

 STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO		
	NO DOKUMEN LPMI-STIKesRSGS/SOP.STDL-N/003	NO. REVISI	Halaman 1 dari 3
SOP	Tanggal Terbit	Ditetapkan Ketua STIKES RSPAD Gatot Soebroto  Dr. Didin Syaefudin, SKp, S.H, MARS	
PENGERTIAN	Troubleshooting Komputer (PC) adalah kegiatan identifikasi, analisis, perbaikan, dan pemulihan gangguan atau kerusakan pada perangkat komputer, baik perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), maupun jaringan yang digunakan dalam mendukung kegiatan akademik, administrasi, dan layanan di lingkungan STIKes RSPAD Gatot Soebroto.		
TUJUAN	SOP ini bertujuan untuk mengatur dan menjamin pelaksanaan penanganan gangguan komputer dilakukan secara cepat, tepat, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga operasional institusi dapat berjalan dengan baik.		
KEBIJAKAN	1. Statuta STIKes RSPAD Gatot Soebroto. 2. Pedoman Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi. 3. Kebijakan Keamanan Sistem Informasi STIKes RSPAD Gatot Soebroto. 4. Pedoman Pengelolaan Aset Teknologi Informasi.		
PROSEDUR	Pelaporan Gangguan 1. Pengguna melaporkan gangguan komputer kepada Unit Teknologi Informasi (TI) melalui formulir, telepon, email, atau media layanan yang tersedia. 2. Laporan harus mencantumkan: a) Nama pengguna dan unit kerja. b) Lokasi perangkat. c) Jenis gangguan yang terjadi.		

	d) Waktu terjadinya gangguan. Identifikasi dan Verifikasi 1. Petugas TI menerima dan mencatat laporan gangguan. 2. Petugas TI melakukan pemeriksaan awal untuk mengidentifikasi sumber masalah. 3. Verifikasi meliputi: a) Kondisi perangkat keras (hardware). b) Sistem operasi dan aplikasi. c) Koneksi jaringan dan internet. d) Keamanan sistem (virus, malware, atau gangguan lainnya). 4. Tingkat gangguan dikategorikan menjadi: a) Ringan. b) Sedang. c) Berat Penanganan Gangguan 1. Gangguan ringan ditangani langsung oleh petugas TI. 2. Gangguan perangkat lunak dapat dilakukan melalui: a) Konfigurasi ulang sistem. b) Instalasi atau pembaruan aplikasi. c) Pembersihan virus atau malware. d) Pemulihan data apabila memungkinkan. 3. Gangguan perangkat keras dapat dilakukan melalui: a) Perbaikan komponen. b) Penggantian komponen yang rusak. c) Pengajuan perbaikan kepada vendor jika diperlukan. 4. Apabila diperlukan waktu perbaikan yang lama, pengguna diberikan informasi mengenai estimasi penyelesaian. Pengujian dan Pemulihan Setelah pemasangan selesai, dilakukan pengujian konektivitas jaringan. 1. Setelah perbaikan selesai, dilakukan pengujian fungsi komputer. 2. Pengujian meliputi: a) Proses booting sistem. b) Fungsi aplikasi yang digunakan. c) Koneksi jaringan dan internet.
--	--

	d) Fungsi perangkat pendukung (printer, scanner, dan lainnya). 3. Apabila hasil pengujian belum sesuai, dilakukan tindakan perbaikan lanjutan
	Dokumentasi dan Serah Terima 1. Petugas TI mencatat tindakan perbaikan yang telah dilakukan. 2. Pengguna melakukan pengecekan terhadap komputer yang telah diperbaiki. 3. Setelah komputer berfungsi normal, dilakukan serah terima kepada pengguna. 4. Dokumen laporan gangguan dan perbaikan diarsipkan oleh Unit TI
	Evaluasi dan Pelaporan 1. Unit TI melakukan evaluasi berkala terhadap jenis dan frekuensi gangguan yang terjadi. 2. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan layanan dan pemeliharaan perangkat. 3. Laporan troubleshooting disusun dan dilaporkan kepada pimpinan secara berkala.
UNIT TERKAIT	1. Wakil Ketua II. 2. Unit Teknologi Informasi (TI). 3. Pengguna Komputer. 4. Bagian Umum dan Sarana Prasarana. 5. Vendor/Penyedia Jasa Perbaikan Perangkat Teknologi Informasi