

STANDAR PROSEDUR

PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

(Operation/OPS)

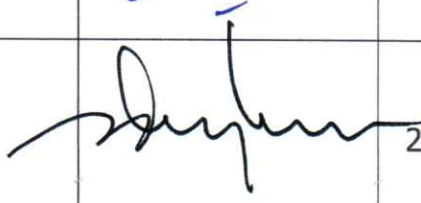
(SP/OPS/009)



COPY SESUAI ASLINYA

Lembar Pengesahan PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

No. DOKUMEN : SP/OPS/009
TANGGAL TERBIT : 31 JULI 2023
No. REVISI : 01
EDISI : I

	NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat Oleh :	<u>Bayu Wiratama Putra</u> <i>IT Staff</i>		25 Juli 2023
Diperiksa Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>SVP Marketing and Operation</i>		26 Juli 2023
Diketahui Oleh :	<u>Thedi Aswardi</u> <i>Management Representative</i>		27 Juli 2023
Disahkan Oleh :	<u>Adi Nugroho</u> <i>Direktur Utama</i>		28 Juli 2023

PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

I. TUJUAN

Prosedur perbaikan gangguan jaringan dilakukan secara responsif, cepat, dan tuntas.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini bertujuan untuk menjelaskan langkah perbaikan gangguan jaringan internet.

III. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

1. SVP Marketing & Operation mengesahkan dan memonitor berjalannya SOP Perbaikan Gangguan Jaringan.
2. Head of Operation bertanggung jawab dan mempunyai kewenangan.:
 - a. Memastikan prosedur perbaikan gangguan jaringan dibuat dan ditetapkan.
 - b. Melakukan pekerjaan sesuai uraian tugas dalam Job Description.
3. Manager IT mengontrol berjalannya SOP sesuai prosedur yang sudah ditetapkan.
4. Staff IT Operation bertanggung jawab dan memiliki kewenangan dalam :
 - a. Memperbaiki gangguan jaringan internet di lingkungan kantor pusat dan cabang PT VTP (Persero).
 - b. Melakukan pekerjaan sesuai uraian tugas dalam Job Description.

IV. DEFINISI

-

V. REFERENSI

-

VI. RINCIAN PROSEDUR

1. Prosedur Pembuatan Email Karyawan

- 1.1. Karyawan VTP menyampaikan keluhan gangguan koneksi internet kepada IT Staff.
- 1.2. IT Staff melakukan pengecekan sumber masalah gangguan. Jika gangguan berasal dari sumber internal, maka IT Staff langsung melakukan perbaikan maksimal dalam waktu 1 jam selesai.
- 1.3. Jika gangguan berasal dari provider internet maka IT Staff melakukan komplain ke provider dan meminta untuk segera melakukan perbaikan.
- 1.4. IT Staff menyelesaikan gangguan dan menginfokan kepada karyawan bahwa internet sudah kembali normal.
- 1.5. IT Staff mencatat terjadinya gangguan pada form evaluasi ISP.

Paraf: 


PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

VII. Penyimpanan Dokumen

Semua dokumen rekaman hasil kerja disimpan oleh bagian IT staff berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

Paraf:

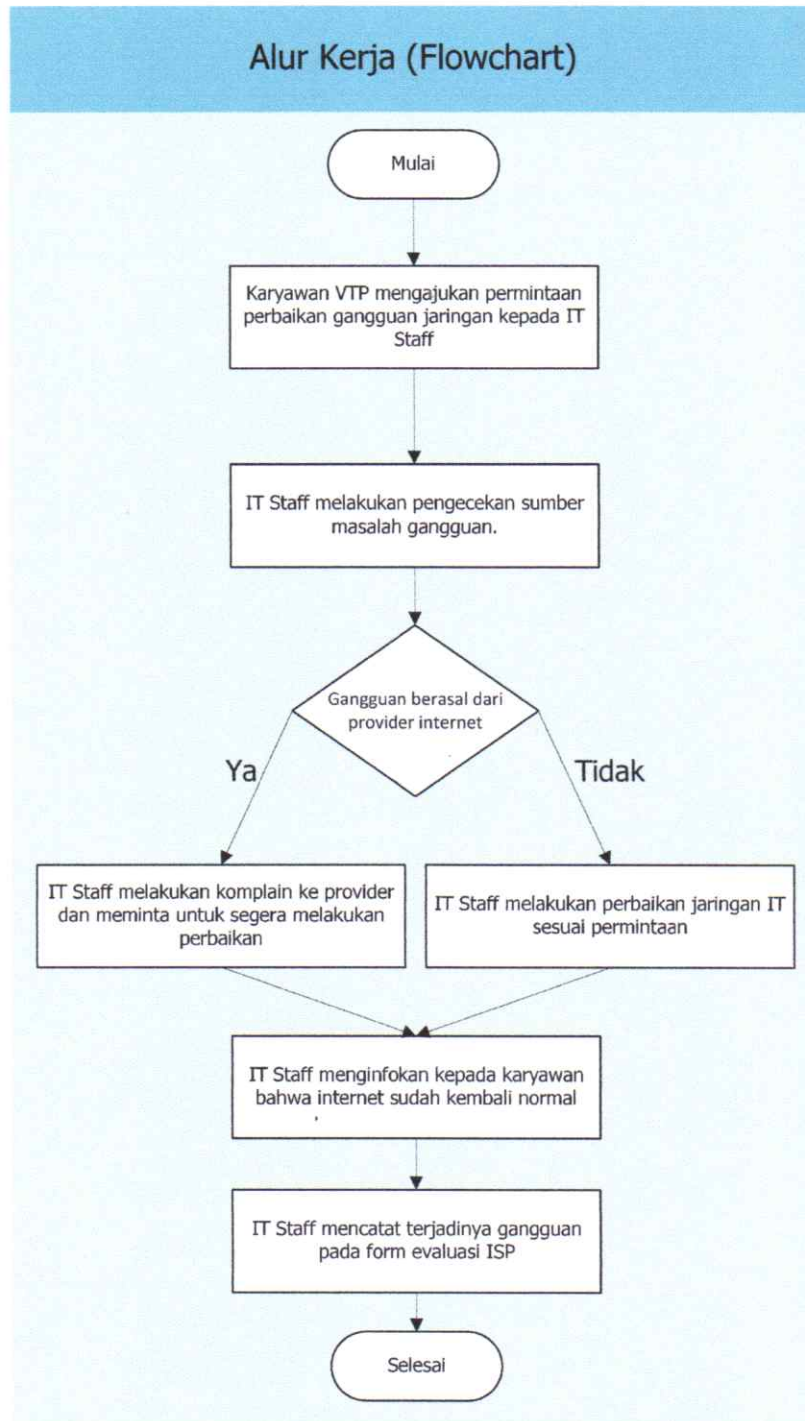




PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

VIII. PROSES FLOW CHART

8.1. Prosedur Perbaikan Jaringan



Paraf:

h *tg*

PERBAIKAN GANGGUAN JARINGAN

VIII. DOKUMEN TERKAIT

-

IX. LAMPIRAN

1. Evaluasi Vendor Internet (FR/OPS/009/01)

Paraf:





EVALUASI VENDOR INTERNET
PT VARUNA TIRTA PRAKASYA (PERSERO)



NO	NAMA VENDOR	TANGGAL	JENIS GANGGUAN	JAM GANGGUAN	JAM SELESAI

Dibuat oleh

Disetujui oleh

IT Staff

SVP Marketing and Operation

FR/OPS/009/01