



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:  
UNTAG-PM-16/08

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

## Prosedur Mutu **PERBAIKAN KERUSAKAN (TROUBLESHOOTING) oleh PIHAK KE DUA**

DOKUMEN  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT

Revisi :  
00

Hal :  
1 dari 4

## Pengesahan

Nama Dokumen :

### **PROSEDUR MUTU PERBAIKAN KERUSAKAN (TROUBLESHOOTING) oleh Pihak Ke Dua**

No Dokumen :

**UNTAG-PM-16/08**

No Revisi :

**00**

Disiapkan oleh

**Jumani, S.Hut., M.P.**  
Kepala Bagian IT

Diperiksa oleh

**Ir. H. Ismail Bakrie, M.P.**  
Ketua LPM

Disahkan oleh

**Prof. Dr. H. Eddy Soegiarto K, S.E., M.M.**  
Rektor UNTAG

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**  
Dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin  
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

**No. Dokumen:**  
UNTAG-PM-16/08

**Tgl Berlaku:**  
17-08-2014

## **Prosedur Mutu** **PERBAIKAN KERUSAKAN** **(TROUBLESHOOTING) oleh PIHAK KE** **DUA**

**DOKUMEN**  
**ISO 9001:2008/IWA 2**  
**TERINTEGRASI DENGAN**  
**AIPT BAN PT**

**Revisi :**  
00

**Hal :**  
2 dari 4

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **1.1. Tujuan**

Prosedur ini bertujuan sebagai pedoman baku dalam melakukan perbaikan kerusakan (trouble) baik jaringan dan program aplikasi yang dimiliki "UNTAG" SAMARINDA

### **1.2. RuangLingkup**

Ruang lingkup prosedur ini mencakup perbaikan jaringan dan program aplikasi yang ada oleh pihak ke dua di "UNTAG " SAMARINDA

### **1.3. Referensi**

- ISO 9001:2008
- Manual Mutu "UNTAG" SAMARINDA

### **1.4. Definisi.**

- Troubleshooting adalah pencarian sumber masalah secara sistematis sehingga masalah tersebut dapat diselesaikan "UNTAG" SAMARINDA
- Jaringan komputer adalah jaringan telekomunikasi yang memungkinkan antar komputer untuk saling bertukar data "UNTAG" SAMARINDA
- Program aplikasi adalah software atau perangkat lunak computer yang dibuat untuk melakukan tugas tertentu "UNTAG" SAMARINDA

### **1.5. PenanggungJawab**

- Kepala bagian IT

### **1.6. KetentuanUmum**

*Jaringan dan program aplikasi secara berkala terus dilakukan perawatan untuk kelancaran operasional dan keperluan data "UNTAG" SAMARINDA*

## **BAB II**



# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:  
UNTAG-PM-16/08

Tgl Berlaku:  
17-08-2014

## Prosedur Mutu **PERBAIKAN KERUSAKAN (TROUBLESHOOTING) oleh PIHAK KE DUA**

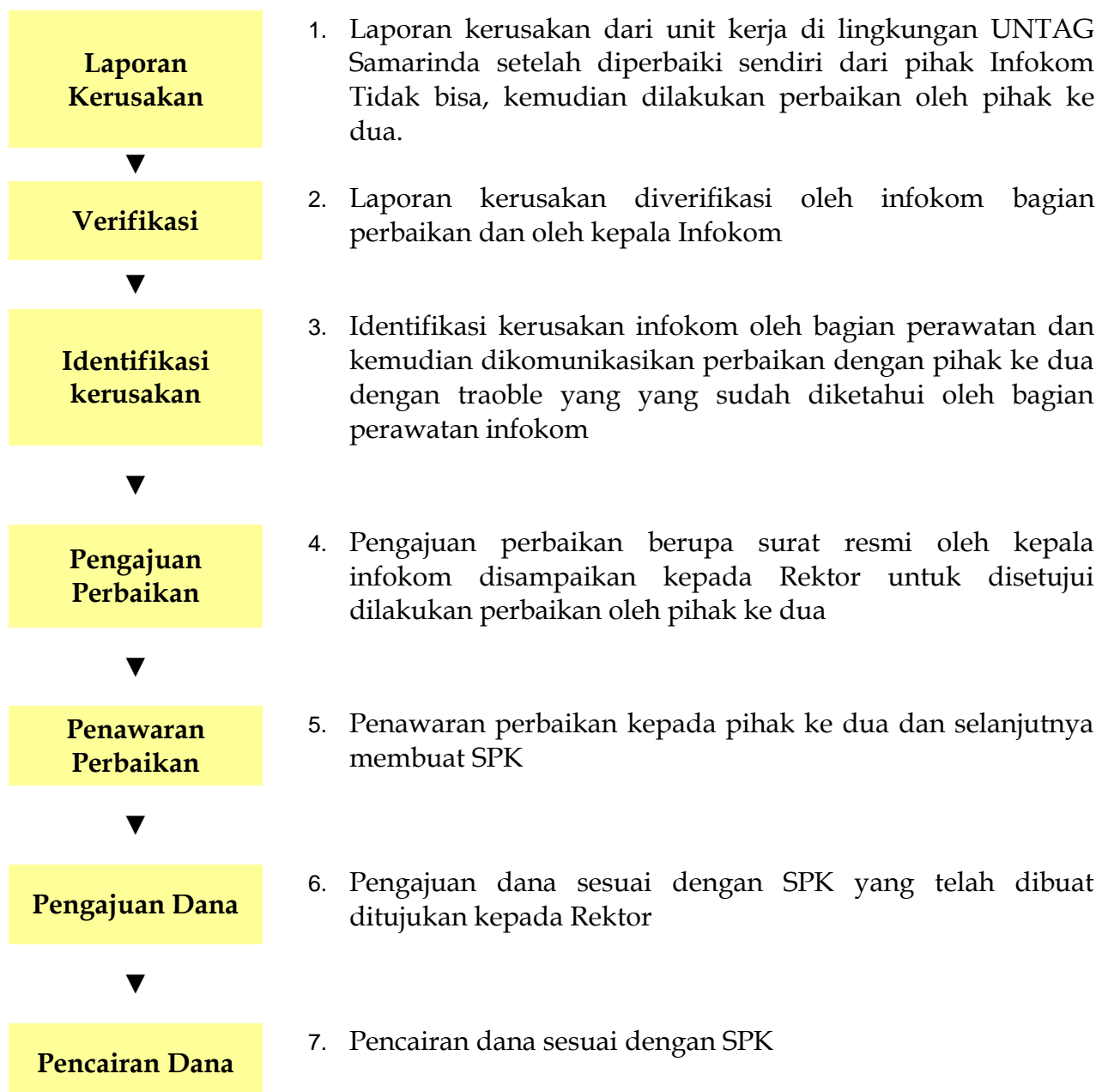
**DOKUMEN  
ISO 9001:2008/IWA 2  
TERINTEGRASI DENGAN  
AIPT BAN PT**

Revisi :  
00

Hal :  
3 dari 4

### PROSEDUR PERBAIKAN KERUSAKAN (TRAUBEL) OLEH PIHAK KE DUA

#### 2.1. Alur Proses Perbaikan Kerusakan (Trouble) Oleh Pihak Ke Dua





# UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 SamarindaTelp. (0541) 743390  
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

**No. Dokumen:**  
UNTAG-PM-16/08

**Tgl Berlaku:**  
17-08-2014

## **Prosedur Mutu** **PERBAIKAN KERUSAKAN** **(TROUBLESHOOTING) oleh PIHAK KE** **DUA**

**DOKUMEN**  
**ISO 9001:2008/IWA 2**  
**TERINTEGRASI DENGAN**  
**AIPT BAN PT**

**Revisi :**  
00

**Hal :**  
4 dari 4



**Pengadaan/perbaikan**

8. Perbaiki sesuai dengan SPK



**Perbaikan Selesai**

9. Perbaikan telah selesai, apabila sudah di uji coba selama minimal 3 hari dan garansi sesuai dengan kesepakatan



**Pembayaran**

10. Pembayaran sesuai dengan SPK



**Laporan**

11. Laporan perbaikan telah selesai dan dinyatakan bagus oleh pihak Infokom dan dilaporkan secara tertulis kepada Rektor dan Yayasan

## **2.2. Dokumen Terkait**

- 1) Form Laporan Kerusakan (FM-PM-16/08.01)
- 2) Form Pengajuan Perbaikan (FM-PM-16/08.02)
- 3) Form SPK (FM-PM-16/08.03)
- 4) Form Pengajuan Dana (FM-PM-16/08.04)
- 5) Form Pembayaran (FM-PM-16/08.05)