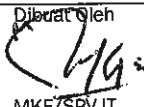
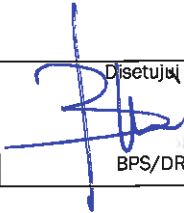
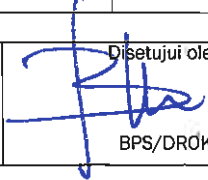


PROSEDUR PENANGANAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS PARAMADINA

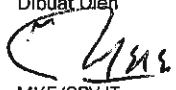
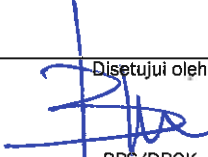
Dibuat oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  BPS/DROK
--	---	--

<p>Dibuat Oleh</p>  <p>MKF/SPV IT</p>	<p>Diperiksa oleh</p>  <p>AWG/Direktur</p>	<p>Disetujui oleh</p>  <p>BPS/DROK</p>
--	---	--

No Urut	Kode	Keterangan	Tanggal	Paraf
12	DAU	Direktorat Akuntansi dan Keuangan		
13	DQA	Direktorat <i>Quality Assurance</i>		
14	DSE	Direktorat Sekretariat Eksekutif		
15	MPO	Manajer Perencanaan dan Operasional		
16	MIP	Manajer Informasi dan Pelayanan		
17	MMP	Manajer Manajemen Pengetahuan dan Riset		
18	MEH	Manajer Media Elektronik, Dokumentasi, dan Humas Internal		
19	MKE	Manajer Kerjasama dan Program Eksekutif		
20	MUM	Manajer Umum		
21	MFA	Manajer Fasilitas		
22	MTI	Manajer Teknologi, Informasi & Komunikasi		
23	MSD	Manajer SDM		
24	MAK	Manajer Akuntansi		
25	MQA	Manajer <i>Quality Assurance</i>		
26	MKU	Manajer Keuangan		
27	PDV	Prodi Desain Komunikasi Visual		
28	PDP	Prodi Desain Produk Industri		
29	PFA	Prodi Falsafah & Agama		
30	PHI	Prodi Ilmu Hubungan Internasional		

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktor	Disetujui oleh  BPS/DRÖK
--	---	--

No Urut	Kode	Keterangan	Tanggal	Paraf
31	PIK	Prodi Ilmu Komunikasi		
32	PMJ	Prodi Manajemen		
33	PPS	Prodi Psikologi		
34	PTI	Prodi Teknik Informatika		
35	PMM	Prodi Magister Manajemen		
36	PMK	Prodi Magister Ilmu Komunikasi		
37	PMH	Prodi Magister Ilmu Hubungan Internasional		
38	FFF	Fakultas Falsafah dan Peradaban		
39	FEB	Fakultas Ekonomi dan Bisnis		
40	FIR	Fakultas Ilmu Rekayasa		

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  BPS/DROK
--	---	--

1. TUJUAN & RUANG LINGKUP

- 1.1. Prosedur ini dibuat sebagai panduan dalam penanganan masalah terhadap Teknologi Informasi (Ticket) di Universitas Paramadina.
- 1.2. Prosedur penanganan masalah ini diperuntukkan bagi seluruh Direktorat / Bagian / Divisi / Program Studi Universitas Paramadina.
- 1.3. Prosedur ini meliputi tata cara alur dalam penanganan masalah TI di Universitas Paramadina.

2. REFERENSI

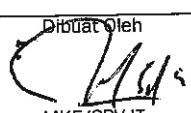
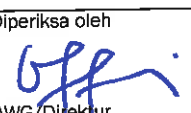
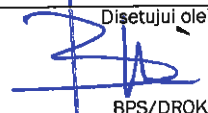
- 2.1. Kebijakan No. KB-005/IT/UPM mengenai kebijakan penanganan masalah TI Universitas Paramadina

3. DEFINISI

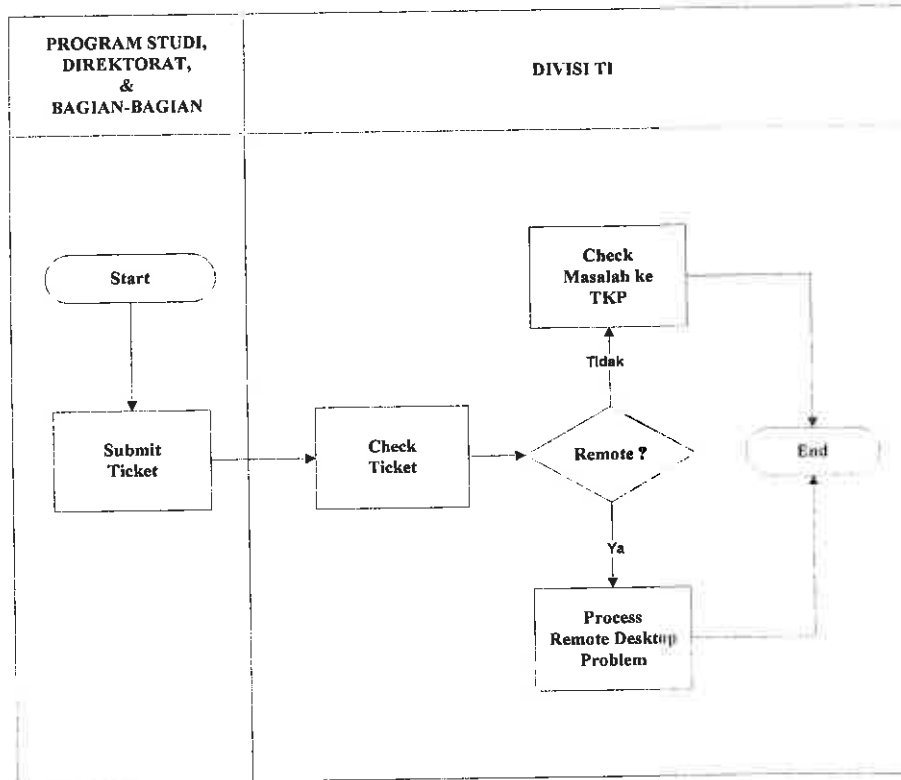
- 3.1. Direktorat / Bagian / Divisi / Program Studi : adalah seluruh pegawai direktorat, bagian, divisi dan program studi Universitas Paramadina.
- 3.2. Divisi TI : adalah seluruh pegawai TI Universitas Paramadina.

4. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

Unit Kerja	Tanggung Jawab dan Wewenang
Direktorat / Bagian / Divisi / Program Studi	<ul style="list-style-type: none"> Mensubmit ticket ke sistem http://helpdesk.paramadina.ac.id Mengirim email ke div.it@paramadina.ac.id
Divisi TI	<ul style="list-style-type: none"> Mengecek sistem http://helpdesk.paramadina.ac.id atau cek email di mail.paramadina.ac.id Mengeksekusi permasalahan TI

<p>Dibuat oleh</p>  <p>MKF/SPV IT</p>	<p>Diperiksa oleh</p>  <p>AWG/Direktur</p>	<p>Disetujui oleh</p>  <p>BPS/DROK</p>
--	---	--

5. RINCIAN PROSEDUR



Dalam penanganan masalah terhadap Teknologi Informasi (Ticket) di Universitas Paramadina, dimulai dari Direktorat, Program studi dan bagian-bagian atau unit dengan mensubmit ticket di sistem <http://helpdesk.paramadina.ac.id>. Jika penanganan masalah dapat dilakukan Remote Desktop, Div TI dapat menangani masalah secara remote desktop dari system. Jika tidak dapat dilakukan secara Remote Desktop, Div.TI akan menangani permasalahan dengan mendatangi ke Tempat Kejadian Perkara (TKP).

6. KRITERIA KEBERHASILAN :

Terselesaikan masalah TI yang dihadapi Direktorat / Bagian / Divisi / Program Studi.

7. FORMULIR DAN LAMPIRAN TERKAIT :

Sebutkan formulir yang terkait dengan prosedur

Dibuat Oleh MKF/SPV IT	Diperiksa oleh AWG/Direktur	Disetujui oleh BPS/DROK
-------------------------------	------------------------------------	--------------------------------