



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI**

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Ketingan Surakarta 57126  
Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994  
Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

---

## SOP#11

# MAINTENANCE/PERBAIKAN WEBSERVICE (API)

### Revision History

Version	Date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Sign Off
1.0	30/10/2024	Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi	Sahirul Alim Tri Bawono, S.Kom., M.Eng.,  Kepala Subdirektorat Pengelolaan Sistem Informasi	Prof. Ir. Ary Setyawan, M.Sc., Ph.D.,  Direktur Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi	 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI**

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Kentingan Surakarta 57126

Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994

Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

---

### **Tujuan**

Tujuan dari adanya permohonan maintenance atau perbaikan webservice (API) di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (DTIK) UNS adalah untuk memastikan layanan API yang disediakan tetap berfungsi dengan optimal, aman, dan sesuai dengan kebutuhan unit pengguna di lingkungan UNS. Melalui layanan maintenance ini, berbagai permasalahan teknis seperti bug, error, atau kebutuhan pembaruan fitur dapat ditangani secara cepat dan efisien sehingga API terus mendukung kelancaran operasional dan integrasi sistem di UNS. Maintenance juga dilakukan untuk menjaga stabilitas akses data antar sistem, meningkatkan keamanan data, dan memastikan bahwa webservice dapat terus digunakan dengan kinerja yang andal sesuai standar DTIK.

### **Ruang Lingkup**

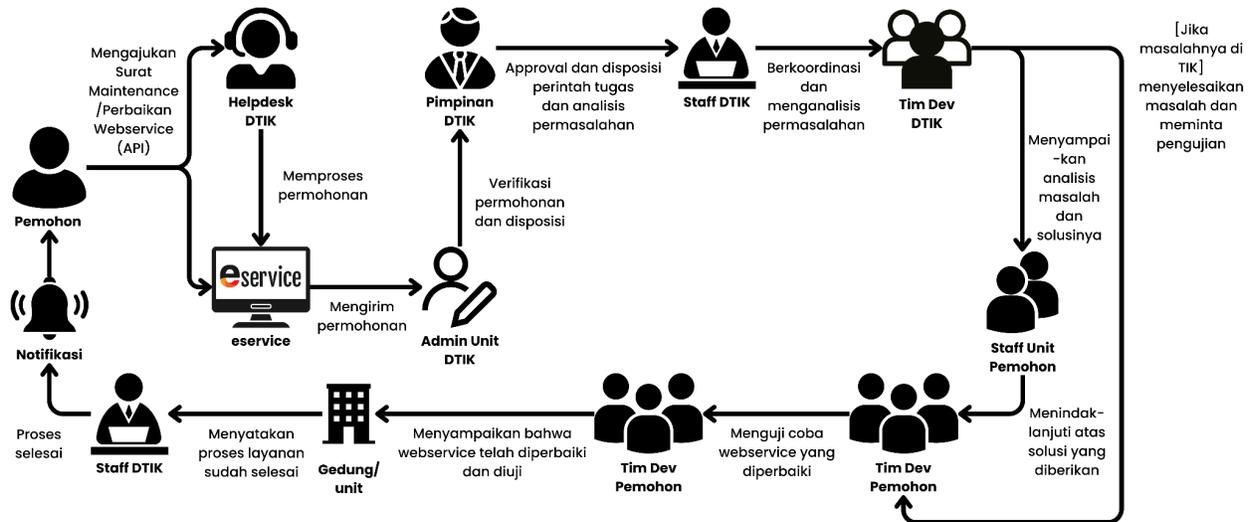
Ruang lingkup layanan maintenance atau perbaikan webservice (API) di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (DTIK) UNS mencakup pemantauan rutin, perbaikan bug dan error, serta pembaruan fitur dan keamanan untuk memastikan API tetap berjalan optimal. Layanan ini juga mencakup penyesuaian API terhadap kebutuhan baru unit pengguna, pengujian dan validasi pasca-perbaikan, serta dukungan teknis bagi pengguna terkait penggunaan atau integrasi API. Dengan cakupan ini, DTIK UNS berupaya menjaga stabilitas, keamanan, dan kelancaran operasional sistem yang terintegrasi di lingkungan UNS.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Ketingan Surakarta 57126  
Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994  
Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

## Diagram Alur Layanan



## Detail Proses Pelayanan

1. Pemohon mengajukan surat permohonan maintenance atau perbaikan webservice (API) kepada Direktur DTIK. Surat permohonan harus ditandatangani oleh pimpinan unit pemohon, distempel resmi, serta menyantumkan penjelasan kendala pada webservice dan nomor kontak narahubung (WhatsApp) yang dapat dihubungi.
2. Surat permohonan dapat dikirim melalui platform eservice atau diserahkan langsung ke kantor DTIK untuk diproses oleh Helpdesk. Link eservice:  
<https://eservice.uns.ac.id/id/site/unit/42-maintenanceperbaikan-webservice-api-7f1255ce/info/rmasi-layanan>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI**

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Ketingan Surakarta 57126  
Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994  
Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

Sun, Nov 3, 2024 10:28 PM Logged in as Admin Unit

**e-service** Halaman Depan Layanan Unit Pencarian Riwayat Saya Admin Panel

**Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi**  
Kantor Pusat 26 Layanan

Semua Layanan

Layanan Informasi Layanan

Maintenance/Perbaikan Webservice (API)  
Layanan Website Portal Unit  
[Dosen](#) [Staff](#)

Hotline / Informasi  
085890001103

Buat Permintaan Buat Keluhan

Produk Layanan  
Maintenance Webservice

Persyaratan >

Diagram Alir >

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur >

Waktu Penyelesaian >

Biaya Layanan >

**e-service** Universitas Layanan Sistem Portal Informasi

Jalan Ir. Sutami 36 Ketingan, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia 57126 Tentang Open Course Ware (OCW) FAQ

Agenda Sistem Akademik Contact

Kantor Hukum Prestasi Mahasiswa

Digital Library Digital Library

2024 © Universitas Sebelas Maret  
UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi f o in G

- Admin unit DTIK memverifikasi surat permohonan dan meneruskannya kepada pimpinan DTIK.
- Pimpinan DTIK mendisposisikan surat kepada staff dengan instruksi untuk melakukan analisis permasalahan.
- Staff DTIK berkoordinasi dengan tim developer DTIK untuk menganalisis masalah pada webservice (API).



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI**

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Ketingan Surakarta 57126

Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994

Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

---

6. Hasil analisis permasalahan dan solusi penanganan disampaikan kepada staff unit pemohon. Jika permasalahan berada pada pihak DTIK, tim DTIK akan menyelesaikannya langsung dan meminta tim developer pemohon untuk melakukan pengujian.
7. Staff unit pemohon melanjutkan koordinasi dengan tim developer pemohon untuk menindaklanjuti solusi yang diberikan.
8. Tim developer pemohon melakukan pengujian pada webservice.
9. Tim developer pemohon mengonfirmasi kepada unitnya bahwa webservice telah diperbaiki dan diuji.
10. Unit pemohon menyatakan bahwa layanan maintenance atau perbaikan webservice (API) telah selesai.
11. Staff DTIK menyatakan proses layanan selesai.
12. Terakhir, eservice memberikan notifikasi kepada pemohon bahwa layanan telah selesai.

#### **Aturan**

1. Surat permohonan harus berisi detail-detail berikut :
  - a. Penjelasan tentang permasalahan webservice,
  - b. Nama webservice,
  - c. Endpoint dan alasan perbaikan atau perubahan,
  - d. Aplikasi yang diintegrasikan dengan webservice,
  - e. Email PIC website,
  - f. Nomor kontak narahubung (whatsapp),
  - g. Tanda tangan pimpinan unit,
  - h. Stempel resmi,
  - i. Screenshot kendala webservice.
2. Permohonan layanan maintenance hanya dapat diajukan oleh pimpinan unit atau perwakilan resmi yang diberi wewenang.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
**DIREKTORAT TEKNOLOGI INFORMASI  
DAN KOMUNIKASI**

Jalan Insinyur Sutami Nomor 36A Kentingan Surakarta 57126

Telepon (0271) 646994, Faksimile (0271) 646994

Laman : <https://tik.uns.ac.id>, Surel : [tik@unit.uns.ac.id](mailto:tik@unit.uns.ac.id)

---

3. Pemohon harus memastikan ketersediaan tim teknis atau developer dari unitnya selama proses analisis dan perbaikan webservice.
4. Pemohon wajib menyediakan akses dan informasi yang diperlukan terkait webservice atau aplikasi yang mengalami kendala untuk mempercepat penyelesaian masalah.
5. Setelah perbaikan webservice selesai, pemohon wajib melakukan uji coba bersama tim DTIK untuk memastikan layanan berfungsi normal.
6. Pemohon diharapkan memberikan umpan balik melalui kuesioner di eservice setelah layanan selesai, untuk membantu evaluasi dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

#### **Alur Penggunaan eservice**

1. Buka laman <https://eservice.uns.ac.id/id/site> menggunakan browser yang dimiliki.
2. Login menggunakan akun SSO atau register akun pada eservice.
3. Pilih kategori layanan IT & Software.
4. Cari Maintenance/Perbaikan Webservice( (API).  
<https://eservice.uns.ac.id/id/site/unit/42-maintenanceperbaikan-webservice-api-7f1255ce/info-rmasi-layanan>
5. Pilih Lihat Layanan.
6. Pilih Buat Permintaan untuk mengajukan layanan.
7. Isi formulir permohonan dengan lengkap dan benar, lalu klik Simpan.
8. Pantau status permohonan melalui notifikasi yang akan dikirimkan ke WhatsApp.
9. Setelah layanan selesai diproses, berikan tanggapan atau masukan pada kuesioner yang tersedia di eService.