

MANUAL PROSEDUR

(STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

Prosedur : Penyelesaian Permasalahan Infrastruktur TI
No. Dokumen : MP-DTIT-01

BERLAKU EFEKTIF : 27 Juli 2026
STATUS REVISI : 01
DISIAPKAN OLEH : MANAJER BIDANG DUKUNGAN TEKNOLOGI
DIPERIKSA OLEH : KOORDINATOR SPMI
DISAHKAN OLEH : KEPALA



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	1 - 9

PENYUSUN

1. Ray Ansyari Margolang, ST : Manajer Bidang Dukungan Teknologi Informasi & Teknis
2. Radea Shiddiq, S.Kom : Koordinator Tetap Infrastruktur Teknologi Informasi



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen : MP-DTIT-01
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 2 - 9

LEMBAR PENGESAHAN

Disiapkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Ray Ansyari Margolang, ST.	Manajer Dukungan Teknologi Informasi Dan Teknis		27 Juli 2026
Diperiksa Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Murniaty, S.Sos	Koordinator SPMI		27 Juli 2026
Disahkan Oleh	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
	Prof. Dr. Syahril Efendi, S.Si., M.I.T.	Kepala		27 Juli 2026



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	3 - 9

1. TUJUAN

Prosedur penyelesaian permasalahan Infrastruktur TI bertujuan untuk memperbaiki Infrastruktur yang rusak sehingga layak untuk digunakan oleh Pengguna.

2. RUANG LINGKUP

Penyelesaian Permasalahan Teknologi Informasi (hardware dan software) yang berada dan menjadi milik Perpustakaan baik di Perpustakaan Universitas maupun Perpustakaan Cabang Fakultas.

3. DEFINISI

- 3.1 Infrastruktur TI adalah adalah sekumpulan komponen teknologi yang menjadi dasar dalam penyediaan dan pengoperasian layanan TI, yang meliputi perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), jaringan komputer, serta perangkat pendukung lainnya.
- 3.2 Teknologi Informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, mengelola, mengkomunikasikan, dan menyebarluaskan informasi dalam rangka mendukung kegiatan operasional organisasi.
- 3.3 Penyelesaian Permasalahan TI adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengidentifikasi, menangani, dan menindaklanjuti permasalahan TI hingga permasalahan tersebut terselesaikan dan layanan TI dapat berfungsi sesuai kebutuhan.
- 3.4 Hardware adalah komponen fisik dari perangkat teknologi informasi yang dapat dilihat dan/atau disentuh serta berfungsi untuk mendukung pengolahan data dan pengoperasian sistem TI, seperti komputer, server, printer, perangkat jaringan, dan perangkat pendukung lainnya.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	4 - 9

3.5 Software adalah sekumpulan program, aplikasi, sistem operasi, konfigurasi, dan/atau data pendukung yang digunakan untuk menjalankan fungsi tertentu pada perangkat teknologi informasi.

4. REFERENSI

- 4.1 Pedoman Sistem Manajemen Mutu
- 4.2 Standar ISO 9001:2015, Klausul 7.1.3

5. KETENTUAN UMUM

Penyelesaian permasalahan TI dilaksanakan secara terstruktur melalui proses pelaporan, identifikasi, penanganan, verifikasi, dan dokumentasi dengan memperhatikan tingkat prioritas, dampak, keamanan informasi, serta keberlangsungan layanan TI. Permasalahan dinyatakan selesai setelah penanganan diverifikasi dan didokumentasikan.

6. TUJUAN KEGIATAN

Penyelesaian permasalahan Infrastruktur TI bertujuan untuk menangani masalah TI agar operasional Perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

7. PERSYARATAN

Dalam Penyelesaian permasalahan TI harus dipenuhi persyaratan berikut:

- 7.1 Pemohon menyampaikan permasalahan TI yang berkaitan dengan operasional Perpustakaan secara jelas melalui media yang tersedia, seperti foto, telepon, email, atau WhatsApp.
- 7.2 Permasalahan TI dengan kategori ringan dapat diselesaikan dengan mengikuti instruksi kerja yang tersedia atau arahan dari Tim TI Perpustakaan Universitas



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	5 - 9

7.3 Permasalahan TI dengan kategori sedang dan berat ditangani oleh Tim TI Perpustakaan sesuai tingkat kewenangan dan kompetensinya serta dapat dilakukan proses selanjutnya kepada pihak terkait apabila diperlukan.



**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	6 - 9

8. TATA CARA PELAKSANAAN

- 8.1 Menerima permohonan penyelesaian permasalahan TI dari Pengguna (Koordinator dan Staf).
- 8.2 Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan permasalahan TI berdasarkan kondisi dan kategorinya. Permasalahan yang memenuhi persyaratan akan ditindaklanjuti sesuai prosedur, sedangkan permasalahan yang tidak memenuhi persyaratan akan dikembalikan kepada Pengguna untuk dilengkapi atau ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku. (Koordinator dan Staf)
- 8.3 Melakukan penyelesaian permasalahan TI sesuai dengan kategori, tingkat prioritas, dan kewenangan Tim TI (Koordinator dan Staf)
- 8.4 Melakukan verifikasi hasil penyelesaian dan menyampaikan kepada Pengguna bahwa permasalahan TI telah diselesaikan (Koordinator dan Staf)

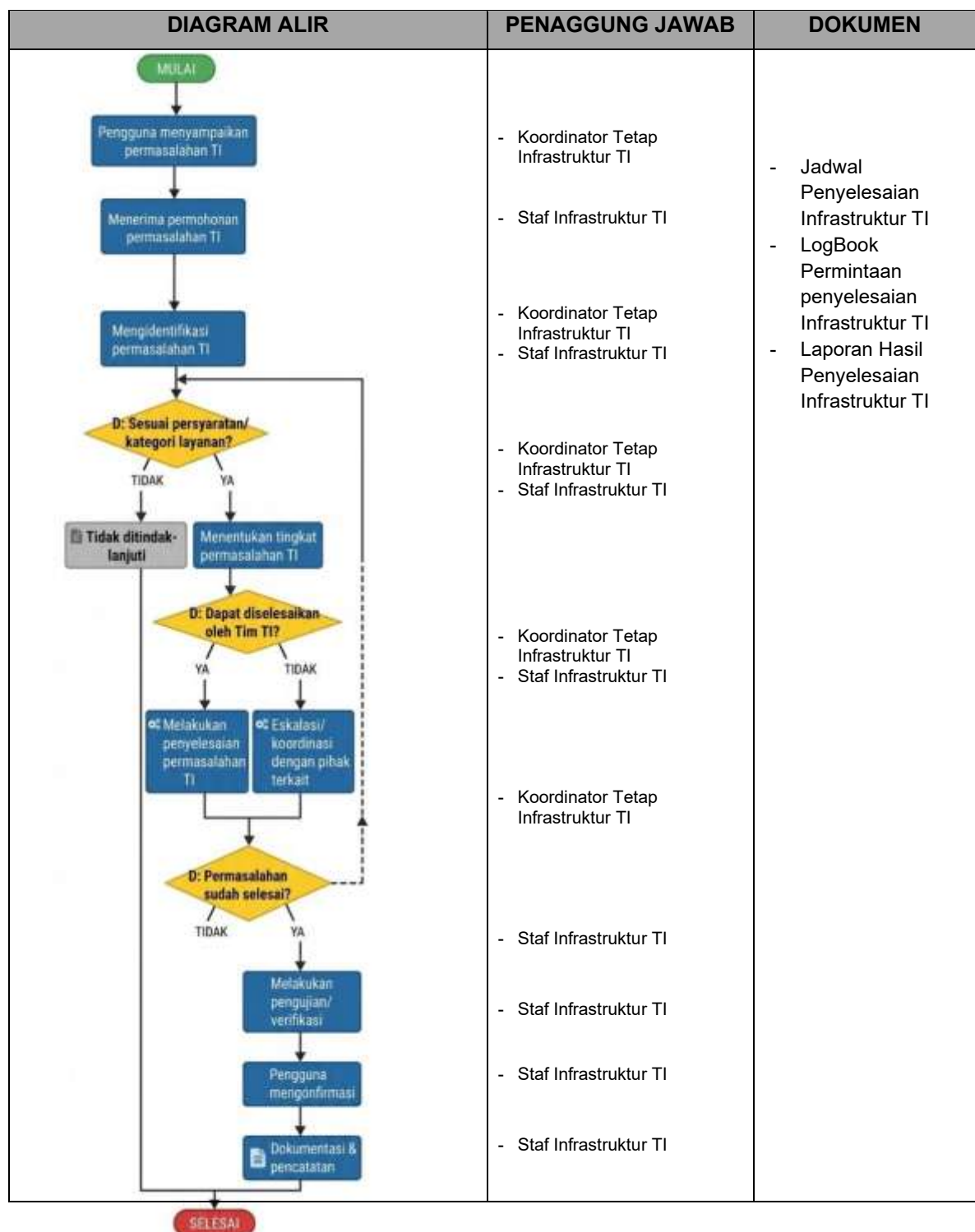


**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen : MP-DTIT-01
Edisi : 00
Revisi : 01
Berlaku Efektif : 27 Juli 2026
Halaman : 7 - 9

FLOWCHART





**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**PROSEDUR PENYELESAIAN
PERMASALAHAN INFRASTRUKTUR
TEKNOLOGI INFORMASI (TI)**

No. Dokumen	:	MP-DTIT-01
Edisi	:	00
Revisi	:	01
Berlaku Efektif	:	27 Juli 2026
Halaman	:	8 - 9

9. LAMPIRAN

9.1 Logbook permintaan penyelesaian permasalahan infrastruktur TI:FM-DTIT-01-01

9.2 Rekapitulasi penyelesaian permasalahan infrastruktur TI : FM-DTIT-01-02