

PROGRAM KERJA																				
DIVISI LAYANAN TI TAHUN 2014																				
No.	Bidang	Program	Sasaran	Indikator Keberhasilan	Jenis Kegiatan	Waktu Pelaksanaan (bulan)												Uraian Waktu	Penanggung Jawab	
						I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)												(8)	(9)	
A. KEGIATAN RUTIN																				
1	Layanan dan Bantuan Pelanggan	A. Pengajuan layanan	a. Memberikan bantuan kepada pengguna untuk memperoleh layanan TIK	Pengguna mendapatkan bantuan untuk mendapatkan layanan TIK	Rutin													Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
			b. Memberikan bantuan kepada pengguna mengenai penggunaan layanan TIK	Pengguna mendapatkan penjelasan bagaimana menggunakan layanan TIK	Rutin													Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
		B. Penanganan keluhan layanan	a. Menangani keluhan terhadap layanan TIK yang disediakan universitas	Keluhan pengguna terhadap layanan TIK dapat tertangani	Rutin													Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
2	Dukungan Teknis	A. Web content management	a. Update konten website resmi universitas dan website lain di bawah pengelolaan unit TIK	Konten website resmi universitas dan website lain di bawah pengelolaan unit TIK terupdate	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			b. Penambahan header, berita, pengumuman dan informasi lainnya di website resmi universitas	Header, berita, pengumuman dan informasi lainnya di website resmi universitas ditambahkan sesuai permohonan dan kebutuhan	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			c. Update informasi di social media resmi universitas	Informasi di social media resmi universitas mengenai layanan TIK, informasi seputar universitas dan informasi resmi lainnya terupdate	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
		B. Alih Bahasa Berita Prasetya	a. Alih bahasa berita di website Prasetya	Berita di website Prasetya telah dialihbahasakan	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
		C. Pengelolaan User BAIS	a. Melakukan penambahan user BAIS	User BAIS telah ditambahkan sesuai prosedur	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			b. Update data grup dan layanan user BAIS	Data grup dan layanan user BAIS telah terupdate	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
		D. Desktop Support	a. Instalasi aplikasi desktop	Aplikasi desktop telah terinstal dan dapat digunakan user	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			b. Instalasi antivirus	Antivirus telah terinstal dan dapat berjalan	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			c. Instalasi software OVS ES Microsoft	Software OVS ES Microsoft telah terinstal dan dapat berjalan	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			d. Servis software dan hardware PC dan Laptop	Software dan hardware PC dan Laptop resmi milik universitas telah diperbaiki	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
		E. Instalasi jurnal online	a. Berkoordinasi dengan divisi infrastruktur untuk penyediaan hosting dan domain jurnal online	Penyediaan hosting dan domain jurnal online telah dikoordinasikan dengan divisi infrastruktur dan selesai dibuat	Rutin													Januari	- Desember	Ka. Divisi
			b. Instalasi aplikasi jurnal online	Aplikasi jurnal online telah terinstal	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			c. Membuat email resmi jurnal online	Email resmi jurnal online telah dibuat	Rutin													Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
			d. Berkoordinasi dengan divisi aplikasi untuk pembuatan header website jurnal online dan penyesuaian tampilan website	Header website jurnal online telah selesai dibuat dan diupload, tampilan website telah dibuat sesuai permohonan user dan tema jurnal online	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
		F. End User Network Support	a. Instalasi jaringan komputer end user	Jaringan komputer end user telah terinstal dan dapat digunakan	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			b. Memperbaiki jaringan komputer end user	Jaringan komputer end user telah diperbaiki	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support
			G. Penyusunan Panduan Pengguna	a. Menyusun panduan pengguna aplikasi	Panduan penggunaan aplikasi untuk user telah disusun													Rutin	Januari	- Desember
3	Promosi dan Edukasi	A. Promosi Layanan	a. Menyebarkan informasi layanan TIK	Informasi layanan TIK telah disebarikan melalui berbagai media resmi	Rutin													Januari	- Desember	Ko. IT Support

4	Multimedia	B. Edukasi Pengguna	a. Melakukan edukasi kepada pengguna untuk pemanfaatan layanan TIK	Pengguna memahami bagaimana memanfaatkan layanan TIK	Rutin		Januari	- Desember	Ko. IT Support
			b. Melakukan sosialisasi rutin mengenai aturan penggunaan layanan TIK	Aturan penggunaan layanan TIK telah disosialisasikan	Rutin		Januari	- Desember	Ko. IT Support
			c. Melakukan pelatihan dan sertifikasi penggunaan aplikasi sesuai kurikulum	Pelatihan dan sertifikasi penggunaan aplikasi sesuai kurikulum telah dilaksanakan sesuai jadwal	Rutin		Januari	- Desember	Ko. IT Support
		C. Survey Kepuasan Pelanggan	a. Melakukan survey kepuasan pelanggan melalui aplikasi online dan form survey	Survey kepuasan pelanggan telah dilakukan, dilaporkan, dianalisa hasilnya dan dikoordinasikan tindak lanjutnya	Rutin		Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
			a. Melakukan koordinasi dengan user yang mengajukan permohonan untuk video streaming dan video conference	Koordinasi dengan user yang mengajukan permohonan untuk video streaming dan video conference telah dilaksanakan	Rutin		Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
			b. Melakukan koordinasi dengan tim teknis dari pihak luar yang akan melakukan video conference dengan pihak UB	Koordinasi dengan tim teknis dari pihak luar yang akan melakukan video conference dengan pihak UB telah dilaksanakan	Rutin		Januari	- Desember	Ko. Multimedia
			c. Melaksanakan video streaming dan video conference	Video streaming dan video conference telah dilaksanakan	Rutin		Januari	- Desember	Ko. Multimedia
			d. Melakukan pendampingan teknis pada saat penyelenggaraan video conference	Pendampingan teknis pada saat penyelenggaraan video conference telah dilaksanakan	Rutin		Januari	- Desember	Ko. Multimedia
	5	Laporan Berkala	A. Penyusunan Laporan Berkala	a. Menyusun laporan berkala penanganan keluhan pelanggan tentang layanan TIK	Laporan berkala penanganan keluhan pelanggan tentang layanan TIK telah disusun	Rutin	Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
				b. Menyusun dokumentasi dan laporan berkala berkaitan dengan pengajuan layanan TIK	Terdapat dokumentasi dan laporan berkala tentang pengajuan layanan TIK	Rutin	Januari	- Desember	Ko. Helpdesk
				c. Menyusun laporan evaluasi capaian program kerja	Laporan evaluasi capaian program kerja divisi telah disusun	Rutin	Januari	- Desember	Ka. Divisi
				d. Menyusun laporan kinerja SDM berdasarkan tupoksi	Laporan kinerja SDM berdasarkan tupoksi divisi telah disusun	Rutin	Januari	- Desember	Ka. Divisi
6	Manajemen	A. Koordinasi Pelaksanaan Kegiatan	a. Melakukan koordinasi dengan kepala PPTI, internal divisi, divisi lain, atau pihak luar untuk pelaksanaan kegiatan dalam program kerja divisi maupun PPTI	Pelaksanaan kegiatan dalam program kerja divisi maupun PPTI telah dikoordinasikan dengan pihak terkait	Rutin		Januari	- Desember	Ka. Divisi
			a. Melakukan evaluasi pelaksanaan kegiatan yang telah dilaksanakan	Pelaksanaan kegiatan yang telah dilaksanakan telah dievaluasi, didokumentasikan, dilaporkan hasilnya dan dilaksanakan tindak lanjut	Rutin		Januari	- Desember	Ka. Divisi
		C. Evaluasi kinerja divisi	a. Melakukan evaluasi kinerja divisi secara keseluruhan dalam pencapaian target dalam program kerja	Kinerja divisi secara keseluruhan dalam pencapaian target dalam program kerja telah dievaluasi, didokumentasikan, dilaporkan hasilnya dan dilaksanakan tindak lanjut	Rutin		Januari	- Desember	Ka. Divisi
			D. Evaluasi SDM divisi	a. Melakukan evaluasi SDM divisi dalam pelaksanaan tupoksi dan pencapaian program kerja	SDM divisi telah dievaluasi dalam pelaksanaan tupoksi dan pencapaian program kerja untuk kemudian dilaporkan hasilnya dan dilaksanakan tindak lanjut	Rutin	Januari	- Desember	Ka. Divisi

B. KEGIATAN NON RUTIN

1	Layanan dan Bantuan Pelanggan	A. Pengajuan layanan Email	a. Penyusunan MP/IK/Aturan	Tersedia MP/IK/Aturan layanan email	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			b. Memperbarui form pengajuan email dengan syarat dan kebijakan	form email diperbarui	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. Helpdesk
			c. Pembuatan form reset password	tersedia form reset password	Non Rutin		Februari	- Maret	Ko. IT Support
			d. Penambahan fitur alias email mahasiswa	Fitur alias email mahasiswa dapat berjalan	Non Rutin		Januari	- Februari	Ka. Divisi
		B. Pengajuan layanan perangkat lunak berlisensi	a. Penyusunan MP/IK/Aturan	Tersedia MP/IK/aturan layanan software terkait	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			b. Penyusunan/update form pengajuan OVS ES dan DreamSpark	tersedia form pengajuan yang sudah update	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. Helpdesk
			c. Penyusunan form pengajuan kaspersky	Tersedia form pengajuan kaspersky	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. IT Support
			d. Memperbarui lisensi yang sudah ada dengan syarat dan kebijakan	tersedia lisensi yang sudah diperbarui	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. IT Support
			e. Pembuatan standar aktivasi windows/aplikasi OVS ES Microsoft terpusat melalui PPTI	ada standar aktivasi OVS ES terpusat melalui PPTI	Non Rutin		Januari	- Februari	Ko. IT Support
		C. Pengajuan layanan hosting	a. Penyusunan MP/IK/Aturan	Tersedia MP/IK/aturan hosting	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			b. Penyusunan /update form hosting	Tersedia form hosting yang sudah diperbarui	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. IT Support
			c. Penambahan kategori: unit kerja, fakultas, kegiatan, dsb.	Tersedia kategori yang sesuai	Non Rutin		Februari	- Februari	Ko. IT Support
		D. Pengajuan layanan jurnal online	a.	Tersedia MP/IK/aturan jurnal online	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			b. penyusunan form jurnal online	tersedia form jurnal online	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
		E. Pengajuan layanan live streaming dan video conference	a. Penyusunan MP/IK/aturan video conference dan live streaming, termasuk peraturan harus ada surat permohonan untuk setiap permintaan livestream/video conference	tersedia MP/IK/aturan Video conference dan live streaming	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
		F. Publikasi Informasi	a. Penyusunan MP/IK/aturan publikasi informasi termasuk peraturan harus ada surat permohonan untuk setiap permintaan publikasi informasi	Tersedia MP/IK/aturan publikasi informasi	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
		G. Pengajuan layanan blog	a. Penyusunan MP/IK/aturan blog	Tersedia MP/IK/aturan blog	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
2	Layanan dan Bantuan Pelanggan	A. Penanganan komplain layanan	a. Penyusunan MP / IK/ Aturan	Tersedia MP/IK/aturan	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			b. penyusunan standar penanganan komplain dengan koordinasi bersama pelaksana teknis	Tersedia standar penanganan komplain	Non Rutin		Januari	- Februari	Ka. Divisi
			a. Penyediaan MP Pengelolaan Konten, IK Upload Konten Format HTML, IK Upload Konten Melalui CMS termasuk form upload yg harus diisi setiap kali mengupload apapun ke webs, IK Pemeliharaan Konten, Aturan Upload Konten HTML dan CMS, Aturan Pemeliharaan Konten	Tersedianya MP, IK, aturan, dan form terkait	Non Rutin		Januari	- Maret	Ka. Divisi
3	Dukungan Teknis	A. Web content management	b. Koordinasi dengan divisi aplikasi untuk perbaikan uploader CMS terkait dengan fitus upload/penyediaan aplikasi uploader file/image/dsb untuk offweb UB	CMS Offweb diperbaiki/ada aplikasi uploader file/image/dsb untuk offweb UB	Non Rutin		Januari	- Januari	Ko. IT Support
			a. Koordinasi serah terima penerjemahan/pengadaan internship/magang untuk penerjemahan prasetya.	Penerjemahan Prasetya sudah tidak dilakukan (secara langsung) oleh PPTI	Non Rutin		Januari	- Januari	Ka. Divisi
4	Dukungan Teknis	A. Alih Bahasa Web dan Aplikasi	b. Membuat MP Penerjemahan Konten, IK Penerjemahan konten web, IK Penerjemahan konten Prasetya Online, Aturan Penerjemahan Konten Web, Aturan Penerjemahan Konten Prasetya Online	Tersedia MP/IK/Aturan Penerjemahan konten web/aplikasi dan prasetya online (jika perlu)	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi

5	Dukungan Teknis	A. Manajemen User BAIS	a. Membuat Form, MP, IK, dan Aturan Penambahan User/Grup/Layanan BAIS	Tersedia Form/MP/IK/aturan penambahan user/grup/layanan BAIS	Non Rutin		Januari	- Januari	Ko. IT Support
6	Dukungan Teknis	A. Desktop Support	a. Membuat MP/IK/Aturan desktop support, termasuk mengenai lingkup layanan/form isian, dsb.		Non Rutin		Januari	- Januari	Ko. IT Support
7	Dukungan Teknis	A. End User Network Support	a. Koordinasi dengan divisi infrastruktur untuk mengatur pembagian lingkup tanggung jawab	Ada pembagian tanggung jawab yang jelas	Non Rutin		Januari	- Februari	Ka. Divisi
			b. Membuat MP/IK/Aturan jaringan end user, termasuk mengenai ruang lingkup level universitas/fakultas/jurusan	Tersedia MP/IK/aturan jaringan end user	Non Rutin		Maret	- Maret	Ka. Divisi
8	Dukungan Teknis	A. Pengembangan Blog	a. Perbaiki default pendaftaran blog, di bagian create site menjadi tercentang	Opsi create site tercentang sebagai default	Non Rutin		Februari	- Maret	Ko. IT Support
9	Dukungan Teknis	A. Perbaiki model aktivasi perangkat lunak MCA	a. kebutuhan (server active directory), perlu koordinasi dengan divisi infrastruktur	Tersedia server active directory	Non Rutin		Januari	- Januari	Ko. IT Support
			b. PPTI berkordinasi dengan Microsoft tentang jenis aktivasi yang digunakan	Ada informasi yang jelas mengenai jenis aktivasi yang digunakan	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
10	Dukungan Teknis	A. Implementasi Antivirus	a. Penyusunan MP/IK/aturan antivirus, termasuk mengenai lingkup layanannya	Tersedia MP/IK/aturan penyediaan antivirus	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
11	Dukungan Teknis	A. Pengembangan sistem pengajuan layanan online	a. pengadaan form pengajuan online	Tersedia form pengajuan yang dapat diisi dan diserahkan secara online	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
12	Dukungan Teknis	A. Pengembangan aplikasi Helpdesk	a. Penambahan fitur fitur: Laporan email, laporan hosting, laporan jurnal, laporan MCA, laporan kaspersky, laporan komplain, telp, ym, tatap muka, troubleshooting, berkoordinasi dengan divisi aplikasi	Tersedia fitur-fitur yang diperlukan	Non Rutin		Maret	- Juni	Ko. Helpdesk
		B. Pengembangan aplikasi Hosting	a. Create subdomain pengajuan (divisi infra sebagai approval)	Tersedia aplikasi untuk pembuatan hosting	Non Rutin		Februari	- Mei	Ko. IT Support
13	Promosi dan Edukasi	A. Promosi dan Informasi Layanan TIK	a. Pengembangan website BITS: (portal informasi, form pengajuan online, monitoring, katalog, dll) berkoordinasi dengan divisi aplikasi dan infrastruktur.	BITS selesai diupgrade dengan fitur-fitur yang diperlukan (portal informasi, form pengajuan online, monitoring, katalog, dll)	Non Rutin		Januari	- Januari	Ko. IT Support
14	Promosi dan Edukasi	A. Pengembangan pelatihan pemanfaatan layanan	a. Pembuatan kurikulum pelatihan sesuai katalog layanan, termasuk kurikulum operator multimedia	Tersedianya kurikulum pelatihan sesuai katalog layanan	Non Rutin		Januari	- Maret	Ko. IT Support
			b. MP Pelatihan Layanan TI, IK Pelatihan Layanan TI, Aturan Menyelenggarakan Pelatihan Layanan TI	Tersedianya MP, IK, dan aturan pelatihan layanan TI	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi
			c. Sosialisasi kurikulum pelatihan dan penyusunan jadwal pelatihan	Diselenggarakan sosialisasi kurikulum pelatihan dan dibuat jadwal pelatihan	Non Rutin		April	- April	Ko. IT Support
15	Promosi dan Edukasi	A. Social Media FB page UB dan twitter UB_IT	a. Koordinasi dengan humas mengenai manajemen fanpage UB	Ada pembagian tugas/kewenangan/aturan yang jelas mengenai manajemen halaman facebook UB	Non Rutin		Januari	- Januari	Ka. Divisi
			b. Membuat MP/IK/aturan pengelolaan fanpage FB UB	Tersedia MP/IK/aturan pengelolaan facebook UB	Non Rutin		Mei	- Mei	Ko. IT Support
16	Multimedia	A. Live Streaming dan Video Conference	a. Pelatihan penggunaan end point untuk operator UB Kediri	Pelatihan penggunaan end point operator UB Kediri telah dilaksanakan	Non Rutin		April	- Mei	Ko. Multimedia
			b. Pembuatan media library, beserta penyusunan MP/IK/aturan library	Tersedia Media Library beserta MP/IK/aturan terkait	Non Rutin		Maret	- Maret	Ko. Multimedia
17	SDM	A. Pengembangan SDM untuk Multimedia	a. Pelatihan editing video dan jaringan multimedia	Pelatihan editing video dan jaringan multimedia bagi subdiv multimedia telah dilaksanakan	Non Rutin		Juni	- Juni	Ka. Divisi
		B. Pengembangan SDM untuk Technical Support	a. Pelatihan SEO	Pelatihan SEO bagi staff web content management telah dilaksanakan	Non Rutin		Februari	- Februari	Ka. Divisi

C. Pengembangan SDM untuk Helpdesk dan Technical Support	b. Training of Trainers	Pelatihan trainer bagi staff pelatihan telah dilaksanakan	Non Rutin	[REDACTED]	Maret	-	Maret	Ka. Divisi
	a. Pelatihan OVS ES	Pelatihan OVS ES bagi helpdesk dan technical support telah dilaksanakan	Non Rutin		Januari	-	Februari	Ka. Divisi
	b. Pelatihan helpdesk	Pelatihan helpdesk bagi staff helpdesk telah dilaksanakan	Non Rutin	[REDACTED]	Mei	-	Mei	Ka. Divisi
	a. pelatihan setiap aplikasi yang diimplemetasikan, berkoordinasi dengan divisi aplikasi	Pelatihan mengenai aplikasi-aplikasi internal telah dilaksanakan	Non Rutin		Januari	-	Desember	Ko. IT Support
	a. Penambahan helpdesk	Penambahan staff helpdesk	Non Rutin	[REDACTED]	April	-	Agustus	Ka. Divisi
	b. Penambahan tenaga desktop support	Penambahan staff desktop support	Non Rutin		April	-	Agustus	Ka. Divisi

Malang, 27 Januari 2013
Kepala Divisi
Layanan TIK

Rizki Trisnadi, ST