

Standar Operasional Prosedur (SOP)
PENGELOLAAN CYBERCAMPUS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

DIREKTORAT SISTEM INFORMASI DAN DIGITALISASI

2023

Identitas SOP

Nama SOP	Pengelolaan Cybercampus	
Nomor SOP	SOP-UNAIR-SID-13	
Tanggal Pembuatan	14 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	14 Februari 2023	
Perumusan:  Moh. Nasrul Aziz, S.Kom. NIP. 198910122014041001	Penetapan:  Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom. NIP. 197501232008121002	Pengendalian  Rachman Sinatriya Marjianto, B.Eng., M.Sc. NIK. 198409182015043101

A. DASAR HUKUM

1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No. 71/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenristekdikti
2. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19/2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah
3. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah

B. KETERKAITAN

1. SOP Pengelolaan Helpdesk
2. Instruksi Kerja Pengolahan Script Pada Server Development
3. Instruksi Kerja Instalasi Script Pada Server Production
4. Instruksi Kerja Pengamanan Data Center
5. Instruksi Kerja Backup Script Cybercampus
6. Instruksi Kerja Maintenance OS Server Cybercampus

C. KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Programmer adalah staf yang memiliki keahlian dalam pengembangan aplikasi menggunakan bahasa pemrograman framework PHP, yii1, yii2 serta pengetahuan database oracle/mysql dan bahasa SQL.
2. Server engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam aplikasi server dan OS seperti Microsoft, Linux, DNS Server, Mail Server.
3. Network engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam infrastruktur dan konsep jaringan.
4. Data engineer adalah staf yang memiliki keahlian dalam database oracle/mysql dan bahasa SQL.
5. Analyst system adalah staf yang memiliki keahlian dalam analisa sistem dan proses bisnis.

D. PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer / Laptop
2. Internet

E. PERINGATAN

-

F. URAIAN SOP

1. Permohonan Perbaikan Fitur

- a. **User internal** Universitas Airlangga mengirimkan surat permohonan perbaikan fitur yang ditandatangani oleh pimpinan atau pejabat yang berwenang ke **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi**;
- b. **Petugas Helpdesk** meneruskan permohonan perbaikan fitur kepada **Analisis Sistem Informasi** paling lambat 1 jam sejak menerima surat permohonan dengan mengacu pada **SOP Pengelolaan Helpdesk** mengenai **Permintaan Bantuan Teknis IT**;
- c. **Analisis Sistem Informasi** melakukan analisa terhadap permintaan perbaikan fitur paling lambat 1 jam sejak menerima permohonan dari **Petugas Helpdesk**;

- d. Jika permintaan perbaikan fitur tidak memungkinkan untuk dibuat, maka menginformasikan hal tersebut kepada **Petugas Helpdesk** paling lambat **1 jam** sejak melakukan analisa;
- e. Jika permintaan perbaikan fitur memungkinkan untuk dibuat, maka **Analisis Sistem Informasi** melakukan koordinasi dengan **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** paling lambat **1 jam** sejak melakukan analisa;
- f. **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** melakukan perbaikan script aplikasi cybercampus, sesuai dengan permintaan, pada **server development** paling lambat **8 jam** sejak melakukan koordinasi dengan **Analisis Sistem Informasi** dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Pengolahan Script Pada Server Development**;
- g. **Pengelola Sistem Informasi** bersama dengan **Petugas Helpdesk** dan **User peminta** perbaikan fitur melakukan koordinasi mengenai perbaikan yang telah dilakukan paling lambat **1 jam** sejak dilakukan perbaikan script;
- h. Jika perbaikan script belum sesuai, maka kembali ke **butir e**;
- i. Jika perbaikan script sudah sesuai, maka melakukan instalasi ke **server production** paling lambat **1 jam** sejak hasil koordinasi dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Instalasi Script Pada Server Production**;
- j. **Analisis Sistem Informasi**, bersama dengan **Petugas Helpdesk** membuat dokumen berita acara penyelesaian perbaikan fitur paling lambat **1 jam** sejak instalasi ke **server production**.

2. Permohonan Perbaikan Script

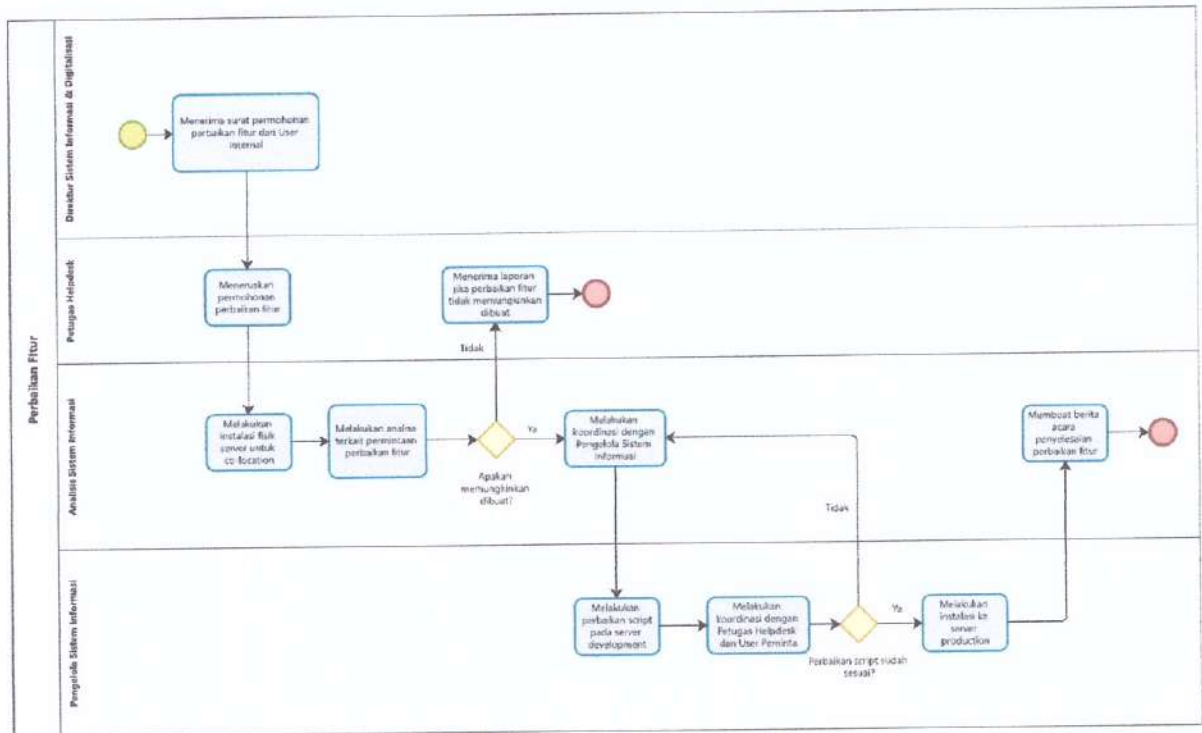
- a. **Direktur Sistem Informasi dan Digitalisasi** menerbitkan surat perintah mengenai perbaikan script pada aplikasi cybercampus berdasarkan hasil pentest dan fungsional test yang dilakukan oleh **Seksi Web dan Technical Support**;
- b. **Analisis Sistem Informasi** bersama dengan **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** dan **Pengolah Keamanan Data** melakukan analisa terhadap list celah keamanan paling lambat **1 jam** sejak surat perintah diterbitkan;
- c. **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** melakukan patch script aplikasi cybercampus pada **server development** paling lambat **1 jam** sejak melakukan analisa dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Pengolahan Script Pada Server Development**;
- d. **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** bersama dengan **Pengolah Keamanan Data** mengevaluasi hasil patch script aplikasi cybercampus paling lambat **1 jam** sejak melakukan patch script;
- e. Jika patch belum sesuai, maka mengulang pada **butir c**;
- f. Jika sudah sesuai, maka **Pengelola Sistem Informasi (Programmer)** melakukan patch script aplikasi cybercampus pada **server production** paling lambat **1 jam** sejak mengevaluasi hasil patch script dengan mengacu pada **Instruksi Kerja Instalasi Script Pada Server Production**;
- g. **Analisis Sistem Informasi** bersama dengan **Pengolah Keamanan Data** membuat berita acara penyelesaian list celah keamanan paling lambat **1 jam** sejak patch script pada **server production**.

G. PENCATATAN DAN PENDATAAN

Data-data yang didokumentasikan adalah:

- Nama User Komplain
- NIP/NIK User Komplain
- Nomor HP User Komplain
- Email User Komplain
- Permasalahan Komplain
- Seksi Penanganan Komplain
- Waktu Komplain Masuk
- Waktu Komplain Selesai
- Deskripsi Pengerjaan Komplain
- Script pada Server Development
- Script pada Server Production
- Backup Script Cybercampus
- Maintenance OS Server

1. Permohonan Perbaikan Fitur



2. Permohonan Perbaikan Script

