



**UNIVERSITAS BHAYANGKARA  
JAKARTA RAYA**

***STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE***

No : PTI/UBJ/SOP/003

Tanggal : 9 November 2021

Revisi : -

Halaman : 1 dari 4

**DOKUMEN DIREKTORAT PENGEMBANGAN TI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

Nama Dokumen	:	<b>SOP LAYANAN PERMASALAHAN ELEARNING</b>
Penanggung Jawab Dokumen	:	<b>Direktur Pengembangan Teknologi Informasi</b>
Tanda Tangan	:	 

	<b>UNIVERSITAS BHAYANGKARA</b> <b>JAKARTA RAYA</b>	No : PTI/UBJ/SOP/003
	<b>STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE</b>	Tanggal : 9 November 2021
		Revisi : - Halaman : 2 dari 4

## 1. Tujuan

Tujuan dari pembuatan SOP layanan permasalahan *e-learning* adalah untuk membentuk alur secara teknis dalam pelayanan permasalahan *e-learning*.

## 2. Ruang Lingkup

Layanan permasalahan *e-learning* diperuntukan untuk semua pengguna yang menggunakan aplikasi *e-learning* baik yang menggunakan melalui LMS dari Ubhara Jaya maupun bukan.

## 3. Definisi

- a. E-learning merupakan konsep atau metode pembelajaran yang memanfaatkan teknologi digital.
- b. E-learning di Ubhara Jaya menggunakan sumber daya berupa *e-learning* Ubhara Jaya di situs [elearning.ubharajaya.ac.id](http://elearning.ubharajaya.ac.id) atau *Google Classroom* / *Google Meet* walaupun ada juga yang menggunakan aplikasi seperti WhatsApp. Permasalahan *e-learning* SIA mengacu dari pengaduan pengguna SIA yaitu dosen dan mahasiswa.

## 4. Pengguna

Pengguna dalam layanan permasalahan *e-learning* ini adalah:

- a. Fakultas / prodi
- b. Dosen
- c. Mahasiswa

## 5. Rincian Prosedur

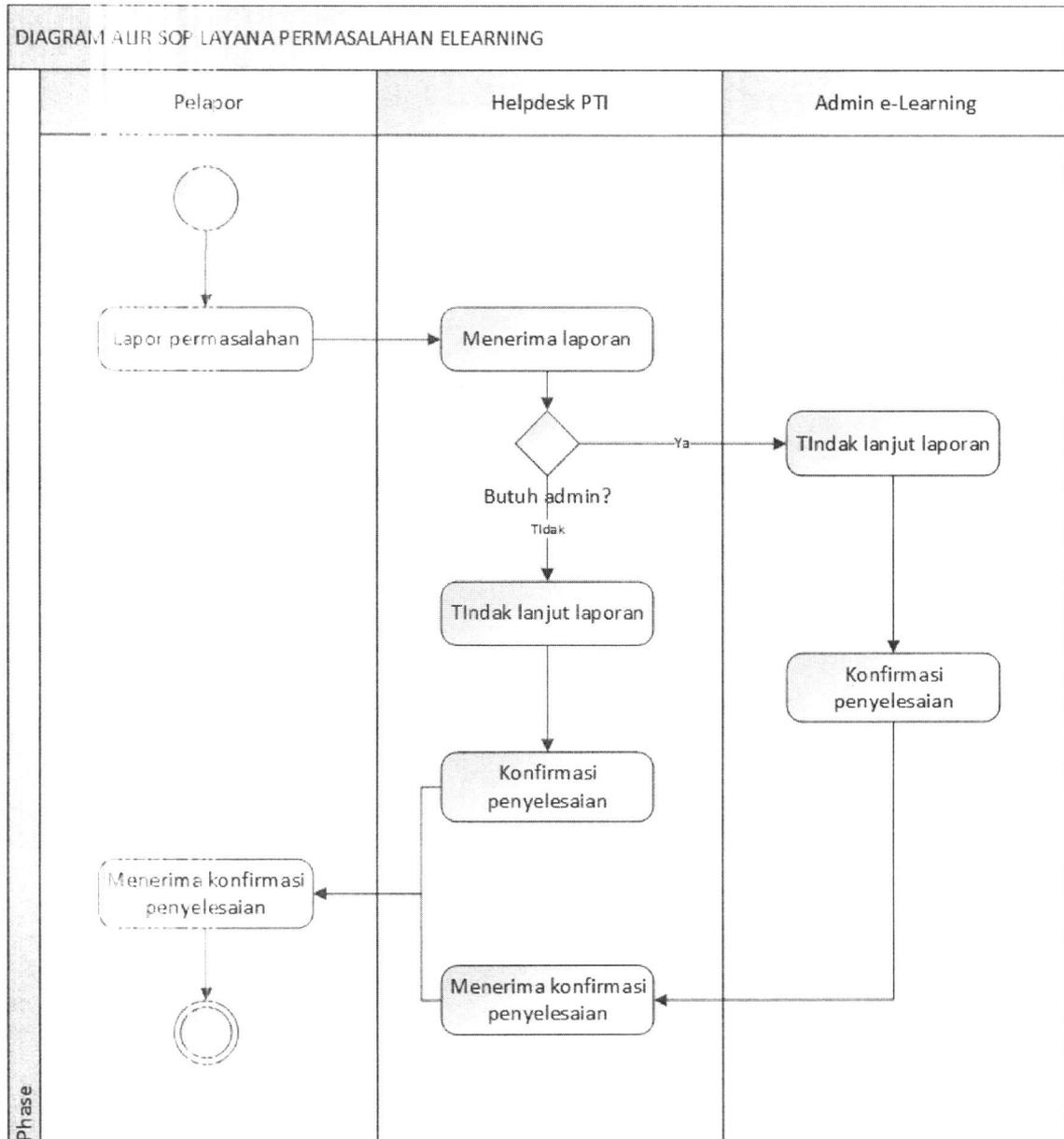
1. Dosen / mahasiswa kontak ke Helpdesk PTI lewat aplikasi instant messaging, misalnya WhatsApp.

	<b>UNIVERSITAS BHAYANGKARA</b> <b>JAKARTA RAYA</b>	No : PTI/UBJ/SOP/003
	<b>STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE</b>	Tanggal : 9 November 2021
		Revisi : - Halaman : 3 dari 4

2. Jika kontak tidak melalui aplikasi *whatsapp Helpdesk* PTI (misal secara lisan lewat telpon atau secara tatap muka atau tertulis lewat *e-mail puskom@ubharajaya.ac.id* ) maka dosen / mahasiswa diberi tahu nomor kontak *Helpdesk* di aplikasi *whatsapp*). Pesan yang disampaikan :  
Silakan kontak *Helpdesk* PTI di [nomor di *whatsapp*]. Mohon tuliskan nama, NIM (untuk mahasiswa) atau prodi /mata kuliah (untuk dosen). Harap menunggu karena adanya antrian.
3. Dalam pesan ke aplikasi *whatsapp Helpdesk* PTI Dosen / mahasiswa menyebut :
  - Nama
  - NPM (untuk mahasiswa) atau prodi / mata kuliah (untuk dosen)
  - Sumber daya *e-learning* yang digunakan , apakah *e-learning* Ubhara Jaya atau *Google Classroom / Google Meet*.
  - Uraian Permasalahan
4. *Helpdesk* menyelesaikan permasalahan.
5. Jika diperlukan, *Helpdesk* mengkontak *administrator e-learning* Ubhara Jaya atau administrator *Google* di Ubhara Jaya untuk menyelesaikan permasalahan. Jika *e-learning* menggunakan sumber daya selain *e-learning* Ubhara Jaya atau yang berbasis *Google*, *Helpdesk* dapat berdiskusi dengan tim Aplikasi. *Administrator / tim Aplikasi* mengontak *Helpdesk* jika masalah terselesaikan.
6. Jika permasalahan selesai, *Helpdesk* memberi kabar kepada dosen / mahasiswa lewat aplikasi *whatsapp*.



### 6. Diagram Alir SOP Layanan Permasalahan e-learning



### 7. Referensi

7.1 Pedoman Pelaksanaan PKKMB dan Pedoman Akademik