

	UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA Jl. Raya Benowo 1-3 Surabaya 60197 https://uwp.ac.id		
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGUNAAN SISTEM HELPDESK TIK		
No. DokumenBPM	Dibuat oleh: Ka. BIRO TIK Surya Priyambudi, M.Pd.	Diperiksa oleh: WAREK II Dr. Esa Wahyu Endarti	Disetujui oleh: Ka. BPM Dr. Ir. Mei Indrawati
BIRO.TIK-14	Tgl. Pembuatan	Tgl. Revisi	Tgl. Implementasi

1. TUJUAN

Sebagai acuan dalam penggunaan sistem helpdesk TIK.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk kegiatan penggunaan sistem helpdesk TIK Universitas Wijaya Putra

3. PROSEDUR

- A. Civitas Akademika UWP melakukan log in pada sistem helpdesk dengan menggunakan user dan password yang sudah dimiliki.
- B. Civitas Akademika UWP melakukan aduan berupa pelayanan terhadap SIM, WiFi, Email, dan OLP
- C. Civitas Akademika UWP melakukan peminjaman Lab Komputer
- D. Civitas Akademika UWP melakukan aduan atau bantuan kepada helpdesk TIK
- E. Civitas Akademika UWP melakukan pemeriksaan penggunaan Lab Komputer
- F. Civitas Akademika UWP melakukan request software untuk Lab Komputer
- G. Biro Teknologi Informasi Komunikasi menindaklanjuti dengan memeriksa aduan pada sistem helpdesk TIK.
- H. Apabila ditemukan aduan pada sistem helpdesk TIK maka Biro Teknologi Informasi Komunikasi melakukan pengabaian pengerjaan aduan.
- I. Biro Teknologi Informasi melakukan pengerjaan setelah melakukan pemeriksaan terlebih dahulu
- J. Biro Teknologi Informasi memberikan informasi berupa email kepada pengadu

4. KETENTUAN UMUM

Prosedur penanganan sistem informasi helpdesk TIK dilakukan oleh bagian helpdesk dengan melibatkan bagian terkait sesuai dengan aduan yang ada.

**DIAGRAM ALIR MANUAL PROSEDUR
PENGUNAAN SISTEM HELPDESK TIK
UNIVERSITAS WIJAYA PUTRA**

NO	KEGIATAN	PIHAK-PIHAK TERLIBAT		WAKTU	DOKUMEN
		CIVITAS AKADEMIKA	BIRO TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI		
1	Civitas akademika melakukan log in pada sistem helpdesk dengan menggunakan user dan password yang sudah dimiliki	Melakukan log in pada sistem helpdesk dengan menggunakan user dan password yang dimiliki		1 hari	-
2	Civitas akademika melakukan aduan pada sistem helpdesk TIK	Melakukan aduan pada sistem helpdesk TIK		1 hari	-
3	Biro Teknologi Informasi Komunikasi menindaklanjuti dengan memeriksa aduan pada sistem helpdesk TIK		Menindaklanjuti aduan pada sistem helpdesk TIK	1 hari	-
			<div style="text-align: center;"> <p>Kesediaan</p> <p>Tersedia</p> <p>Tidak Tersedia</p> </div>		
4	Apabila ditemukan aduan pada sistem helpdesk TIK maka Biro Teknologi Informasi Komunikasi melakukan pengabaian pengerjaan aduan.		Melakukan pengabaian pengerjaan aduan pada sistem helpdesk TIK.	1 hari	-
5	Biro Teknologi Informasi melakukan pengerjaan aduan pada sistem helpdesk TIK dari pengadu		Melakukan pengerjaan aduan pada sistem helpdesk TIK	3 hari	-
6	Biro Teknologi Informasi Komunikasi memberikan informasi berupa email kepada pengadu		Memberikan informasi berupa email kepada pengadu	1 hari	