

Kode: SOP/DSTI/UKM/2020/2000

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 7 Juli 2020



Standar Operasional Prosedur

Prosedur *Service* Keluar

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/2020/2000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Service Keluar	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/2020/2000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Service Keluar	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 6

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat agar barang *user* yang sudah tidak bisa di *handle* dan harus di-*service* keluar dapat berjalan dengan baik.

2. RUANG LINGKUP

2.1 Prosedur ini berlaku di Lingkungan Universitas Kristen Maranatha baik akademik dan non-akademik

3. DEFINISI

3.1 *IT Care*: Bagian dukungan pelanggan (*customer support*)

3.2 *Technical Support*: Bagian dukungan teknis

4. DOKUMEN TERKAIT

4.1 Surat keterangan

5. PROSEDUR

5.1 *User* mengantarkan barang yang ingin diperbaiki ke *IT Care*.

5.2 *IT Care* menerima barang dan membuat *form complain*.

5.3 *IT Care* menyerahkan barang yang akan diperbaiki kepada *technical support*

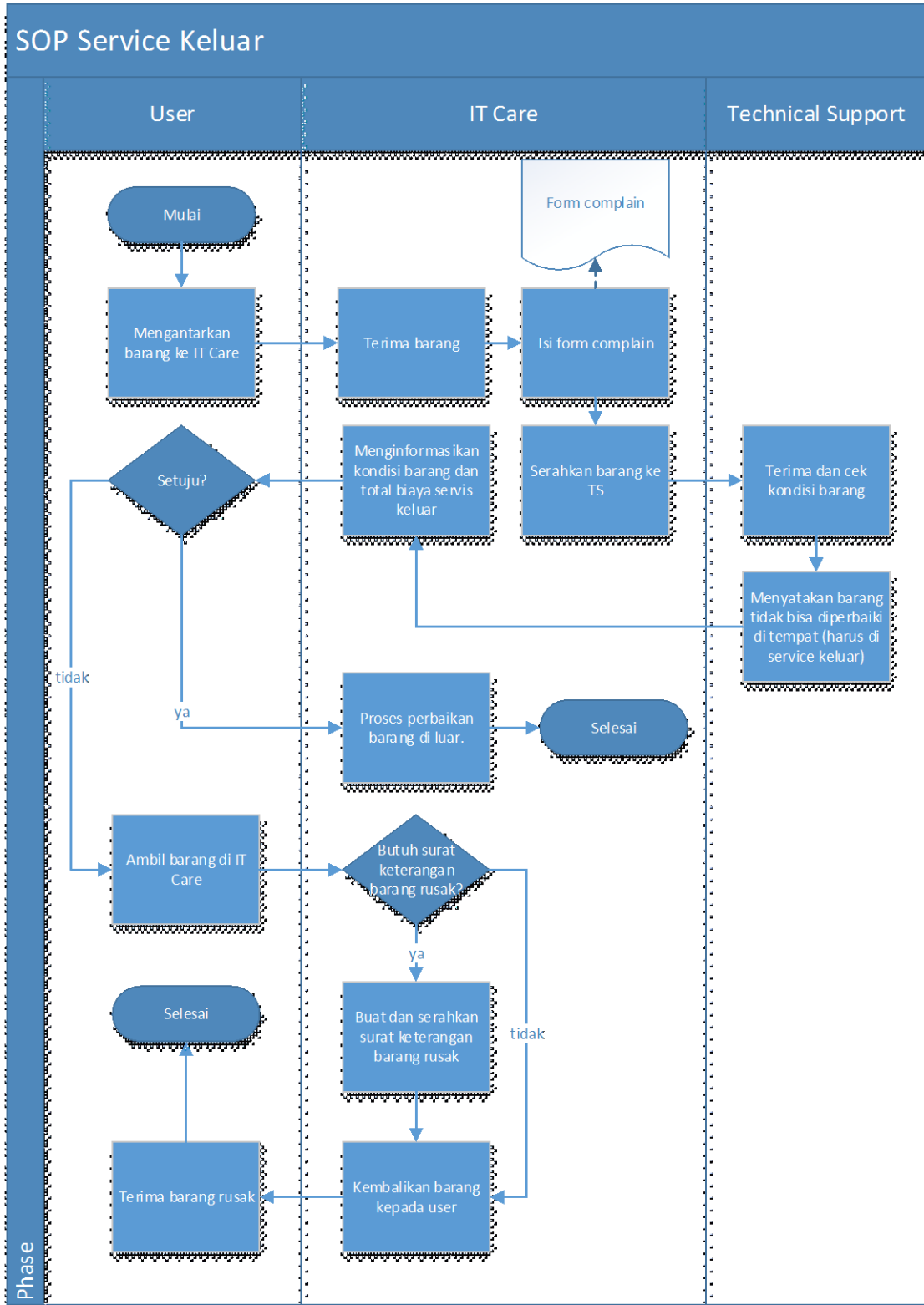
5.4 *Technical support* menyatakan bahwa barang tersebut tidak bisa diperbaiki di tempat dan harus dibawa ke tempat *service* di luar.


5.5 *IT Care* menginformasikan kepada *user* bahwa barang tersebut harus di-*service* keluar.

5.6 Sebelum benar-benar di-*service*, *IT Care* akan mengkonfirmasi besaran biaya kepada teknisi dari luar dan mengkonfirmasi persetujuan biaya perbaikan kepada *user*. Jika *user* setuju maka perbaikan di luar dilanjutkan. Jika *user* tidak setuju maka *user* dapat memilih untuk mengambil barang yang akan di-*service*, atau meminta dibuatkan surat keterangan barang rusak.





6. FLOWMAP



	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/2000
	Prosedur Service Keluar	Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
		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/2020/2000
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Service Keluar	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 complain*

9. REFERENSI

9.1 Klausul 9.2 dari QMS ISO 9001:2015