

Tanggal Terbit: 7 Juli 2020



Standar Operasional Prosedur

Penyelenggaraan Layanan Helpdesk "IT Care"

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0300
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk “IT Care”	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 6

DAFTAR ISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0300
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk "IT Care"	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 6

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar pengguna dapat menggunakan layanan helpdesk "IT Care" 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

-

5. PROSEDUR

- 5.1 Pengguna dapat menghubungi helpdesk "IT Care" melalui form layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi, melalui *email* di itcare@maranatha.edu, melalui telepon via ext 7721/7722 maupun datang langsung ke kantor "IT Care" di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi gedung GAP Lt. 4.
- 5.2 Setelah mendapat permintaan layanan dari pengguna, maka "IT Care" akan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0300
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk "IT Care"	Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 6

- 5.3 Setelah selesai memberikan layanan, maka "IT Care" akan meminta pengguna untuk dapat mengisi *survey* kepuasan "IT Care".
- 5.4 "IT Care" akan melakukan rekap hasil *survey* kepuasan secara berkala yaitu sebulan sekali.

6. FLOWMAP

 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDAR OPERATING PROCEDURE					
		PENYELENGGARAAN LAYANAN					
		HELPDESK "IT CARE"					
NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pengguna	IT Care	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna dapat menghubungi helpdesk "IT Care" melalui form layanan Direktorat Informasi, melalui email di itcare@maranatha.edu , melalui telepon via ext 7721/7722 maupun datang langsung ke kantor "IT Care" di Direktorat Informasi				15 menit		
2	Setelah mendapat permintaan layanan dari pengguna, maka "IT Care" akan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna.				tergantung permintaan dan jenis layanan yang diberikan	layanan kepada pengguna	
3	Setelah selesai memberikan layanan, maka "IT Care" akan meminta pengguna untuk dapat mengisi <i>survey</i> kepuasan "IT Care".				5 menit		
4	"IT Care" akan melakukan rekap hasil <i>survey</i> kepuasan secara berkala yaitu sebulan sekali.				1 jam		

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0300
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk "IT Care"	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 6

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/2020/0300
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk “IT Care”	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 6

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

8.1 *Form layanan IT Care*

9. REFERENSI

9.1 Dokumen daftar layanan Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi