


# SOP

## SOSIALISASI DAN PELAYANAN SISTEM INFORMASI

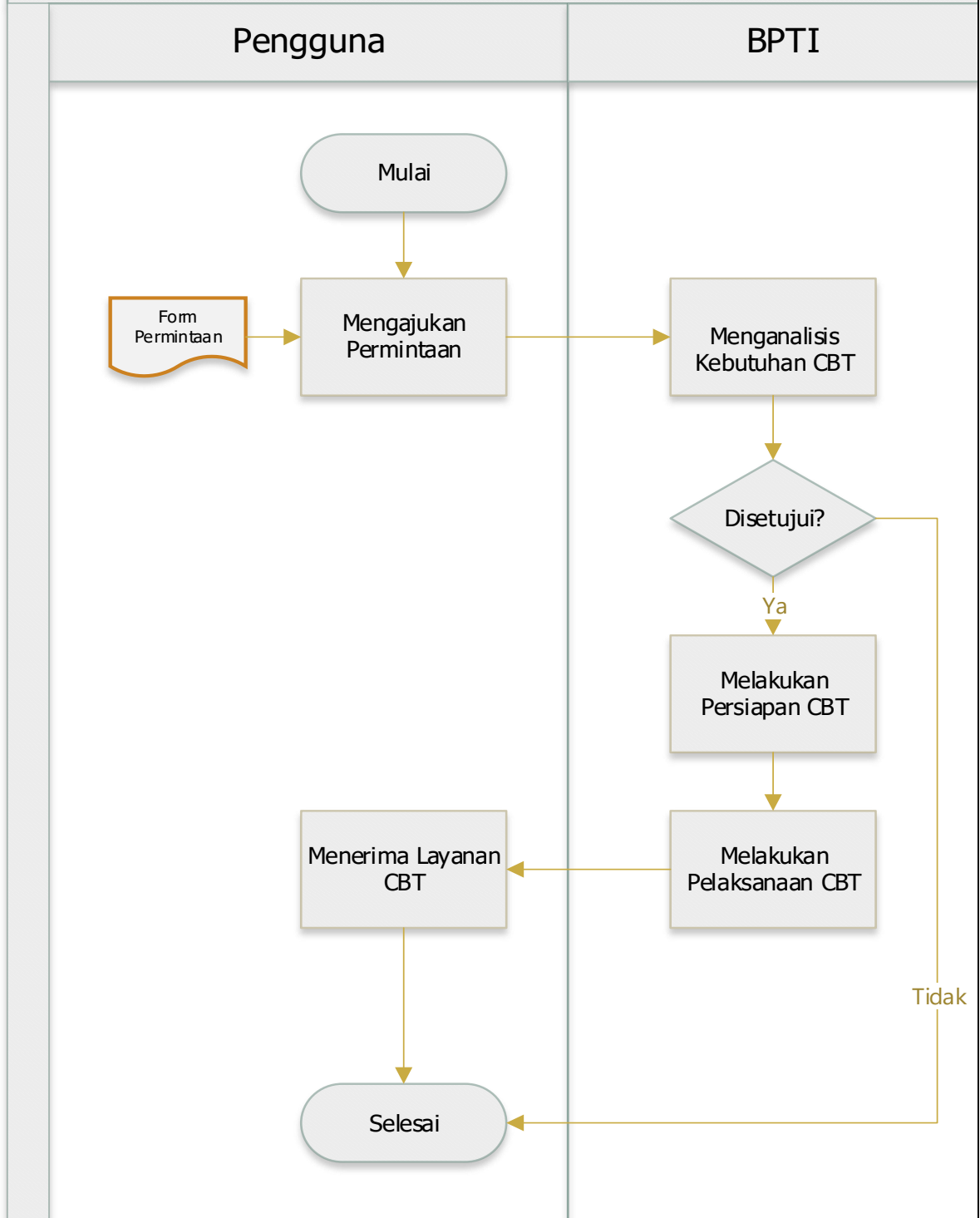
	<b>BADAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI (BPTI)</b>	<b>Kode</b> :	SOP-01.002/BPTI/2020
	Standar Operasional Prosedur (SOP) <b>Sosialisasi dan Pelayanan Sistem Informasi</b>	<b>Tanggal</b> :	11 Januari 2020
		<b>Kategori</b> :	Layanan
		<b>Revisi ke</b> :	1.0

1. Legalitas				
Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disusun	Rahmat Maulana, S.T	Kabag. Pelayanan dan Informasi		
Diperiksa	Erizal, S.Kom, M.Kom	Ka. BPTI		
Disetujui	Dr. Zamah Sari, M.Ag	Wakil Rektor II		
Disahkan	Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum	Rektor		

<b>1. Skema Kerja</b>	
Ruang Lingkup	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prosedur kegiatan pelayanan CBT mencakup memberikan pelayanan CBT (Computer Based Test) di lingkungan UHAMKA.</li> <li>- Prosedur kegiatan penggunaan laboratorium, mencakup pemakaian fasilitas laboratorium ICT Untuk kepentingan komunitas akademik UHAMKA</li> <li>- Prosedur Layanan Pengaduan TIK mencakup segala kegiatan pengaduan yang berkaitan dengan pelayanan produk BPTI.</li> <li>- Prosedur kegiatan DIKLAT ini meliputi pelaksanaan kegiatan DIKLAT Bidang IT, yang melibatkan komunitas akademik UHAMKA.</li> <li>- Prosedur kegiatan Sertifikasi IT ini meliputi pelaksanaan Sertifikasi IT dengan peserta dari internal UHAMKA ataupun eksternal UHAMKA.</li> </ul>
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan kegiatan CBT.</li> <li>- Penggunaan laboratorium ICT untuk kebutuhan akademis di lingkungan UHAMKA</li> <li>- Pengaduan sampai kepada bagian yang terkait untuk di selesaikan.</li> <li>- Tersalurkannya pengaduan pengguna kepada BPTI.</li> <li>- Terlaksananya DIKLAT Bidang IT.</li> <li>- Peserta mendapatkan sertifikasi di Bidang IT sesuai dengan latar belakang-nya.</li> </ul>
Indikator Keberhasilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melaksanakan kegiatan CBT dengan baik dan sesuai prosedur.</li> <li>- Tersedianya layanan peminjaman laboratorium ICT.</li> <li>- Tersalurkannya pengaduan pengguna kepada BPTI.</li> <li>- Pengguna memahami penggunaan sistem informasi dan aplikasi.</li> <li>- Terlaksananya kegiatan sertifikasi dengan baik.</li> </ul>
Pihak yang Terlibat	BPTI, Peserta DIKLAT, Pihak ketiga, Biro Keuangan dan Wakil Rektor II.
Acuan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renstra PT dan BPTI.</li> <li>- Pengajuan Layanan dari Pengguna.</li> <li>- Buku Panduan CBT</li> </ul>
Definisi – Definisi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOP Sosialisasi dan Pelayanan Sistem Informasi adalah SOP BPTI dalam melakukan sosialisasi dan pelayanan Sistem Informasi di lingkungan UHAMKA.</li> <li>- SOP adalah prosedur operasi standar yang menjelaskan tahapan dalam melakukan setiap aktivitas dan pada umumnya berkaitan dengan departemen lain dalam aktivitas tersebut.</li> <li>- UHAMKA adalah singkatan dari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.</li> <li>- BPTI adalah Badan Pengembangan Teknologi Informasi UHAMKA.</li> <li>- Pengguna adalah User yang menggunakan Sistem Informasi dan layanan IT.</li> <li>- Renstra Universitas adalah Rencana Strategi tingkat Universitas di lingkungan UHAMKA sebagai acuan kinerja lembaga atau unit kerja di UHAMKA.</li> <li>- Bagian YANSI adalah kepanjangan dari Pelayanan dan Informasi.</li> <li>- Bagian WDM adalah kepanjangan dari Website dan Multimedia.</li> <li>- Bagian JDS adalah kepanjangan dari Jaringan dan Server.</li> <li>- Bagian ADD adalah kepanjangan dari Aplikasi dan Database.</li> </ul>
Referensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Standard. International ISO 9001:2015 : Quality Management Systems.</li> <li>- Standard. International ISO 27001:2013 : Quality Management Systems.</li> <li>- Peraturan PT dan BPTI.</li> </ul>

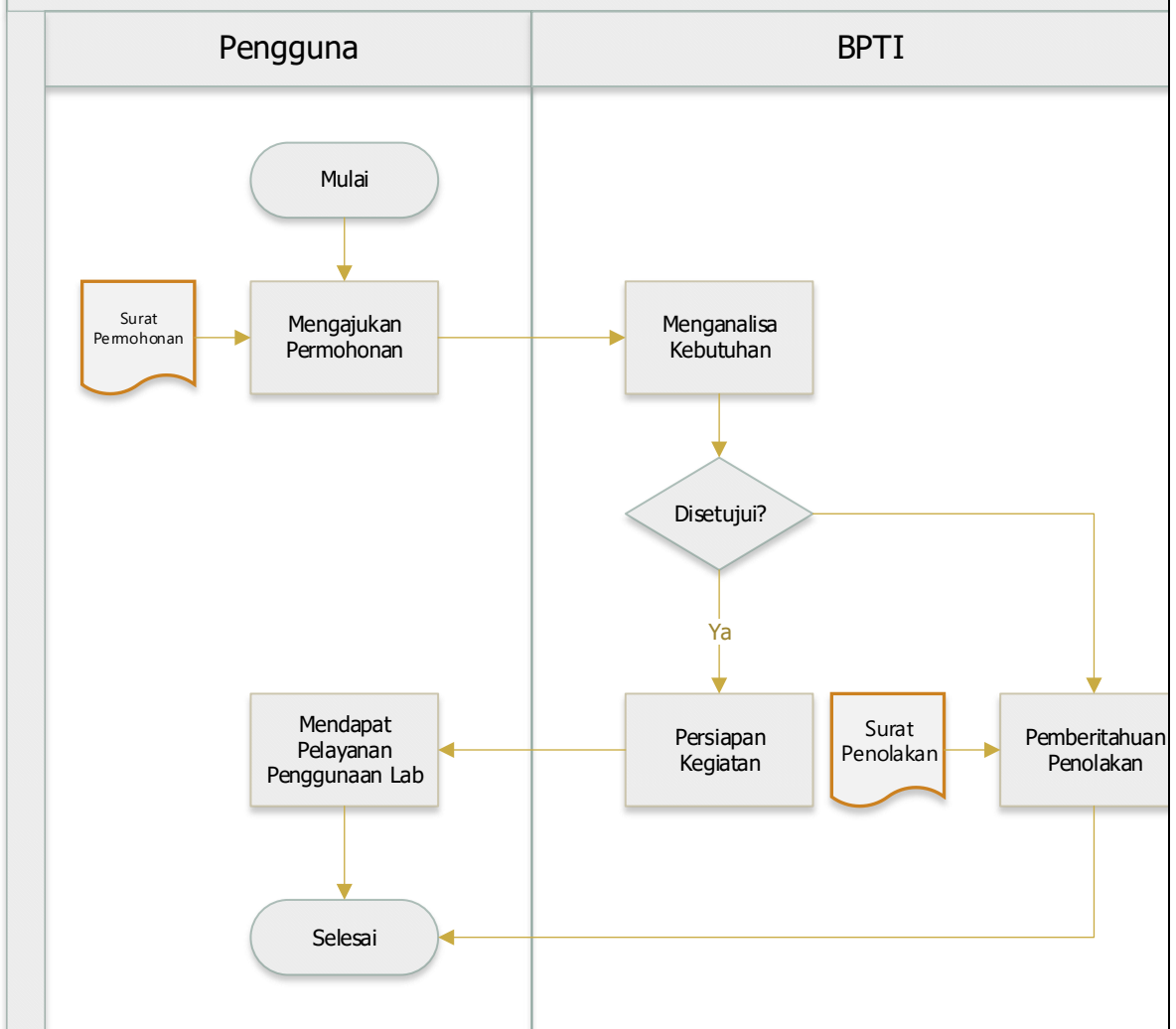
Flowchart  
Pelayanan  
CBT

Pelayanan CBT

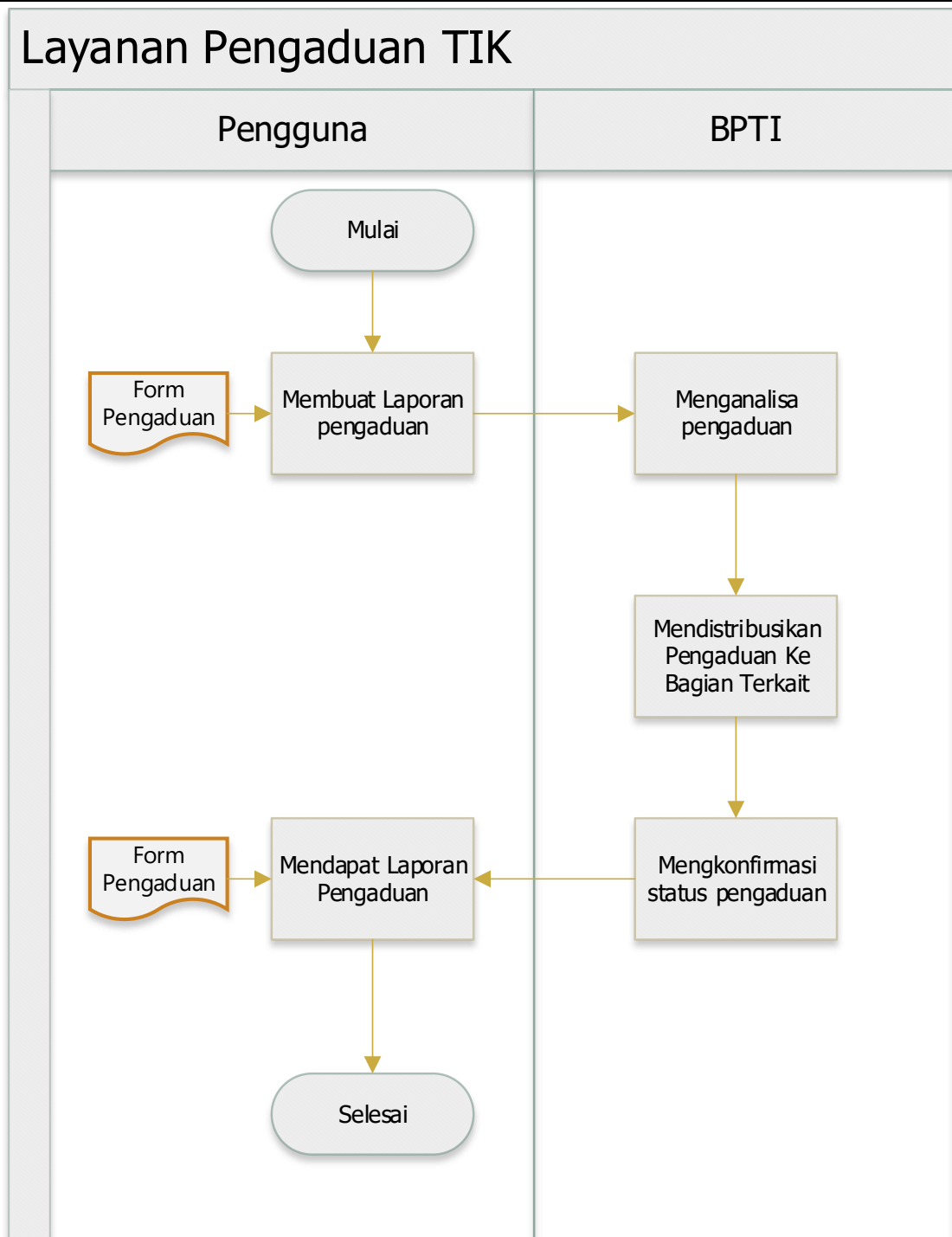


Flowchart  
Penggunaan  
Lab ICT

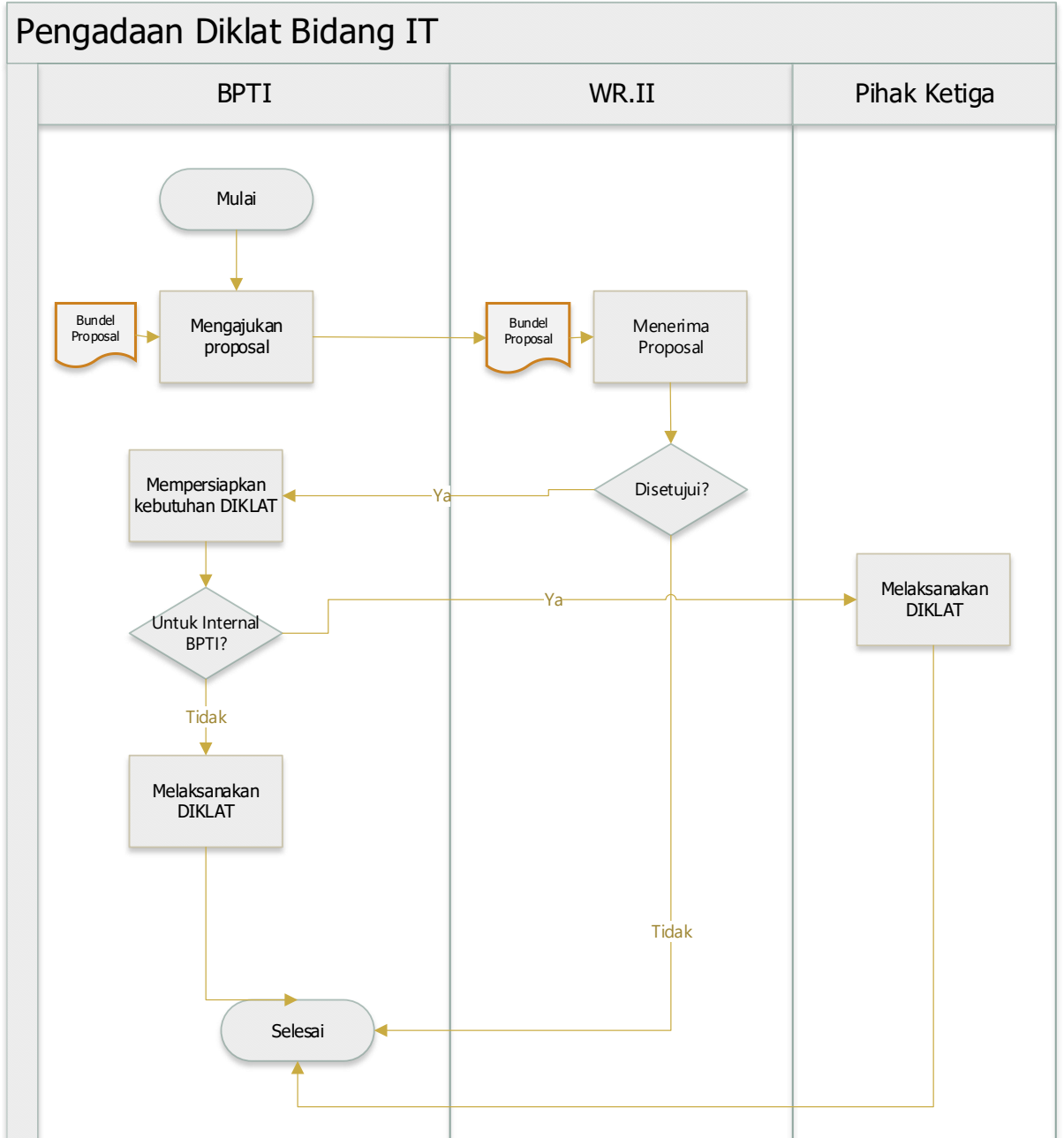
### Penggunaan Lab ICT



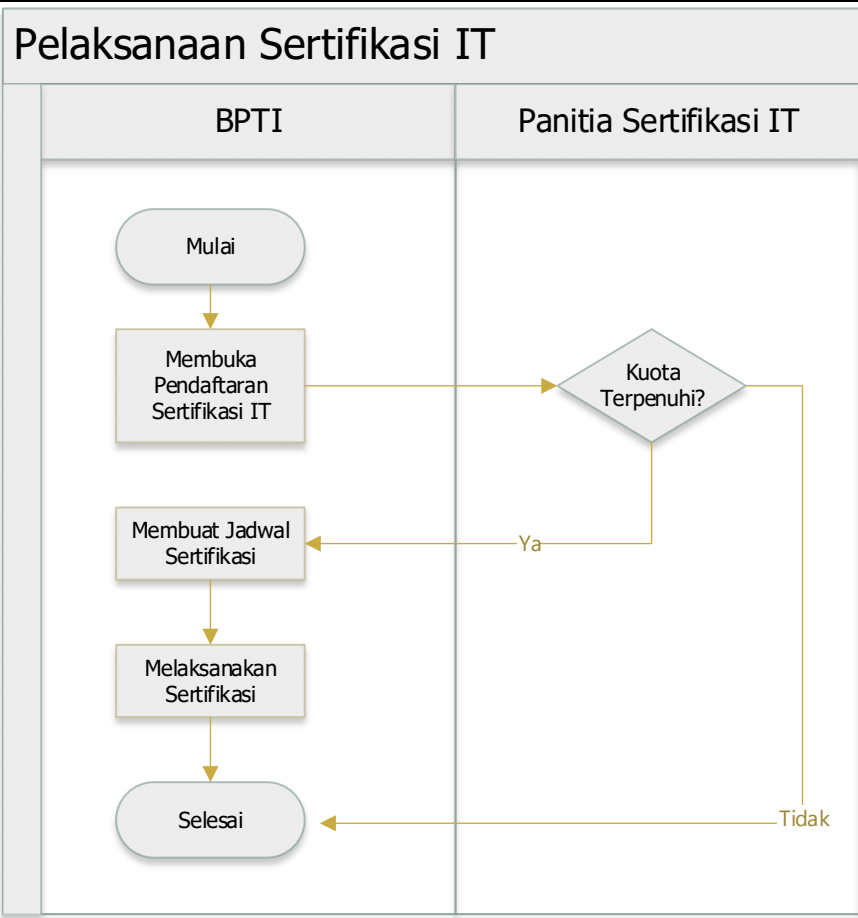
Flowchart Pengaduan TIK



Flowchart  
Pengadaan  
Diklat  
Bidang IT



Flowchart  
Penyediaan  
Sertifikasi IT



Mekanisme dan Prosedur Pelayanan CBT	<p style="text-align: center;"><b>SOP PELAYANAN CBT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan mengajukan proposal pelaksanaan CBT kepada BPTI</li> <li>2. Pengguna dan Kabag. WDM melakukan persiapan CBT sesuai kesepakatan materi, perangkat dan urutan kerja pelaksanaan.</li> <li>3. Melaksanakan kegiatan CBT.</li> </ol>
Mekanisme dan Prosedur Penggunaan Lab ICT	<p style="text-align: center;"><b>SOP Penggunaan Lab ICT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calon Pengguna laboratorium ICT melakukan pengajuan melalui <a href="https://support.uhamka.ac.id">https://support.uhamka.ac.id</a> atau mengajukan surat permohonan peminjaman Ruangan kepada Kepala BPTI.</li> <li>2. Kepala BPTI mendelegasikan Kabag. Pelayanan dan Informasi untuk melakukan koordinasi dengan staf dalam menyiapkan kebutuhan penggunaan laboratorium.</li> <li>3. Menghubungi pihak Biro Aset UHAMKA jika ada kebutuhan dan terdapat perangkat yang harus diganti atau diperbaiki.</li> <li>4. BPTI memberikan pelayanan penggunaan ruangan dan dipantau pelaksanaannya.</li> </ol>
Mekanisme dan Prosedur Layanan Pengaduan TIK	<p style="text-align: center;"><b>SOP LAYANAN PENGADUAN TIK</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna melakukan pengaduan melalui <a href="https://support.uhamka.ac.id">https://support.uhamka.ac.id</a> sebagai portal utama pelayanan TIK. Jika pengaduan tidak di rekam dalam portal tersebut, akan di input oleh Bagian Pelayanan Informasi atau BPTI yang bertugas di lokasi pelayanan.</li> <li>2. Pengguna mendapatkan nomor tiket pengaduan (<i>ticket number</i>).</li> <li>3. Pengaduan akan diteruskan oleh Kabag. Pelayanan dan Informasi untuk didistribusikan kepada bagian terkait yang sesuai.</li> <li>4. Bagian YANSI (helpdesk) melakukan konfirmasi kepada Pengguna tentang status pengaduannya.</li> <li>5. Pengguna juga, dapat mengecek pengaduannya berdasarkan nomor tiket yang diterima atau melalui <a href="https://support.uhamka.ac.id">https://support.uhamka.ac.id</a> serta telpon/WA.</li> </ol>
Mekanisme dan Prosedur Pengadaan Diklat Bidang IT	<p style="text-align: center;"><b>SOP PENGADAAN DIKLAT BIDANG IT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPTI merumuskan proposal untuk mengajukan kepada pihak terkait untuk mengadakan pelatihan tematik di bidang IT.</li> <li>2. Melakukan persiapan acara yang berkaitan dengan pelatihan IT.</li> <li>3. Menghubungi pihak ketiga apabila pendidikan dan pelatihan melibatkan pihak ketiga.</li> <li>4. Melakukan pengawasan dan evaluasi pada saat kegiatan.</li> <li>5. Kegiatan yang sudah terlaksana, di dokumentasikan dalam berbagai bentuk untuk menjadi catatan kinerja dalam pengembangan Sumber daya IT kedepan.</li> </ol>
Mekanisme dan Prosedur Penyediaan Sertifikasi Bidang IT	<p style="text-align: center;"><b>SOP PENYEDIAAN SERTIFIKASI BIDANG IT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BPTI mengajukan proposal kepada WR. 2 untuk pelaksanaan sertifikasi.</li> <li>2. Jika disetujui, maka BPTI akan melibatkan pihak ketiga dalam persiapan dan pelaksanaan.</li> <li>3. BPTI membuat jadwal pelaksanaan sertifikasi.</li> <li>4. Menentukan kuota sesuai dengan bidang sertifikasi.</li> <li>5. Melakukan publikasi dan pendaftaran sertifikasi pada portal <a href="https://sertifikasi.uhamka.ac.id">https://sertifikasi.uhamka.ac.id</a></li> <li>6. BPTI melaksanakan pelatihan sertifikasi.</li> </ol>



Rekaman ( <i>Quality Record</i> )	No	Nomor Dokumen	Keterangan
	1	Disesuaikan dengan Lembaga/Unit Kerja	Surat Pengajuan
	2	BA-01/BPTI/2020	Berita acara
	3	No. Tiket (Automatically Created)	Rekaman permintaan (nomor tiket) dari <a href="http://support.uhamka.ac.id">http://support.uhamka.ac.id</a>

Catatan Riwayat Perubahan	Dikeluarkan	Uraian Perubahan	Persetujuan	Tanggal Dikeluarkan
	1	Awal Dikeluarkan	Rektor	11 Januari 2020