



Standar Operasional Prosedur

Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi

PENGESAHAN

Disiapkan oleh:
Ketua BLTI dan Manajemen
Pengetahuan DSTI

Diperiksa oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi
Informasi

Disahkan oleh:
Wakil Rektor Bidang KPSTI




Jeammy Nolen, S.T., M.M.
NIK: 810258

DIREKTORAT SISTEM DAN
TEKNOLOGI INFORMASI


Francis Anderson, S.Kom.
NIK: 810236

Maya Malinda, S.E., M.T., Ph.D.
NIK: 520022

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	3
2. RUANG LINGKUP.....	3
3. DEFINISI	3
4. DOKUMEN TERKAIT	3
5. PROSEDUR	3
6. <i>FLOWMAP</i>	5
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	6
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar pengguna dapat menggunakan layanan infrastruktur teknologi informasi yang diselenggarakan oleh Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku untuk pimpinan universitas, fakultas/program studi, dan unit kerja universitas.
- 2.2 Prosedur ini berlaku di Universitas Kristen Maranatha yang diselenggarakan di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi, gedung GAP Lt.4.

3. DEFINISI


- 3.1 DSTI: Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi
- 3.2 GAP: Gedung Administrasi Pusat
- 3.3 Prodi: Program Studi
- 3.4 IT Care: Helpdesk Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi khusus untuk penanganan masalah yang berkaitan dengan teknologi informasi

4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 Dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi
- 4.2 Dokumen penawaran


5. PROSEDUR

- 5.1 Pengguna menghubungi Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi terkait kebutuhan layanan teknologi informasi melalui IT Care. Layanan tersebut dapat berupa *maintenance* dan *troubleshooting* perangkat jaringan dan teknologi informasi, permohonan konsultasi konfigurasi sistem, pengembangan serta







	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7


rekomendasi pengadaan perangkat jaringan dan teknologi informasi di Universitas Kristen Maranatha.

- 5.2 Setelah menerima permintaan dari pengguna, IT Care akan menghubungi koordinator divisi pengelolaan infrastruktur dan menjelaskan kebutuhan pengguna.
- 5.3 Koordinator divisi pengelolaan infrastruktur akan mempelajari kebutuhan pengguna, kemudian menyiapkan dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 5.4 Setelah dokumen selesai, maka koordinator divisi pengelolaan infrastruktur akan menyerahkan dokumen tersebut kepada IT Care untuk kemudian diteruskan kepada pengguna.
- 5.5 IT Care menyerahkan dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi kepada pengguna, dapat dalam bentuk *soft copy* via email maupun *hard copy* sesuai kebutuhan pengguna.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7


6. FLOWMAP

		STANDAR OPERATING PROCEDURE						
		PENYELENGGARAAN LAYANAN INFRASTRUKTUR						
		TEKNOLOGI INFORMASI						
NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU		KETERANGAN	
		Pengguna	IT Care	Koord. Divisi Pengelolaan Infrastruktur	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pengguna menghubungi Direktorat Informasi terkait kebutuhan layanan teknologi informasi melalui IT Care. Layanan tersebut dapat berupa maintenance dan troubleshooting perangkat jaringan dan teknologi informasi, permohonan konsultasi konfigurasi sistem, pengembangan serta rekomendasi pengadaan perangkat jaringan dan teknologi informasi di Universitas Kristen Maranatha.				permohonan user	1 jam		
2	Setelah menerima permintaan dari pengguna, IT Care akan menghubungi koordinator divisi pengelolaan infrastruktur dan menjelaskan kebutuhan pengguna.					1 jam		
3	Koordinator divisi pengelolaan infrastruktur akan mempelajari kebutuhan pengguna, kemudian menyiapkan dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.					2 jam	dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi	waktu tergantung jumlah perangkat yang dibutuhkan pengguna
4	Setelah dokumen selesai, maka koordinator divisi pengelolaan infrastruktur akan menyerahkan dokumen tersebut kepada IT Care untuk kemudian diteruskan kepada pengguna.					10 menit	dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi	
5	IT Care menyerahkan dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi kepada pengguna, dapat dalam bentuk soft copy via email maupun hard copy sesuai kebutuhan pengguna.					10 menit	dokumen rekomendasi infrastruktur teknologi informasi	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

	DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
	Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen Prosedur
Rektorat	√	
Fakultas Kedokteran	√	
Program Studi Pendidikan Dokter	√	
Fakultas Teknik	√	
Program Sarjana Teknik Sipil	√	
Program Sarjana Teknik Elektro	√	
Program Sarjana Teknik Industri	√	
Program Sarjana Sistem Komputer	√	
Fakultas Psikologi	√	
Program Sarjana Psikologi	√	
Program Magister Psikologi	√	
Fakultas Bahasa dan Budaya	√	
Program Sarjana Sastra Inggris	√	
Program Sarjana Sastra Jepang	√	
Program Sarjana Sastra China	√	
Program Diploma-III Bahasa Mandarin	√	
Fakultas Ekonomi	√	
Program Sarjana Akuntansi	√	
Program Sarjana Manajemen	√	
Program Magister Akuntansi	√	
Program Magister Manajemen	√	
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√	
Program Diploma-III Seni Rupa dan Desain	√	
Program Sarjana Seni Rupa Murni	√	
Program Sarjana Desain Komunikasi Visual	√	
Program Sarjana Desain Interior	√	
Program Sarjana Arsitektur	√	
Fakultas Teknologi Informasi	√	
Program Sarjana Teknik Informatika	√	
Program Sarjana Sistem Informasi	√	
Program Magister Ilmu Komputer	√	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0100
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Infrastruktur Teknologi Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen
	Prosedur
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Satuan Pengawas Institusi	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Edukasi	√
Direktorat Akademik	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
UPT.Perpustakaan	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Marketing dan Admisi	√

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

9.1 Dokumen daftar layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi