



LEMBAR PENGESAHAN

STANDARD OPERATING PROCEDURE

(SOP)

LAYANAN PENERIMAAN LAPORAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI

(PUSTIPD.SOP LAYANAN, ADMINISTRASI UMUM, DAN SUPPORTING 01)

Diajukan Tanggal:

03 April 2023

Staf PUTIPD

Delta Apriza, S.Kom

NIP.199704122022032001

Diverifikasi Tanggal:

03 April 2023

Verifikator

Rusmala Santi, M.Kom

NIP. 197911252014032002


Disahkan Tanggal:

04 April 2023

Kepala PUSTIPD

Rusmala Santi, M.Kom

NIP. 197911252014032002

 <p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH JL. PROF.K.H. ZAINAL ABIDIN FIKRI TELP. 3711-354668 PALEMBANG</p>	<p style="text-align: center;">No. Dokumen PUSTIPD.SOP LAYANAN, ADMINISTRASI UMUM, DAN SUPPORTING 01</p>
	<p style="text-align: center;">No. Revisi 0</p>
	<p style="text-align: center;">Tgl. Terbit 04 April 2023</p>
<p style="text-align: center;">STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA UIN RADEN FATAH PALEMBANG</p>	<p style="text-align: center;">Halaman 1 Dari 3</p>

LAYANAN PENERIMAAN LAPORAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI

TUJUAN:	RUANG LINGKUP:
<p>SOP ini bertujuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sebagai panduan kerja divisi layanan administrasi. Menjelaskan prosedur layanan penerimaan laporan masalah IT. 	<ol style="list-style-type: none"> Permasalahan Teknologi Informasi (akses internet, akses email, penggunaan aplikasi, penggunaan website dengan domain uin, hosting, subdomain, sistem pendaftaran dan pelaksanaan Pembelajaran Komputer) Tata cara, waktu dan ketentuan yang diperlukan dalam laporan tersebut.
REFERENSI:	ISTILAH DAN DEFINISI:
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> ICT Information and Communication Technology adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. IT (Information Technology) istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. User merupakan seluruh civitas akademik UIN Raden Fatah Palembang.
DOKUMEN TERKAIT:	PENGGUNA:
<ol style="list-style-type: none"> Form Keluhan SIMAK Form Keluhan ICT Form Kleuhan 	<ol style="list-style-type: none"> Pengguna Email UIN Raden Fatah Palembang. Civitas Akademik UIN Raden Fatah Palembang. Divisi Layanan dan Administrasi Umum PUSTIPD.
DASAR HUKUM:	PROSEDUR
<ol style="list-style-type: none"> 	<ol style="list-style-type: none"> User dapat melaporkan keluhan IT melalui telepon (+6282315480022) atau e-mail kepada pustipd@radenfatah.ac.id. Tim Divisi Layanan TI akan medelegasikan tugas terkait permintaan data atau keluhan TI dari user yang belum tertangani kepada back office untuk menindaklanjuti pencarian solusi. Pelayanan yang diberikan berbasiskan One Stop Service dan One Day Service yang berorientasikan pada kepuasan user. Divisi Layanan wajib menginputkan masalah TI yang dilaporkan oleh user serta solusi atas masalah tersebut dan wajib memverifikasi data pelapor melalui sistem. User berhak mendapatkan kepastian solusi atas masalah TI yang dilaporkan ke Divisi Layanan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH
JL. PROF.K.H. ZAINAL ABIDIN FIKRI
TELP. 3711-354668
PALEMBANG

No. Dokumen
PUSTIPD.SOP LAYANAN,
ADMINISTRASI UMUM, DAN
SUPPORTING 01

No. Revisi
0

Tgl. Terbit
04 April 2023

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Halaman
2 Dari 3

KETERKAITAN:

KELENGKAPAN

1. PC
2. ATK
3. Dll

PERINGATAN:

INSTRUKSI KERJA



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH
JL. PROF.K.H. ZAINAL ABIDIN FIKRI
TELP. 3711-354668
PALEMBANG

No. Dokumen
 PUSTIPD.SOP LAYANAN,
 ADMINISTRASI UMUM, DAN
 SUPPORTING 01

No. Revisi
 0

Tgl. Terbit
04 April 2023

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Halaman
3 Dari 3

FLOWCHART Layanan Penerimaan Laporan Masalah IT

No.	Pelaksana		Aktivitas	Waktu(menit)
	Mahasiswa	Staff PUSTIPD		
1.			Menghubungi UPT. PUSTIPD	2-5
2.			Mengisi form keluhan.	3-5
3.			Pemrosesan keluhan.	5-10
4.			Pemberitahuan Solusi.	2-5
Total waktu				12-25