

SOP

PENANGANAN SERVER

	BADAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI (BPTI)	Kode :	SOP-02.003/BPTI/2020
	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Server	Tanggal :	11 Januari 2020
		Kategori :	Maintenance
		Revisi ke :	1.0

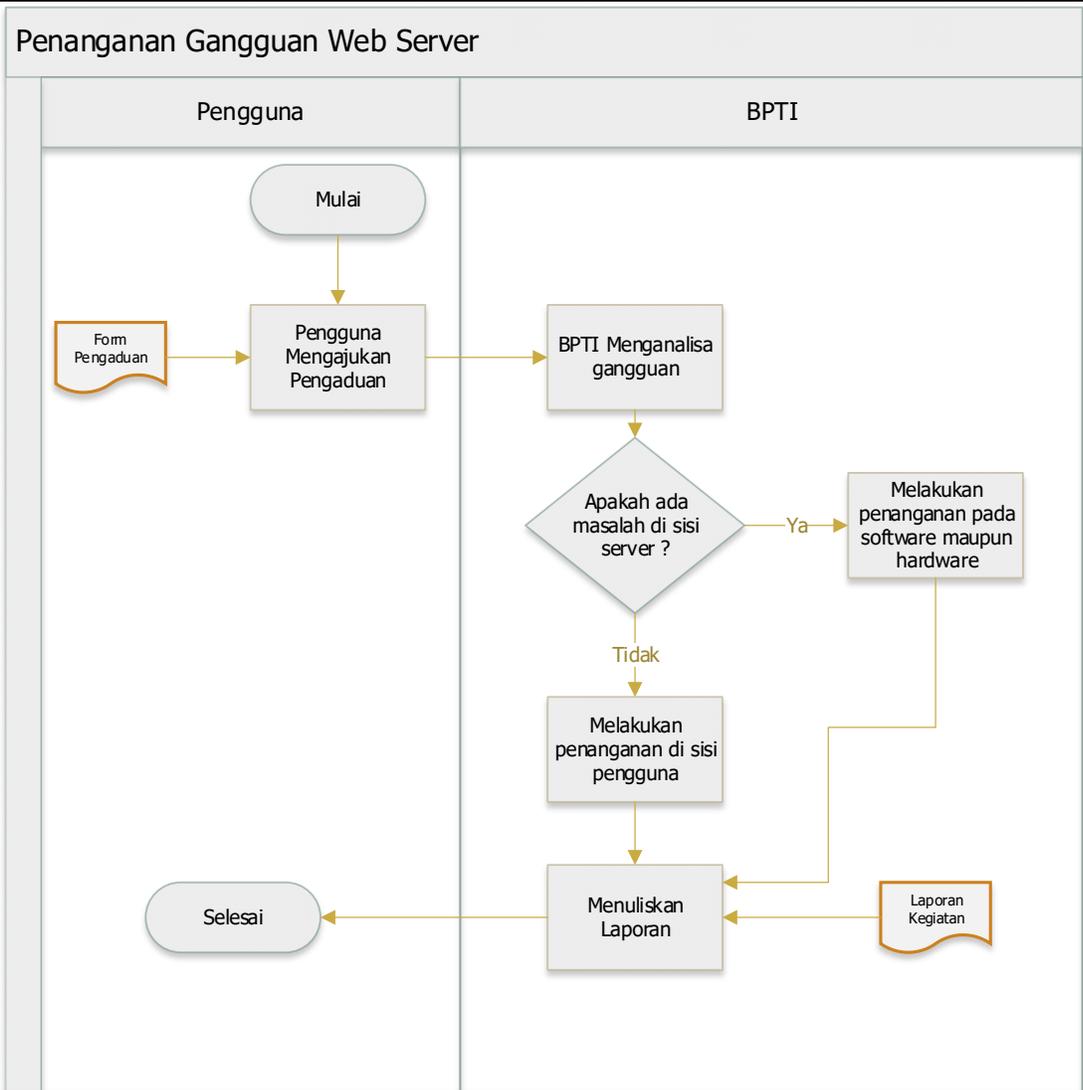
1. Legalitas				
Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disusun	Nuroji, S.T, M.Kom	Kabag. Jaringan dan Server		
Diperiksa	Erizal, S.Kom, M.Kom	Ka. BPTI		
Disetujui	Dr. Zamah Sari, M.Ag	Wakil Rektor II		
Disahkan	Prof. Dr. H. Gunawan Suryoputro, M.Hum	Rektor		

2. Skema Kerja	
Ruang Lingkup	<ul style="list-style-type: none"> - Prosedur penanganan gangguan web server meliputi penanganan permasalahan website yang tidak dapat diakses di lingkungan web server UHAMKA. - Prosedur kegiatan pembuatan akun email ini, mencakup kegiatan pembuatan akun email dengan webmail @uhamka.ac.id bagi seluruh komunitas akademik UHAMKA. - Prosedur kegiatan permintaan Subdomain mencakup penyediaan subdomain .uhamka.ac.id untuk lembaga, fakultas, lembaga mahasiswa dan unit kerja. Prosedur pelayanan lupa password SSO mencakup Pengguna melakukan pelaporan lupa password.
Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> - Ketersediaan tempat untuk menyimpan server. - Menangani permasalahan web server untuk mengembalikan layanan web kembali normal. - Pembuatan atau perubahan DNS sesuai kebutuhan - Tersedianya akun email bagi seluruh komunitas akademik UHAMKA. - Penyediaan subdomain bagi pengguna yang membutuhkan untuk kepentingan UHAMKA. - Memberikan pengguna password akun SSO yang terlupakan.
Indikator Keberhasilan	<ul style="list-style-type: none"> - Berjalannya layanan server dan aplikasi dengan lancar dan kontrol yang baik. - Lancarnya akses website dengan baik untuk semua website di lingkungan UHAMKA. - Berjalannya DNS dengan baik untuk semua Website yang ada. - Berhasilnya pembuatan akun email untuk pengguna yang membutuhkan. - Tersedianya subdomain sesuai dengan kebutuhan. - Password diberikan atau password diperbaharui
Pihak yang Terlibat	BPTI, Pengguna , Pihak ketiga dan Wakil Rektor II
Acuan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> - Renstra PT dan BPTI - Laporan pengguna. - Aturan atau kesepakatan dengan Pihak ketiga .
Definisi-Definisi	<ul style="list-style-type: none"> - Penanganan server adalah kegiatan menangani server lokal dan server cloud. - SOP adalah prosedur operasi standar yang menjelaskan tahapan dalam melakukan setiap aktivitas dan pada umumnya berkaitan dengan departemen lain dalam aktivitas tersebut. - UHAMKA adalah singkatan dari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. - BPTI adalah Badan Pengembangan Teknologi Informasi UHAMKA. - Pengguna adalah User yang menggunakan Sistem Informasi dan layanan IT. - Renstra Universitas adalah Rencana Strategi tingkat Universitas di lingkungan UHAMKA sebagai acuan kinerja lembaga atau unit kerja di UHAMKA. - Bagian YANSI adalah kepanjangan dari Pelayanan dan Informasi. - Bagian WDM adalah kepanjangan dari Website dan Multimedia. - Bagian JDS adala kepanjangan dari Jaringan dan Server. - Bagian ADD adalah kepanjangan dari Aplikasi dan Database
Referensi	- Standard. International ISO 9001:2015 : Quality Management Systems.

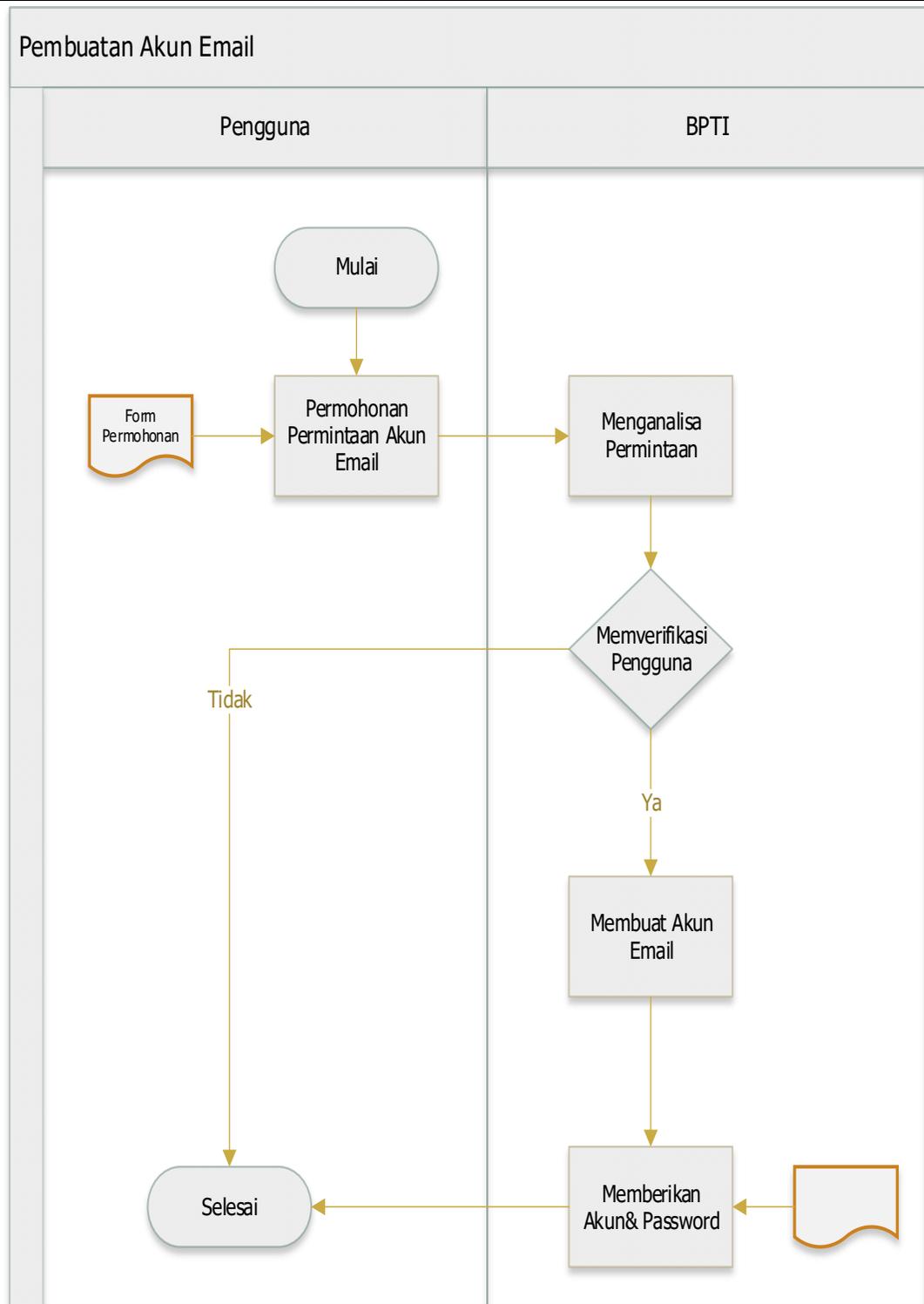
- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - Standard. International ISO 27001:2013 : Quality Management Systems.
- Standar Mutu Internal. |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Mekanisme dan Prosedur	SOP PENANGANAN GANGGUAN WEB SERVER
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pelaporan secara langsung kepada Bagian Pelayanan dan Informasi dan direkam secara tertulis didalam portal http://support.uhamka.ac.id. 2. Bagian Pelayanan dan Informasi berkoordinasi kepada Bagian WDM dan JDS untuk menganalisis permasalahan web server yang mengalami gangguan. 3. Setelah melakukan analisa, WDM beserta staf melakukan perbaikan web server yang bermasalah.
	PEMBUATAN AKUN EMAIL
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan permohonan email melalui http://support.uhamka.ac.id atau menghubungi Kabag. YANSI. 2. Menganalisis ketersediaan akun email dengan menghubungi Kabag. WDM atau staf. 3. Mengkonfirmasi identitas pengguna. 4. Kabag. WDM atau staf melakukan "create" akun email UHAMKA. 5. Memberikan akun email beserta password default kepada pengguna.
	SOP PERMINTAAN SUBDOMAIN
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan permohonan Subdomain melalui http://support.uhamka.ac.id atau melalui surat kepada Kabag. YANSI up. Kabag. WDM 2. Kabag. WDM melakukan analisis kebutuhan, ketersediaan Subdomain. 3. Setelah menganalisis dan mengumpulkan data, Kabag. WDM atau staf membuat subdomain untuk pengguna. 4. Pembuatan subdomain, mencakup website default yang nantinya akan di isi, desain dan pemasukan konten oleh pengguna, jika diperlukan akan dibantu oleh BPTI bagian WDM (Website dan Multimedia) 5. BPTI memberikan akses subdomain kepada pengguna.
SOP LUPA PASSWORD AKUN SSO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna mengajukan permohonan pelaporan lupa password SSO kepada Bagian Pelayanan dan informasi secara langsung atau melalui http://support.uhamka.ac.id. 2. Kabag. Pelayanan dan Informasi atau staf melakukan pengecekan identitas. 3. BPTI melakukan penelusuran password pengguna. 4. Akun SSO yang telah terdeteksi, dirubah passwordnya dan diberikan kepada pengguna. 	

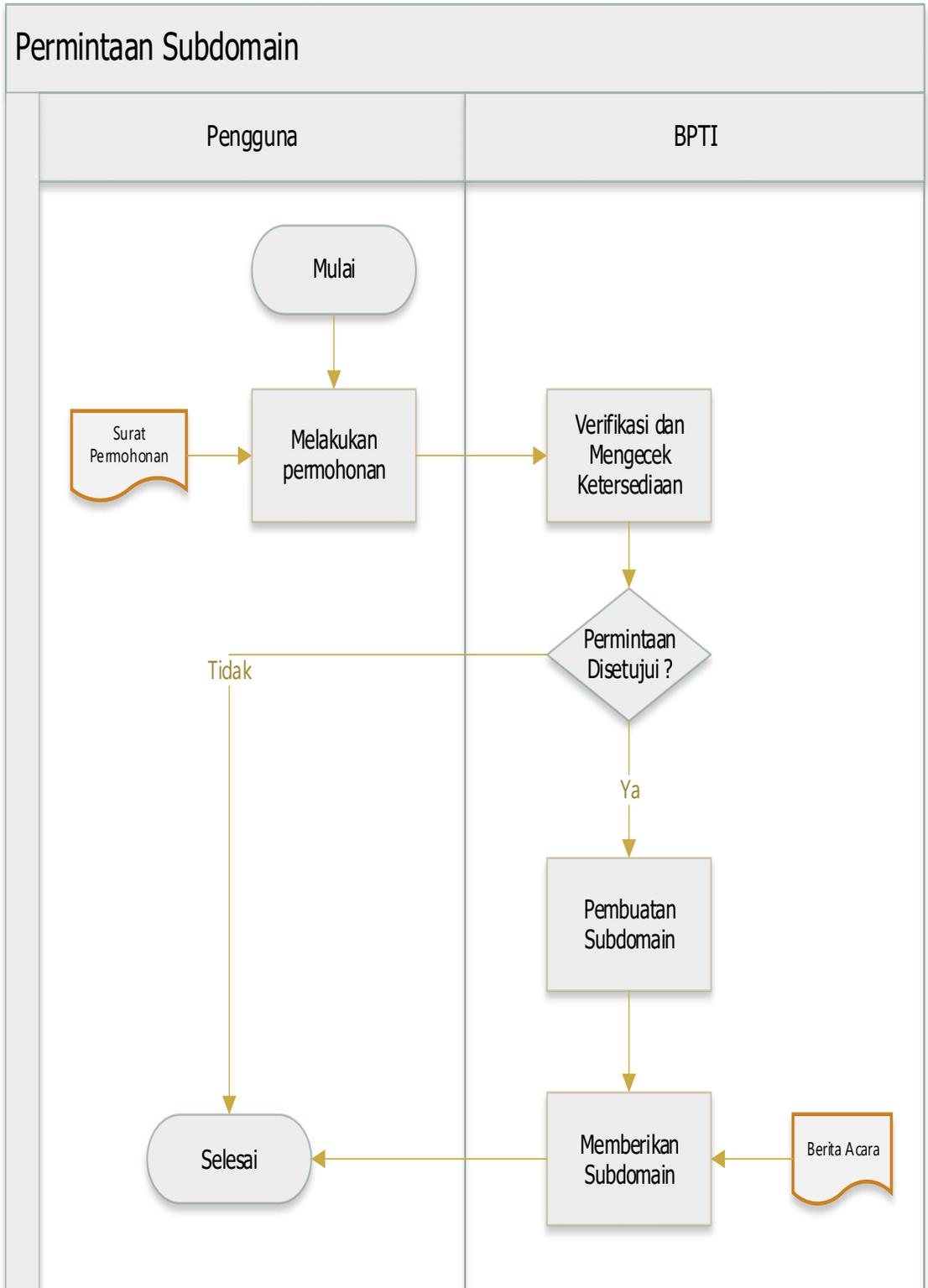
Flowchart
Penanganan
Gangguan Web
Server



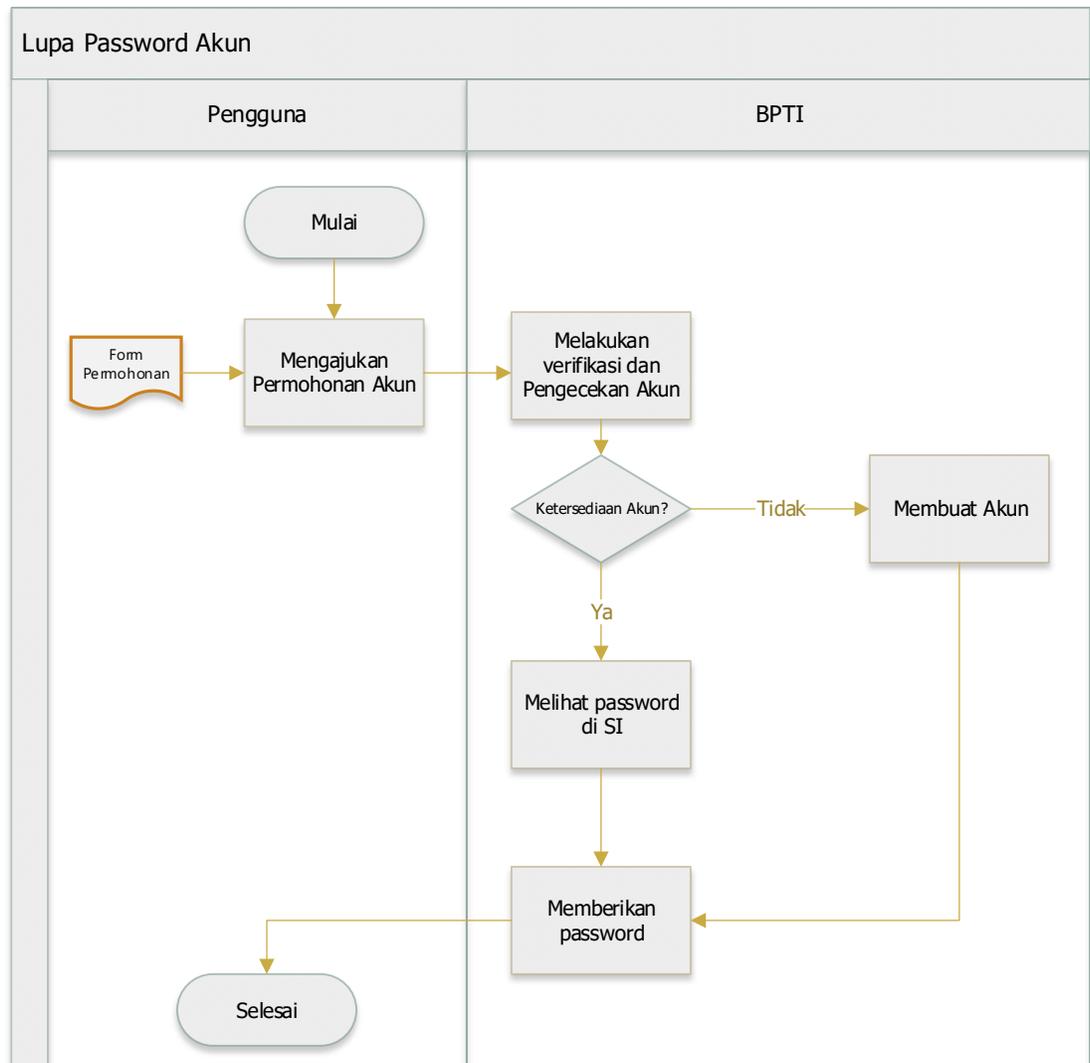
Flowchart pembuatan Akun Email



Flowchart
Permintaan
Subdomain



Flowchart Lupa Password Akun



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 http://support.uhamka.ac.id

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