

SOP

PENANGANAN APLIKASI

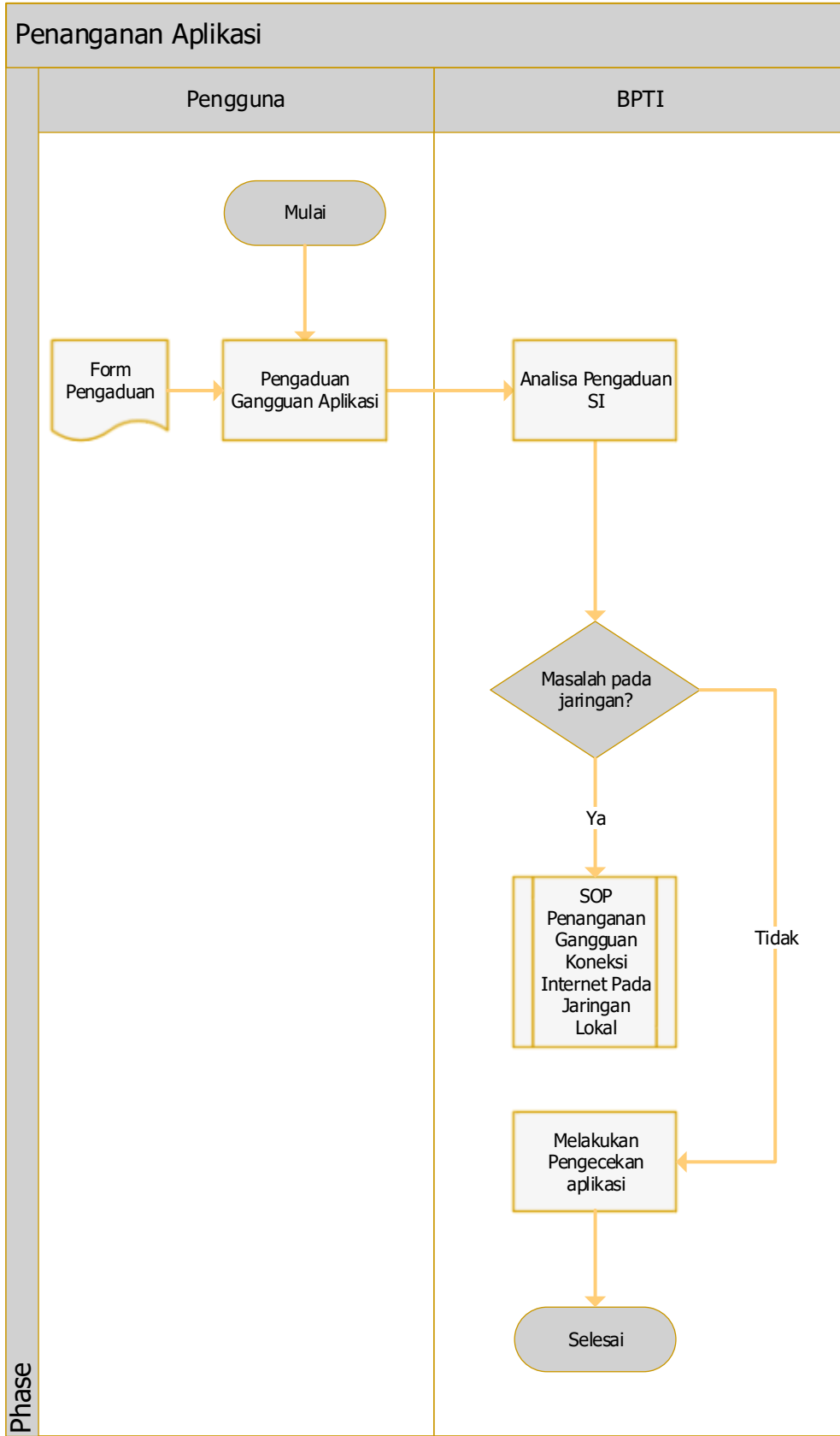
	BADAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI (BPTI)	Kode :	SOP-02.005/BPTI/2020
	Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Aplikasi	Tanggal :	11 Januari 2020
		Kategori :	Maintenance
		Revisi ke :	1.0

1. Legalitas				
Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disusun	Nofiar Hadi, S.T	Kabag. Aplikasi dan Database		
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		

1. Skema Kerja	
Ruang Lingkup	Prosedur kegiatan penanganan aplikasi, mencakup gangguan sistem informasi meliputi permasalahan sistem informasi yang tidak dapat diakses di lingkungan UHAMKA
Tujuan	Menangani permasalahan sistem informasi untuk mengembalikan layanan sistem informasi kembali normal.
Indikator Keberhasilan	Lancarnya akses sistem informasi dengan baik di lingkungan UHAMKA.
Pihak yang Terlibat	BPTI, Pengguna, Pihak Ketiga
Acuan Kegiatan	1. Renstra Universitas. 2. Form Pengajuan Layanan dari Pengguna.
Referensi	1. Standard. International ISO 9001:2015 : Quality Management Systems 2. Standard. International ISO 27001:2013 : Quality Management Systems. 3. Peraturan Universitas dan BPTI.
Definisi – Definisi	<ul style="list-style-type: none"> - Instalasi dan pemeliharaan jaringan komputer adalah pemasangan dan pemeliharaan jaringan komputer utama dan lokal serta wifi pada lingkungan UHAMKA. - 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 adalah kepanjangan dari Jaringan dan Server. - Bagian ADD adalah kepanjangan dari Aplikasi dan Database.

Mekanisme dan Prosedur Penanganan Gangguan Sistem Informasi	SOP PENANGANAN GANGGUAN SISTEM INFORMASI
	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna mengisi form pengaduan masalah sistem informasi melalui BPTI menerima pengaduan gangguan sistem informasi melalui https://support.uhamka.ac.id.2. BPTI menganalisa pengaduan sistem informasi3. <u>Apabila permasalahan ada di jaringan maka SOP</u> penanganan gangguan koneksi internet pada jaringan local di jalankan4. Apabila permasalahan ada di sistem informasi maka BPTI melakukan pengecekan sistem informasi.

**Flowchart
Penanganan
Aplikasi**



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