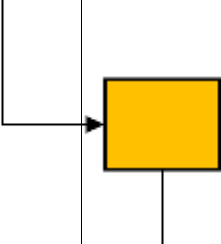
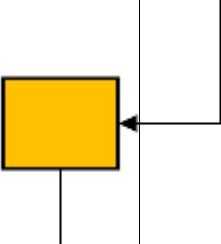
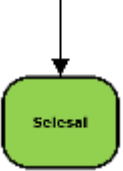


	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI DATUK LAKSEMANA BENGKALIS UNIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA (UTIPD) Jalan Lembaga – Senggoro, Bengkulu 28751 Telepon: (0766) 21167 Laman: www.kampusmelayu.ac.id</p>	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	20 Agustus 2026
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
SOP LAYANAN BANTUAN TEKNOLOGI INFORMASI (HELPDESK)			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
<p>1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 dan UU No. 1 Tahun 2024;</p> <p>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</p>		<p>1. Memahami troubleshooting sistem, aplikasi, dan akun pengguna;</p> <p>2. Mampu mengklasifikasikan, mencatat, dan menindaklanjuti tiket layanan;</p> <p>3. Memiliki keterampilan komunikasi pelayanan yang baik.</p>	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
<p>1. SOP Keamanan Informasi & Penanganan Insiden Siber;</p> <p>2. SOP Backup & Pemulihan Bencana;</p> <p>3. SOP Pemeliharaan Jaringan.</p>		<p>1. Aplikasi / buku registrasi tiket layanan;</p> <p>2. Komputer / Laptop;</p> <p>3. Jaringan Internet;</p> <p>4. Kanal komunikasi resmi (WhatsApp / email / aplikasi).</p>	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
<p>1. Lingkup layanan UTIPD mencakup sistem, aplikasi, akun, dan perangkat lunak. Perbaikan perangkat keras (PC, printer, dan sejenisnya) berada di luar tanggung jawab UTIPD dan diarahkan ke unit atau pihak terkait — satu-satunya aset perangkat keras di bawah UTIPD adalah server;</p> <p>2. Untuk gangguan jaringan, UTIPD hanya bertindak sebagai penghubung dengan vendor, bukan pelaksana perbaikan;</p> <p>3. Keluhan/permintaan yang tidak disampaikan melalui kanal resmi dapat tidak diproses.</p>		<p>1. Log / registrasi tiket layanan;</p> <p>2. Rekapitulasi keluhan dan penyelesaiannya;</p> <p>3. Catatan koordinasi dengan vendor.</p>	

Prosedur

No	Aktivitas / Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pengguna	Staff / JFU UTIPD	Vendor / Pihak Ketiga	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengguna menyampaikan keluhan / permintaan bantuan TI melalui kanal resmi (WhatsApp (chat) / email / aplikasi / datang langsung).				Identitas & unit; deskripsi masalah	10 Menit	Tiket / laporan keluhan	
2	Staff UTIPD menerima, mencatat tiket, dan melakukan klasifikasi masalah (software / aplikasi / akun / sistem / jaringan).				Aplikasi / buku tiket	15 Menit	Tiket terklasifikasi	
3	Penilaian: apakah masalah termasuk lingkup UTIPD (software / aplikasi / akun / sistem)?				Data tiket	10 Menit	Kategori penanganan	HW selain server di luar lingkup
4	Staff UTIPD menangani dan menyelesaikan masalah software / aplikasi / akun / sistem.				Akses sistem, laptop	3 Jam – 2 Hari (menyesuaikan)	Masalah teratasi	Jika lingkup UTIPD

5	Khusus gangguan jaringan: UTIPD meneruskan dan berkoordinasi dengan vendor sebagai penghubung.			Data gangguan, kontak vendor	Menyesuaikan vendor	Tindak lanjut vendor	UTIPD sbg penghubung
6	Staff UTIPD memverifikasi penyelesaian dan mengonfirmasi hasil kepada pengguna.			Tiket layanan	10 Menit	Konfirmasi penyelesaian	
7	Penutupan tiket dan pendokumentasian layanan.			Aplikasi / buku tiket	10 Menit	Tiket ditutup & terdokumentasi	

Keterangan simbol: kotak hijau membulat = Mulai/Selesai (terminator); kotak kuning = proses/kegiatan; ketupat (diamond) = pengambilan keputusan; garis panah = arah/alur proses.

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI DATUK LAKSEMANA BENGKALIS UNIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA (UTIPD) Jalan Lembaga – Senggoro, Bengkulu 28751 Telepon: (0766) 21167 Laman: www.kampusmelayu.ac.id</p>	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	20 Agustus 2026
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
SOP KEAMANAN INFORMASI DAN PENANGANAN INSIDEN SIBER			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
<p>1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 dan UU No. 1 Tahun 2024;</p> <p>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</p>		<p>1. Memahami prinsip keamanan informasi dan keamanan siber;</p> <p>2. Mampu mengidentifikasi, memitigasi, dan memulihkan insiden keamanan;</p> <p>3. Memahami tata kelola SPBE dan perlindungan data.</p>	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
<p>1. SOP Backup & Pemulihan Bencana;</p> <p>2. SOP Layanan Bantuan TI (Helpdesk);</p> <p>3. SOP Pengelolaan Hak Akses Akun.</p>		<p>1. Server / Proxmox;</p> <p>2. Perangkat pemantauan / keamanan sistem;</p> <p>3. Komputer / Laptop;</p> <p>4. Jaringan Internet.</p>	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
<p>1. UTIPD menangani keamanan sistem dan infrastruktur yang berada di bawah yurisdiksinya, yaitu E-ATAN (SIKAD), website kampus utama, dan server;</p> <p>2. Keamanan aplikasi dan konten website unit menjadi tanggung jawab unit pemilik; gangguan jaringan dikoordinasikan dengan vendor; perangkat keras selain server berada di luar lingkup UTIPD;</p> <p>3. Insiden wajib segera dilaporkan — keterlambatan pelaporan dapat memperbesar dampak kerugian.</p>		<p>1. Log insiden keamanan;</p> <p>2. Berita acara penanganan insiden;</p> <p>3. Laporan insiden & rekomendasi ke pimpinan.</p>	

Prosedur

No	Aktivitas / Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pelapor / Pengguna	Staff / JFU UTIPD	Ka. UTIPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor/pengguna menyampaikan laporan atau indikasi insiden keamanan (mis. website diretas, akses mencurigakan, dugaan kebocoran data), atau insiden terdeteksi dari pemantauan.				Laporan/indikasi insiden	Segera	Laporan insiden	
2	Staff UTIPD memverifikasi dan mengidentifikasi insiden (jenis, tingkat dampak, dan sistem yang terdampak).				Data log, perangkat monitoring	2 – 5 jam	Hasil identifikasi insiden	
3	Penilaian: apakah insiden terjadi pada sistem di bawah yurisdiksi UTIPD (E-ATAN / website utama / server) jika tidak maka akan dibantu install ulang OS ubuntu untuk LVMnya ?				Hasil identifikasi	15 Menit	Keputusan penanganan	Milik unit:atau fakultas di serahkan ke unit atau fakultas lagi, tetapi jika ingin LVM kosong maka akan dikerjakan oleh UTIPD
4	Staff UTIPD melakukan penanganan & mitigasi (isolasi sistem, blokir akses, nonaktifkan layanan bila perlu).				Akses server/sistem	Menyesuaikan	Insiden terkendali	Jika yurisdiksi UTIPD

5	Teknisi UTIPD melakukan pemulihan sistem (restore dari backup, menutup celah / pemasangan patch jika masih dibawah yurisdiksi UTIPD).				Backup, akses server	Menyesuaikan	Sistem pulih & aman	
6	Ka. UTIPD menyusun pelaporan insiden dan rekomendasi tindak lanjut kepada pimpinan.				Data penanganan	1 Hari	Laporan insiden	
7	Pendokumentasian insiden dan evaluasi untuk perbaikan.				Log & berita acara	1 Hari	Dokumentasi & evaluasi	

Keterangan simbol: kotak hijau membulat = Mulai/Selesai (terminator); kotak kuning = proses/kegiatan; ketupat (diamond) = pengambilan keputusan; garis panah = arah/alur proses.

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI DATUK LAKSEMAMA BENGKALIS UNIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA (UTIPD) Jalan Lembaga – Senggoro, Bengkalis 28751 Telepon: (0766) 21167 Laman: www.kampusmelayu.ac.id</p>	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	20 Agustus 2026
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
SOP BACKUP DAN PEMULIHAN BENCANA (DISASTER RECOVERY)			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
<p>1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 dan UU No. 1 Tahun 2024; 3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 5. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</p>		<p>1. Memahami administrasi basis data dan server; 2. Menguasai prosedur backup dan restore data; 3. Memahami manajemen media / penyimpanan cadangan.</p>	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
<p>1. SOP Keamanan Informasi & Penanganan Insiden Siber; 2. SOP Pengelolaan SIAKAD (E-ATAN); 3. SOP Pengelolaan Website.</p>		<p>1. Server / Proxmox; 2. Media / penyimpanan cadangan (storage backup); 3. Komputer / Laptop; 4. Jaringan Internet.</p>	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
<p>1. Pencadangan yang menjadi tanggung jawab UTIPD terbatas pada sistem di bawah yurisdiksinya, yaitu E-ATAN (SIAKAD) dan website kampus utama; 2. Data kerja unit, konten/website unit, dan dokumen di luar sistem tersebut menjadi tanggung jawab masing-masing unit; 3. Setiap backup wajib diverifikasi keberhasilannya — backup yang tidak diuji berisiko gagal saat pemulihan.</p>		<p>1. Log jadwal dan hasil backup; 2. Catatan verifikasi backup; 3. Berita acara pemulihan (restore).</p>	

Prosedur

No	Aktivitas / Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Ket.
		Staf / JFU UTIPD	Ka. UTIPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Ka. UTIPD menetapkan kebijakan dan jadwal backup rutin (harian/mingguan) untuk E-ATAN dan website kampus utama.			Kebijakan & jadwal	1 Hari	Jadwal backup ditetapkan	
2	Staf UTIPD melaksanakan backup terjadwal (basis data & berkas sistem) ke media / penyimpanan cadangan.			Server, storage backup	Sesuai jadwal	Berkas backup	
3	Staf UTIPD memverifikasi hasil backup (integritas dan keberhasilan).			Berkas backup, laptop	240 Menit	Backup terverifikasi	
4	Penilaian: apakah terjadi gangguan / kehilangan data yang memerlukan pemulihan?			Status sistem	Menyesuaikan	Keputusan tindak lanjut	Ya: restore. Tidak: rotasi

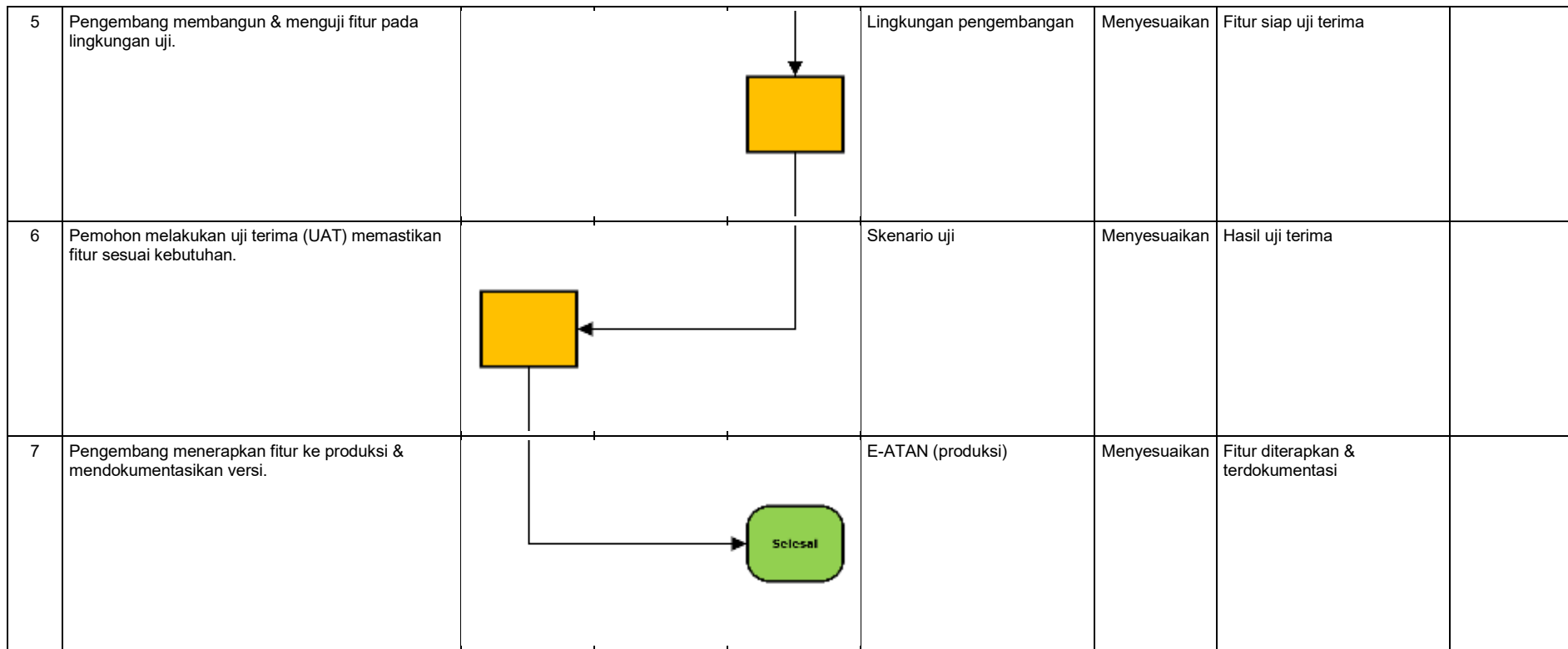
5	Teknisi UTIPD melakukan pemulihan data (restore dari backup valid terakhir).			Backup valid, akses server	Menyesuaikan	Data dipulihkan	
6	Teknisi UTIPD menguji fungsi sistem setelah restore dan memastikan berjalan normal.			Sistem, laptop	1–2 Jam	Sistem berfungsi normal	
7	Pencatatan dan pelaporan hasil backup / restore.			Log & berita acara	30 Menit	Dokumentasi backup/restore	

Keterangan simbol: kotak hijau membulat = Mulai/Selesai (terminator); kotak kuning = proses/kegiatan; ketupat (diamond) = pengambilan keputusan; garis panah = arah/alur proses.

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI DATUK LAKSEMAMA BENGKALIS UNIT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA (UTIPD) Jalan Lembaga – Senggoro, Bengkulu 28751 Aplikasi E-ATAN (SIAKAD) www.kampusmelayu.ac.id</p>	Nomor SOP	
		Tanggal Pembuatan	20 Agustus 2026
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Efektif	
		Disahkan oleh	
SOP PERMINTAAN PENAMBAHAN / PERUBAHAN FITUR DI DALAM SISTEM			
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
<p>1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 dan UU No. 1 Tahun 2024;</p> <p>3. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>4. Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</p> <p>5. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE);</p>		<p>1. Memahami kebutuhan proses bisnis akademik;</p> <p>2. (UTIPD) menguasai analisis & pengembangan sistem;</p> <p>3. (UTIPD) memahami tata kelola perubahan (change management).</p>	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
<p>1. SOP Pengembangan Sistem Informasi;</p> <p>2. SOP Perubahan Format Transkrip / Dokumen Akademik;</p> <p>3. SOP Backup & Pemulihan Bencana.</p>		<p>1. Aplikasi E-ATAN (SIAKAD);</p> <p>2. Lingkungan pengembangan & pengujian;</p> <p>3. Komputer / Laptop;</p> <p>4. Jaringan Internet.</p>	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
<p>1. Perubahan/penambahan fitur dilakukan atas permohonan resmi dan persetujuan Ka. UTIPD;</p> <p>2. Pengembangan dilakukan pada lingkungan uji terlebih dahulu — tidak langsung di produksi;</p> <p>3. Fitur baru diterapkan ke produksi setelah lolos uji terima (UAT) pemohon dan didokumentasikan (versi).</p>		<p>1. Arsip permohonan & spesifikasi fitur;</p> <p>2. Log pengembangan & pengujian (UAT);</p> <p>3. Dokumentasi versi/perubahan sistem.</p>	

Prosedur

No	Aktivitas / Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Pemohon (Unit)	Ka. UTIPD	Pengembang / Bag. SIM	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Unit mengajukan permohonan penambahan/perubahan fitur disertai deskripsi kebutuhan & tujuan.	<pre> graph TD A([Mulai]) --> B[] B --> C{ } C --> D[] style B fill:#ffff00,stroke:#000,stroke-width:2px style C fill:#ffff00,stroke:#000,stroke-width:2px style D fill:#ffff00,stroke:#000,stroke-width:2px </pre>			Surat permohonan & kebutuhan	Menyesuaikan	Permohonan fitur	
2	Ka. UTIPD menelaah permohonan (urgensi, kesesuaian proses, ketersediaan sumber daya).				Permohonan	1–3 Hari	Hasil telaah	
3	Penilaian: disetujui untuk dikembangkan?				—	—	Keputusan	
4	Pengembang menganalisis kebutuhan & merancang fitur (spesifikasi).				Dokumen kebutuhan	Menyesuaikan	Spesifikasi & rancangan	



Keterangan simbol: kotak hijau membulat = Mulai/Selesai (terminator); kotak kuning = proses/kegiatan; ketupat (diamond) = pengambilan keputusan; garis panah = arah/alur proses.