



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)

---

## SOP#24

# LAYANAN UPGRADE APLIKASI

### Revision History

Version	Date	Prepared by	Reviewed by	Approved by	Sign Off
1.0	31/10/2024	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 Layanan Upgrade Aplikasi dari DTIK UNS adalah untuk memastikan aplikasi yang digunakan oleh berbagai pihak di lingkungan UNS tetap relevan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja aplikasi, memperbarui fitur sesuai dengan standar teknologi terkini, dan memperbaiki bug atau kelemahan yang dapat menghambat produktivitas. Selain itu, layanan ini juga bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan skalabilitas aplikasi sehingga dapat mendukung kebutuhan operasional yang lebih luas dan kompleks di masa depan.

### **Ruang Lingkup**

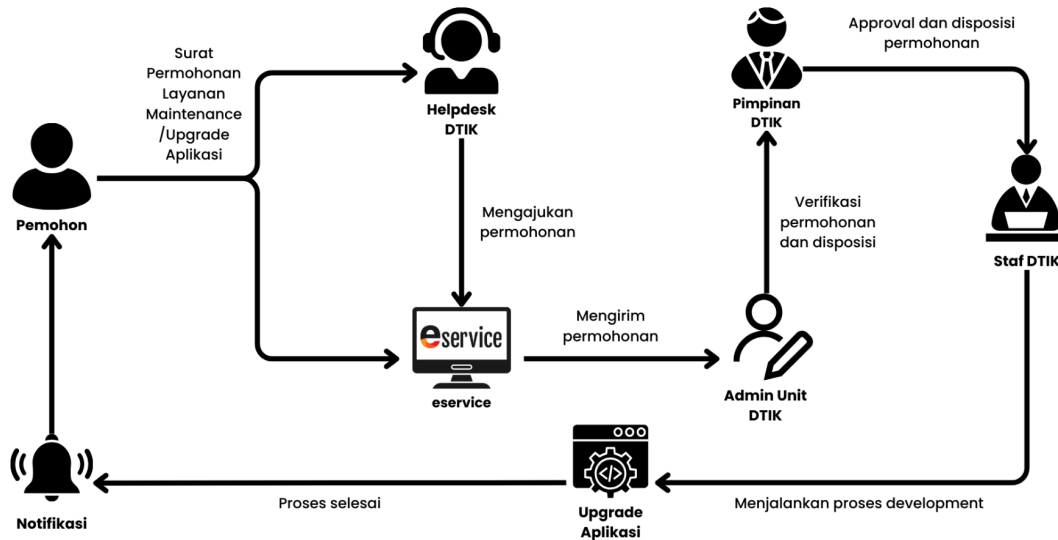
Ruang lingkup Layanan Upgrade Aplikasi dari DTIK UNS mencakup evaluasi kebutuhan pengguna, analisis kinerja aplikasi saat ini, serta identifikasi fitur atau teknologi baru yang dapat ditambahkan untuk meningkatkan fungsionalitas dan efisiensi. Layanan ini melibatkan proses perencanaan, pengembangan, pengujian, dan implementasi pembaruan aplikasi, termasuk optimalisasi performa, perbaikan bug, peningkatan keamanan, dan penyesuaian antarmuka pengguna. Selain itu, layanan ini juga mencakup pelatihan dan dokumentasi bagi pengguna untuk memastikan aplikasi yang telah di-upgrade dapat dioperasikan dengan optimal.



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 resmi untuk penggunaan Layanan Upgrade Aplikasi ke Direktorat TIK,
2. Surat permohonan dikirim ke Direktorat TIK UNS melalui <https://eservice.uns.ac.id/id/site/unit/56-layanan-maintenanceupgrade-aplikasi-30049461/informasi-layanan> atau dikirimkan langsung ke kantor Direktorat TIK,



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)

The screenshot displays the e-service portal interface. At the top, there is a navigation bar with the date 'Sun, Nov 3, 2024 11:12 PM', language options ('Situs Utama', 'Cari', 'en English'), and user actions ('Logout', 'Logged in as Admin Unit'). Below this is the 'eservice' logo and a secondary navigation menu with links for 'Halaman Depan', 'Layanan', 'Unit', 'Pencarian', and 'Riwayat Saya', along with an 'Admin Panel' button. The main content area is titled 'Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi' and shows 'Kantor Pusat' and '26 Layanan'. A 'Semua Layanan' button is present. Under the 'Layanan' section, there is a card for 'Layanan Upgrade Aplikasi' and 'Layanan Aplikasi', with buttons for 'Buat Permintaan' and 'Buat Keluhan'. The 'Informasi Layanan' section lists various service details: 'Produk Layanan', 'Aplikasi', 'Persyaratan', 'Sistem, Mekanisme, dan Prosedur', 'Waktu Penyelesaian', and 'Biaya Layanan'. The footer contains contact information for the university, a list of services (Universitas, Layan Sistem, Portal Informasi), and social media icons.

3. Admin Unit DTIK memverifikasi surat permohonan,
4. Admin Unit DTIK menyampaikan permohonan kepada Direktur DTIK,
5. Direktur DTIK mendisposisikan surat permohonan kepada staf terkait yang akan memproses permohonan,
6. Staf melakukan upgrade aplikasi terkait sesuai dengan permohonan yang diberikan, dan
7. Pemohon akan menerima notifikasi bahwa permohonan sudah selesai dikerjakan melalui WhatsApp yang diajukan.



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)

---

### **Aturan**

1. Surat ajuan harus ditandatangani oleh pimpinan disertai stempel dan mencantumkan nomor WhatsApp yang dapat dihubungi.
2. Aplikasi yang dimohon merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh UPT TIK.
3. Aplikasi yang dimohon merupakan aplikasi yang diperuntukkan Civitas Akademika UNS.
4. Notifikasi penyelesaian layanan akan diberikan melalui eservice, dan pemohon diharapkan memberikan umpan balik terkait kualitas layanan untuk evaluasi lebih lanjut.

### **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 Aplikasi.
4. Cari Layanan Upgrade Aplikasi.  
<https://eservice.uns.ac.id/id/site/unit/56-layanan-maintenanceupgrade-aplikasi-30049461/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.