



Standar Operasional Prosedur

Penyelenggaraan Layanan *Helpdesk* SAT

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


Francis Anderson, S.Kom.
NIK: 810236

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	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/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar pengguna dapat menggunakan layanan *helpdesk* SAT 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
- 3.5 SAT: Sistem akademik terpadu
- 3.6 KTM: Kartu tanda mahasiswa
- 3.7 DKBS: Dokumen kontrak beban studi

4. DOKUMEN TERKAIT


- 4.1 KTM
- 4.2 DKBS
- 4.3 Kartu tanda anggota perpustakaan

5. PROSEDUR









- 5.1 Pengguna dikategorikan menjadi 2 tipe yaitu mahasiswa dan karyawan (termasuk dosen dan pimpinan).


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

- 5.2 Jika pengguna adalah karyawan, maka dapat menghubungi *IT Care* untuk seluruh permintaan terhadap sistem SAT. *IT Care* akan menghubungi SAT untuk penanganan sistem yang berhubungan dengan SAT.
- 5.3 Jika pengguna adalah mahasiswa, maka dapat datang langsung ke kantor SAT di Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi di gedung GAP Lt. 4.
- 5.4 Staf SAT akan memeriksa identitas mahasiswa Maranatha yang berupa KTM/DKBS/kartu tanda anggota perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang masih berlaku.
- 5.5 Jika mahasiswa tidak dapat memperlihatkan identitas sebagai mahasiswa Universitas Kristen Maranatha maka staf SAT tidak dapat melayani permintaan mahasiswa tersebut.
- 5.6 Setelah memastikan identitas pengguna, maka staf SAT akan melayani permintaan pengguna sesuai dengan kebutuhan.
- 5.7 Jika permintaan berasal dari *IT Care* maka staf SAT akan memberi informasi kepada *IT Care* jika permintaan pengguna sudah selesai ditangani.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7


6. FLOWMAP

 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDAR OPERATING PROCEDURE PENYELENGGARAAN LAYANAN HELPDESK SAT					
NO	KEGIATAN	PELAKSANA		MUTU BAKU			KETERANGAN
		Pengguna	Staf SAT	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna dikategorikan menjadi 2 tipe yaitu mahasiswa dan karyawan (termasuk dosen dan pimpinan).					tipe pengguna	
2	Jika pengguna adalah karyawan, maka dapat menghubungi IT Care untuk seluruh permintaan terhadap sistem SAT. IT Care akan menghubungi SAT untuk penanganan sistem yang berhubungan dengan SAT.				10 menit	layanan SAT	
3	Jika pengguna adalah mahasiswa, maka dapat datang langsung ke kantor SAT di Direktorat Informasi di gedung GAP Lt. 4.			identitas mahasiswa (KTM, DKBS, kartu perpustakaan)	10 menit	layanan SAT	
4	Staf SAT akan memeriksa identitas mahasiswa Maranatha yang berupa KTM/DKBS/kartu tanda anggota perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang masih berlaku.			identitas mahasiswa (KTM, DKBS, kartu perpustakaan)	5 menit	layanan SAT	
5	Jika mahasiswa tidak dapat memperlihatkan identitas sebagai mahasiswa Universitas Kristen Maranatha maka staf SAT tidak dapat melayani permintaan mahasiswa tersebut.			identitas mahasiswa (KTM, DKBS, kartu perpustakaan)		tidak mendapatkan layanan SAT	
6	Setelah memastikan identitas pengguna, maka staf SAT akan melayani permintaan pengguna sesuai dengan kebutuhan.			identitas mahasiswa (KTM, DKBS, kartu perpustakaan)	10 menit	layanan SAT	tergantung jenis layanan
7	Jika permintaan berasal dari IT Care maka staf SAT akan memberi informasi kepada IT Care jika permintaan pengguna sudah selesai ditangani.				1 jam	layanan SAT	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	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/2020/0400
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penyelenggaraan Layanan Helpdesk SAT	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