

# LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN ISU TI

TAHUN 2026






## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN ISU TI TAHUN 2026

Dokumen LAPORAN TINDAK LANJUT PENANGANAN ISU TI TAHUN 2026 ini telah diperiksa, disetujui, dan ditetapkan untuk digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu di lingkungan UPT TIK Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 16 April 2026

Jabatan	Nama/TTD	Tanda Tangan
Penyusun	Intan Permata, S.Kom	
Kepala UPT TIK	Riyanto, S.T. M.Kom.	
Sekretaris	Abdurrozaq Nasrudin, S.Kom., M.M.	

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	I
DAFTAR ISI .....	II
BAB I PENDAHULUAN .....	4
BAB II GRUP LAYANAN.....	5
A. Grup Layanan .....	5
B. Jenis Layanan Teknologi Informasi .....	6
BAB III PROSEDUR LAYANAN PENANGANAN IT .....	8
Prosedur Pengajuan Tiket.....	8
Pemrosesan Tiket.....	11
Notifikasi & Pelacakan.....	12
Penutupan Tiket.....	12
Ketentuan Layanan.....	13
BAB IV TINDAK LANJUT PENANGANAN .....	14
Administrator dan Operator Layanan Penanganan TI.....	14
Rekapitulasi Layanan Penanganan TI.....	17
BAB V KESIMPULAN .....	22

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi menuntut adanya sistem layanan digital yang terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon sebagai perguruan tinggi berbasis siber telah mengimplementasikan berbagai aplikasi layanan untuk mendukung kegiatan akademik, administrasi, serta layanan publik secara digital.

Melalui portal layanan yang dapat diakses pada UINSSC, tersedia berbagai aplikasi yang mendukung aktivitas akademik dan non-akademik, seperti Sistem Informasi Akademik, Aplikasi Mobile Sibergo dan PPID, Learning Management System (LMS), e-Tugas Akhir (eTA), e-Wisuda, e-Beasiswa hingga layanan Helpdesk. Keberadaan aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas layanan, kemudahan akses, serta transparansi dalam pengelolaan informasi bagi seluruh sivitas akademika.

Namun demikian, seiring dengan meningkatnya penggunaan dan kompleksitas sistem, berbagai permasalahan teknis masih kerap muncul, antara lain:

- Kendala akses dan login pada aplikasi,
- Keterlambatan respon sistem atau layanan,
- Ketidaksesuaian atau kesalahan data pada sistem,
- Permasalahan integrasi antar aplikasi,
- Gangguan layanan akibat faktor jaringan atau infrastruktur,
- Permintaan perbaikan data serta dukungan teknis lainnya.

Untuk mengatasi berbagai isu tersebut secara sistematis dan terstruktur, pengelolaan laporan dilakukan melalui layanan Helpdesk UINSSC sebagai pusat pelaporan dan penanganan permasalahan TI. Melalui sistem ini, pengguna dapat menyampaikan keluhan, memantau progres penanganan, serta berinteraksi langsung dengan tim teknis. Selain itu, sistem ini juga berfungsi sebagai basis data historis yang mendokumentasikan seluruh insiden dan solusi yang telah dilakukan. Laporan ini disusun sebagai bentuk dokumentasi tindak lanjut terhadap berbagai isu TI yang terjadi pada layanan aplikasi di lingkungan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Adapun tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan mendokumentasikan berbagai permasalahan layanan TI yang terjadi;
2. Menjelaskan langkah-langkah penanganan yang telah dilakukan;
3. Mengevaluasi efektivitas layanan Helpdesk sebagai media penanganan isu;
4. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk peningkatan kualitas layanan;
5. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan TI ke depan.

Dengan tersusunnya laporan ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengelolaan layanan TI secara berkelanjutan, memperkuat kepuasan pengguna, serta mendukung terwujudnya tata kelola teknologi informasi yang lebih efektif, efisien, dan adaptif di lingkungan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

## BAB II

### GRUP LAYANAN

Untuk memastikan setiap laporan permasalahan maupun permintaan layanan dapat ditangani secara tepat, terarah, dan efisien, sistem Helpdesk di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon mengelompokkan layanan ke dalam beberapa Grup Layanan. Pengelompokan ini didasarkan pada jenis sistem dan fungsi layanan yang tersedia pada portal UINSSC Semua Layanan.

Setiap grup layanan memiliki ruang lingkup penanganan yang spesifik, sehingga memudahkan proses distribusi tiket, percepatan respon, serta peningkatan kualitas layanan kepada pengguna. Adapun klasifikasi grup layanan dan jenis layanannya adalah sebagai berikut:

#### A. Grup Layanan

**Tabel 2.1 Grup Layanan TI**

No	Nama Grup Layanan	Deskripsi
1	Teknologi Informasi	Dikelola oleh UPT TIK, mencakup pengelolaan infrastruktur TI seperti jaringan kampus, server, data center, email kampus, keamanan sistem, serta dukungan teknis aplikasi secara umum.
2	Akademik	Mencakup layanan berbasis sistem akademik seperti SIAKAD, KRS, KHS, jadwal kuliah, e-Tugas Akhir (eTA), e-Wisuda, serta validasi dan perbaikan data akademik mahasiswa.
3	Pembelajaran Digital	Meliputi layanan Learning Management System (LMS), e-learning, akses materi perkuliahan, aktivitas kelas daring, serta kendala teknis dalam proses pembelajaran online.
4	Administrasi Umum	Mencakup layanan persuratan digital, e-office, pengajuan administrasi, serta layanan internal institusi yang berbasis sistem informasi.
5	Keuangan	Menangani layanan terkait UKT, pembayaran, tagihan mahasiswa, validasi beasiswa, serta kendala transaksi keuangan dan sistem pembayaran.
6	Kepegawaian	Meliputi layanan sistem kepegawaian seperti SISTER, data dosen dan tenaga kependidikan, presensi elektronik, serta administrasi SDM.
7	Perpustakaan	Mencakup layanan katalog digital, repository institusi, akses jurnal ilmiah, serta pengurusan bebas pustaka dan layanan referensi.
8	Helpdesk & Layanan Pengguna	Menyediakan layanan pelaporan, konsultasi teknis, monitoring tiket, serta dokumentasi solusi atas berbagai permasalahan sistem yang digunakan oleh sivitas akademika.

## B. Jenis Layanan Teknologi Informasi

**Tabel 2.2 Jenis Layanan TI**

No.	Jenis Layanan	Deskripsi	Peruntukan
1	Internet dan Jaringan	Penanganan gangguan koneksi internet, wifi kampus, serta permintaan akses jaringan lokal atau VPN.	Dosen/Pegawai, Mahasiswa
2	Sistem Informasi	Dukungan teknis terhadap sistem akademik, keuangan, kepegawaian, layanan surat digital, dan integrasi antar sistem internal.	Dosen/Pegawai
3	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Permintaan perbaikan data mahasiswa aktif yang tidak sinkron dengan sistem PDDIKTI (nama, NIM, status kuliah, dsb).	Mahasiswa
4	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Layanan pembaruan dan perbaikan data alumni di PDDIKTI, terutama terkait status lulusan, gelar, dan tanggal yudisium.	Alumni
5	Web dan Hosting	Permohonan pembuatan atau pemeliharaan website unit/fakultas serta pengelolaan domain dan server hosting internal.	Dosen/Pegawai
6	Akun E-mail (Google Workspace)	Pembuatan, reset password, atau aktivasi akun email resmi institusi berbasis Google Workspace.	Dosen/Pegawai
7	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Respons cepat terhadap gangguan seperti error sistem, akses tidak sah, peretasan, atau kerusakan perangkat lunak.	Dosen/Pegawai, Mahasiswa

<b>No.</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Deskripsi</b>	<b>Peruntukan</b>
8	Data Center (Server)	Permintaan pemanfaatan server untuk keperluan sistem unit kerja, pengelolaan database, dan pemeliharaan uptime server institusi.	Dosen/Pegawai
9	Peminjaman Laptop	Fasilitas peminjaman perangkat untuk mendukung kegiatan pembelajaran atau kegiatan kedinasan kampus.	Dosen/Pegawai
10	Perbaikan Nilai KHS dan Transkrip (SmartCampus)	Layanan perbaikan data nilai yang tidak tampil atau salah pada KHS dan transkrip digital di SmartCampus.	Mahasiswa
11	Akun Siakad (eAkademik)	Permintaan aktivasi, reset password, atau gangguan akses terhadap platform SIAKAD eAkademik.	Dosen/Pegawai

## BAB III

### PROSEDUR LAYANAN PENANGANAN IT

Prosedur ini berlaku untuk seluruh sivitas akademika UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang menggunakan sistem Helpdesk (<https://helpdesk.uinssc.ac.id>) untuk melaporkan permasalahan atau permintaan layanan terkait TI.

#### A. PROSEDUR PENGAJUAN TIKET

### Masuk ke Sistem Helpdesk



#### Akun Terverifikasi

Setiap pengguna wajib login menggunakan akun resmi kampus yang telah terverifikasi:

#### Email Kampus

Alamat email institusi berdomain **@syekhnurjati.ac.id**

#### Nomor Identitas

**NIM** untuk mahasiswa, **NIDN/NIP** untuk dosen dan tenaga kependidikan

## Pilih Jenis Layanan

Setelah login, pilih kategori layanan yang sesuai dengan permasalahan Anda dari daftar yang tersedia.

 <b>Internet</b> Gangguan koneksi, akses jaringan, atau konfigurasi Wi-Fi kampus
 <b>Email</b> Masalah akun email institusi, pengiriman, atau penerimaan pesan
 <b>Data PDDIKTI</b> Sinkronisasi data, pelaporan, atau akses sistem PDDIKTI
 <b>Lainnya</b> Layanan IT lainnya yang tersedia di sistem Helpdesk



## Lengkapi Formulir Pengajuan Tiket

Pastikan informasi yang Anda isi lengkap dan akurat agar tiket dapat diproses dengan cepat.

<b>1</b> <b>Judul / Ringkasan</b> Tuliskan ringkasan singkat permasalahan secara jelas	<b>2</b> <b>Deskripsi Rinci</b> Jelaskan masalah secara detail: apa yang terjadi, kapan, dan dampaknya
<b>3</b> <b>Waktu Kejadian</b> Cantumkan waktu pasti saat masalah pertama kali muncul	<b>4</b> <b>Bukti Pendukung</b> Lampirkan screenshot, log error, atau dokumen pendukung lainnya jika tersedia



## Penanganan Tiket oleh Tim Helpdesk

### → Antrean & Prioritas

Tim Helpdesk menangani tiket sesuai urutan antrean dan tingkat urgensi yang telah ditetapkan sistem.

### → Estimasi Waktu

Waktu penyelesaian disesuaikan dengan **kategori** dan **kompleksitas** kasus. Tiket kritis diproses lebih cepat.

### → Koordinasi Tim

Tiket dapat diteruskan ke spesialis IT terkait jika diperlukan penanganan teknis lebih lanjut.

Penjelasan :

- Pengguna login ke aplikasi Helpdesk menggunakan akun terverifikasi (email kampus @syekhnurjati.ac.id atau NIM/NIDN/NIP).
- Pilih **jenis layanan** yang sesuai dari daftar layanan yang tersedia, misalnya: Internet, Email, Data PDDIKTI, dsb.
- Lengkapi **formulir pengajuan tiket**:
  - Judul atau ringkasan permasalahan
  - Deskripsi rinci masalah
  - Waktu kejadian
  - Bukti pendukung (screenshot, log error, dsb) — jika tersedia

Kirim tiket untuk diproses oleh Tim IT.

## B. PEMROSESAN TIKET

### Kategorisasi Tiket oleh Sistem

Setelah tiket dikirim, sistem secara otomatis mengkategorikan berdasarkan **tingkat urgensi** untuk menentukan prioritas penanganan oleh Tim IT.

- Tiket dengan kategori **Insiden Kritis** akan mendapat prioritas tertinggi dan ditangani lebih cepat.



### Status Tiket & Pembaruan Berkala



#### Pantau Perkembangan Tiket

Pengguna dapat memantau status tiket secara langsung melalui sistem Helpdesk kapan saja.

Estimasi waktu penyelesaian akan disesuaikan berdasarkan kategori dan kompleksitas setiap kasus.

Penjelasan :

- Setelah tiket dikirim, sistem akan mengkategorikan tiket berdasarkan tingkat urgensi:
  - Umum** – bersifat reguler atau administratif
  - Mendesak** – berpengaruh pada pekerjaan utama pengguna
  - Insiden Kritis** – berdampak luas atau bersifat darurat (mis. sistem down)
- Tim Helpdesk akan menangani tiket sesuai antrean dan prioritas.
- Status tiket akan diperbarui secara berkala:
  - Sedang Diproses**
  - Menunggu Respon Pengguna**
  - Selesai**
  - Ditolak** (disertai alasan)

- Estimasi waktu penyelesaian disesuaikan dengan kategori dan kompleksitas kasus

## C. NOTIFIKASI & PELACAKAN

### Notifikasi Otomatis ke Pengguna

Pengguna akan selalu mendapat informasi terkini tentang tiket mereka melalui berbagai saluran komunikasi.



#### Dashboard Aplikasi

Notifikasi real-time langsung di dashboard Helpdesk



#### Email Institusi

Pembaruan status dikirim otomatis ke email kampus



#### WhatsApp

Notifikasi ringkas melalui pesan WhatsApp untuk update penting

Penjelasan :

- Pengguna akan menerima pembaruan status tiket melalui:
  - Notifikasi pada **dashboard aplikasi Helpdesk**
  - Pesan otomatis melalui **email institusi dan/atau WhatsApp**
- Pengguna dapat memantau perkembangan tiket secara langsung melalui sistem.

## D. PENUTUPAN TIKET

### Penutupan Tiket & Penilaian Layanan



#### Setelah Masalah Selesai

Petugas Helpdesk akan menutup tiket setelah memastikan permasalahan telah ditangani. Pengguna kemudian akan diminta untuk:



#### ★ Memberikan Penilaian

Skor kepuasan layanan dari **1 hingga 5 bintang**



#### 💬 Komentar & Masukan

Tambahkan komentar atau saran (opsional) untuk peningkatan layanan

## Ringkasan Alur Pelayanan



Alur pelayanan Helpdesk dirancang sederhana dan transparan — memastikan setiap permasalahan IT ditangani dengan cepat, tepat, dan dapat dipantau oleh pengguna.

Penjelasan :

- Setelah masalah ditangani dan diselesaikan, petugas akan **menutup tiket**.
- Sistem akan meminta pengguna untuk:
  - Memberikan **penilaian kepuasan layanan (1–5 bintang)**
  - Menambahkan **komentar atau masukan** (opsional)

### F. KETENTUAN LAYANAN

- Layanan ini **khusus bagi sivitas akademika resmi** yang terdaftar dalam sistem akademik dan/atau kepegawaian.
- Setiap pengajuan **wajib melalui sistem Helpdesk** untuk keperluan dokumentasi, audit, dan evaluasi kinerja layanan.
- Permasalahan yang **tidak diajukan melalui sistem Helpdesk** tidak menjadi tanggung jawab Tim IT untuk diproses atau ditindaklanjuti.

Prosedur ini menjadi acuan utama dalam pengelolaan layanan teknologi informasi secara profesional, transparan, dan terdokumentasi di lingkungan UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

**BAB IV**  
**TINDAK LANJUT PENANGANAN TI**

**A. Administrator dan Operator Layanan Penanganan TI**

Daftar administrator dan operator penanganan TI Tahun 2026 termuat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.1**  
**Administrator dan Operator Layanan TI Tahun 2026**

<b>No.</b>	<b>Nama</b>	<b>Email</b>	<b>No HP</b>	<b>Hak Akses</b>
1	Asep Saiwan	asepsaiwan@syekhnurjati.ac.id	081322248548	Administrator
2	Moh. Habibi	moh.habibi@syekhnurjati.ac.id	08986046543	Operator
3	Faisal Al Zamar	alzamar@syekhnurjati.ac.id	081909900835	Operator
4	Abdurrozaq Nasrudin	azhaqie@syekhnurjati.ac.id	081222606020	Operator
5	Riyanto	riyanto@uinssc.ac.id	081313231131	Administrator
6	Fani Julianto Perdana	fanijp@syekhnurjati.ac.id	08990088721	Operator
8	Ammas Mastani	ammasmastani@gmail.com	089660860333	Operator
9	Intan Permata	intanpermata@uinssc.ac.id	081909993817	Operator
10	Ibrahim Aljaedi	ibrahimaljaedi@uinssc.ac.id	087820407021	Operator
11	Irfan Arrahman	irfanarrahan@uinssc.ac.id	087881703175	Operator
12	Fahdi Labib	fahdilabib@uinssc.ac.id	08986220200	Operator

Adapun tugas dan fungsi administrator dan operator layanan TI, sebagai berikut :

**1. Administrator Helpdesk TI**

Tugas dan Tanggung Jawab:

- Mengelola akun dan hak akses pengguna dalam sistem Helpdesk.
- Menentukan struktur grup layanan dan jenis layanan yang tersedia di sistem.
- Memantau seluruh aktivitas dan kinerja operator layanan secara berkala.
- Meninjau dan menyetujui/menolak permintaan layanan yang bersifat administratif atau lintas unit.

- Menyusun laporan statistik bulanan/semesteran layanan Helpdesk untuk pimpinan UPT TIK.
- Melakukan konfigurasi teknis seperti pengaturan notifikasi, auto-reply, eskalasi insiden, dan integrasi sistem lain (WhatsApp Gateway, email, dll).
- Mengarsipkan dan menjaga integritas data layanan.

## **2. Operator Layanan IT (Teknisi / Staf UPT TIK)**

Tugas dan Tanggung Jawab:

- Menangani tiket layanan yang masuk sesuai dengan kategori dan keahliannya.
- Merespons tiket dalam waktu yang ditentukan sesuai SLA (Service Level Agreement).
- Melakukan diagnosa awal, tindak lanjut, dan penyelesaian masalah teknis yang dilaporkan pengguna.
- Memberikan informasi status pengerjaan secara berkala melalui sistem Helpdesk.
- Menandai tiket sebagai “Selesai” bila telah ditangani dan diverifikasi penyelesaiannya.
- Mencatat kronologi dan tindakan teknis yang telah dilakukan sebagai dokumentasi teknis.
- Berkoordinasi dengan unit kerja lain jika diperlukan dalam proses penyelesaian.
- Melaporkan permasalahan yang tidak bisa ditangani langsung kepada Administrator atau Koordinator Teknis.
- Menjaga kerahasiaan dan keamanan data pengguna selama proses penanganan.

## B. Rekapitulasi Layanan Penanganan TI

**Tabel 4.2**

### **Rekapitulasi Tiket Masuk Berdasarkan Kategori User**

<b>No</b>	<b>Kategori User</b>	<b>Total Tiket</b>
1	Dosen-Pegawai	11
2	Mahasiswa	116
3	Alumni	27
	Total Tiket	154

**Tabel 4.3**

### **Rekapitulasi Tiket Masuk Berdasarkan Jenis Layanan**

<b>No</b>	<b>Jenis Layanan</b>	<b>Total Tiket</b>
1	Akun E-mail Syekhnurjati (Google Workspace)	11
2	Akun Siakad (eAkademik)	0
3	Data Center (Server)	0
4	Internet dan Jaringan	2
5	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	90
6	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	27
7	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	15
8	Perbaikan Nilai KHS dan Transkrip (SmartCampus)	8
9	Sistem Informasi	0
10	Web dan Hosting	0
	Total Tiket	154

## Rekapitulasi Tiket Masuk

No.	Tgl Req	Nomor Tiket	Jenis	Kendala	Tgl Assign	Status
1	17 Apr 2026 09:04	HK17042685914	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Izin menyampaikan keluhan, saya Tidak bisa masuk ke docusign padahal sudah pake nim dr portal dan dicoba di berbagai devise baik hp dan laptop namun hasilnya tetap status 500 server error, mohon pencerahannya. ? trimakasih smog sehat selalu.	17 Apr 2026 10:04	<b>Selesai</b> 17 Apr 2026 10:04
2	16 Apr 2026 03:04	GW16042684968	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Assalamaualikum wr wb mohon bantuan nya untuk pasword portal akademik saya tidak bisa di gunakan.	17 Apr 2026 10:04	<b>Selesai</b> 17 Apr 2026 10:04
3	26 Feb 2026 09:02	KE26022654786	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Nama pada pddikti tidak sesuai dengan nama yang tertera pada ijazah dan kartu ktp	26 Feb 2026 01:02	<b>Selesai</b> 17 Apr 2026 08:04
4	13 Apr 2026 03:04	A713042658422	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	mohon perbaiki NIK yang terdapat di data pddikti Salma Azzahra (jurusan tadiris biologi)	14 Apr 2026 07:04	<b>Selesai</b> 17 Apr 2026 08:04
5	13 Apr 2026 09:04	IS13042631191	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Ada kesalahan di nama kurang huruf	14 Apr 2026 07:04	<b>Selesai</b> 17 Apr 2026 08:04
6	15 Apr 2026 02:04	P215042683678	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Assalamualaikum pak, saya ada kendala mengenai Email kampus yang tiba-tiba dinonaktifkan oleh admin. Untuk itu saya memohon untuk mengaktifkan kembali Email kampus saya, berikut alamat Email nya: khoerul.umam@mail.uinssc.ac.id	15 Apr 2026 01:04	<b>Selesai</b> 15 Apr 2026 02:04
7	14 Apr 2026 05:04	TQ14042655667	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perbaikan Spasi pada nama di Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. Seharusnya : Nuriqrima Diniyatin Hidayah	15 Apr 2026 01:04	<b>Diterima</b> 14 Apr 2026 05:04
8	06 Apr 2026 03:04	2W06042654671	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	mengajukan perubahan bulan lahir. sebelumnya 28 Juli 2001 menjadi 28 Juni 2001	07 Apr 2026 10:04	<b>Diproses</b> 14 Apr 2026 08:04
9	11 Apr 2026 02:04	YJ11042652094	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	TOLONG PERBAIKI SEGERA TANGGAL LAHIR PADA PD DIKTI SEHARUSNYA 21 SEPTEMBER 2002	13 Apr 2026 09:04	<b>Selesai</b> 13 Apr 2026 10:04

No.	Tgl Req	Nomor Tiket	Jenis	Kendala	Tgl Assign	Status
10	10 Apr 2026 03:04	2810042659033	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Saya hendak verval ijazah untuk kebutuhan Dapodik. karena dalam sistem ada beberapa hal yang tidak terbaca. diantaranya: 1. Nama perguruan tinggi tidak terverifikasi 2. Nomor ijazah tidak terverifikasi 3. Nama tidak terverifikasi 4. Nama dapodik tidak sama dengan nama ijazah 5. Jenjang pendidikan tidak terverifikasi Sarjana/Strata I/Diploma IV	13 Apr 2026 09:04	<b>Selesai</b> 13 Apr 2026 10:04
11	11 Apr 2026 12:04	X211042689883	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	minta akses login GDrive email muh.rokhim@mail.syekhnurjati.ac.id	13 Apr 2026 08:04	<b>Selesai</b> 13 Apr 2026 08:04
12	04 Mar 2026 08:03	OF04032655582	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Dengan hormat, Berikut saya sampaikan bahwa ada kesalahan data NIK pada PDDIKTI dimana NIK pada PDDIKTI adalah salah dan tidak sesuai dengan NIK KTP. Mohon agar ada perbaikan data NIK agar sesuai dengan KTP. Terimakasih	05 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
13	03 Mar 2026 11:03	F803032654304	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perbaikan nama ijazah di PDDIKTI agar sesuai dengan KTP dan ijazah fisik, yakni nama ijazah yang tertera di PDDIKTI NUR ZAMAN (ada spasi) agar diubah menjadi NURZAMAN (tanpa spasi).	05 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
14	30 Mar 2026 12:03	RR30032636764	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Membenarkan nama yang salah satu huruf	30 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
15	28 Mar 2026 11:03	FA28032636740	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Ada kesalahan nama di biodata portal akademik dan tidak sesuai dengan ijazah terakhir saya. Nama yang salah: MUHAMMAD NIKO ALHASAN Nama yang benar: MUHAMMAD NIKO AL-HASAN	30 Mar 2026 08:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
16	12 Mar 2026 09:03	FB12032631130	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	perbaikan nama dari 'FADILLAH' menjadi 'FADILAH'	13 Mar 2026 08:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
17	28 Feb 2026 12:02	WF28022633187	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Ingin membetulkan nama	02 Mar 2026 10:03	<b>Selesai</b> 06 Apr 2026 09:04
18	01 Apr 2026 02:04	W801042661155	Akun E-mail Syekhnurjati (Google Workspace)	Permintaan pembuatan akun email : idanorqosimmm@uinssc.ac.id	01 Apr 2026 02:04	<b>Selesai</b> 01 Apr 2026 02:04

No.	Tgl Req	Nomor Tiket	Jenis	Kendala	Tgl Assign	Status
19	05 Mar 2026 12:03	RR05032655226	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perbaikan penulisan Nama dalam Pddikti Nama sebelum diperbaiki : Makhmudah Amalia Safitri Nama yang seharusnya: Makhmudah Amalia Syafitri	05 Mar 2026 02:03	<b>Diproses</b> 31 Mar 2026 03:03
20	16 Mar 2026 01:03	LE16032652051	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Nomor NIK sm jumlah sks tidak sesuai	26 Mar 2026 08:03	<b>Ditolak</b> 26 Mar 2026 10:03
21	11 Mar 2026 11:03	HY11032688319	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	mohon maaf min, saya kemarin mengajukan permohonan PJJ untuk membuat surat izin observasi dan penelitian, biasanya langsung ada di Gmail tetapi kali ini ga langsung ada, bahkan saya mencoba dengan menggunakan google dr kampus dan google sendiri, tetapi tidak ada balasan terkait surat tersebut, itu kenapa ya min ?	12 Mar 2026 08:03	<b>Ditolak</b> 26 Mar 2026 09:03
22	22 Mar 2026 08:03	C622032683856	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Tidak bisa membuat email kampus	26 Mar 2026 08:03	<b>Selesai</b> 26 Mar 2026 09:03
23	11 Mar 2026 04:03	F411032663867	Akun E-mail Syekhnurjati (Google Workspace)	email : nasrullah@uinssc.ac.id	12 Mar 2026 08:03	<b>Selesai</b> 12 Mar 2026 09:03
24	05 Mar 2026 04:03	QP05032687180	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Beberapa fitur gmail seperti GDrive, GDocs pada email kampus saya tidak dapat di akses	06 Mar 2026 09:03	<b>Selesai</b> 06 Mar 2026 09:03
25	04 Mar 2026 04:03	UW04032686851	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	aplikasi eTA saya kenapa status menunggu, dan di eTA tidak keluar nama dosen pembimbing, saya mau mengisi gform setelah mengisi eTA tidak bisa melakukan pengisian di karenakan dospem tidak keluar di eTA	05 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 05 Mar 2026 02:03
26	05 Mar 2026 12:03	LX05032664568	Akun E-mail Syekhnurjati (Google Workspace)	Pembuatan email baru Unit International Office = International_office@uinssc.ac.id	05 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 05 Mar 2026 02:03
27	04 Mar 2026 07:03	RP04032687933	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Akun google Drive saya dinonaktifkan oleh admin organisasi dan sudah 2 bulan belum bisa digunakan kembali, saya juga tidak tahu bagaimana cara menghubungi admin organisasi tersebut, saya ingin memindahkan filenya ke akun drive yang lain tapi tidak bisa.	05 Mar 2026 02:03	<b>Selesai</b> 05 Mar 2026 02:03

No.	Tgl Req	Nomor Tiket	Jenis	Kendala	Tgl Assign	Status
28	26 Feb 2026 12:02	VF26022685299	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Buatkan email kampus dengan tulisan auliasalsabila@uinssc	26 Feb 2026 01:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 01:02
29	26 Feb 2026 12:02	1F26022687217	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Buatkan email kampus dengan tulisan Nayla Acil.mail@uinssc	26 Feb 2026 01:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 01:02
30	06 Feb 2026 08:02	TV06022653823	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perubahan NIK dan Tanggal lahir	06 Feb 2026 11:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 10:02
31	11 Feb 2026 04:02	GE11022651859	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perubahan kutip dalam nama dari yg kutip miring ( ' ) ke kutip lurus ( " )	12 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 10:02
32	11 Feb 2026 04:02	GE11022651859	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perubahan kutip dalam nama dari yg kutip miring ( ' ) ke kutip lurus ( " )	12 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 10:02
33	05 Feb 2026 03:02	YD05022638292	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Mengganti nama yang asalnya Walid Hamdan Sofi menjadi Walid Hamdan Shofi berpedoman kepada ijazah terakhir saya (SMK) yang sudah membuat surat keterangan kesalahan penulisan ijazah yang bertanda tangan kadinan Prov.Jawa Tengah	05 Feb 2026 03:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 10:02
34	23 Feb 2026 09:02	KX23022632412	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Perubahan nama yang semula Khabibah Nurhalizah menjadi Khabibah Nurhaliza	23 Feb 2026 11:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 08:02
35	16 Feb 2026 06:02	7V16022635417	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	nama saya terdada Dzurotul Hikmah harusnya Durotul Hikmah tidak ada huruf z nya , ini sesuai dengan akteu dan kk ktp yaitu durotul hikmah	18 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 08:02
36	14 Feb 2026 12:02	KB14022637001	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	mengubah nama m fitrah makhfidz menjadi mohamad fitrah makhfidz	18 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 26 Feb 2026 08:02
37	29 Jan 2026 09:01	9129012651558	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	1. PERBAIKAN NAMA DI PDDIKTI UNTUK VERVAL IJAZAH, DARI NAMA MUHAMMAD PANJI MAULANA MENJADI MUH. PANJI MAULANA 2. PERUBAHAN NAMA DI TRANSKRIP NILAI DARI MUHAMMAD PANJI MAULANA MENJADI MUH. PANJI MAULANA	29 Jan 2026 09:01	<b>Selesai</b> 25 Feb 2026 11:02
38	23 Jan 2026 01:01	1823012651376	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Perbaikan data Faishal Mauludhin di PDDIKTI Adapun yang perlu diperbaiki adalah: 1. Waktu Tempuh = 8 Semester 2. Jumlah SKS = 151 SKS 3. NIK = 3208122507960002	26 Jan 2026 11:01	<b>Selesai</b> 25 Feb 2026 11:02

No.	Tgl Req	Nomor Tiket	Jenis	Kendala	Tgl Assign	Status
39	21 Jan 2026 09:01	6L21012656306	Perbaikan Data Alumni di PDDIKTI	Penggantian Tempat lahir menjadi Indramayu dengan tanggal lahir 15 Oktober 1990	26 Jan 2026 11:01	<b>Selesai</b> 25 Feb 2026 11:02
40	24 Feb 2026 10:02	CO24022681371	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	akun email saya tidak bisa akses google drive dan sebagainya, alamat emailnya imanmln@mail.uinssc.ac.id mohon arahnya min	24 Feb 2026 12:02	<b>Selesai</b> 24 Feb 2026 12:02
41	24 Feb 2026 11:02	GJ24022686525	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Mengaktifkan akses googe workplace lagi, seperti drive, spreadsheet, dan lainnya pada email kampus @nauraqurrataayun@mail.uinssc.ac.id	24 Feb 2026 12:02	<b>Selesai</b> 24 Feb 2026 12:02
42	24 Feb 2026 11:02	HA24022661111	Akun E-mail Syekh Nurjati (Google Workspace)	email tatangpermana@uinssc.ac.id	24 Feb 2026 12:02	<b>Selesai</b> 24 Feb 2026 12:02
43	11 Feb 2026 02:02	HS11022637611	Perbaikan Data Mahasiswa Aktif di PDDIKTI	Perbaikan kesalahan nama lengkap di portal (Nurkhalisah) tidak pakai spasi	12 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 20 Feb 2026 10:02
44	19 Feb 2026 09:02	TX19022685219	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Membuka akses email kampus	19 Feb 2026 02:02	<b>Selesai</b> 19 Feb 2026 02:02
45	18 Feb 2026 01:02	UQ18022661607	Akun E-mail Syekh Nurjati (Google Workspace)	email untuk pribadi edimulyandi@syekhnurjati.ac.id email untuk unit labstudiodigital@syekhnurjati.ac.id	18 Feb 2026 03:02	<b>Selesai</b> 18 Feb 2026 04:02
46	18 Feb 2026 10:02	JQ18022687910	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Portal saya tidak bisa login padahal Nim dan password nya sudah benar	18 Feb 2026 03:02	<b>Selesai</b> 18 Feb 2026 03:02
47	14 Feb 2026 11:02	G514022684657	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	ingin membuat email student ssc. web eror mohon bantu ditinjau	18 Feb 2026 08:02	<b>Selesai</b> 18 Feb 2026 08:02
48	13 Feb 2026 11:02	Q513022682646	Penanganan Insiden Teknologi Informasi	Tolong minta diaktifkan kembali akun email kampus saya	13 Feb 2026 02:02	<b>Selesai</b> 13 Feb 2026 02:02

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Pelaksanaan layanan Teknologi Informasi di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon selama tahun 2026 menunjukkan adanya peningkatan yang cukup signifikan, terutama dalam efektivitas penanganan permasalahan dan kebutuhan pengguna melalui platform Helpdesk ([helpdesk.uinssc.ac.id](http://helpdesk.uinssc.ac.id)). Sistem layanan berbasis tiket ini terbukti mampu menyederhanakan proses pencatatan, pemantauan, serta penyelesaian layanan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan hasil analisis laporan serta data yang tercatat dalam sistem Helpdesk, Grup Layanan Akademik menjadi kategori dengan jumlah permintaan layanan tertinggi. Kondisi ini mencerminkan tingginya kebutuhan dukungan terhadap berbagai aktivitas akademik, antara lain:

- Verifikasi status akademik,
- Perbaikan data pada sistem akademik,
- Pengajuan layanan surat akademik,
- Permohonan pembaruan data pada PDDIKTI.

Tingginya jumlah permintaan layanan tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi di bidang akademik telah berlangsung secara intensif dan memerlukan dukungan teknis yang andal serta responsif.

Selain itu, layanan pada Grup Teknologi Informasi, Keuangan, dan Perpustakaan juga menunjukkan aktivitas yang cukup tinggi, dengan kecenderungan peningkatan jumlah tiket setiap tahunnya. Secara keseluruhan, mekanisme layanan telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Helpdesk yang mencakup tahapan pengajuan, pengelompokan, penanganan, pemantauan, hingga evaluasi tiket.

Berdasarkan hasil evaluasi, dapat disimpulkan bahwa:

- Sistem Helpdesk telah berfungsi secara optimal, ditandai dengan penyelesaian tiket yang cepat serta meningkatnya kepuasan pengguna.
- Grup Layanan Akademik memerlukan penguatan, khususnya dari aspek sumber daya manusia, integrasi sistem, dan efisiensi alur kerja.
- Fitur pelacakan dan notifikasi dalam sistem turut mendukung peningkatan transparansi layanan.

**Rekomendasi Tindak Lanjut:**

1. Meningkatkan kapasitas layanan akademik melalui penguatan kompetensi staf serta integrasi yang lebih baik antar sistem akademik.
2. Mengembangkan fitur Helpdesk agar mampu mendukung penanganan layanan dalam jumlah besar serta otomatisasi, khususnya pada kategori akademik.
3. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada mahasiswa serta dosen terkait penggunaan sistem Helpdesk guna mempercepat proses layanan tanpa melalui jalur manual.
4. Memperkuat koordinasi antar unit kerja (UPT TIK, Akademik, dan Program Studi) agar proses penyelesaian layanan menjadi lebih efektif dan terintegrasi.

Dengan demikian, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon semakin siap dalam mengimplementasikan tata kelola teknologi informasi yang efektif, adaptif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan bagi seluruh sivitas akademika.