



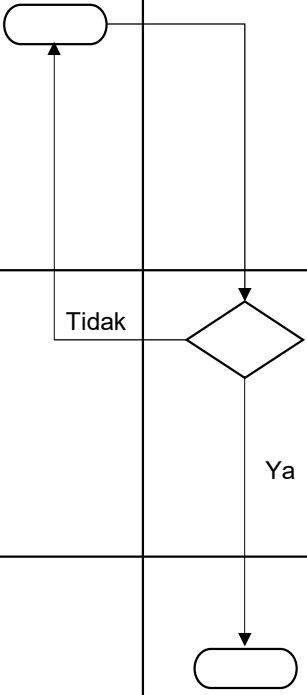
UNIVERSITAS GADJAH MADA
FAKULTAS KEDOKTERAN,
KESEHATAN MASYARAKAT, DAN
KEPERAWATAN

Nomor POS	1 / UN1 / KU / TI / 2024
Tgl. Pembuatan	26 September 2024
Tgl. Revisi	-
Tgl. Efektif	1 Oktober 2024
Disahkan oleh	Dekan, <i>ditandatangani secara elektronik</i> Prof. dr. Yodi Mahendradhata, MSc., PhD., FRSPH NIP 11197210201109101
Nama POS	Layanan <i>Helpdesk</i> Teknologi Informasi

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANAAN
1. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada; 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 2 Tahun 2024 tentang Naskah Dinas; 4. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 43/P/SK/HT/2008 tentang Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Gadjah Mada; 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.	1. Memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang komputer; 2. Ramah; 3. Komunikatif.
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1. POS Pengajuan Definitif Belanja; 2. POS Monitoring Evaluasi Penerimaan dan Belanja.	1. Komputer/laptop; 2. Jaringan internet.

PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Keluhan pemohon yang ditangani hanya di area Bidang TI dimana Urusan Administrasi Teknologi Informasi mempunyai kewenangan.	1. Surat usulan; 2. Pencatatan keluhan di sistem pencatatan layanan di Unit Teknologi Informasi.

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			Permasalahan	1 jam	Hasil analisis	Apabila 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
TOTAL WAKTU					3 Jam 10 Menit		