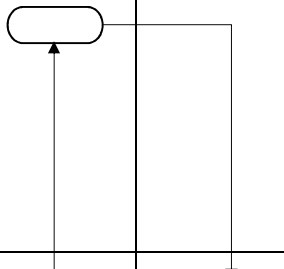
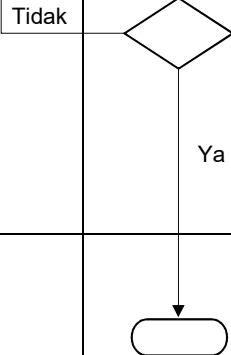

 <p>UNIVERSITAS GADJAH MADA FAKULTAS KEDOKTERAN, KESEHATAN MASYARAKAT DAN KEPERAWATAN</p>	Nomor POS
	Tanggal Pembuatan
	Tanggal Revisi
	Tanggal Efektif
	Disahkan oleh	Dekan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Prof. dr. Yodi Mahendradhata, M.Sc., Ph.D., FRSPH. NIP 111197210201109101
	Nama POS	Layanan Helpdesk Teknologi Informasi
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada	1. Memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang komputer 2. Ramah 3. Komunikatif	
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1. Surat usulan 2. Komputer/laptop 3. Jaringan internet	
3. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 2 Tahun 2024 tentang Naskah Dinas	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
4. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 43/P/SK/HT/2008 tentang Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Gadjah Mada	Pencatatan keluhan di sistem pencatatan layanan di Unit Teknologi Informasi	
5. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 58/P/SK/HT/2011 tentang Kebijakan Jaringan Komputer di Universitas Gadjah Mada		
6. Keputusan Dekan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Nomor 1720/UN1/FK/KMK/KPT/TU/2024 tentang Tata Hubungan Kerja Organisasi di Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat, dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada		
KETERKAITAN		
Semua POS di Bidang Teknologi Informasi		
PERINGATAN		
Keluhan pemohon yang ditangani hanya di area Bidang TI dimana Urusan Administrasi Teknologi Informasi mempunyai kewenangan		

Prosedur Operasional Standar Layanan Helpdesk Teknologi Informasi

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Teknologi Informasi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaian permasalahan		Tanda Pengenal (KTM/Kartu Pegawai) bersifat optional	10 menit	Permasalahan	Penyampaian keluhan bisa dilakukan melalui:	
						1. email: ti.fk@ugm.ac.id	
						2. WA/Telegram: 0811-2843-859	
						3. Datang langsung ke Urusan Adminitrasi Teknologi Informasi	
2	Melakukan verifikasi dan analisis	Tidak		Permasalahan	1 jam	Hasil analisis	Permasalahan tidak bisa diselesaikan di Urusan Administrasi Teknologi Informasi, pemohon diminta menghubungi pihak lain yang lebih berwenang
3	Menindaklanjuti permasalahan			Hasil analisis	2 jam	Permasalahan terselesaikan	Indikator waktu tindak lanjut: (1) Ringan 5-30 Menit (2) Sedang 2 jam (3) Berat lebih dari 3 hari