

# SOP Downtime dan Kendala Jaringan di Universitas Jember

SOP Downtime dan Kendala Jaringan di Universitas Jember adalah panduan standar operasional yang disusun untuk menangani gangguan koneksi internet dan masalah jaringan di lingkungan Universitas Jember. Dokumen ini mencakup langkah-langkah identifikasi awal, panduan troubleshooting bagi pengguna awam, serta prosedur pelaporan resmi ke Unit UC3 jika permasalahan tidak dapat diatasi secara mandiri. SOP ini bertujuan memastikan kelancaran akses jaringan bagi seluruh civitas akademika serta mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan administrasi kampus secara optimal.

- [SOP Downtime dan kendala jaringan di universitas jember](#)

# SOP Downtime dan kendala jaringan di universitas jember

## 1. Ruang Lingkup

Dokumen ini mengatur prosedur standar operasional (SOP) penanganan gangguan jaringan dan downtime layanan internet di lingkungan Universitas Jember, khususnya jaringan nirkabel dengan SSID eduroam dan Unej Access.

## 2. Tujuan

- Menjamin stabilitas dan keandalan koneksi jaringan kampus.
- Memberikan panduan troubleshooting awal untuk pengguna awam.
- Menyediakan jalur pelaporan resmi apabila troubleshooting tidak berhasil.

## 3. Definisi

- Downtime: Waktu ketika jaringan tidak dapat digunakan.
- SSID: Nama jaringan Wi-Fi, dalam hal ini eduroam dan Unej Access.
- UC3 UNEJ: Unit layanan ICT Universitas Jember yang menerima aduan di <https://uc3.unej.ac.id>.

## 4. Prosedur Ketika Terjadi Gangguan Jaringan

- Tidak bisa terhubung ke WiFi (eduroam / Unej Access).
- Sudah terhubung ke WiFi tapi tidak bisa internet.
- Koneksi lambat, tidak stabil, atau sering terputus.

## 5. Langkah Troubleshooting untuk Pengguna Awam

### 5.1. Periksa Dasar

- Pastikan WiFi di perangkat Anda aktif.
- Pastikan memilih SSID yang benar: eduroam atau Unej Access.

### 5.2. Unej Access / Eduroam (Mahasiswa/Dosen/Tendik dengan akun SSO UNEJ)

- Coba \*forget network\* lalu sambungkan ulang.
- Gunakan format username: NIP/NIM/NRP .
- Gunakan password SSO UNEJ yang valid.
- Pastikan waktu dan tanggal perangkat sesuai.

### 5.3. Unej Access (Tamu/Umum)

- Tidak memerlukan login, cukup konek langsung SSID Guest.
- Jika tetap tidak bisa, coba:

- Restart WiFi perangkat.
- Gunakan perangkat lain.
- Pastikan tidak terlalu jauh dari access point.

#### 5.4. Coba Restart Perangkat

- Matikan lalu hidupkan kembali WiFi Anda.
- Reboot laptop/HP jika perlu.

#### 5.5. Cek Perangkat Lain

- Jika perangkat lain juga tidak bisa terhubung, kemungkinan masalah jaringan.
- Jika hanya satu perangkat, kemungkinan masalah pada perangkat tersebut.

## 6. Jika Masih Tidak Bisa?

#### 6.1. Laporkan ke UC3 UNEJ

Gunakan jalur resmi pelaporan:

📄 <https://uc3.unej.ac.id>

Isi laporan dengan menyertakan informasi berikut:

- Nama lengkap
- NIM/NIP/NRP (jika ada)
- Lokasi kejadian (gedung, lantai, ruangan)
- SSID yang digunakan (eduroam/Unej Access)
- Waktu kejadian
- Jenis perangkat (HP/laptop, merek, OS)
- Screenshot error (jika ada)

## 7. Penanganan oleh Tim UPATIK

- Melakukan pengecekan access point (AP) di lokasi.
- Validasi status koneksi ke server DHCP, Radius (eduroam), dan gateway.
- Bila perlu, melakukan restart perangkat jaringan atau koordinasi dengan pusat.

## 8. Dokumentasi dan Monitoring

- Semua laporan gangguan direkam dalam sistem UC3 untuk monitoring berkala.
- Evaluasi bulanan dilakukan untuk meningkatkan kualitas jaringan.