|  |  |
| --- | --- |
| **TUJUAN:** | **RUANG LINGKUP:** |
| SOP ini bertujuan:   1. Sebagai panduan kerja divisi layanan administrasi. 2. Menjelaskan prosedur layanan penerimaan laporan masalah IT. | * 1. Permasalahan Teknologi Informasi (akses internet, akses email, penggunaan aplikasi, penggunaan website dengan domain uin, hosting, subdomain, sistem pendaftaran dan pelaksanaan Pembelajaran Komputer)   2. Tata cara, waktu dan ketentuan yang diperlukan dalam laporan tersebut. |
| **REFERENSI:** | **ISTILAH DAN DEFINISI:** |
|  | 1. ICT Information and Communication Technology adalah payung besar terminologi yang mencakup seluruh peralatan teknis untuk memproses dan menyampaikan informasi. 2. IT (Information Technology) istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi. 3. User merupakan seluruh civitas akademik UIN Raden Fatah Palembang. |
| **DOKUMEN TERKAIT:** | **PENGGUNA:** |
| 1. Form Keluhan SIMAK 2. Form Keluhan ICT 3. Form Kleuhan | 1. Pengguna Email UIN Raden Fatah palembang. 2. Civitas Akademik UIN Raden Fatah Palembang. 3. Divisi Layanan dan Administrasi Umum PUSTIPD. |
| **DASAR HUKUM:** | **PROSEDUR** |
|  | 1. User dapat melaporkan keluhan IT melalui telepon (+6282315480022) atau e-mail kepada pustipd@radenfatah.ac.id. 2. 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. 3. Pelayanan yang diberikan berbasiskan One Stop Service dan One Day Service yang berorientasikan pada kepuasan user. 4. Divisi Layanan wajib menginputkan masalah TI yang dilaporkan oleh user serta solusi atas masalah tersebut dan wajib memverifikasi data pelapor melalui sistem. 5. User berhak mendapatkan kepastian solusi atas masalah TI yang dilaporkan ke Divisi Layanan. |
| **KETERKAITAN:** | **KELENGKAPAN** |
|  | 1. PC 2. ATK 3. Dll |
| **PERINGATAN:** | **INSTRUKSI KERJA** |

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 |