
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Berlaku : 21 Oktober 2024
	<i>Downtime dan Kendala</i>	Nomor Revisi : -

1. Tujuan

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini bertujuan sebagai:

- 1.1. Panduan dan aturan terkait kondisi *downtime* di mana jaringan komputer dan/atau server tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya.

2. Ruang Lingkup

- 2.1 Standar operasional prosedur ini meliputi manajemen infrastruktur, sistem jaringan, dan komunikasi di IPB University.

3. Pengguna


SOP ini berlaku bagi:

- Pengelola IT Unit IPB University
- Civitas IPB University

4. Pengertian/Definisi

- 4.1. Institut Pertanian Bogor (IPB University) sebagai penyelenggara pendidikan tinggi.
- 4.2. Lembaga Manajemen Informasi dan Transformasi Digital (LMITD) merupakan lembaga yang mempunyai mandat melaksanakan tugas strategis dalam pengembangan sistem informasi yang terintegrasi di bidang akademik dan non akademik serta pengelolaan data berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka digitalisasi pengelolaan akademik, organisasi dan bisnis IPB.
- 4.3. Pengelola IT Unit IPB University merupakan kelompok individu IPB University yang diberikan kewenangan lebih untuk manajemen jaringan dan/atau aplikasi di unit berdasarkan penugasan dari kepala unit kerja masing-masing.
- 4.4. Civitas IPB University yang tertera merupakan dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan IPB University yang merupakan pengguna akhir jaringan komputer dan juga sistem jaringan.
- 4.5. *Downtime* adalah keadaan kondisi ketika suatu aplikasi *mobile* atau pun web tidak bisa diakses oleh para pengguna, dengan kata lain terkendala. Keadaan

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL - IPB UNIVERSITY	Hal 2 dari 6
--	--------------

	IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL	Nomor : SOP-ICT-025
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Berlaku : 21 Oktober 2024
	<i>Downtime dan Kendala</i>	Nomor Revisi : -

tersebut dapat menyebabkan beberapa masalah. Ciri dari jaringan komputer atau server yang terkendala, di antaranya:

- aplikasi layanan tidak dapat diakses melalui peramban web. Pengguna yang mencoba mengunjungi situs tersebut akan melihat pesan kesalahan atau halaman kosong saat mencoba mengaksesnya.
- aplikasi web atau *mobile* tidak bekerja sebagaimana mestinya.
- waktu respons menjadi lama atau pengguna bahkan tidak menerima respons sama sekali.
- terdapat pesan berupa *error* atau *maintenance* yang memberitahukan bahwa perbaikan situs sedang berlangsung.
- muncul kode status HTTP yang menunjukkan adanya masalah di server dan menyebabkan downtime.

4.6. *Downtime* yang ada di lingkungan IPB dapat dibagi menjadi 2 dari segi kesengajaan, yaitu *downtime* yang terencana (*planned downtime*) dan *downtime* yang tidak direncanakan (*unplanned downtime*).


- *Planned downtime* biasanya bertujuan sebagai bentuk pemeliharaan (*maintenance*) pada jaringan komputer dan juga sistem jaringan. LMITD perlu menghentikan semua aktivitas jaringan komputer dan server untuk sementara waktu agar tidak mengganggu *maintenance*. Jenis *downtime* ini dilakukan di luar jam kerja dan memiliki peringatan sebelum terjadi pada kanal telegram ICT-IPB Channel dan/atau aplikasi IPB mobile for staff/lecturer/students.
- *Unplanned downtime* terjadi tidak direncanakan dan bersifat *incidental*. *Downtime* jenis ini mengakibatkan jaringan komputer dan/atau juga server IPB University tidak dapat beroperasi karena gangguan.

5. Ketentuan Umum

5.1. Gangguan layanan ICT atau *downtime* ini dibedakan menjadi dua jenis berdasarkan kendalanya.

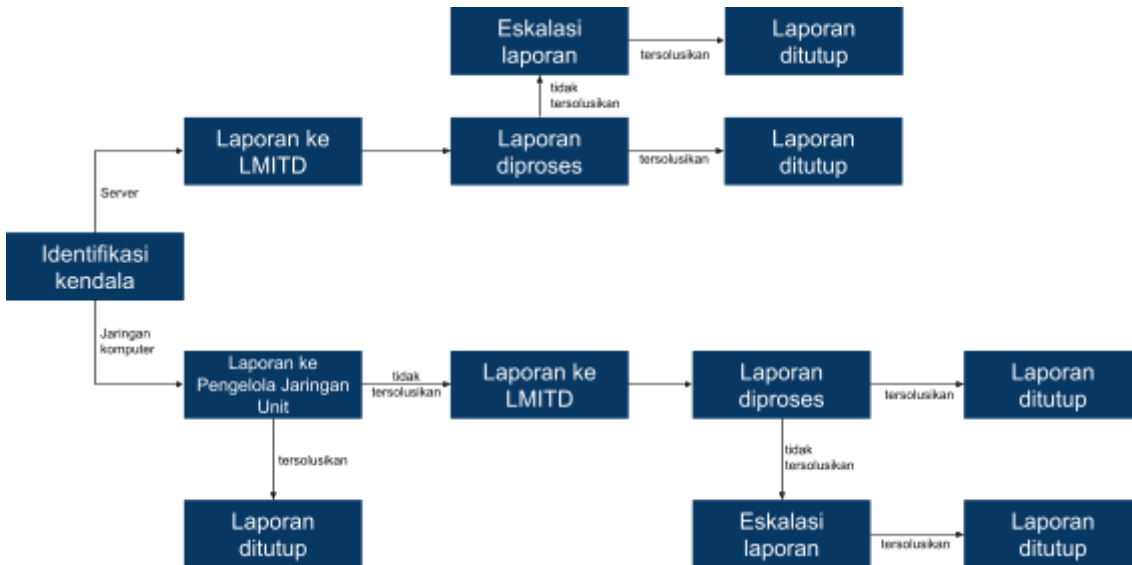
- Apabila pengguna menggunakan jaringan IPB baik melalui kabel LAN atau wi-fi IPB-Access terkendala pada salah satu aplikasi web (URL *.ipb.ac.id) atau mobile (IPB mobile) sementara layanan aplikasi IPB lain dan/atau aplikasi web luar lancar, maka gangguan disinyalir adalah di bagian server.
- Apabila pengguna menggunakan jaringan IPB baik melalui kabel LAN atau wi-fi IPB-Access terkendala pada semua aplikasi web dan mobile

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL - IPB UNIVERSITY	Hal 3 dari 6
--	--------------

	IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL	Nomor : SOP-ICT-025
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Beraku : 21 Oktober 2024
	<i>Downtime dan Kendala</i>	Nomor Revisi : -

IPB dan luar, maka gangguan disinyalir adalah di bagian jaringan komputer.

5.2. Alur penyelesaian kendala yang valid tertera pada gambar berikut.




5.3. Jalur komunikasi yang valid adalah melalui frontline operator via Help Center dengan mengirimkan laporan berbentuk tiket.

- Untuk kendala jaringan komputer, pengguna dapat melakukan validasi dengan panduan digital yang ada pada laman <https://ipb.link/ict-kendalajaringan>. Pengguna diwajibkan menghubungi Pengelola IT Unit setempat terlebih dahulu untuk menyelesaikan kendala. Apabila tidak tersolusikan, Pengelola IT Unit dapat melaporkan kendala kepada LMITD secara *realtime* atau pengguna secara langsung dapat melaporkan melalui Help Center. Topik pada tiket adalah Teknologi Informasi > Jaringan dan Koneksi.
- Untuk kendala server, pengguna diharapkan melampirkan tiket Help Center yang mencakup kendala secara garis besar dan screenshot permasalahan. Topik pada tiket adalah Teknologi Informasi dengan subtopik yang sesuai dengan aplikasi kendala.

5.4. Pengajuan registrasi dan layanan tambahan lainnya diajukan kepada tim LMITD via jalur komunikasi yang disebutkan sebelumnya.

5.5. Eskalasi laporan dilakukan oleh LMITD apabila kendala tidak dapat


Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL - IPB UNIVERSITY	Hal 4 dari 6
--	--------------

	IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL	Nomor : SOP-ICT-025
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Berlaku : 21 Oktober 2024
	<i>Downtime dan Kendala</i>	Nomor Revisi : -

diselesaikan hanya secara internal saja. Tindakan perlu melibatkan pihak-pihak *provider* infrastruktur jaringan. Sementara itu, apabila memungkinkan LMITD melakukan tindakan *alternative recovery* secara paralel agar jaringan komputer dan/atau aplikasi dapat kembali beroperasi.

- 5.6. Laporan dengan skala cukup besar akan didokumentasikan sebagai laporan internal dengan harapan untuk pembelajaran apabila kendala yang sama kembali terjadi.
- Untuk kendala jaringan komputer, laporan yang didokumentasikan minimal kendala yang berada pada level perangkat jaringan *switch* distribusi.
 - Untuk kendala server, laporan yang didokumentasikan minimal kendala masif.
- 5.7. Kanal telegram ICT-IPB Channel memberikan notifikasi kabar terbaru terkait kendala yang sedang terjadi.

<p><i>Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL - IPB UNIVERSITY</i></p>	<p>Hal 5 dari 6</p>
--	---------------------

	IPB UNIVERSITY LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL	Nomor : SOP-ICT-025
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Tanggal Berlaku : 21 Oktober 2024
	<i>Downtime dan Kendala</i>	Nomor Revisi : -

6. Daftar Dokumen Pendukung

6.1. Dokumen pendukung terdiri atas :

No	Kode	Nama Borang/Dokumen Pendukung	Lokasi Dokumen
1.	SOP-ICT-001	Akses Sumber Daya Teknologi Informasi IPB	
2	SOP-ICT-023	Infrastruktur Jaringan	
3			

6.2. Daftar Perubahan

No	Nomor SOP	Tanggal Berlaku	Perubahan	Nomor SOP Sebelumnya
1.				
2				
3				

Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa izin dari LEMBAGA MANAJEMEN INFORMASI DAN TRANSFORMASI DIGITAL - IPB UNIVERSITY	Hal 6 dari 6
--	--------------