

UNIVERSITAS PANCASILA

Universitas  
**PANCASILA**



**STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)  
PUSAT TEKNOLOGI  
INFORMASI DAN KOMUNIKASI (PTIK)**



Jakarta, 2020



# UNIVERSITAS PANCASILA

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PANCASILA

NOMOR : 3143/KEP.R/UP/IX/2018

TENTANG

PEMBENTUKAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (PTIK)  
UNIVERSITAS PANCASILA

---

REKTOR UNIVERSITAS PANCASILA

- Menimbang :
- bahwa untuk mewujudkan Universitas yang unggul di tingkat nasional maupun internasional dalam rangka menghadapi dinamika perkembangan paradigma pendidikan tinggi yang sangat dinamis, serta untuk meningkatkan kinerja organisasi yang didukung oleh penguatan kelembagaan di bidang Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila.
  - bahwa Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila perlu dibentuk untuk melaksanakan dan memberi layanan tata kelola Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK), yang mengacu kepada peraturan yang berlaku serta berpedoman kepada prinsip-prinsip Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SNPT) serta Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI).
  - bahwa dengan pertimbangan sebagaimana tercantum pada huruf a, dan b di atas, perlu ditetapkan Keputusan Rektor Universitas Pancasila tentang Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
  - Undang-Undang Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
  - Undang-Undang Nomor 37 tahun 2009 tentang Dosen.
  - Undang-Undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
  - Peraturan Pemerintah Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
  - Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
  - Peraturan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor: 072/YPPUP/UP/VII/2015 tentang Statuta Universitas Pancasila.
  - Peraturan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor 01 tahun 2012 tentang Kepegawaian Universitas Pancasila.
  - Peraturan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor: 32/YPP-UP/II/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Yayasan Pendidikan dan Pembina Universitas Pancasila Nomor 01 tahun 2012 tentang Peraturan Kepegawaian Universitas Pancasila.
- Memperhatikan :
- Surat Rektor Universitas Pancasila Nomor: 3054/R/UP/VIII/2018 tanggal 21 Agustus 2018 perihal Reakreditasi Institusi Universitas Pancasila.
  - Surat Ketua Pembina YPP-UP Nomor: 204/YPS/VIII/2018 tanggal 30 Agustus 2016 perihal Reakreditasi Institusi dan Perubahan Nomenklatur UP.

## MEMUTUSKAN

- Menetapkan :  
Pertama : Terhitung tanggal 1 September 2018, membentuk Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila.
- Kedua : Struktur Organisasi Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila terdiri atas :
1. Kepala Pusat
  2. Kepala Bagian Pengembangan Sistem informasi
  3. Kepala Bagian Pengembangan Aplikasi
  4. Kepala Bagian Insfrastruktur Jaringan
  5. Kepala Sub. Bagian *Helpdesk* IT.
- Ketiga : Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) bertanggungjawab kepada Rektor dan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi berkoordinasi dengan para Wakil Rektor sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.
- Keempat : Kepala Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila mempunyai tugas pokok dan fungsi :
1. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila.
  2. Melaksanakan perencanaan, pengembangan, pengelolaan dan pemeliharaan Teknologi Informasi dan Komunikasi, serta penerapannya.
  3. Mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menyimpan data dan informasi, serta memberikan layanan bagi manajemen dan pelaksanaan program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
  4. Menyusun kebijakan dasar pengembangan dan operasional Teknologi Informasi dan Komunikasi.
  5. Menyusun master plan pengembangan dan operasional Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi di lingkup Universitas Pancasila.
  6. Mengembangkan program, sistem jaringan dan sistem *database* yang mampu mengakomodasi seluruh fungsi administrasi dan pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
  7. Mengatur penyediaan fasilitas perangkat keras jaringan bagi setiap unsur manajemen, administrasi, staf pengajar dan mahasiswa sesuai dengan otoritas dan fungsi yang ditetapkan.
  8. Menjadikan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi yang terintegrasi, efektif dan efisien sesuai syarat yang diperlukan dalam akreditasi institusi/Program Studi.
  9. Memberikan laporan secara berkala kepada Rektor.
- Kelima : Hal-hal lainnya yang berkaitan dengan Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) Universitas Pancasila yang belum diatur dalam Keputusan Rektor ini, akan ditetapkan lebih lanjut dengan Keputusan Rektor.

Keenam : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan/kesalahan dalam Keputusan Rektor ini, maka akan dilakukan perubahan/perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 1 September 2018

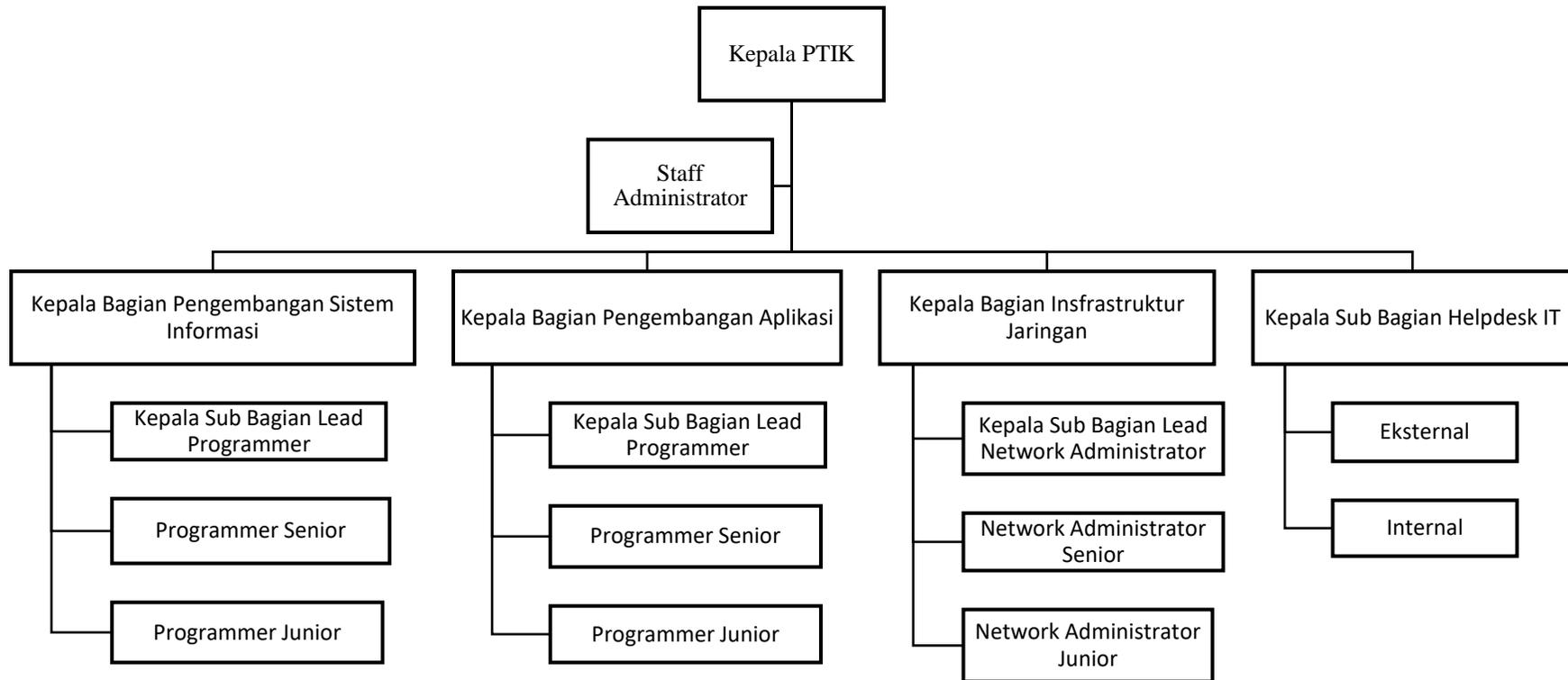


Prof. Dr. Wahono Sumaryono, Apt.

Salinan Keputusan Rektor ini disampaikan kepada Yth :

1. Ketua Pembina YPP-UP;
2. Ketua Pengurus YPP-UP;
3. Para Wakil Rektor;
4. Para Dekan;
5. Direktur Sekolah Pascasarjana;
6. Para Ketua Program Studi;
7. Para Ketua Lembaga/Pusat
8. Ketua SPI;
9. Para Kepala Biro;
10. Arsip.

## STRUKTUR ORGANISASI PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (PTIK)



## TUGAS POKOK DAN FUNGSI

No	JABATAN	TUPOKSI
1	<b>Kepala PTIK</b>	mengkoordinir dan melakukan pengawasan terhadap staff PTIK, mengembangkan TIK dengan kebijakan strategis, menanggulangi masalah-masalah dalam pengelolaan TIK universitas, menetapkan program kerja, menjaga terlaksananya pencapaian program kerja
2	<b>Staff Administrasi</b>	menginventaris aset-aset yang dimiliki PTIK, mengimplementasikan sistem manajemen mutu di lingkungan PTIK
3	<b>Kepala Bagian Pengembangan Sistem Informasi</b>	Melaksanakan pengkajian, penelitian dan pengembangan sistem informasi. Membantu mengelola pengembangan sistem informasi Universitas, mengelola Kerjasama sistem informasi dengan pihak internal.
4	<b>Kepala Bagian Pengembangan Aplikasi</b>	Mengkoordinir, mengembangkan, dan fasilitasi kegiatan di bidang tata kelola dan pemberdayaan aplikasi dan infrastruktur sistem informasi
5	<b>Kepala Bagian Infrastruktur Jaringan</b>	Menyiapkan bahan koordinasi perencanaan program dan kegiatan, menyiapkan bahan usulan program dan kegiatan pembangunan untuk menyusun rencana pembangunan, menyiapkan bahan laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan
6	<b>Kepala Sub Bagian Helpdesk IT</b>	Menyusun rencana, program dan kegiatan serta penumpulan, pengolahan dan layanan data dan informasi
7	<b>Kepala Sub Bagian Lead Programmer</b>	Memberikan solusi/bantuan jawaban untuk pertanyaan maupun kendala yang dihadapi, melakukan testing atas pekerjaan yang sudah dikerjakan developer
8	<b>Kepala Sub Bagian Lead Network Administrator</b>	Memberikan pengawasan teknis WAN (Wide Area Network) termasuk perencanaan, implementasi, pemeliharaan dan pemecahan masalah., mempersiapkan dan memelihara dokumentasi dan konfigurasi jaringan dan tata letak kabel., merekomendasikan peningkatan jaringan dan peralatan baru

9	<b>Programmer Senior</b>	Memberikan bimbingan kepada junior programmer, dapat membantu memecahkan masalah dan tantangan dalam bahasa pemrograman, melakukan laporan terjadwal, dapat berkordinasi dengan tim yang lain
10	<b>Programmer Junior</b>	Mengusulkan pengupgrdean hardware dan software, mengusulkan rancangan program kepada kepala departemen, mengusulkan dan memilih bahasa pemrograman
11	<b>Network Administrator Senior</b>	Mendesain dan membangun infrastruktur jaringan computer dan perangkat keras computer. Melakukan instalasi, troubleshooting dan perbaikan infrastruktur jaringan computer dan perangkat keras.
12	<b>Network Administrator Junior</b>	Membantu network administrator lainnya untuk mendesain dan membangun infrastruktur jaringan komputer dan perangkat keras computer
13	<b>Eksternal</b>	Menjalin hubungan dan Kerjasama dengan organisasi dan/atau institusi yang relevan
14	<b>Internal</b>	Melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan pengawasan, pelaksanaan pengawasan kinerja
15	<b>Staff Bidang Teknisi dan Jaringan</b>	menjamin keberlangsungan network operation center (NOC) dan ketersediaan layanan jaringan teknologi informasi, menjamin keamanan sistem jaringan di lingkungan universitas dan mengkoordinasikan dengan unit kerja yang lain, menjamin produktifitas penggunaan teknologi informasi melalui manajemen bandwith dan konten, menjamin ketersediaan layanan berbasis internet, bertanggung jawab terhadap standarisasi alat-alat teknologi informasi, bekerjasama dengan fakultas dan unit pelaksana teknis lainnya dalam hal perawatan alat-alat teknologi informasi, menghimplementasikan sistem manajemen mutu di lingkungan PTIK
16	<b>Staff Bidang Aplikasi</b>	mengkoordinasikan dan bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap pengendalian dan pengawasan kegiatan pengembangan teknologi informasi dan website di lingkungan universitas, melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kegiatan pengembangan teknologi informasi dan website di lingkungan universitas Pancasila dan mengupayakan tindak lanjut atas hasil evaluasi dan monitoring tersebut, mengimplementasikan sistem manajemen mutu di lingkungan PTIK

TUGAS, WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala PTIK
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Koordinator kegiatan pengelolaan dan pengawasan PTIK
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan koordinasi dan pengawasan terhadap staff PTIK</li> <li>b. Mengembangkan TIK dengan kebijakan strategis</li> <li>c. Menanggulangi masalah-masalah dalam pengelolaan TIK Universitas</li> <li>d. Menetapkan program kerja</li> <li>e. Menjaga terlaksana pencapaian program kerja</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengusulkan rencana induk teknologi informasi dan komunikasi Universitas Pancasila</li> <li>b. Menetapkan program kerja PTIK</li> <li>c. Mengusulkan program kerja sama dengan institusi atau vendor dalam rangka pengembangan teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>d. Mengusulkan program kegiatan peningkatan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>e. Mengusulkan program kegiatan pemberian konsultasi teknis jaringan dan aplikasi kepada para teknisi teknologi informasi dan komunikasi secara berkala di lingkungan Universitas</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya pembuatan rencana induk teknologi informasi dan komunikasi Universitas Pancasila</li> <li>b. Terselenggaranya Kerjasama dengan institusi atau vendor dalam rangka pengembangan teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>c. Terselenggaranya kegiatan peningkatan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi</li> </ul>

		d. Terselenggaranya kegiatan pemberian konsultasi teknis jaringan dan aplikasi kepada para teksisi dibidang teknologi informasi dan komunikasi secara berkala di lingkungan Universitas Pancasila
7	Syarat Jabatan a. Pendidikan Formal b. Kursus c. Pengalaman d. Kemampuan Khusus e. Syarat Kondisi fisik	: Minimal Pendidikan S2 : Programming dan Bahasa : Kegiatan Penelitian bidang TIK : Merancang Sistem Informasi : Sehat Jasmani dan Rohani

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Bagian Sistem Informasi
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi
3	Fungsi	Koordinator kegiatan pengelolaan dan pengembangan sistem informasi universitas Pancasila
4	Tugas	a. Melakukan koordinasi dan bertanggung jawab secara langsung kepada Ka PTIK b. Merencanakan pembuatan dan pengembangan sistem informasi yang ada di Universitas Pancasila c. Mengelola dan menjamin kelancaran akses informasi dan komunikasi sistem informasi yang ada di Universitas Pancasila bagi semua pengguna d. Membuat laporan hasil penggunaan sistem informasi yang ada di Universitas Pancasila setiap semester e. Melakukan evaluasi dan koordinasi hasil pengguna sistem informasi terhadap user f. Melakukan koordinasi dengan Lead Programmer untuk setiap sistem informasi yang sudah dibuat
5	Wewenang	a. Mengusulkan rencana induk teknologi informasi dan komunikasi Universitas Pancasila b. Menetapkan program kerja PTIK c. Mengusulkan program kerja sama dengan institusi atau vendor dalam rangka pengembangan teknologi informasi dan komunikasi d. Mengusulkan program kegiatan peningkatan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi

		e. Mengusulkan program kegiatan pemberian konsultasi teknis jaringan dan aplikasi kepada para teknisi teknologi informasi dan komunikasi secara berkala di lingkungan Universitas
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya pembuatan rencana induk teknologi informasi dan komunikasi Universitas Pancasila</li> <li>b. Terselenggaranya Kerjasama dengan institusi atau vendor dalam rangka pengembangan teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>c. Terselenggaranya kegiatan peningkatan sumber daya manusia dibidang teknologi informasi dan komunikasi</li> <li>d. Terselenggaranya kegiatan pemberian konsultasi teknis jaringan dan aplikasi kepada para teksisi dibidang teknologi informasi dan komunikasi secara berkala di lingkungan Universitas Pancasila</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S2 : Programming dan Bahasa : Kegiatan Penelitian bidang TIK : Merancang Sistem Informasi : Sehat Jasmani dan Rohani

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Staff Administrasi
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Pelaksana administrasi kegiatan program kerja PTIK
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menginventaris asset-aset yang dimiliki unit PTIK</li> <li>b. Melaksanakan sosialisasi layanan PTIK</li> <li>c. Melaksanakan administrasi layanan PTIK</li> <li>d. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan PTIK</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</li> <li>f. Mengimplementasikan sistem manajemen mutu di lingkungan PTIK</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengusulkan program kegiatan inventarisasi asset-aset yang dimiliki unit PTIK</li> <li>b. Mengusulkan program kegiatan sosialisasi layanan PTIK</li> <li>c. Mengusulkan program kegiatan administrasi layanan PTIK</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya program kegiatan inventarisasi asset-aset yang dimiliki unit PTIK</li> <li>b. Terlaksananya program kegiatan sosialisasi layanan PTIK</li> <li>c. Terlaksananya program kegiatan administrasi layanan PTIK</li> <li>d. Tersedianya dokumentasi kegiatan PTIK sesuai program kerja</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Minimal Pendidikan D3</li> <li>: Bahasa Inggris dan Komputer</li> <li>: Administrasi</li> <li>: Menguasai Ms. Office, membuat survey data dan laporan kerja</li> <li>: Sehat jasmani dan rohani</li> </ul>

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Bagian Pengembangan Sistem Informasi
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Melaksanakan perencanaan program dan anggaran, pengembangan sistem informasi serta penyusunan laporan dan evaluasi program
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan penyiapan penyusunan perencanaan program dan anggaran</li> <li>b. Melakukan pengembangan sistem informasi</li> <li>c. Melakukan penyiapan penyusunan pelaporan dan evaluasi program</li> </ul>

5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan koordinasi pelaksanaan tugas teknis dan perencanaan layanan sistem informasi di lingkungan Universitas</li> <li>b. Membantu melakukan integrasi dan mengkoordinasikan pengembangan sistem informasi di lingkungan Universitas</li> <li>c. Mendukung penyelarasan sistem dan teknologi informasi dengan proses bisnis di lingkungan Universitas</li> <li>d. Membantu mengembangkan, mengelola dan menyediakan data dan informasi bagi organ dan masyarakat Universitas</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya program layanan sistem informasi di lingkungan Universitas</li> <li>b. Terlaksananya integrasi dan pengembangan sistem informasi di lingkungan Universitas</li> <li>c. Terlaksananya penyelarasan sistem dan teknologi informasi dengan proses bisnis di lingkungan Universitas</li> <li>d. Terlaksananya pengembangan, pengelolaan dan menyediakan data dan informasi bagi organ dan masyarakat Universitas</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi : PHP & MYSQL, ORACLE, Database Security : Database Administrator : Menguasai bahasa pemrograman berbasis web, manajemen basis data, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Bagian Pengembangan Aplikasi
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Menyelenggarakan layanan pengembangan aplikasi yang terintegrasi, Layanan pemeliharaan aplikasi di lingkungan Universitas;
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan terkait fungsi layanan manajemen data dan informasi.</li> </ul>

		b. Layanan pengembangan dan pengelolaan aplikasi generik
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melaksanakan kegiatan bantuan teknis operasional sistem informasi manajemen</li> <li>b. Melaksanakan kegiatan pencadangan basis data (backup database)</li> <li>c. Melaksanakan kegiatan instalasi software aplikasi</li> <li>d. Mengembangkan software teknologi informasi</li> </ul>
6	Tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya kegiatan bantuan teknis operasional sistem informasi manajemen</li> <li>b. Terlaksananya kegiatan pencadangan basis data (backup database)</li> <li>c. Terlaksananya kegiatan instalasi software aplikasi</li> <li>d. Terlaksananya pengembangan software teknologi informasi</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi : PHP & MYSQL, ORACLE, Database Security : Database Administrator : Menguasai bahasa pemrograman berbasis web, manajemen basis data, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Bagian Infrastruktur Jaringan
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Pelaksanaan pengelolaan infrastruktur jaringan untuk mendukung strategi pengelolaan biro sistem informasi
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan koordinasi pelaksana tugas teknis dan perencanaan layanan jaringan internet/LAN/WAN</li> <li>b. Membantu melakukan integrasi dan mengoordinasikan pengembangan, networking di lingkungan Universitas</li> <li>c. Membantu mengembangkan, mengelola dan menyediakan server, layanan jaringan internet dan intranet</li> <li>d. Membantu melaksanakan pengelolaan server, layanan jaringan internet dan intranet yang responsive terhadap keluhan pengguna</li> </ul>

5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan penilaian kinerja tenaga kependidikan biro sistem informasi</li> <li>b. Menandatangani dan memaraf surat dan dokumen sesuai ketentuan</li> <li>c. Memverifikasi data sistem informasi sesuai kebutuhan, melalui database</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan</li> <li>b. Bertanggung jawab kebenaran dan kelengkapan laporan pelaksanaan tugas</li> <li>c. Bertanggung jawab kerahasiaan surat, dokumen, data dan informasi</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-TI/Sistem Komputer : Windows Server, Linux/CISCO : Instalasi Jaringan dan Pemeliharaan Jaringan : Membuat sistem keamanan jaringan, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani.

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Sub Bagian Helpdesk IT
2	Unit kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Menyusun rencana, program dan kegiatan serta pengumpulan, pengolahan dan layanan
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengoordinasian</li> <li>b. Pembinaan</li> <li>c. Pengawasan terhadap internal dan eksternal</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mencatat, menyampaikan dan menangani permasalahan sesuai flowchart</li> <li>b. Menangani akun pengguna</li> <li>c. Membuat laporan pekerjaan sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan tugas</li> <li>d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya penanganan permasalahan sesuai flowchart</li> <li>b. Terlaksananya menangani akun pengguna</li> <li>c. Terlaksananya tugas lain yang diberikan oleh pimpinan</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi

	Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: PHP & MYSQL, ORACLE, Database Security : Database Administrator : Menguasai bahasa pemrograman berbasis web, manajemen basis data, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani
--	--	--

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Sub Bagian Lead Programmer
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Melaksanakan kegiatan dibidang program sesuai petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis untuk kelancaran pelaksanaan tugas unit
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyusun program, perencanaan dan pelaporan kegiatan sesuai ketentuan sebagai dasar pelaksanaan tugas</li> <li>b. Mengumpulkan peraturan petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis administrasi penyusunan program perencanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membimbing bawahan dibidang program berdasarkan ketentuan untuk tertibnya pelaksanaan tugas</li> <li>b. Mengevaluasi pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dibidang program secara berkala</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya membimbing bawahan dibidang program berdasarkan ketentuan</li> <li>b. Terlaksananya mengevaluasi pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi : Pemrograman Web, Pemrograman Berbasis Objek Oriented : Membuat Project Aplikasi dengan bahasa OOP (Java, VB.Net dll) : Menguasai sistem keamanan basis data, membuat dokumentasi hasil kerja : Sehat jasmani dan rohani

No		
----	--	--

1	Sebutan / No. Jabatan	Kepala Sub Bagian Lead Network Administrator
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Bertanggung jawab untuk selalu mengawasi sistem informasi di lingkungan Universitas agar tetap berjalan
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pengawasa teknis WAN (Wide Area Network) termasuk perencanaan, pemeliharaan dan pemecahan masalah</li> <li>b. Mempersiapkan dan memelihara dokumentasi konfigurasi jaringan dan tata letak</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merekomendasikan peningkatan jaringan dan peralatan baru</li> <li>b. Melakukan riset dan merekomendasikan pendekatan untuk tugas sistem administrasi</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya peningkatan jaringan dan peralatan baru</li> <li>b. Terlaksananya melakukan riset dan merekomendasikan pendekatan untuk tugas sistem administrasi</li> </ul>
7	Syarat Jabatan	
	Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-TI/Sistem Komputer : Windows Server, Linux/CISCO : Instalasi Jaringan dan Pemeliharaan Jaringan : Membuat sistem keamanan jaringan, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani.

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Programmer Senior
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi dan mampu menerjemahkan bisnis proses yang diberikan dan diaplikasikan dalam sebuah program
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membimbing junior dalam pekerjaannya</li> <li>b. Membuat desain sistem, database dan arsitektur untuk proyek yang baru</li> <li>c. Melakukan perbaikan terhadap legacy code yang ada</li> <li>d. Menemukan solusi terhadap permasalahan kerja yang mungkin terjadi</li> <li>e. Membantu dan bekerja sama dengan tim lain yang membutuhkan bantuan</li> </ul>
5	Wewenang	

6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan teknologi mutakhir untuk membangun dan mengotomatisasi infrastruktur yang sangat efisien, fleksibel dan toleran terhadap kesalahan</li> <li>b. Tulis dokumentasi teknis tentang fitur dan proyek yang dikembangkan</li> <li>c. Bekerja sama untuk memastikan bahwa kode tidak memiliki bug dan memenuhi harapan pengguna</li> <li>d. Solusi penelitian untuk masalah pengkodean dan kinerja</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi : PHP & MYSQL, ORACLE, Database Security : Database Administrator : Menguasai bahasa pemrograman berbasis web, manajemen basis data, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Programmer Junior
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Membantu senior programmer dalam melaksanakan tugasnya
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendesain program perangkat lunak melalui flowchart yang logis</li> <li>b. Berkontribusi dalam mendesain graphical user interface (GUI)</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengusulkan pengupgrdean hardware dan software</li> <li>b. Mengusulkan rancangan program kepada kepala PTIK</li> <li>c. Mengusulkan dan memilih bahasa pemrograman</li> <li>d. Mengusulkan perubahan dan perbaikan sistem</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya pengupgrdean hardware dan software</li> <li>b. Terlaksananya usulan perancangan program kepada kepala PTIK</li> <li>c. Terlaksananya usulan dalam memilih bahasa pemrograman</li> </ul>
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus	: Minimal Pendidikan S1-Sistem Komputer/Sistem Informasi : PHP & MYSQL, ORACLE, Database Security

	Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Database Administrator : Menguasai bahasa pemrograman berbasis web, manajemen basis data, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani
--	--	--

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Network Administrator Senior
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Membangun infrastruktur jaringan computer dan perangkat keras computer
4	Tugas	a. Melakukan instalasi, troubleshooting dan perbaikan infrastruktur jaringan computer dan perangkat keras b. Memonitoring dan memelihara infrastruktur jaringan computer dan pusat data agar berfungsi dan berjalan dengan baik
5	Wewenang	a. Mengusulkan untuk memasang, mengkonfigurasi dan mendukung peralatan jaringan b. Mengusulkan penyelidikan apabila ada kesalahan dalam jaringan c. Mengusulkan pelaporan status jaringan kepada pemangku kebijakan
6	Tanggung Jawab	a. Memasang, mengkonfigurasi dan mendukung peralatan jaringan termasuk akselerator WAN, server proxy, router, DHCP, DNS dan router b. Menyelidiki apabila ada kesalahan dalam jaringan c. Melaporkan status jaringan kepada pemangku kebijakan
7	Syarat Jabatan Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	: Minimal Pendidikan S1-TI/Sistem Komputer : Windows Server, Linux/CISCO : Instalasi Jaringan dan Pemeliharaan Jaringan : Membuat sistem keamanan jaringan, membuat laporan kerja : Sehat jasmani dan rohani.

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Network Administrator Junior
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Membantu network administrasi senior dalam melaksanakan tugasnya
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Membantu melakukan instalasi</li> <li>b. Membantu melakukan pengecekan</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengusulkan program kegiatan pengkonfigurasi</li> <li>b. Mengusulkan program kegiatan dokumentasi dan implementasi sistem yang sudah dikembangkan</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terselenggaranya kegiatan pengkonfigurasi</li> <li>b. Terselenggaranya kegiatan dokumentasi dan implementasi sistem yang sudah dikembangkan</li> </ul>
7	Syarat Jabatan	
	Pendidikan Formal	: Minimal Pendidikan S1-TI/Sistem Komputer
	Kursus	: Windows Server, Linux/CISCO
	Pengalaman	: Instalasi Jaringan dan Pemeliharaan Jaringan
	Kemampuan Khusus	: Membuat sistem keamanan jaringan, membuat laporan kerja
	Syarat Kondisi Fisik	: Sehat jasmani dan rohani.

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Eksternal
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Memiliki tugas untuk melayani pengguna di luar lingkungan Universitas.
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memberikan pelayanan terbaik pada pengguna</li> <li>b. Dapat memberikan solusi atas pertanyaan-pertanyaan dalam kurun waktu singkat</li> <li>c. Dapat mengecek permasalahan yang ada</li> <li>d. Dapat meningkatkan efisiensi sistem informasi Universitas dan keluhan diluar lingkungan Universitas</li> </ul>

5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merespon secara konsisten pengguna diluar lingkungan Universitas</li> <li>b. Melakukan tugas-tugas manajemen solusi pengaduan</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terlaksananya respon terhadap pengguna diluar lingkungan Universitas</li> <li>b. Terlaksananya tugas-tugas manajemen solusi pengaduan</li> </ul>
7	Syarat Jabatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Minimal Pendidikan S1</li> <li>: Bahasa Inggris dan Komputer</li> <li>: Mengatasi keluhan dan layanan dari pihak dalam maupun luar perusahaan</li> <li>: Menguasai Ms. Office, membuat survey data dan laporan kerja</li> <li>: Sehat jasmani dan rohani</li> </ul>

No		
1	Sebutan / No. Jabatan	Internal
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Melakukan evaluasi dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan proses pengelolaan resiko, pengendalian, dan governance, dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, teratur dan menyeluruh.
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menetapkan kebijakan program pengawasan internal</li> <li>b. Pengawasan internal terhadap pengelolaan sistem di lingkungan Universitas</li> <li>c. Memberikan saran dan/atau pertimbangan mengenai perbaikan pengelolaan kegiatan sistem informasi di lingkungan Universitas</li> </ul>
5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mendapatkan akses sepenuhnya terhadap semua catatan dan dokumen</li> <li>b. Melakukan penilaian dan evaluasi pencapaian realisasi</li> <li>c. Melakukan penilaian dan evaluasi pencapaian hasil pelaksanaan program dan kegiatan</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Melakukan verifikasi terhadap hasil auditor eksternal</li> <li>b. Melakukan audit dan review terhadap sistem informasi di lingkungan Universitas</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Melakukan penilaian dan evaluasi pencapaian realisasi</li> <li>d. Memberikan rekomendasi atau saran perbaikan sistem informasi</li> </ul>
7	<b>Syarat Jabatan</b> Pendidikan Formal Kursus Pengalaman Kemampuan Khusus Syarat Kondisi Fisik	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Minimal Pendidikan S1</li> <li>: Bahasa Inggris dan Komputer</li> <li>: Mengatasi keluhan dan layanan dari pihak dalam maupun luar perusahaan</li> <li>: Menguasai Ms. Office, membuat survey data dan laporan kerja</li> <li>: Sehat jasmani dan rohani</li> </ul>

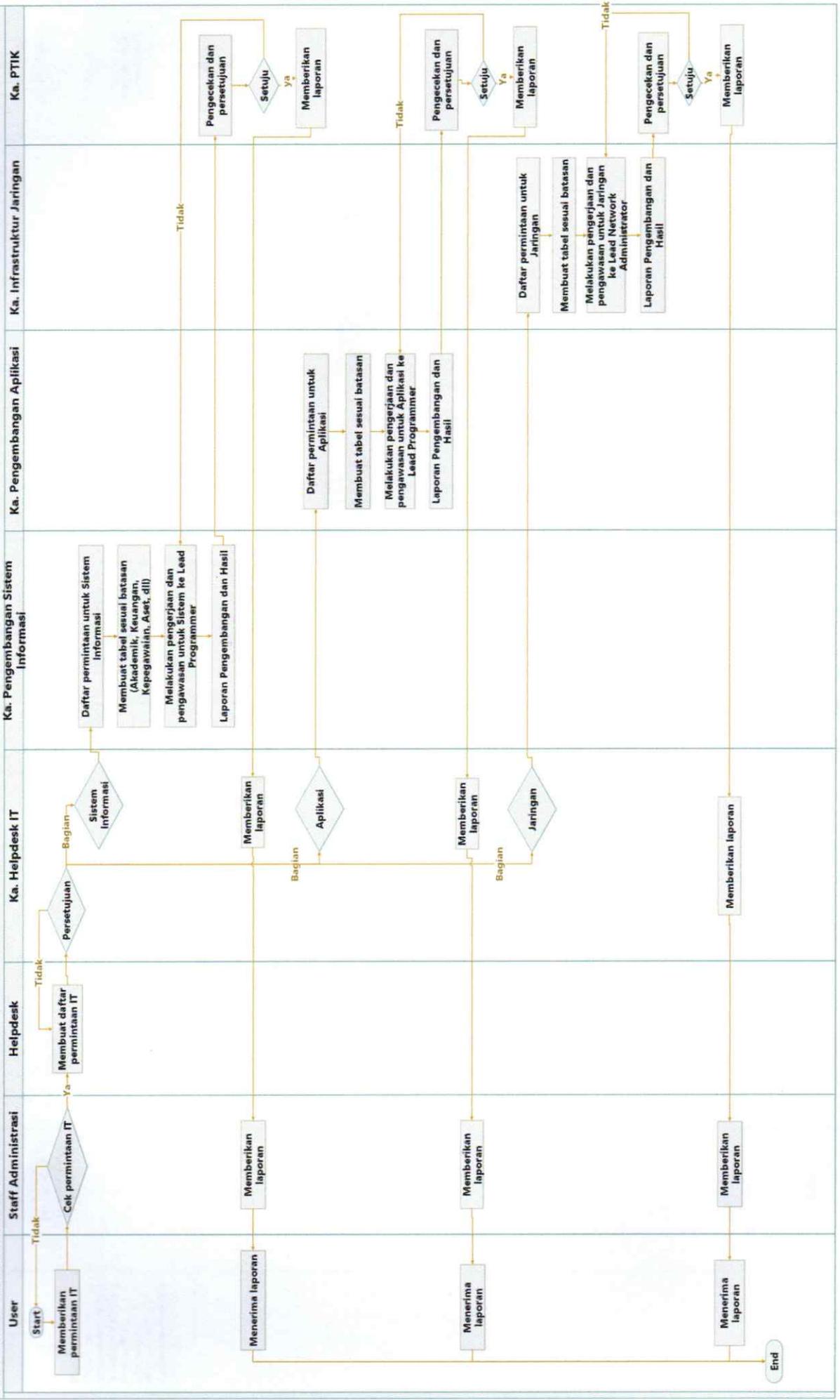
No		
1	Sebutan / No. jabatan	Staf Bidang Teknisi dan Jaringan
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Pelaksana Kegiatan monitoring infrastruktur jaringan dan pengembangannya sesuai dengan program kerja
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjamin keberlangsungan network operation center (NOC) dan ketersediaan layanan jaringan teknologi informasi</li> <li>b. Menjamin keamanan sistem jaringan dilingkungan Universitas dan mengkoordinasikan dengan unit kerja yang lain</li> <li>c. Menjamin produktifitas penggunaan teknologi informasi melalui manajemen bandwidth dan konten</li> <li>d. Menjamin ketersediaan layanan berbasis internet dan intranet</li> <li>e. Melaksanakan kegiatan pemelihara hardware, software dan sistem operasi computer</li> <li>f. Melaksanakan kegiatan pemetaan (topologi) jaringan.</li> <li>g. Melaksanakan kegiatan pelatihan pengoperasian jaringan dilingkungan Universitas Pancasila</li> <li>h. Melaksanakan kegiatan cabling dan switching</li> <li>i. Melaksanakan kegiatan routing, bandwidth management dan firewall</li> </ul>

5	Wewenang	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengusulkan program kegiatan pemeliharaan hardware, software dan sistem operasi computer</li> <li>b. Mengusulkan program kegiatan pemetaan (topologi) jaringan</li> <li>c. Mengusulkan program kegiatan pelatihan pengoperasian jaringan di lingkungan Universitas Pancasila</li> <li>d. Mengusulkan program kegiatan routing, bandwith management</li> </ul>
6	Tanggung Jawab	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Terselenggaranya kegiatan pemeliharaan hardware, software dan sistem operasi computer</li> <li>b. Terselenggaranya kegiatan pemetaan (topologi) jaringan</li> <li>c. Terselenggaranya kegiatan pelatihan pengoperasian jaringan di lingkungan Universitas Pancasila</li> <li>d. Terselenggaranya kegiatan routing, bandwith management dan firewall</li> <li>e. Tersedianya laporan kegiatan program kerja bidang teknis dan jaringan</li> </ul>
7	Syarat Jabatan <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendidikan Formal</li> <li>b. Kursus</li> <li>c. Pengalaman</li> <li>d. Kemampuan Khusus</li> <li>e. Syarat Kondisi Fisik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>: Minimal Pendidikan S1-TI/Sistem Komputer</li> <li>: Windows Server, Linux/CISCO</li> <li>: Instalasi Jaringan dan Pemeliharaan Jaringan</li> <li>: Membuat sistem keamanan jaringan, membuat laporan kerja</li> <li>: Sehat jasmani dan rohani.</li> </ul>

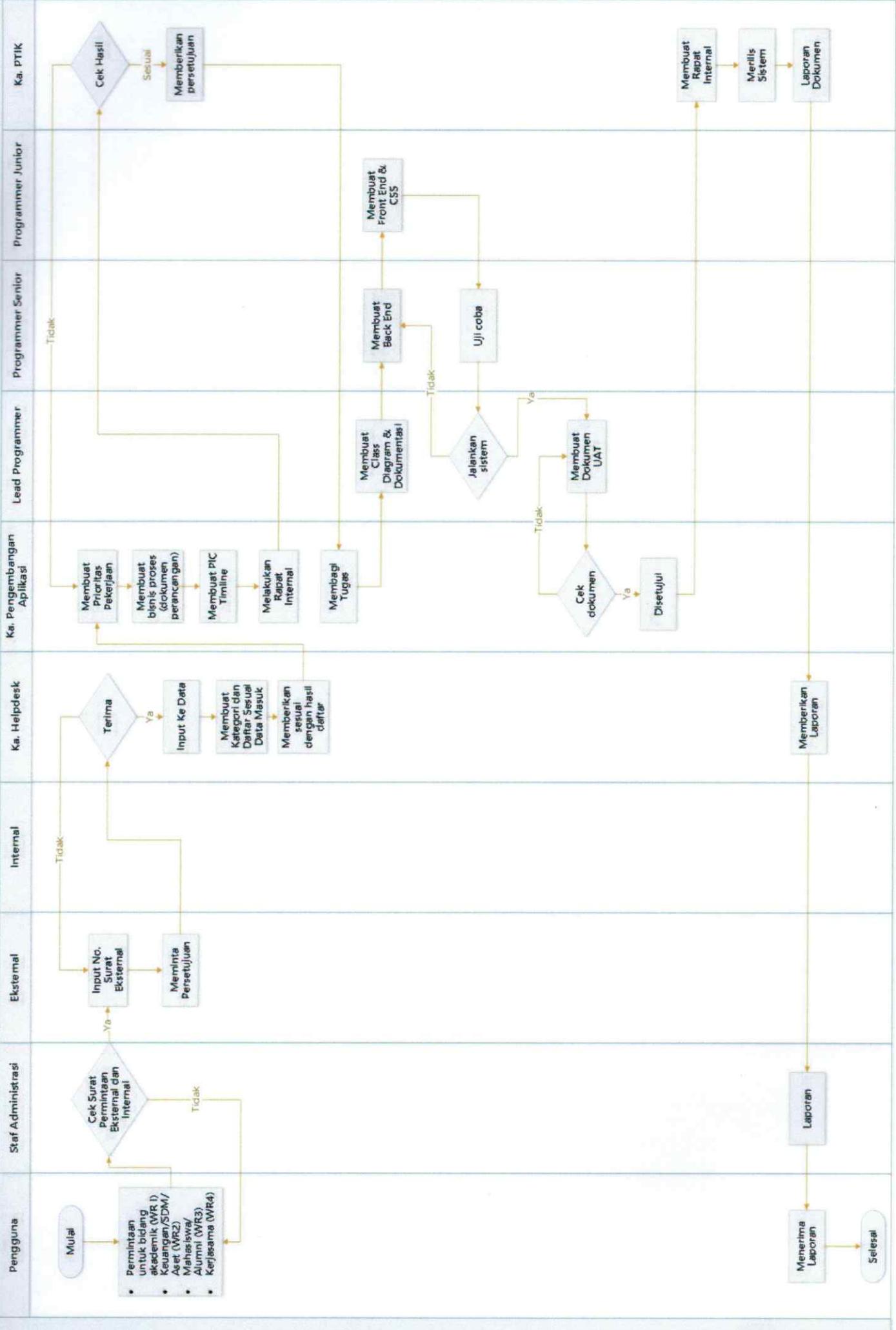
No		
1	Sebutan / No. jabatan	Staf Bidang Aplikasi
2	Unit Kerja	Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK)
3	Fungsi	Pelaksana kegiatan pengelolaan e-mail, web server dan sistem informasi manajemen
4	Tugas	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Mengelola layanan e-mail dan aplikasi web</li> <li>f. Melaksanakan kegiatan bantuan teknis operasional sistem informasi manajemen</li> <li>g. Melaksanakan kegiatan pencadangan basis data (backup database)</li> <li>h. Melaksanakan kegiatan instalasi software aplikasi</li> <li>i. Mengembangkan software teknologi informasi</li> </ul>

Alur Prosedur Kerja  
(Work Procedure)

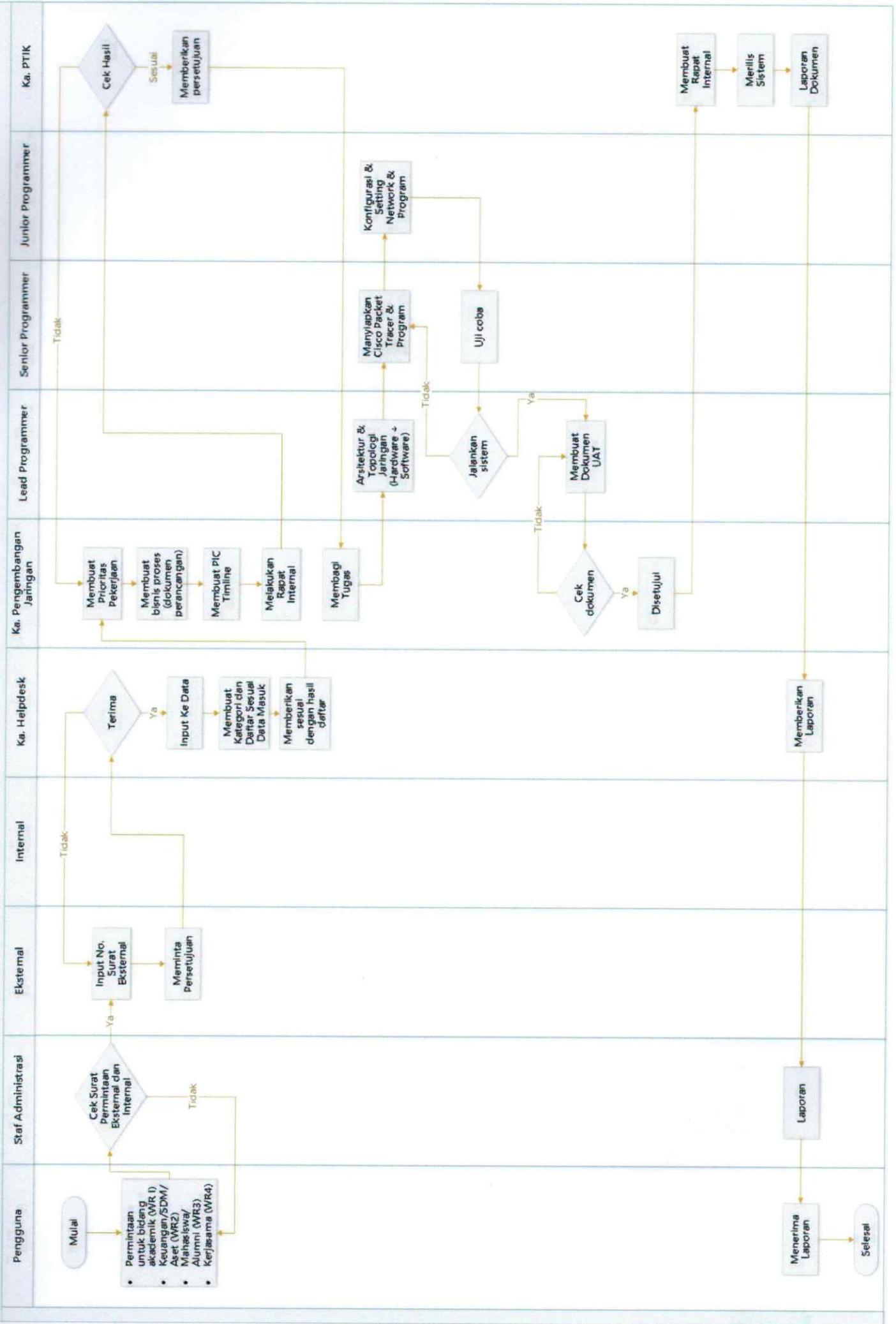
# Workflow Umum PTIK



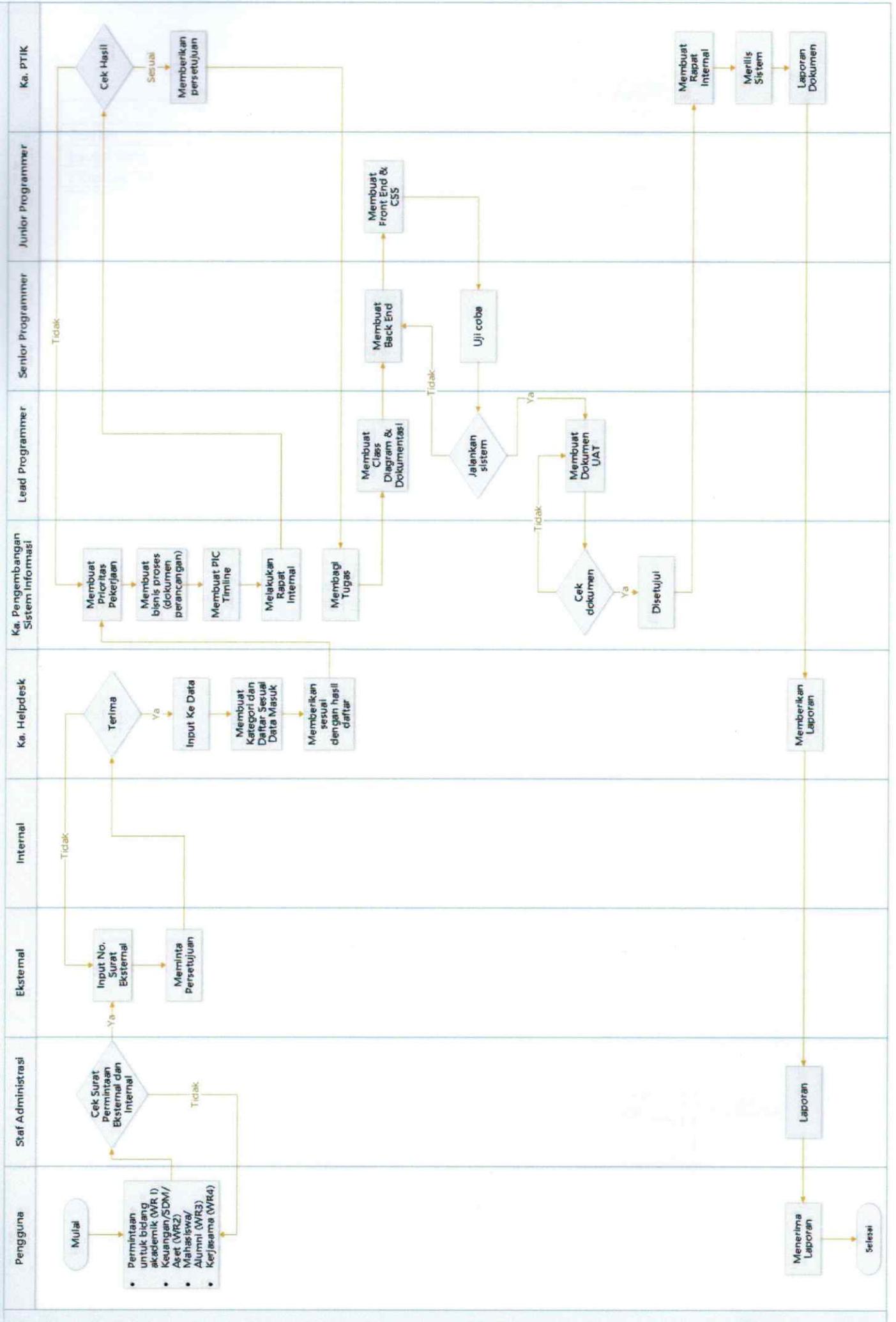
Workflow Khusus Aplikasi



Workflow Khusus Jaringan

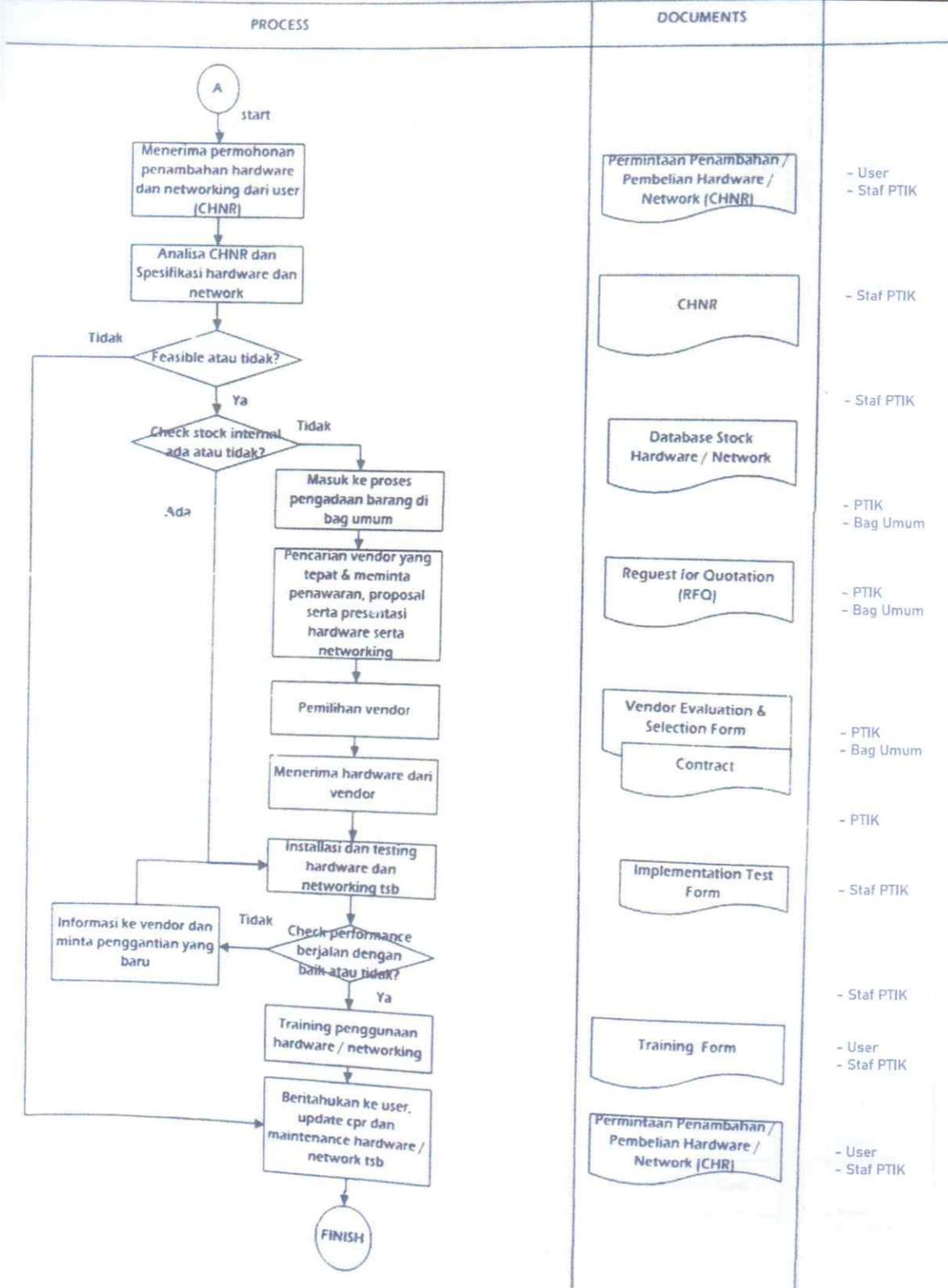


Workflow Khusus Sistem Informasi



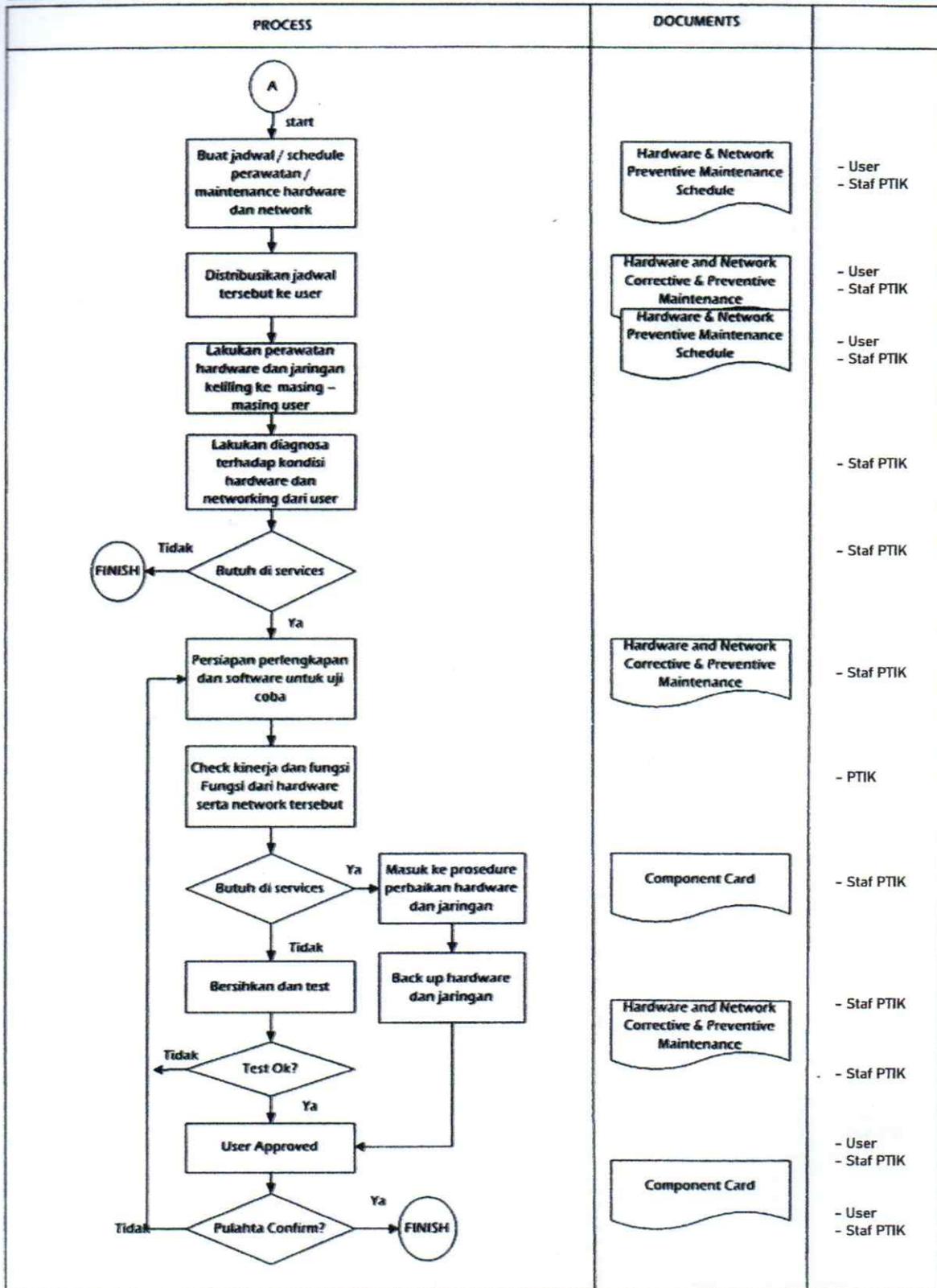
**WORKING PROCEDURE (WP)**

"Proses permintaan penambahan hardware dan networking oleh user"			
Doc No	01/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	



**WORKING PROCEDURE (WP)**

<b>"Proses Perawatan Perangkat Keras (Komputer dan peripheral) serta Perangkat Jaringan (Intranet dan Internet)"</b>			
Doc No	02/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	

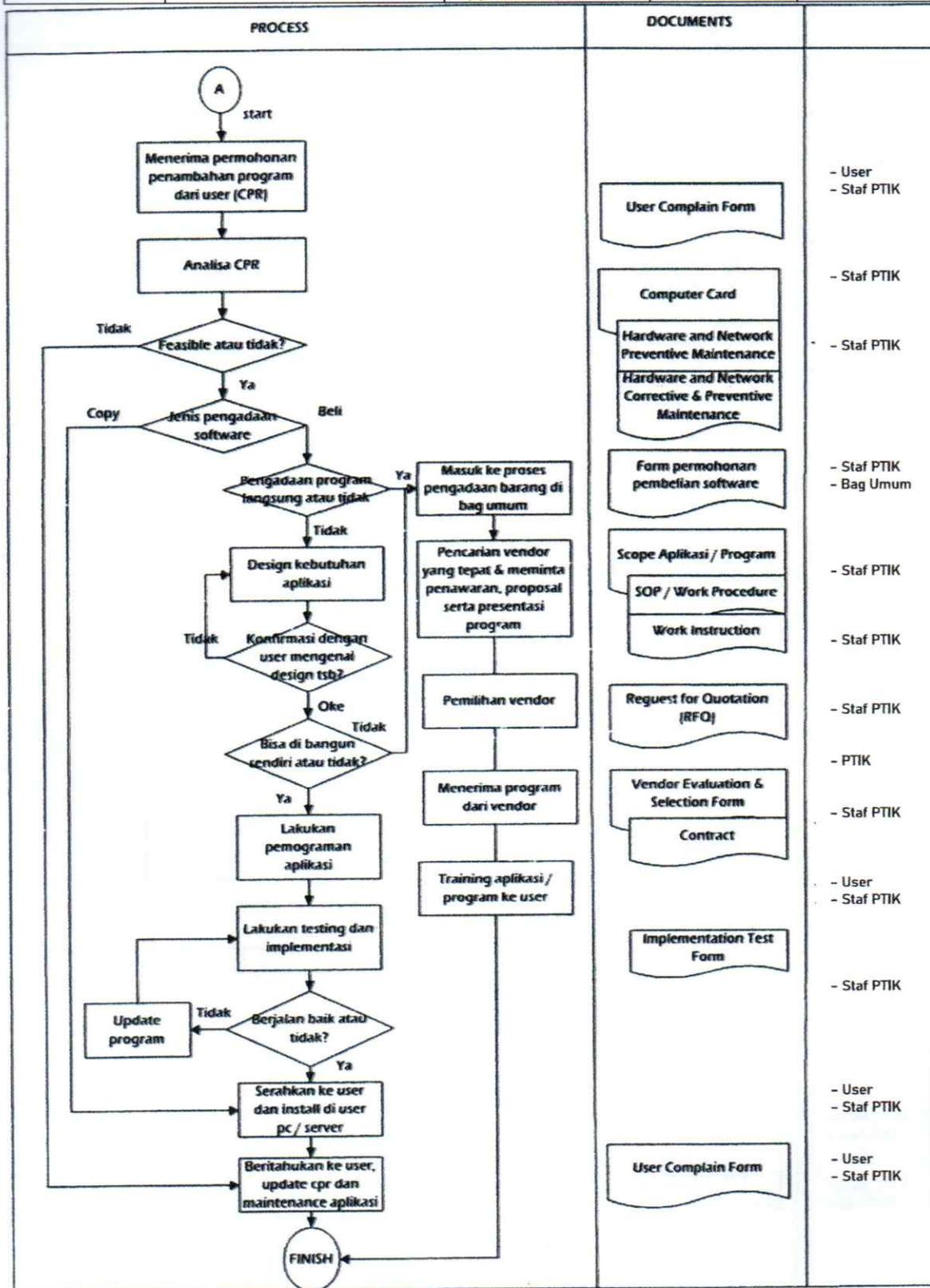


**WORKING PROCEDURE (WP)**

<b>"Proses Perbaikan Perangkat Keras (Komputer dan peripheral) serta Perangkat Jaringan (Intranet dan Internet)"</b>			
Doc No	03/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	

PROCESS	DOCUMENTS	REMARKS
<p>(A) start</p> <p>Menerima Complain dari User mengenai kerusakan hardware dan jaringan</p> <p>Check terlebih dahulu ke documents computer</p> <p>Mendatangi user dan diagnosa masalahnya</p> <p>Ganti Sparepart</p> <p>Cari Sparepart Stock</p> <p>Tersedia atau tidak?</p> <p>Perbaikan internal</p> <p>Bisa di perbaiki oleh internal atau tidak?</p> <p>Kirim services center diluar atau lakukan pemanggilan teknisi dari luar</p> <p>Kirim permohonan permintaan biaya service</p> <p>Masuk ke prosedur permintaan biaya service di Bag keuangan</p> <p>Perbaikan selesai</p> <p>Lakukan pengetesan sudah benar atau belum?</p> <p>Perbaiki kembali hingga benar</p> <p>Kirim ke user</p> <p>FINISH</p>	<p>User Complain Form</p> <p>Computer Card</p> <p>Hardware and Network Preventive Maintenance</p> <p>Hardware and Network Corrective &amp; Preventive Maintenance</p> <p>Form permohonan pembelian sparepart</p> <p>Form permohonan biaya service sparepart</p> <p>User Complain Form</p>	<p>- User - Staf PTIK</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- User - Staf PTIK</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- PTIK - Bag Umum</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- PTIK - Bagian Keuangan</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- Staf PTIK</p> <p>- User - Staf PTIK</p>

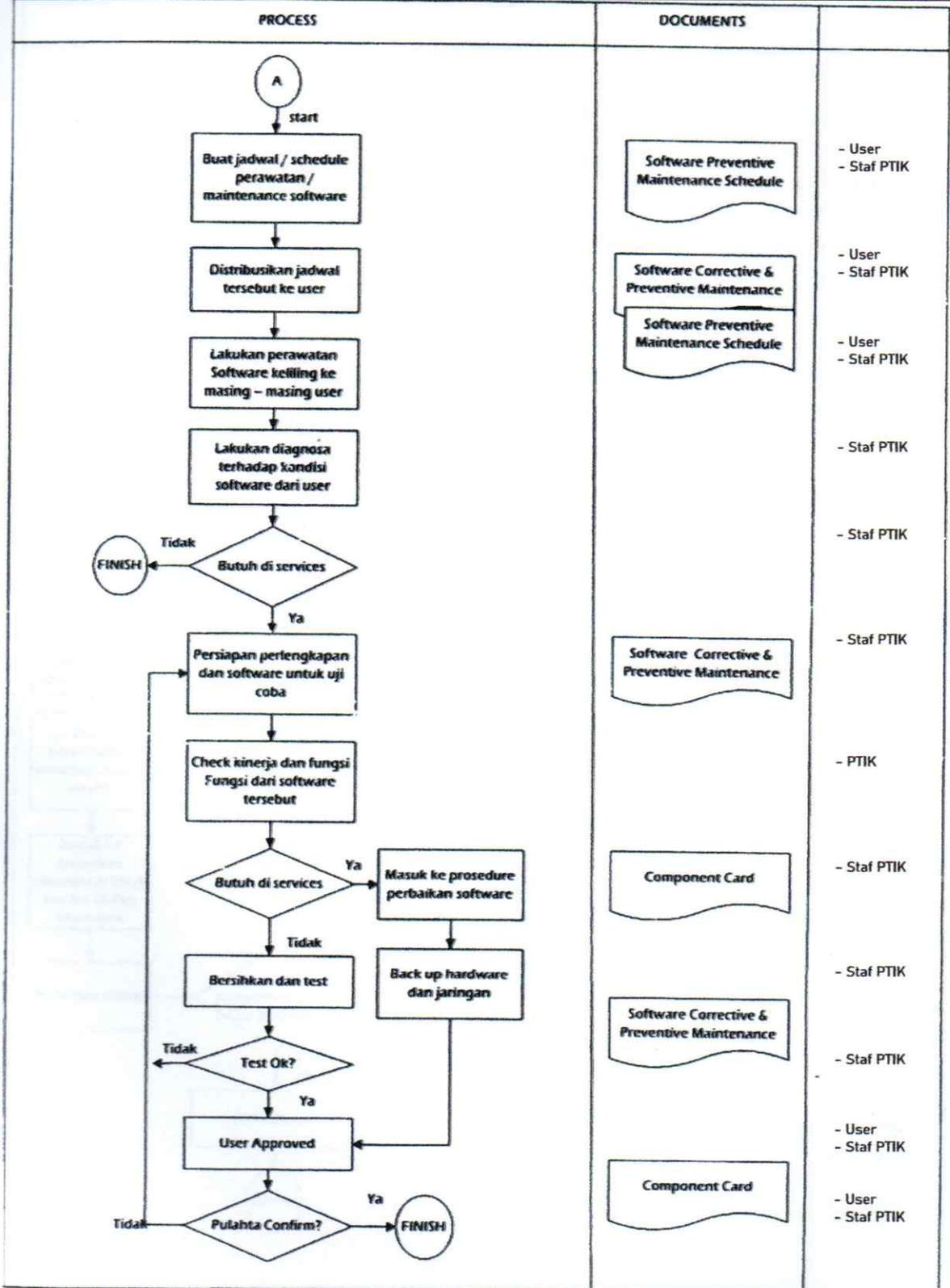
"Proses permintaan penambahan software oleh user"			
Doc No	04/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	



**WORKING PROCEDURE (WP)**

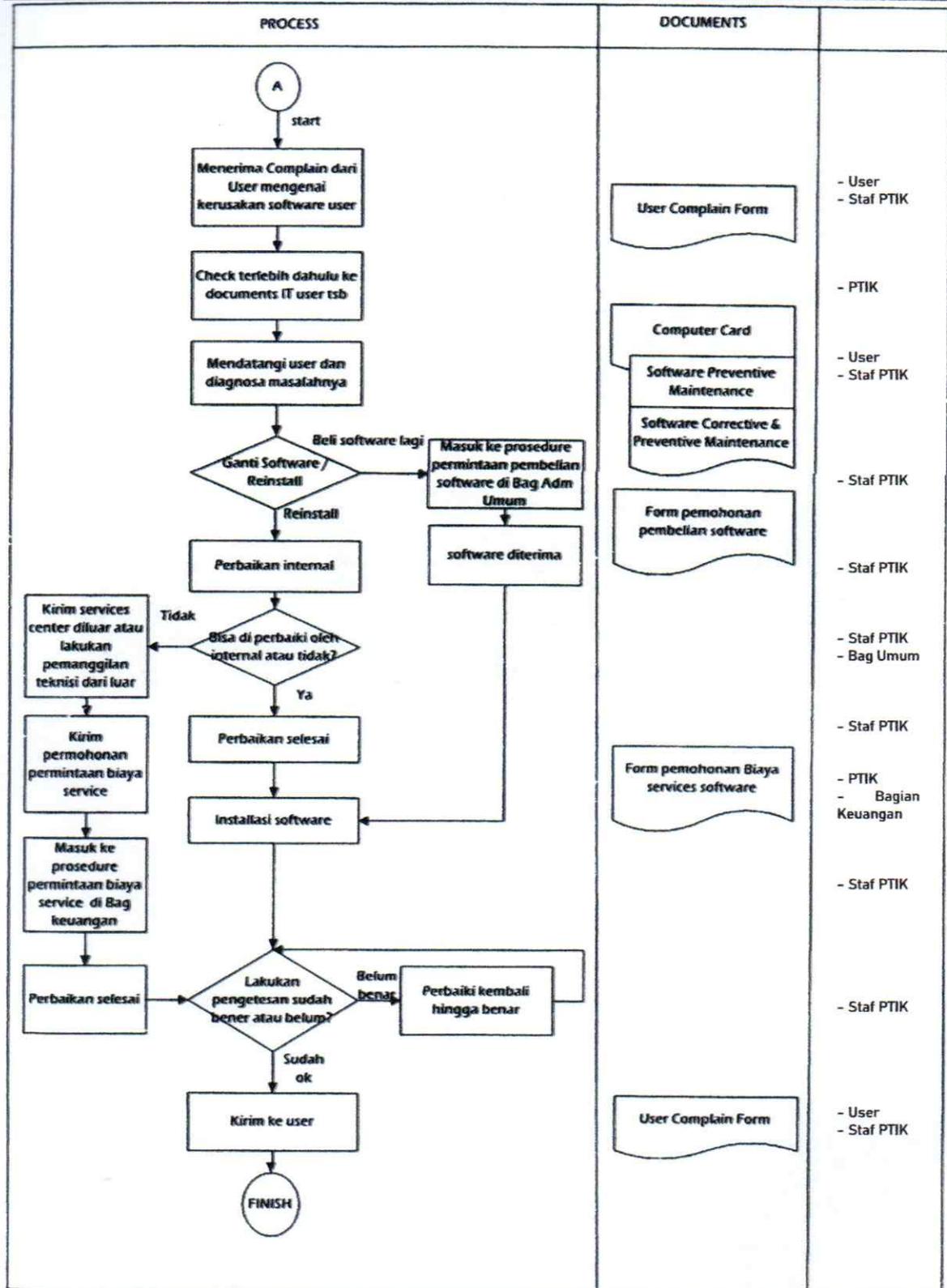
**"Proses Perawatan Perangkat Lunak (Software)"**

Doc No	05/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	



**WORKING PROCEDURE (WP)**

"Proses Perbaikan Perangkat Lunak (Software / Programme)"			
Doc No	06/SOP/PTIK/06	Prepared By	SH
Issued Date	1/11/06	Verified By	
Effective Date		Approved By	



STANDARD OPERATING PROCEDURE  
(SOP)

## Manajemen Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) (*Information Technology and Communication Center Management*)

---

### Profile/profil

*SOP Bussiness Process* – Manajemen Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PTIK) adalah sebuah proses manajemen di unit kerja bagian PTIK. Proses ini terdiri dari 5 proses yang di bagi sesuai dengan sub bagian yang terdapat dalam unit kerja PTIK.

**6 (enam) Proses Manajemen PTIK yang dibagi menjadi 2 (dua) sub bagian dalam unit kerja PTIK sebagai berikut :**

#### **1.1 Sub bagian Hardware dan Network Administrator**

1. Proses Permintaan (*Request*) dan Pengadaan (*Procurement*) *Hardware-Network*
2. Proses Perawatan (*Maintenance*) *Hardware dan Network*
3. Proses Perbaikan (*Services*) *Hardware dan Network*

#### **1.2 Sub bagian Sistem Administrator**

4. Proses Permintaan (*Request*) dan Pengadaan (*Procurement*) *Software*
5. Proses Perawatan (*Maintenance*) *Software*
6. Proses Perbaikan (*Service*) *Software*

### Procedure/prosedur

Prosedur lengkap dalam proses “Manajemen PTIK” ini mencakup :

#### **i. Sub Bagian Hardware & Network Administration**

##### **1.1 Proses Permintaan (*Request*) dan Pengadaan (*Procurement*) *Hardware-Network***

###### **Gambaran**

Proses permintaan dan pengadaan perangkat keras (*Hardware*) dan jaringan (*Network*) adalah sebuah proses administrasi permintaan dan pengadaan yang berbentuk perangkat keras dan jaringan oleh *user* di satu unit kerja tertentu. Proses permintaan dari satu unit kerja tertentu. Proses dari unit kerja tertentu akan di lanjutkan dan di uji kelayakannya oleh PTIK, setelah dinilai layak, permintaan tersebut akan diteruskan ke bagian administrasi umum untuk di cek ketersediaannya dan apabila tidak ada stock maka akan dilakukan proses pengembalian dan pengajuan anggaran ke bagian keuangan.

#### **ii. Proses Perawatan Perangkat Keras dan Perangkat Jaringan**

Prosedur detail dalam proses Permintaan (*request*) dan Pengadaan (*Procurement*) *Hardware – Network* ini adalah sebagai berikut :

1. Menerima permohonan penambahan hardware dan network dari user di satu unit kerja tertentu.
2. Staf PTIK menganalisa permintaan tersebut yang tertera dalam *form costumer hardware dan network*.

3. Staf PTIK menganalisa apakah permintaan tersebut layak (*feasible*) atau tidak. Apabila hasil uji kelayakannya adalah :
  - Tidak layak, maka hasil tersebut akan di informasikan ke user bahwa permintaan tersebut tidak dapat direalisasikan karena hal tertentu. Staf PTIK akan meng-*update* status permohonan dan memelihara / men-*service* perangkat yang ada di unit kerja tersebut.
  - Layak, maka staf PTIK akan mengecek stok yang ada di internal apakah stok tersedia atau tidak
4. Apabila hasil pengecekan terhadap stok tersebut hasilnya adalah :
  - Tidak ada stok maka proses pengadaan selanjutnya masuk ke proses pengadaan barang di bagian umum yaitu melakukan :
    - a. Pencarian vendor yang tepat dan meminta penawaran, proposal serta presentasi hardware dan network yang dibutuhkan
    - b. Memilih vendor yang tepat
    - c. Menerima perangkat yang dibutuhkan lalu mengecek kualitas dan kuantitas yang dikirim.
    - d. Instalasi dan testing perangkat tersebut
  - Ada stok maka staf PTIK akan melakukan instalasi dan testing dari perangkat tersebut Bersama dengan vendor yang bersangkutan.
5. Staf PTIK akan melakukan pengecekan terhadap performance dari perangkat tersebut apakah perangkat berjalan dengan baik atau tidak.
6. Apabila hasil pengujian terhadap performance perangkat tersebut :
  - Tidak baik, maka staf PTIK tersebut akan menginformasikan performance tersebut dan meminta penggantian perangkat yang baru. Proses selanjutnya akan dilakukan juga pengetesasan terhadap penggantian yang baru tersebut seperti diatas.
  - Baik, maka akan dilakukan training terhadap penggunaan perangkat tersebut kepada user
7. Staf PTIK akan menginformasikan kepada user bahwa permintaannya telah terpasang dan user telah di training dengan baik.
8. Update status permintaan di database permintaan perangkat user dan lakukan perawatan rutin terhadap perangkat tersebut.
9. Proses selesai

#### **Pihak-pihak Yang Terlibat**

Secara keseluruhan pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah :

1. User yang ada di setiap unit kerja, sebagai pihak yang melakukan permintaan pengadaan perangkat keras dan perangkat jaringan tambahan atau baru.
2. Staf bagian perangkat keras dan jaringan PTIK, sebagai staf yang bertugas menilai kelayakan dari permintaan user dan melakukan instalasi, testing dan training user.
3. Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan user.
4. Bagian administrasi umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stok barang yang ada.

#### **Dokumen-dokumen yang terkait**

1. Form permintaan penambahan perangkat keras (hardware) dan perangkat jaringan (network).
2. Database stok perangkat keras (hardware) dan perangkat jaringan (network).
3. Form permintaan penawaran (RFQ).
4. *Vendor Evaluation Form*.

5. *Contract IT*
6. *Implementation Test Form.*
7. *Training form*

### 1.3 Proses Perawatan Perangkat Keras dan Perangkat Lunak

#### Gambaran

Proses perawatan perangkat keras dan jaringan ini adalah sebuah proses perawatan terhadap perangkat keras dan jaringan yang ada di setiap unit kerja yang dilakukan oleh staf PTIK bagian perawatan. Proses perawatan ini dilakukan secara rutin dengan tujuan agar perangkat tersebut dapat termonitor dan terjaga kondisinya secara baik.

#### Proses Detail

##### **Prosedur detail dalam Proses Perawatan Perangkat Keras dan Perangkat Jaringan**

1. Staf PTIK membuat jadwal perawatan dari setiap perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja.
2. Staf PTIK mendistribusikan jadwal tersebut kepada setiap unit kerja.
3. Lakukan perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja secara bergiliran *sesuai dengan jadwal yang telah didefinisikan.*
4. Lakukan diagnose terhadap kondisi perangkat tersebut.
5. Apabila hasil diagnosa terhadap kondisi tersebut :
  - Tidak membutuhkan perbaikan, maka catat kondisi perangkat tersebut dan proses selesai.
  - Butuh perbaikan, maka persiapkan perangkat dan software untuk uji coba terhadap kondisi perangkat tersebut
6. Lalu proses selanjutnya adalah mengecek kinerja dan fungsi dari perangkat tersebut, cek lebih detail bagian mana yang mengalami masalah.
7. Apabila hasil pengecekan lebih lanjut hasilnya adalah :
  - Membutuhkan service, maka proses selanjutnya masuk ke proses perbaikan perangkat keras dan jaringan. Namun sebelumnya perangkat tersebut di back up terlebih dahulu datanya.
  - Tidak membutuhkan service, maka bersihkan perangkat tersebut dan lakukan test. Apabila hasil pengetesan terhadap perangkat tersebut adalah :
    - a. Tidak bagus, maka persiapkan perangkat perbaikan dan perbaiki perangkat tersebut. *Proses selanjutnya sama seperti diatas.*
    - b. Bagus, meminta persetujuan dari user di unit kerja yang bersangkutan.
8. Proses selesai.

#### Pihak – Pihak Yang Terlibat

Secara keseluruhan pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah :

1. Staf bagian perawatan perangkat keras dan jaringan sebagaistaf PTIK yang bertugas untuk melakukan perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja secara rutin.
2. Staf bagian perbaikan perangkat keras dan jaringan sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perbaikan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja apabila staf bagian perawatan mengetahui terdapat masalah di perangkat tersebut.
3. *Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan PTIK terhadap perangkat yang rusak.*

4. Bagian Administrasi Umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stock setiap barang yang ada.

#### **Dokumen – Dokumen Terkait**

1. Form perawatan perangkat keras dan jaringan
2. Jadwal perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja
3. Component Card Form

### **1.3. Proses Perbaikan Perangkat Keras dan Perangkat Jaringan**

#### **Gambaran**

Proses perbaikan perangkat keras dan jaringan ini adalah proses perbaikan terhadap perangkat keras dan jaringan yang ada di setiap unit kerja yang dilakukan oleh staf PTIK bagian perbaikan. Proses perbaikan ini dilakukan apabila staf bagian perawatan atau user menginformasikan terdapat kerusakan terhadap perangkat keras dan jaringan di satu unit tertentu. Perbaikan ini dapat dilakukan di internal dan dapat dilakukan diluar apabila staf bagian perbaikan tidak dapat melakukan perbaikan sendiri karena keterbatasan dari staf PTIK tersebut.

#### **Proses Detail**

**Procedure detail dalam Proses Perbaikan Perangkat Keras dan Perangkat Jaringan adalah sebagai berikut :**

1. Staf bagian perbaikan menerima complain atau informasi dari staf bagian perawatan bahwa terdapat kerusakan perangkat di satu unit kerja tertentu.
2. Lakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap document hasil perawatan perangkat tersebut dan document lainnya.
3. Mendatangi user dan diagnosa masalahnya lebih detail
4. Check apakah perangkat tersebut perlu pergantian sparepart atau tidak :
  - Membutuhkan sparepart pengganti, maka staf PTIK mencari sparepart tersebut di stock. Apabila stock :
    1. Tidak tersedia, maka :
      - a. Kirim permohonan permintaan dan pembelian sparepart ke bagian umum
      - b. Masuk ke progress permintaan dan pembelian barang di bagian umum dan bagian keuangan.
      - c. Sparepart diterima.
    2. Tersedia stock, maka dilakukan pengecekan apakah perangkat tersebut bisa diperbaiki oleh internal atau tidak.
  - Tidak membutuhkan sparepart pengganti, maka staf PTIK akan lakukan pengecekan apakah perangkat tersebut bisa diperbaiki oleh internal atau tidak.
5. Lakukan pengecekan apakah perangkat tersebut bisa diperbaiki oleh internal atau tidak. Apakah hasil pengecekannya adalah :
  - Tidak bisa dilakukan perbaikan internal, maka prosesnya adalah :
    - a. Kirim perangkat ke service center di luar atau lakukan pemanggilan teknis dari luar
    - b. Kirim permohonan permintaan biaya service ke bagian keuangan

- c. Masuk ke procedure permintaan biaya service di bagian keuangan
- d. Perbaikan selesai
- Bisa dilakukan perbaikan internal, maka prosesnya adalah lakukan perbaikan oleh internal PTIK
6. Setelah perbaikan selesai, lalu lakukan pengecekan apakah perangkat tersebut sudah baik atau belum. Apabila :
  - Sudah baik, kirim dan informasikan user di unit kerja tersebut
  - Belum baik, perbaiki kembali dan lakukan proses seperti di atas sampai perangkat tersebut sudah benar
7. Proses selesai.

### **Pihak – Pihak Yang Terlibat**

Secara keseluruhan pihak-pihak yang terlibat dalam proses ini adalah:

1. Staf bagian perawatan perangkat keras dan jaringan sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja secara rutin.
2. Staf bagian perbaikan perangkat keras dan jaringan sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perbaikan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja apabila staf bagian perawatan mengetahui terdapat masalah di perangkat tersebut.
3. Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan PTIK terhadap perangkat yang rusak
4. Bagian administrasi umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stock setiap barang yang ada.

### **Dokumen – Dokumen Terkait**

1. Form complain dari user dari satu unit kerja tertentu
2. Jadwal perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja
3. Complain Card Form
4. Form permohonan pembelian sparepart
5. Form permohonan biaya service sparepart

## **II. Sub Bagian Bagian Sistem Administrator**

### **II.1. Proses Permintaan Penambahan Software**

#### **Gambaran**

Proses permintaan penambahan software adalah sebuah proses administrasi dan manajemen pengadaan software di satu unit kerja tertentu. Software yang dimaksud mulai dari software yang standard untuk di install disatu pc user sampai dengan software/program yang lebih komplis untuk satu unit kerja tertentu.

## Proses Detail

**Procedure detail dalam proses permintaan penambahan software adalah sebagai berikut:**

1. Menerima permohonan penambahan software / program aplikasi dari user di satu unit kerja tertentu.
2. Staf PTIK menganalisa permintaan tersebut yang tertera dalam form customer software user request.
3. Staf PTIK menganalisa apakah permintaan tersebut feasible (layak) atau tidak? . Apabila hasil uji kelayakannya adalah:
  - Tidak layak, maka hasil tersebut akan di informasikan ke user bahwa permintaan tersebut tidak dapat direalisasikan karena hal tertentu. Staf PTIK akan mengupdate status permohonan dan memelihara / menservice software / program yang ada di unit kerja tersebut.
  - Layak, maka staf PTIK akan mencheck jenis pengadaan software tersebut, apakah:
    - a. Copy dari program yang ada (tidak sudah membeli atau membangun sendiri). Apabila hanya tinggal mencopy saja proses nya adalah sebagai berikut:
      - Copy dan install software yang di minta oleh user di pc atau server user '
      - Instalasi selesai dan berjalan baik, proses selesai.
    - b. Beli program dari luar.
4. Staf PTIK dan bersama dengan bagian umum dan keuangan memutuskan apakah proses pembelian software dapat beli langsung atau tidak?  
Apabila keputusannya adalah:
  - a. Bisa beli langsung, maka proses nya adalah sebagai berikut:
    1. Masuk ke proses pengadaan barang di bagian umum.
    2. Pencarian vendor yang tepat dan meminta penawaran , proposal serta presentasi program.
    3. Pemilihan vendor
    4. Menerima program dari vendor
    5. Training aplikasi program ke user
    6. Proses selesai
  - b. Tidak bisa beli langsung , maka proses nya adalah sebagai berikut:
    1. Design kebutuhan aplikasi
    2. Confirmasi design kebutuhan tersebut ke user. Apabila user setuju maka proses berlanjut, namun apabila tidak maka dilakukan redesign ulang
    3. Analisa apakah software bisa di bangun sendiri atau tidak. Apabila tidak maka masuk keproses pengadaan barang di bagian umum . Namun apabila bisa proses selanjutnya adalah:
      - 3.1. Lakukan pemograman aplikasi
      - 3.2. Lakukan testing dan implementasi
      - 3.3. Cek apakah aplikasi/software berjalan dengan baik atau tidak?. Apabila hasilnya tidak baik, maka update program ulang. Namun apabila hasilnya adalah baik, maka serahkan ke user dan instalasi di server user.
5. informasikan ke user bahwa software telah di instalasi dan berjalan dengan baik.

6. Update database permintaan software.
7. Proses selesai.

### **Pihak - Pihak Yang Terlibat**

Secara keseluruhan pihak pihak yang terlibat dalam proses ini adalah:

1. User yang ada disetiap unit kerja, sebagai pihak yang melakukan permintaan pengadaan software / program tambahan atau baru.
2. Staf bagian sistem administrator , sebagai staf yang bertugas menilai kelayakan dari permintaan user dan melakukan instalasi, testing dan training user.
3. Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan user
4. Bagian administrasi umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stock setiap barang yang ada.

### **Dokumen – Dokumen Terkait**

1. Form permintaan penambahan software
2. Database perawatan software di satu unit kerja
3. Database stock software
4. Form permohonan pembelian software
5. Scope aplikasi
6. SOP / Work Procedure
7. Work Instruction
8. Form permintaan penawaran (RFQ)
9. Vendor evaluation form
10. Contract IT
11. implementation test form
12. Training form

## **ii.2. Proses Perawatan Software**

### **Gambaran**

Proses perawatan perangkat lunak / software ini adalah sebuah proses perawatan terhadap perangkat lunak yang ada di setiap unit kerja yang dilakukan oleh staf PTIK bagian perawatan. Proses perawatan ini dilakukan secara rutin dengan tujuan agar perangkat tersebut dapat termonitor dan terjaga kondisinya secara baik.

### **Proses Detail**

**Procedure detail dalam Proses Perawatan Perangkat Lunak adalah sebagai berikut:**

1. Staf puahta membuat jadwal perawatan dari setiap perangkat lunak yang ada di setiap unit kerja
2. Staf PTIK mendistribusikan jadwal tersebut kesetiap unit kerja.
3. Lakukan perawatan perangkat lunak disetiap unit kerja secara bergiliran sesuai dengan jadwal yang telah di definisikan.
4. Lakukan diagnosa terhadap kondisi perangkat tersebut.

- Apabila hasil diagnosa terhadap kondisi tersebut adalah: Tidak membutuhkan perbaikan, maka catat kondisi perangkat tersebut dan proses selesai.
  - Butuh perbaikan, maka persiapkan perangkat dan software untuk uji coba terhadap kondisi perangkat tersebut.
5. Lalu proses selanjutnya adalah mengecek kinerja dan fungsi dari perangkat tersebut, check lebih detail bagian mana yang mengalami masalah.
  6. Apabila hasil pengecekan lebih lanjut hasilnya adalah:
    - Membutuhkan service, maka proses selanjutnya masuk ke proses perbaikan software. Namun sebelumnya perangkat tersebut di back up terlebih dahulu data nya.
    - Tidak membutuhkan service, maka bersihkan perangkat tersebut dan lakukan testa Apabila hasil pengetesan terhadap perangkat tersebut adalah:
      - a. Tidak bagus, maka persiapkan perangkat perbaikan dan perbaiki perangkat tersebut. Proses selanjutnya sama seperti diatas
      - b. Bagus, minta persetujuan dari user di unit kerja yang bersangkutan .
  7. Proses selesai.

#### **Pihak – Pihak Yang Terlibat**

Secara keseluruhan pihak pihak yang terlibat dalam proses ini adalah:

1. Staf bagian perawatan perangkat software sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perawatan perangkat lunak di setiap unit kerja secara rutin.
2. Staf bagian perbaikan lunak / software sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perbaikan software / program di setiap unit kerja apabila staf bagian perawatan mengetahui terdapat masalah di perangkat tersebut
3. Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan PTIK terhadap perangkat yang rusak.
4. Bagian administrasi umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stock setiap barang yang ada.

#### **Dokumen – Dokumen Terkait**

1. Form perawatan perangkat software / program
2. Jadwal Perawatan perangkat lunak
3. Component Card form
4. Database kondisi software di masing masing unit kerja.

### **II.3. Proses Perbaikan Perangkat Lunak/ Program/ Software**

#### **Gambaran**

Proses perbaikan perangkat software / program ini adalah sebuah proses perbaikan terhadap perangkat software/ program yang ada di setiap unit kerja yang dilakukan oleh staf PTIK bagian perbaikan. Proses perbaikan ini dilakukan apabila staf bagian perawatan atau user menginformasikan terdapat kerusakan terhadap perangkat lunak di satu unit kerja tertentu. Perbaikan ini dapat dilakukan di internal dan dapat dilakukan diluar apabila staf bagian perbaikan tidak dapat melakukan perbaikan sendiri karena keterbatasan dari staf PTIK tersebut.

### Proses Detail

**Procedure detail dalam Proses Perbaikan Perangkat Keras dan Perangkat Jaringan adalah sebagai berikut :**

1. Staf bagian perbaikan menerima complain atau informasi dari staf bagian perawatan bahwa terdapat kerusakan perangkat di satu unit kerja tertentu.
2. Lakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap dokumen hasil perawatan perangkat tersebut dan dokumen lainnya.
3. Mendatangi user dan diagnose masalahnya lebih detail.
4. Check apakah perangkat tersebut perlu reinstall saja atau beli software lagi :
  - a. Membeli software lagi, maka prosesnya adalah sebagai berikut :
    1. Kirim permohonan permintaan dan pembelian sparepart ke bagian umum.
    2. Masuk ke proses permintaan dan pengembalian barang di bagian umum dan bagian keuangan.
    3. Sparepart diterima.
  - b. Perlu reinstall saja, maka proses selanjutnya adalah pengecekan apakah software bias diperbaiki internal atau tidak.
5. Lakukan pengecekan apakah perangkat tersebut bias diperbaiki oleh internal atau tidak. Apabila hasil pengecekannya adalah :
  - a. Tidak bias dilakukan perbaikan internal, maka prosesnya adalah :
    1. Kirim perangkat ke service center diluar atau lakukan pemanggilan teknisi dari luar.
    2. Kirim permohonan permintaan biaya service ke bagian keuangan.
    3. Masuk ke prosedur permintaan biaya service di bagian keuangan.
    4. Perbaikan selesai.
  - b. Bisa dilakukan perbaikan internal, maka prosesnya adalah lakukan perbaikan oleh internal PTIK.
6. Setelah perbaikan selesai, lalu lakukan pengetesan apakah perangkat tersebut sudah baik atau belum, Apabila :
  - a. Sudah baik, kirim dan informasikan user di unit kerja tersebut.
  - b. Belum baik, perbaiki kembali dan lakukan proses seperti di atas sampai perangkat tersebut sudah benar.
7. Proses selesai.

### Pihak – Pihak Yang Terlibat

Secara keseluruhan pihak – pihak yang terlibat dalam proses ini adalah :

1. Staf bagian perawatan perangkat keras dan jaringan sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perawatan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja secara rutin.
2. Staf bagian perbaikan perangkat keras dan jaringan sebagai staf PTIK yang bertugas untuk melakukan perbaikan perangkat keras dan jaringan di setiap unit kerja apabila staf untuk bagian perawatan mengetahui terdapat masalah di perangkat tersebut.
3. Bagian keuangan, sebagai bagian yang menilai kelayakan dari sisi finance terhadap permintaan PTIK terhadap perangkat yang rusak.

4. Bagian administrasi umum, sebagai bagian yang mengatur persediaan stock setiap barang yang ada.

**Dokumen – Dokumen Terkait**

1. Form complain dari user dari satu unit kerja tertentu.
2. Jadwal perawatan perangkat lunak di setiap unit kerja.
3. Component Card form.
4. Form permohonan pembelian software.
5. Form permohonan biaya service software.