

	UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA	No : PTI/UBJ/SOP/002
	STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	Tanggal : 9 November 2021
		Revisi : - Halaman : 1 dari 4

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

Nama Dokumen	:	SOP LAYANAN PERMASALAHAN SIA
Penanggung Jawab Dokumen	:	Direktur Pengembangan Teknologi Informasi
Tanda Tangan	:	

	UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA	No : PTI/UBJ/SOP/002
	STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	Tanggal : 9 November 2021
		Revisi : -
		Halaman : 2 dari 4

1. Tujuan

Tujuan dari SOP ini adalah untuk membentuk alur prosedur mekanisme layanan laporan permasalahan pada aplikasi SIA di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pelayanan laporan permasalahan aplikasi SIA adalah unit terkait yang memiliki akun atau akses ke aplikasi SIA Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

3. Definisi

- a. Layanan permasalahan SIA adalah pelayanan yang diperuntukan untuk menerima laporan-laporan terkait permasalahan yang ada di dalam aplikasi SIA baik laporan berupa *mayor* atau *minor*.
- b. SIA Ubhara Jaya adalah sitem informasi akademik yang dirancang oleh Dit. PTI untuk keperluan pengelolaan data-data akademik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Pengguna

Layanan permasalahan SIA diperuntukan untuk semua unit terkait yang memiliki akses kedalam Sistem Informasi Akademik (SIA) diantaranya adalah:

- a. Fakultas / Prodi
- b. Biro Administrasi Akademik
- c. Biro Administrasi Umum
- d. LPPM
- e. Mahasiswa
- f. UPT Perpustakaan
- g. Koordinator Feeder
- h. Dosen

	UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA	No : PTI/UBJ/SOP/002
	STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE	Tanggal : 9 November 2021
		Revisi : -
		Halaman : 3 dari 4

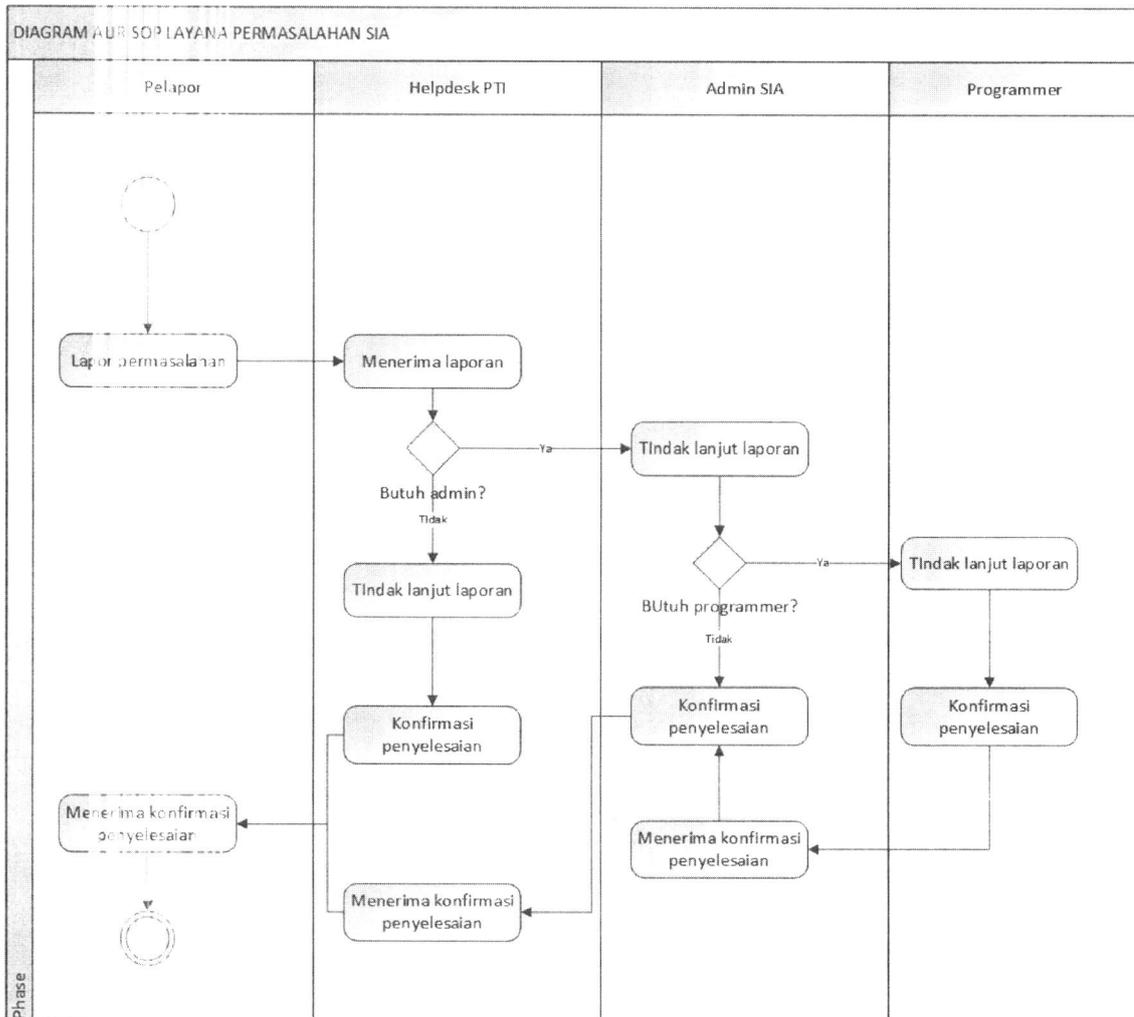
5. Rincian Prosedur

1. Dosen / mahasiswa kontak ke *Helpdesk* PTI lewat aplikasi *WhatsApp*.
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 aplikasi *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)
 - Uraian Permasalahan
4. *Helpdesk* menyelesaikan permasalahan.
5. Jika diperlukan, *Helpdesk* mengkontak Tim Aplikasi untuk menyelesaikan permasalahan. Tim Aplikasi mengontak *Helpdesk* jika masalah terselesaikan.
6. Jika permasalahan selesai, *Helpdesk* memberi kabar kepada dosen / mahasiswa lewat aplikasi *instant messaging*.



6. Diagram Alir



7. Referensi

7.1 Pedoman Akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

7.2 Pedoman Pelaksanaan PKKMB dan Pedoman Akademik.