



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

SOP#12

LAYANAN KENDALA (ERROR) / TROUBLESHOOTING SISTEM INFORMASI

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

Tujuan

Tujuan dari Layanan Kendala (Error) / Troubleshooting Sistem Informasi di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (DTIK) UNS adalah untuk memastikan bahwa setiap sistem informasi yang digunakan di lingkungan UNS dapat berjalan dengan optimal, andal, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Layanan ini bertujuan untuk menangani berbagai kendala teknis atau error pada sistem informasi dengan cepat dan efektif, sehingga gangguan terhadap operasional dan layanan akademik dapat diminimalkan. Melalui layanan troubleshooting ini, DTIK UNS berupaya menjaga stabilitas sistem, meningkatkan produktivitas pengguna, serta mendukung kelancaran proses akademik dan administratif di lingkungan UNS.

Ruang Lingkup

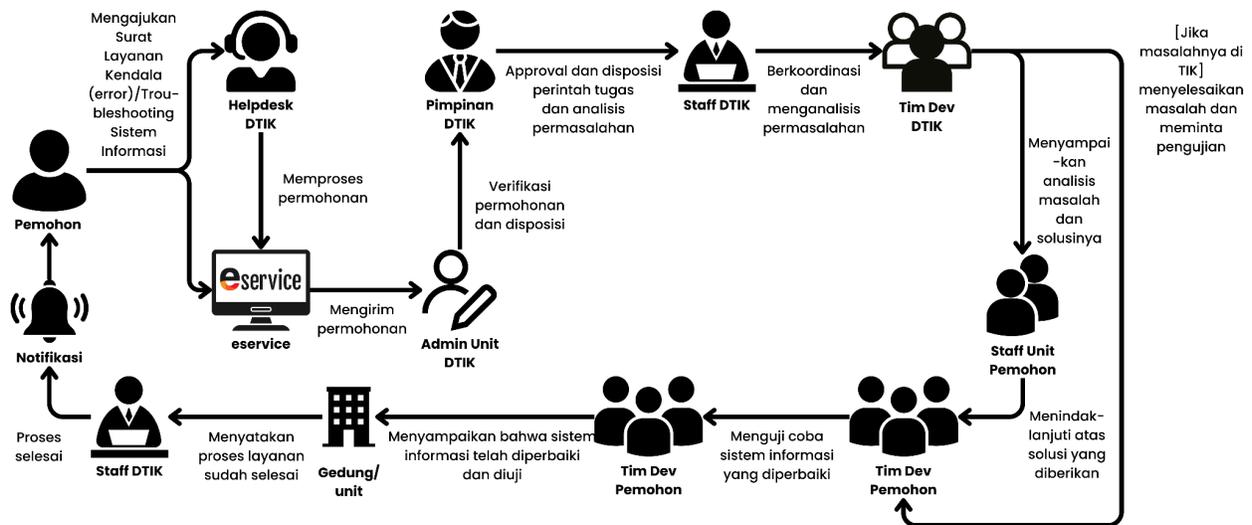
Ruang lingkup Layanan Kendala (Error) / Troubleshooting Sistem Informasi di Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (DTIK) UNS mencakup identifikasi dan analisis masalah, perbaikan error, pemulihan sistem, serta pengujian pasca-perbaikan untuk memastikan sistem informasi kembali berfungsi dengan baik. Layanan ini juga mencakup koordinasi dengan unit pengguna untuk mengumpulkan informasi terkait kendala, memberikan solusi teknis, serta memberikan dukungan untuk memastikan bahwa pengguna memahami langkah-langkah penyelesaian yang telah dilakukan. Dengan ruang lingkup ini, DTIK UNS berkomitmen untuk menjaga kinerja optimal sistem informasi 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

Diagram Alur Layanan



Detail Proses Pelayanan

1. Pemohon mengajukan surat tentang Layanan Kendala (error)/Troubleshooting Sistem Informasi kepada Direktur DTIK. Surat permohonan harus ditandatangani oleh pimpinan unit pemohon, distempel resmi, serta menyantumkan penjelasan kendala pada sistem informasi 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/43-layanan-kendala-error-troubleshooting-sistem-informasi-aa905eae/informasi-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

The screenshot displays the e-service portal interface. At the top, there is a blue header with the date 'Sun, Nov 3, 2024 10:28 PM' and the user 'Logged in as Admin Unit'. Below the header, the 'eservice' logo is visible, along with navigation links: 'Halaman Depan', 'Layanan', 'Unit', 'Pencarian', and 'Riwayat Saya'. A red 'Admin Panel' button is also present.

The main content area is titled 'Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi' and includes a 'Semua Layanan' button. Under the 'Layanan' section, there are several service cards: 'Layanan Kendala (error) / Troubleshooting Sistem Informasi' (Layanan Website Portal Unit), 'Hotline / Informasi' (085890001103), 'Buat Permintaan', and 'Buat Keluhan'. The 'Informasi Layanan' section lists various service categories: 'Produk Layanan' (Website, domain, hosting), 'Persyaratan', 'Diagram Alir', 'Sistem, Mekanisme, dan Prosedur', 'Waktu Penyelesaian', and 'Biaya Layanan'.

The footer contains the 'eservice' logo, contact information (Jalan Ir. Sutami 36 Ketingan, Jebres, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia 57126), and links for 'Universitas' (Tentang, Agenda), 'Layanan Sistem' (Open Course Ware (OCW), Sistem Akademik, Kantor Hukum, Prestasi Mahasiswa, Digital Library), and 'Portal Informasi' (FAQ, Contact). Social media icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and YouTube are also shown.

3. Admin unit DTIK memverifikasi surat permohonan dan meneruskannya kepada pimpinan DTIK.
4. Pimpinan DTIK mendisposisikan surat kepada staff dengan instruksi untuk melakukan analisis permasalahan.
5. Staff DTIK berkoordinasi dengan tim developer DTIK untuk menganalisis masalah pada sistem informasi.



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

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 sistem informasi.
9. Tim developer pemohon mengonfirmasi kepada unitnya bahwa sistem informasi telah diperbaiki dan diuji.
10. Unit pemohon menyatakan bahwa layanan kendala (error)/troubleshooting sistem informasi 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 sistem informasi,
 - b. Nama sistem informasi,
 - c. Endpoint dan alasan perbaikan atau perubahan,
 - d. Email PIC website,
 - e. Nomor kontak narahubung (whatsapp),
 - f. Tanda tangan pimpinan unit,
 - g. Stempel resmi,
 - h. Screenshot kendala sistem informasi.
2. Permohonan layanan ini 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

3. Pemohon harus memastikan ketersediaan tim teknis atau developer dari unitnya selama proses analisis dan perbaikan sistem informasi.
4. Pemohon wajib menyediakan akses dan informasi yang diperlukan terkait sistem informasi atau aplikasi yang mengalami kendala untuk mempercepat penyelesaian masalah.
5. Setelah perbaikan sistem informasi 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 Layanan Kendala (error) / Troubleshooting Sistem Informasi.
<https://eservice.uns.ac.id/id/site/unit/43-layanan-kendala-error-troubleshooting-sistem-informasi-aa905eae/informasi-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.