



Standar Operasional Prosedur

Penyelenggaraan Layanan Sistem Informasi

PENGESAHAN

Disiapkan oleh:
Ketua BLTI dan Manajemen
Pengetahuan DSTI

Diperiksa oleh:
Direktur Sistem dan Teknologi
Informasi

Disahkan oleh:
Wakil Rektor Bidang KPSTI



DIREKTORAT SISTEM DAN
TEKNOLOGI INFORMASI



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


Francis Anderson, S.Kom.
NIK: 810236

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0200
		Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem 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/2020/0200
		Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar pengguna dapat menggunakan layanan sistem 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 berita acara

5. PROSEDUR













- 5.1 Direktorat menerima permintaan dari pengguna. Permintaan berupa maintenance dan troubleshooting perangkat sistem informasi universitas harus melalui IT Care.
- 5.2 Setelah IT Care menerima permintaan dari pengguna, maka IT Care akan melakukan pengecekan terhadap kendala sistem informasi sesuai dengan laporan dari pengguna.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0200
		Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem Informasi	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

- 5.3 Jika IT Care tidak menemukan permasalahan serupa setelah melakukan pengecekan sistem informasi, maka IT Care akan langsung menghubungi pengguna dan memberikan saran dan rekomendasi hal-hal yang harus dilakukan pengguna terkait pengaksesan sistem informasi.
- 5.4 Jika IT Care menemukan permasalahan serupa sesuai dengan keluhan pengguna, maka IT Care akan meneruskan keluhan pengguna ke koordinator divisi pendukung teknologi informasi.
- 5.5 Koordinator divisi pendukung teknologi informasi kemudian melakukan pengecekan lebih lanjut terkait permasalahan sistem informasi.
- 5.5.1 Jika kendala disebabkan oleh kesalahan pengguna, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan menginformasikan alasan terjadinya kendala tersebut dan membuatkan arahan yang harus dilakukan pengguna.
- 5.5.2 Jika kendala disebabkan oleh masalah jaringan, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan meminta bantuan kepada bagian pengelolaan infrastruktur untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.
- 5.5.3 Jika kendala disebabkan oleh masalah pengkodean sistem, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan mengkonfirmasi kendala kepada koordinator divisi pengembangan perangkat lunak untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.
- 5.6 Setelah itu, koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan menginformasikan penyebab dan solusi atas kendala sistem informasi tersebut kepada IT Care dan membuatkan dokumen berita acara jika diperlukan.
- 5.7 IT Care menghubungi pengguna terkait penyebab terjadinya kendala tersebut dan memberikan informasi dan solusi untuk kendala sistem informasi tersebut.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0200
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem Informasi	Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7


6. FLOWMAP

		STANDAR OPERATING PROCEDURE						
		PENYELENGGARAAN LAYANAN SISTEM INFORMASI						
		NO	KEGIATAN	PELAKSANA			MUTU BAKU	
Pengguna	IT Care			Koord. Divisi Pendukung Tek. Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Direktorat Informasi menerima permintaan dari pengguna. Permintaan berupa maintenance dan troubleshooting perangkat sistem informasi universitas harus melalui IT Care.				email atau chat informasi komplain	10 menit		
2	Setelah IT Care menerima permintaan dari pengguna, maka IT Care akan melakukan pengecekan terhadap kendala sistem informasi sesuai dengan laporan dari pengguna.				email atau chat informasi komplain	30 menit		
3	Jika IT Care tidak menemukan permasalahan serupa setelah melakukan pengecekan sistem informasi, maka IT Care akan langsung menghubungi pengguna dan memberikan saran dan rekomendasi hal-hal yang harus dilakukan pengguna terkait pengaksesan sistem informasi.					10 menit	informasi dan solusi	
4	Jika IT Care menemukan permasalahan serupa sesuai dengan keluhan pengguna, maka IT Care akan meneruskan keluhan pengguna ke koordinator divisi pendukung teknologi informasi.				email atau chat informasi komplain	10 menit		
5	Koordinator divisi pendukung teknologi informasi kemudian melakukan pengecekan lebih lanjut terkait permasalahan sistem informasi.				catatan informasi komplain	1 jam		
	a. Jika kendala disebabkan oleh kesalahan pengguna, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan menginformasikan alasan terjadinya kendala tersebut dan membuat arahan yang harus dilakukan pengguna.					2 jam	informasi dan solusi	
	b. Jika kendala disebabkan oleh masalah jaringan, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan meminta bantuan kepada bagian pengelolaan infrastruktur untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.					2 jam	informasi dan solusi	
	c. Jika kendala disebabkan oleh masalah pengkodean sistem, maka koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan mengkonfirmasi kendala kepada koordinator divisi pengembangan perangkat lunak untuk melakukan pengecekan dan perbaikan.					2 jam	informasi dan solusi	
	d. Setelah itu, koordinator divisi pendukung teknologi informasi akan menginformasikan penyebab dan solusi atas kendala sistem informasi tersebut kepada IT Care dan membuat dokumen berita acara jika diperlukan.					2 jam	dokumen berita acara	
6	IT Care menghubungi pengguna terkait penyebab terjadinya kendala tersebut dan memberikan informasi dan solusi untuk kendala sistem informasi tersebut.					10 menit	informasi dan solusi	
								

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0200
		Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem 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/2020/0200
		Tanggal Terbit : 7 Oktober 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Sistem 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