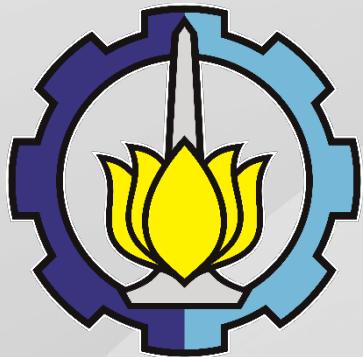


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI DAN SISTEM INFROMASI



DPTSI

2021

**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA**

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

ITS
Advancing Humanity



DESKRIPSI DOKUMEN

Dokumen ini merupakan dokumen SOP yang berisikan kumpulan prosedur terkait dengan aktivitas pengelolaan layanan *domain*, *web hosting*, *Virtual Private Server* (VPS), dan *colocation server* yang dilakukan oleh Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi ITS Surabaya.

KOLOM PENGESAHAN

No. Dokumen :

Tanggal Pembuatan :

Dibuat/Direvisi Oleh	Diperiksa Oleh	Disetujui
<u>Ervina Chintia</u>	<u>Hanim Maria Astuti, S.Kom., M.Sc</u> Kepala Subdit LTSI Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi ITS ITS Surabaya	<u>Dr. Eng. Febriyan Samopa, S.Kom., M.Kom</u> Direktur Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi ITS Surabaya
Tanggal:	Tanggal:	Tanggal:

RIWAYAT REVISI

No Revisi	Tanggal	Penjelasan Perubahan

©Hak Cipta. Dokumen ini secara keseluruhan adalah milik subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi (Subdit LTSI) Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS Surabaya. Dokumen ini merupakan dokumen penting. Dilarang memperbanyak atau melampirkan dalam bentuk apapun, seluruh atau sebagian, untuk kepentingan diluar tanpa izin dari Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI.....	2
PERATURAN LAYANAN	3
PANDUAN PENGGUNAAN.....	7
SOP PENGAJUAN DOMAIN, WEB HOSTING, DAN VPS	10
A. Informasi Umum.....	11
B. Prosedur.....	1
C. Formulir.....	1
SOP PEMBUATAN DOMAIN, WEB HOSTING, DAN VPS	2
A. Informasi Umum.....	3
B. Prosedur.....	6
1. Prosedur Pembuatan Domain dan Web Hosting	6
2. Prosedur Pembuatan Domain dan VPS.....	10
C. Formulir.....	14
SOP PENITIPAN DAN PENGAMBILAN SERVER	15
A. Informasi Umum.....	16
B. Prosedur.....	18
1. Prosedur Penitipan Server Fisik – Colocation Server.....	18
2. Prosedur Pengambilan Server Fisik – Colocation Server	22
C. Formulir.....	26
SOP PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON	41
A. Informasi Umum.....	42
B. Prosedur.....	44
C. Formulir.....	47
SOP PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK	50
A. Informasi Umum.....	51
B. Prosedur.....	52
1. Prosedur perpanjangan Kontrak.....	52
2. Prosedur Penghentian Kontrak.....	54
C. Formulir.....	58

PERATURAN LAYANAN

Ketentuan Umum

1. Pihak DPTSI menyediakan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server secara gratis kepada pengguna yang berada di lingkungan ITS.
2. Penggunaan nama domain harus mengikuti tata penulisan nama domain yang telah ditetapkan oleh DPTSI.
3. Masa berlaku layanan adalah sebagai berikut, antara lain:
 - Untuk lembaga resmi insitusi : Permanen
 - Untuk Lembaga dibawah institusi dan kegiatan incidental : Sesuai dengan kesepakatan dan persetujuan antara kedua belah pihak (kegiatan dengan DPTSI)
4. Dalam pengelolaan sehari-hari, layanan yang dimiliki dikelola oleh penanggung jawab teknis sebagai perwakilan dari penanggung jawab administrative.
5. Pengelola hanya bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan pendeklasian nama dari layanan yang diminta.
6. Apabila terjadi persilihan, maka pengelola berhak melakukan pembekuan penggunaan layanan hingga masalah terselesaikan.
7. Pengguna layanan berhak mendapatkan dukungan secara teknis dari DPTSI.
8. DPTSI berhak melakukan tindakan yang dianggap perlu secara penuh, seperti mencabut, membekukan, dan lain sebagainya apabila layanan tersebut dianggap tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh DPTSI.
9. Semua layanan yang disediakan hanya boleh digunakan untuk tujuan akademis, penelitian, instruksional, dan profesional.

Persetujuan

1. Pihak pengguna setuju mengenai fitur-fitur yang disediakan oleh DPTSI.
2. Dukungan teknis yang dapat digunakan oleh pengguna bisa didapatkan selama di hari dan di jam kerja. Pengguna bisa mendapatkannya dengan cara menghubungi DPTSI melalui email, telepon, e-ticket, maupun kunjungan langsung ke DPTSI.

Privasi dan Hak Pribadi Pengguna

1. Pemilik layanan memiliki hak penuh untuk menggunakan dan mengembangkan layanan yang dimiliki dengan memperhatikan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh DPTSI
2. Segala sesuatu yang berkaitan dengan data yang dimiliki oleh pengguna tidak akan dipublikasikan oleh DPTSI ke pihak manapun.



Kewajiban Pengguna

Kewajiban dari pengguna layanan di DPTSI adalah menaati peraturan dan ketentuan yang berlaku di DPTSI dan ITS. Hal-hal yang belum ditetapkan akan ditetapkan di lain waktu. Apabila terjadi perubahan peraturan atau ketetapan yang berlaku akan diberitahukan melalui alamat email, website DPTSI atau pengumuman lainnya.

Keamanan Terhadap Password

1. Pengguna bertanggung jawab atas username dan password yang dimiliki serta kerahasiaannya.
2. DPTSI tidak bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang terjadi terhadap username dan password yang dimiliki pengguna, termasuk terdapat kejadian yang di mana diketahui terdapat pihak yang tidak memiliki hak sebagai pengguna.
3. Pengguna disarankan untuk menggunakan password dengan mengkombinasikan huruf kecil, huruf kapital, angka, dan symbol.
4. Pengguna disarankan untuk mengubah password yang dimiliki secara berkala dengan aplikasi yang telah disediakan.
5. Apabila pengguna lupa akan password yang digunakan, baik penanggung jawab teknis maupun penanggung jawab administratif dapat menghubungi DPTSI.

Tanggung Jawab atas Data Layanan

1. Pihak DPTSI tidak menyediakan bantuan untuk masalah teknis yang berkaitan dengan isi dari direktori yang dimiliki pengguna, termasuk perbaikan atas program yang dimiliki pengguna.
2. Pihak DPTSI tidak bertanggung jawab atas rusak/hilangnya data pengguna, baik sengaja maupun tidak sengaja oleh pengguna maupun pihak lain.
3. Pihak DPTSI tidak menyediakan backup untuk semua data yang dimiliki pengguna yang terdapat di web server, kecuali untuk web hosting bagi pihak unit kerja disediakan backup.
4. Pihak DPTSI berwenang untuk memantau dan memonitor isi file yang ada di layanan yang disediakan dengan alasan yang kuat dan jelas.
5. Pengguna disarankan untuk melakukan backup secara berkala.
6. Pengguna disarankan melakukan pengecekan malware dan mengontrol keamanan layanan yang dimiliki secara berkala.

Batasan Isi Layanan

1. Tidak ada batasan mengenai isi file yang dimiliki oleh pengguna, selama isi dari file tersebut tidak mengandung unsur SARA, pornografi, dan pelanggaran terhadap hak cipta.
2. Layanan tidak digunakan untuk tujuan kriminal (contoh: hacking dan phising).
3. Isi dari layanan harus mengikuti standar yang diberlakukan untuk website ITS.
4. Pengguna bertanggung jawab penuh atas isi atau materi yang disimpan secara hukum.
5. Pihak DPTSI tidak bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang terjadi akibat dari isi atau materi file yang dimiliki pengguna.
6. Pengguna wajib menggunakan template website yang berbayar atau template website yang gratis namun legal. DPTSI juga menyediakan template website namun hanya diperuntukkan untuk Fakultas, Departemen dan Unit.

Larangan Pengguna Layanan

1. Pengguna tidak boleh menggunakan server DPTSI untuk segala kegiatan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
2. Pengguna bertanggung jawab penuh atas isi layanan yang dimiliki.
3. Pengguna tidak boleh menyimpan file atau konten, baik yang secara langsung maupun tidak langsung mengandung file di bawah ini, antara lain:
 - MP3 files atau sejenisnya
 - Hackers dan phreaking programs/archieved pirated software/warez sites/illegal content/ yang melanggar tentang copyright/hak cipta.
4. Pengguna tidak boleh menggunakan server DPTSI untuk ADULT hosting.
5. Pengguna tidak boleh mencoba merusak, mengganti data dan sistem yang berada di DPTSI yang bukan merupakan hak dari pengguna yang bersangkutan, atau melakukan berbagai hal yang dianggap termasuk kategori merugikan system miliki DPTSI, baik sengaja maupun tidak sengaja.
6. Pengguna tidak boleh merusak dan mencoba mengganti data dan sistem server miliki pihak ketiga melalui server DPTSI, baik sengaja maupun tidak sengaja.

Website yang Ditinggalkan atau Tidak Terawat

1. DPTSI berhak untuk melakukan pengarsipan dan menghapus website di server yang dimiliki DPTSI. Hal ini dilakukan hanya untuk website yang belum pernah diedit atau diperbarui dalam jangka waktu 1 tahun.
2. DPTSI berhak untuk melakukan pengarsipan dan menghapus website yang contact personnya tidak dapat dihubungi atau telah keluar dari ITS. Sebelumnya, DPTSI akan berupaya untuk menghubungi penanggung jawab administratif terlebih dahulu. Namun, apabila website yang dikelola pengguna tidak terawat



(diedit atau diperbarui) selama 1 tahun, maka DPTSI berhak menghapus website tersebut tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya.

Pelanggaran Aturan

1. DPTSI akan memberikan peringatan keras sebanyak 1 (satu) kali kepada pemilik hosting melalui email / telp dari penanggung jawab administratif maupun teknis dengan batas waktu 3x24 jam.
2. Apabila peringatan diabaikan oleh pengguna, maka DPTSI dapat memberhentikan layanan yang dimiliki secara sepikah hingga pengguna menghubungi DPTSI kembali.
3. Selama pemberhentian layanan, data yang ada di server tidak akan hilang.

Pengguna Kapasitas Penyimpanan

1. Kapasitas penyimpanan yang disediakan oleh DPTSI, antara lain:
 - Web hosting : sesuai default 500 Mb.
 - VPS : sesuai default 640 Gb.
 - Colocation server: DPTSI tidak menyediakan kapasitas penyimpanan, hanya berupa tempat untuk menyimpan server saja.
2. Proses penambahan kapasitas penyimpanan tidak akan diproses apabila sudah melebihi batas maksimum.
3. Besar kapasitas penyimpanan yang sudah digunakan dapat dipantau oleh pengelola.
4. Pengguna dapat menambah kapasitas penyimpanan ketika kapasitas penyimpanan yang sudah terpakai 80% dari keseluruhan kapasitas penyimpanan yang dimiliki namun dengan menyertakan alasan yang dapat diterima oleh pihak DPTSI

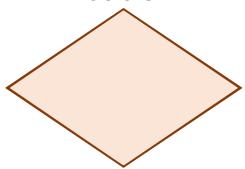
Pembatalan Akun

Pelanggaran ketentuan dan aturan di atas dapat mengakibatkan pembatalan akun yang dimiliki pengguna oleh DPTSI tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya.

PANDUAN PENGGUNAAN

Informasi: Bentuk visualisasi alur proses yang digunakan bukan bentuk flowchart untuk menggambarkan alur proses yang ada pada sebuah sistem komputer, namun bentuk flowchart modifikasi dimana proses dikerjakan oleh 2 pelaksana yaitu manusia dan sistem komputer. Perbedaan antara kedua pelaksana akan dibedakan pada penulisan simbol. Untuk pelaksana sistem akan diberikan tanda dengan icon seperti ini (💻).

DAFTAR SIMBOL FLOWCHART

SIMBOL	PENJELASAN
Terminal Point / Titik Terminal Start/End 	Menunjukkan permulaan (start) atau akhir (end) dari suatu proses
Flow Direction / Simbol arus 	Simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara simbol yang satu dengan yang lainnya (<i>Connecting Line</i>). Simbol ini juga berfungsi untuk menunjukkan arah alur dari proses
Process 	Simbol yang digunakan untuk menunjukkan kegiatan yang dilakukan
Input/Output Data 	Simbol yang digunakan untuk merepresentasikan input data atau output data yang terjadi tanpa bergantung dari jenis perantaranya. Simbol ini juga berfungsi sebagai informasi
Decision 	Simbol yang digunakan untuk memilih proses atau keputusan berdasarkan kondisi yang terjadi



SIMBOL	PENJELASAN
Document 	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan bahwa input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas
Manual Input 	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan input data secara manual menggunakan keyboard
Preparation Symbol / Simbol Persiapan 	Simbol ini digunakan untuk mempersiapkan
Manual Operation Symbol / Symbol Kegiatan Manual 	Simbol ini digunakan untuk menunjukkan manual operasi yang tidak dilakukan oleh komputer

DAFTAR PELAKSANA

Nama Aktor	Peran
Unit/Organisasi (Pengguna Layanan)	Unit/Organisasi adalah pengguna layanan DPTSI di lingkungan ITS. Dalam hal ini, untuk layanan domain dan hosting, yang dimaksud dengan pengguna layanan adalah pihak yang boleh mendapatkan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. Untuk layanan domain, web hosting, dan colocation server, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS. Kemudian, untuk VPS, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja yang ada di ITS.
Admin Ticket	Admin Ticket adalah staf operasional DPSTI yang bertugas untuk selalu memantau dashboard aplikasi service desk. Sehingga apabila terdapat ticket masuk, maka admin ticket

Nama Aktor	Peran
	akan memberikan ticket tersebut kepada PIC masing-masing layanan yang dituju.
Person In Charge (PIC) Domain dan Hosting	PIC adalah Person in Charge adalah actor yang bertanggung jawab atas layanan domain dan hosting yang diberikan oleh DPTSI. PIC domain dan hosting, adalah orang pertama yang langsung berhadapan dengan user dalam pengelolaan layanan dan sebagai penghubung antara user dengan staff IKTI.
Staff IKTI	Staff IKTI adalah pegawai DPTSI yang membantu Subdit LTSI untuk layanan domain dan hosting. Staff IKTI berperan dalam proses pembuatan akses domain, pembuatan user untuk VPS, dan membantu dalam menaruh server untuk layanan Colocation Server.
Aplikasi Service Desk	Aplikasi service merupakan aplikasi sistem ticketing yang bertugas sebagai media yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan pihak penyedia layanan.
Aplikasi Simdom	Aplikasi Slmdom merupakan aplikasi sistem pendataan yang dimiliki DPTSI yang bertugas untuk menyimpan data dan informasi terkait layanan Domain dan Hosting. Di dalam aplikasi simdom, seluruh data dan infromasi mengenai <i>contact person</i> dan daftar domain tersimpan.

SOP

Pengajuan

Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS

SOP Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi internal staf dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI dalam melakukan memproses pembuatan domain, web hosting, dan VPS.

Pada SOP ini akan dijelaskan mengenai informasi umum terkait syarat dan lain-lain, serta aktivitas-aktivitas terkait dengan pembuatan domain, web hosting, dan VPS serta formulir yang digunakan. SOP ini memiliki 2 prosedur yang terdiri dari:

1. Prosedur Pembuatan Domain dan Web Hosting
2. Prosedur Pembuatan Domain dan VPS

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.



SOP PENGAJUAN DOMAIN, WEB HOSTING, DAN VPS

A. Informasi Umum

SOP Pembuatan Domain, Web Hosting, dan VPS merupakan panduan yang dapat digunakan oleh internal DPTSI pada Subdit LTSI dan IKTI. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan proses pembuatan layanan domain, web hosting, dan VPS mulai dari unit/organisasi mengajukan sampai unit/organisasi mengupdate keterangan pada web portal.

1. SPESIFIKASI LAYANAN

Berikut ini akan dijelaskan mengenai spesifikasi layanan untuk domain, web hosting, dan VPS:

DOMAIN

Pada tahun 2018, setiap permohonan domain dan hosting akan diganti menjadi subfolder. Peraturan standar nama domain yang digunakan di ITS dapat dilihat sebagai berikut :

- **Permohonan domain dan hosting baru**, untuk 3 kategori Fakultas, Departemen, Unit akan dibuatkan nama subdomain its.ac.id. Dan berikut ini adalah ketentuan penamaan domain :
 1. its.ac.id/namaFakultas (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan fakultas)
 2. its.ac.id/namaDepartemen (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan departemen)
 3. its.ac.id/namaUnit (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan unit)
- **Permohonan domain dan hosting baru kategori Seminar, Kemahasiswaan (BEM, HIMA, UKM, dll), Laboratorium, Lain2**, akan dibuatkan subfolder berdasarkan 4 kriteria antara lain:
 1. **SubFolder Arek** merupakan subfolder yang berkaitan dengan kegiatan kemahasiswaan seperti himpunan mahasiswa, kegiatan mahasiswa, dan unit kegiatan mahasiswa. Ketentuan penamaan subfolder arek adalah sebagai berikut:
 - BEM ITS dan Fakultas : arek.its.ac.id/bem-namaBEM
 - Himpunan Mahasiswa Departemen : arek.its.ac.id/hmNamadepartemen
 - Kegiatan Kemahasiswaan : arek.its.ac.id/namakegiatannmahasiswa
 - UKM : arek.its.ac.id/ukm-namakegiatan
 2. **SubFolder Elib** merupakan subfolder yang berkaitan dengan *jurnal* dan *conference* yang ada dilingkungan ITS. Ketentuan penamaan subfolder elib adalah sebagai berikut:
 - Conference : elib.its.ac.id/conf/namakonferensi
 - Jurnal : elib.its.ac.id/jurnal/namajurnal



3. **SubFolder Riset** merupakan subfolder yang berkaitan dengan penelitian dan pengabdian masyarakat. Ketentuan penamaan subfolder riset adalah sebagai berikut:
 - Lab : riset.its.ac.id/lab-namalab
 - Pusat Studi : riset.its.ac.id/namapusatstudi
 4. **SubFolder Sites** merupakan subfolder yang tidak termasuk diantara 4 kategori yang telah disebutkan sebelumnya, Subfolder Sites memiliki ketentuan penamaan subfolder yaitu :
 - Lain-lain : sites.its.ac.id/namalain-lain
- **Permohonan domain untuk SIM tetap berupa subdomain bukan subfolder**

WEB HOSTING

1. Spesifikasi untuk layanan Web Hosting yang disediakan oleh DPTSI, antara lain :
 - Server 5.6.44 GHz.
 - PHP 7.2.7.
 - Database PHP extension mysqli, curl mbstring
 - Database client Ver. libmysql Distrib 5.1.73.
 - Dapat dikembangkan dengan menggunakan web-based CPanel-like atau FTP
2. Storage yang diberikan oleh DPTSI **default 500 mb**

VPS

Untuk layanan VPS, spesifikasi yang akan diterima antara lain 640 Gb. akan disesuaikan dengan hasil diskusi antara unit kerja dengan Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi beserta Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.

2. DAFTAR PELAKSANA

Berikut ini adalah daftar pelaksana dalam proses pembuatan domain, web hosting, dan VPS :

1. Unit/Organisasi
Unit/Organisasi dalam hal ini adalah sebagai pengguna layanan adalah pihak yang boleh mendapatkan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. Untuk layanan domain, web hosting, dan colocation server, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS. Kemudian, untuk VPS, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja yang ada di ITS.
2. Admin Ticket
Admin Ticket adalah staf internal DPTSI sebagai admin aplikasi Servicedesk yang memiliki tugas untuk melakukan pengecekan terhadap *ticket* yang masuk dan mendisposisikan *ticket* ke masing-masing PIC/Penanggung Jawab sesuai dengan kategori *ticket*.
3. PIC Domain dan Hosting

PIC Domain dan Hosting adalah staf internal DPTSI sebagai penanggung jawab terhadap layanan Domain dan Hosting pada Subdit LTSI. PIC Domain dan Hosting bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai administratif yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan staf IKTI untuk kasus yang tidak bisa ditangani oleh PIC Domain dan Hosting.

4. Staf IKTI

Staf IKTI adalah staf internal DPTSI pada Subdit IKTI yang bersama-sama bekerja sama dengan subdit LTSI dalam memberikan pelayanan yang dikelola DPTSI salah satunya yaitu layanan domain dan Hosting.

3. KETERKAITAN

- SOP Pengecekan *Setup* Domain dan Hosting
- SOP Perpanjangan Kontrak
- SOP Penghentian Kontrak

4. PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

- Website atau aplikasi telah dibuat atau siap dipakai sebelum mengajukan domain dan hosting
- Surat Permohonan:
 - Surat ditujukan kepada Direktur DPTSI
 - Terdapat tanda tangan pejabat setempat (Kadept, Sekdept, Dospem, dll)
 - Mencantumkan data penanggung jawab pihak pengaju domain (nama, email ITS, No.HP)
- Formulir Online Pengajuan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (e-ticket) yang dapat diakses pada link <https://servicedesk.its.ac.id/>
- Setelah domain dan hosting telah diterima, pihak user/organisasi **wajib** melakukan *setup* website sekaligus mengisi deskripsi pada web portal

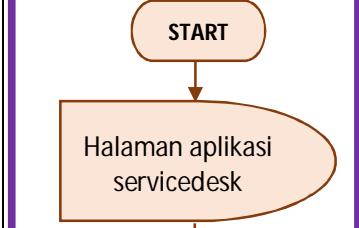
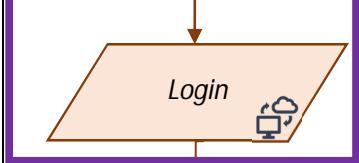
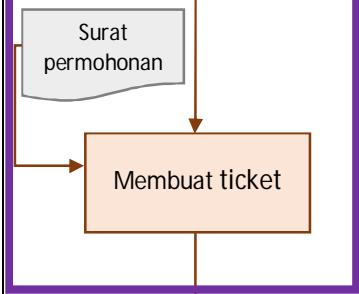
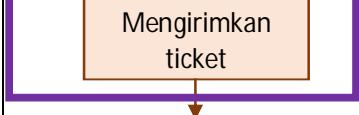
5. PERINGATAN

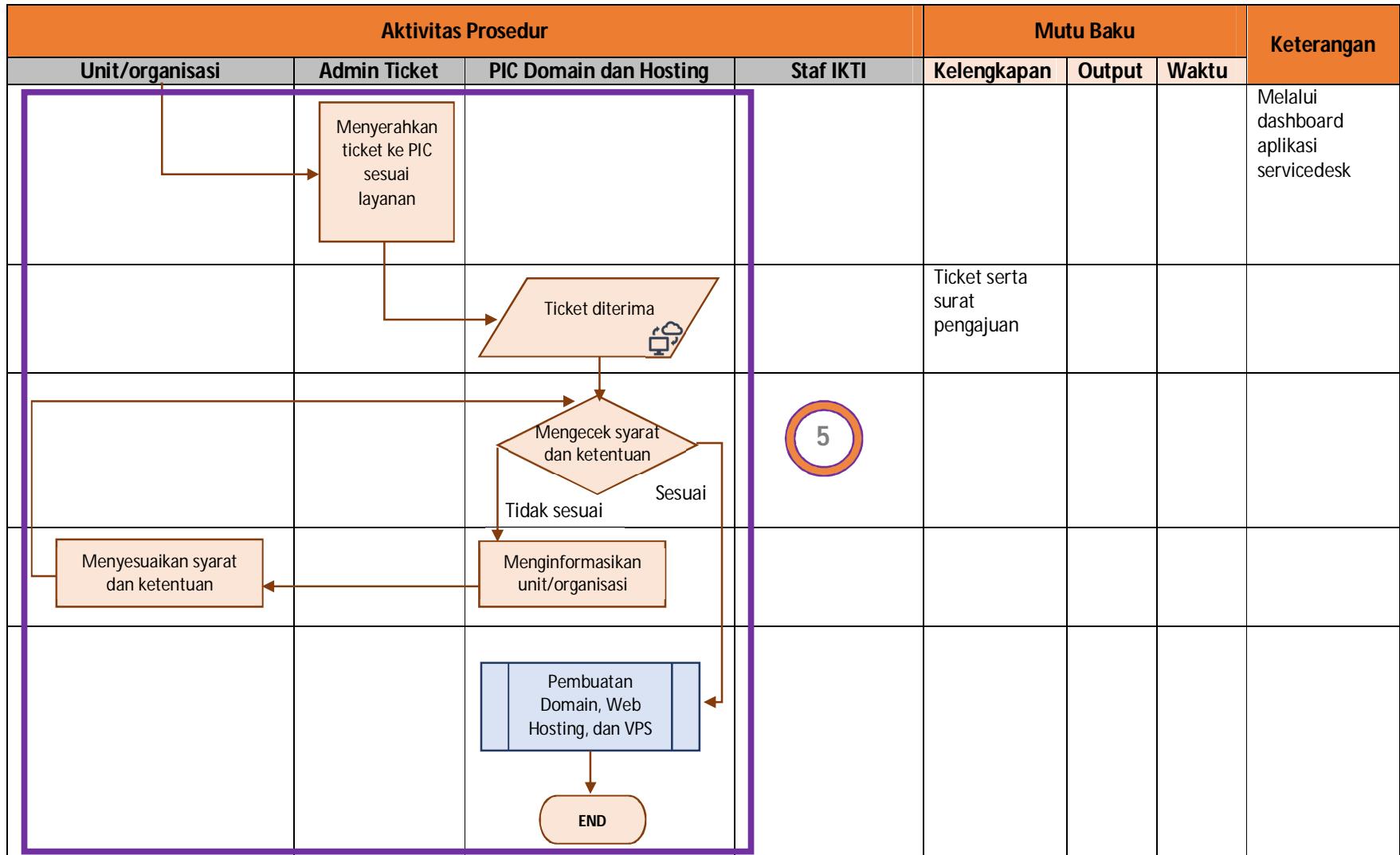
Batas Masa *Setup* setelah domain diberikan :

- Seminggu : domain web hosting
- Dua minggu : domain VPS

Apabila unit/organisasi tidak melakukan *setup* melebihi batas yang telah disebutkan diatas, maka pihak DPTSI berhak menonaktifkan domain dan hosting

B. Prosedur

Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
	1			Koneksi Interet			Mengakses servicedesk.its.ac.id
	2			Memasukkan username dan password	Masuk ke dalam sistem		Wajib mendaftar sebagai member
	3			- Mengisi seluruh data pada form ticket - Surat permohonan sesuai dengan syarat dan ketentuan			Ticket (Form Online) pada aplikasi Service desk
	4			Melampirkan surat pengajuan			Melalui aplikasi servicedesk





C. Formulir

Form ticket pada *servicedesk*

Need Support? Create a Ticket.

Ticket Subject	-Disesuaikan dengan permintaan-
Your Email	-untuk civitas akademika menggunakan email ITS- Civitas akademik ITS WAJIB, menggunakan email ITS*
Priority	Low
Ticket type	<input type="radio"/> Keluhan <input checked="" type="radio"/> Permintaan/Pertanyaan
Unit of Destination	Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem informasi
Ticket Category	Layanan Subdomain, Subfolder & Hosting
Ticket Body	<p>Source </p> <p>B I S I_x $\frac{1}{2}$ $\frac{2}{3}$ $\frac{3}{4}$ $\frac{5}{6}$ Styles Format ?</p>
No Hp/Telp	
Attach Files	
Select File	Max file size 2 MB Format: Gif, Png, Jpg, Jpeg, Pdf, Docx, Pptx, Xlsx, Csv, Rar, Zip Browse... No file selected. Add another file
Captcha	 Enter the code above
Create Ticket	

SOP

Pembuatan

Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS

SOP Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi internal staf dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI dalam melakukan memproses pembuatan domain, web hosting, dan VPS.

Pada SOP ini akan dijelaskan mengenai informasi umum terkait syarat dan lain-lain, serta aktivitas-aktivitas terkait dengan pembuatan domain, web hosting, dan VPS serta formulir yang digunakan. SOP ini memiliki 2 prosedur yang terdiri dari:

1. Prosedur Pembuatan Domain dan Web Hosting
3. Prosedur Pembuatan Domain dan VPS

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.

SOP PEMBUATAN DOMAIN, WEB HOSTING, DAN VPS

A. Informasi Umum

SOP Pembuatan Domain, Web Hosting, dan VPS merupakan panduan yang dapat digunakan oleh internal DPTSI pada Subdit LTSI dan IKTI. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan proses pembuatan layanan domain, web hosting, dan VPS mulai dari unit/organisasi mengajukan sampai unit/organisasi mengupdate keterangan pada web portal.

1. SPESIFIKASI LAYANAN

Berikut ini akan dijelaskan mengenai spesifikasi layanan untuk domain, web hosting, dan VPS:

DOMAIN

Pada tahun 2018, setiap permohonan domain dan hosting akan diganti menjadi subfolder. Peraturan standar nama domain yang digunakan di ITS dapat dilihat sebagai berikut :

- **Permohonan domain dan hosting baru**, untuk 3 kategori Fakultas, Departemen, Unit akan dibuatkan nama subdomain its.ac.id. Dan berikut ini adalah ketentuan penamaan domain :
 4. its.ac.id/namaFakultas (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan fakultas)
 5. its.ac.id/namaDepartemen (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan departemen)
 6. its.ac.id/namaUnit (disesuaikan dengan nomenklatur penamaan singkatan unit)
- **Permohonan domain dan hosting baru kategori Seminar, Kemahasiswaan (BEM, HIMA, UKM, dll), Laboratorium, Lain2**, akan dibuatkan subfolder berdasarkan 4 kriteria antara lain:
 5. **SubFolder Arek** merupakan subfolder yang berkaitan dengan kegiatan kemahasiswaan seperti himpunan mahasiswa, kegiatan mahasiswa, dan unit kegiatan mahasiswa. Ketentuan penamaan subfolder arek adalah sebagai berikut:

- BEM ITS dan Fakultas	: arek.its.ac.id/bem-namaBEM
- Himpunan Mahasiswa Departemen	: arek.its.ac.id/hmNamadepartemen
- Kegiatan Kemahasiswaan	: arek.its.ac.id/namakegiatannmahasiswa
- UKM	: arek.its.ac.id/ukm-namakegiatan
 6. **SubFolder Elib** merupakan subfolder yang berkaitan dengan *jurnal* dan *conference* yang ada dilingkungan ITS. Ketentuan penamaan subfolder elib adalah sebagai berikut:

- Conference	: elib.its.ac.id/conf/namakonferensi
--------------	--------------------------------------



- Jurnal : elib.its.ac.id/jurnal/namajurnal
 - 7. **SubFolder Riset** merupakan subfolder yang berkaitan dengan penelitian dan pengabdian masyarakat. Ketentuan penamaan subfolder riset adalah sebagai berikut:
 - Lab : riset.its.ac.id/lab-namalab
 - Pusat Studi : riset.its.ac.id/namapusatstudi
 - 8. **SubFolder Sites** merupakan subfolder yang tidak termasuk diantara 4 kategori yang telah disebutkan sebelumnya, Subfolder Sites memiliki ketentuan penamaan subfolder yaitu :
 - Lain-lain : sites.its.ac.id/namalain-lain
- **Permohonan domain untuk SIM tetap berupa subdomain bukan subfolder**

WEB HOSTING

- 3. Spesifikasi untuk layanan Web Hosting yang disediakan oleh DPTSI, antara lain :
 - Server 5.6.44 GHz.
 - PHP 7.2.7.
 - Database PHP extension mysqli, curl mbstring
 - Database client Ver. libmysql Distrib 5.1.73.
 - Dapat dikembangkan dengan menggunakan web-based CPanel-like atau FTP
- 4. Storage yang diberikan oleh DPTSI **default 500 mb**

VPS

Untuk layanan VPS, spesifikasi yang akan diterima antara lain **default 640 Gb** dan kan disesuaikan dengan hasil diskusi antara unit kerja dengan Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi beserta Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi.

2. DAFTAR PELAKSANA

Berikut ini adalah daftar pelaksana dalam proses pembuatan domain, web hosting, dan VPS :

- 1. Unit/Organisasi
Unit/Organisasi dalam hal ini adalah sebagai pengguna layanan adalah pihak yang boleh mendapatkan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. Untuk layanan domain, web hosting, dan colocation server, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS. Kemudian, untuk VPS, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja yang ada di ITS.
- 2. Admin Ticket
Admin Ticket adalah staf internal DPTSI sebagai admin aplikasi Servicedesk yang memiliki tugas untuk melakukan pengecekan terhadap *ticket* yang masuk dan mendisposisikan *ticket* ke masing-masing PIC/Penanggung Jawab sesuai dengan kategori *ticket*.
- 3. PIC Domain dan Hosting

PIC Domain dan Hosting adalah staf internal DPTSI sebagai penanggung jawab terhadap layanan Domain dan Hosting pada Subdit LTSI. PIC Domain dan Hosting bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai administratif yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan staf IKTI untuk kasus yang tidak bisa ditangani oleh PIC Domain dan Hosting.

4. Staf IKTI

Staf IKTI adalah staf internal DPTSI pada Subdit IKTI yang bersama-sama bekerja sama dengan subdit LTSI dalam memberikan pelayanan yang dikelola DPTSI salah satunya yaitu layanan domain dan Hosting.

3. KETERKAITAN

- SOP Pengecekan *Setup* Domain dan Hosting
- SOP Perpanjangan Kontrak
- SOP Penghentian Kontrak

4. PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

- Website atau aplikasi telah dibuat atau siap dipakai sebelum mengajukan domain dan hosting
- Surat Permohonan:
 - Surat ditujukan kepada Direktur DPTSI
 - Terdapat tanda tangan pejabat setempat (Kadept, Sekdept, Dospem, dll)
 - Mencantumkan data penanggung jawab pihak pengaju domain (nama, email ITS, No.HP)
- Formulir Online Pengajuan Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (e-ticket) yang dapat diakses pada link <https://servicedesk.its.ac.id/>
- Setelah domain dan hosting telah diterima, pihak user/organisasi **wajib** melakukan *setup* website sekaligus mengisi deskripsi pada web portal

5. PERINGATAN

Batas Masa *Setup* setelah domain diberikan :

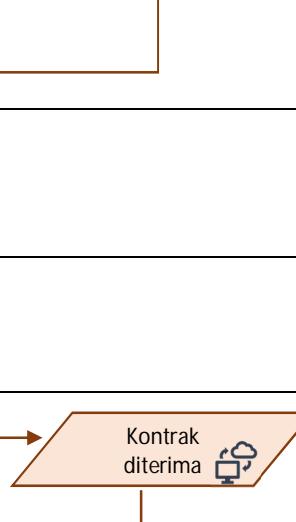
- Seminggu : domain web hosting
- Dua minggu : domain VPS

Apabila unit/organisasi tidak melakukan *setup* melebihi batas yang telah disebutkan diatas, maka pihak DPTSI berhak menonaktifkan domain dan hosting.



B. Prosedur

1. Prosedur Pembuatan Domain dan Web Hosting

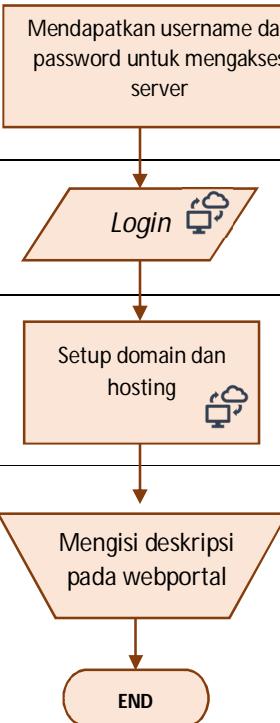
Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
				Semua prosedur pengajuan telah dilakukan			
						Form Kontrak FRM-LTSI-002	



Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
				Kesesuaian server yang diminta dan kontrak diberi tandatangan		Melalui aplikasi ServiceDesk	
				Memastikan nama domain tersedia dan unik			Aplikasi SimDom
				Memasukkan seluruh infomasi ke dalam simdom			
				Mendapatkan ID User dan password untuk login Web Portal			Dashboard SimDom
				Mendapatkan Username dan password untuk akses server		1 Jam	

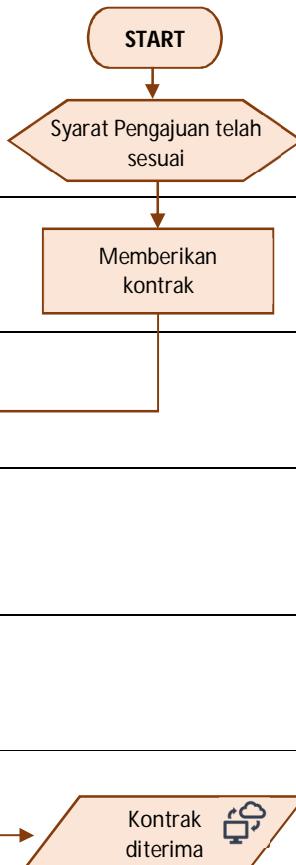


Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
		<p>↓</p> <p>Meminta Staff IKTI membuatkan domain/subfolder</p>		Mencantumkan nama domain dan IP yang digunakan			Melalui email ITS
			<p>↓</p> <p>→ Membuatkan domain/subfolder </p>			1 Hari	
			<p>↓</p> <p>Menginformasikan pembuatan domain/subfolder telah selesai</p>				Melalui email ITS
		<p>↓</p> <p>Menerima informasi bahwa pembuatan telah selesai</p>					
		<p>↓</p> <p>Memberitahukan username password dan tata cara login</p>		Memberikan: Username dan password untuk akses server, serta			

Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
				ID User untuk login Web Portal			
Mendapatkan username dan password untuk mengakses server							
 <pre> graph TD A[Mendapatkan username dan password untuk mengakses server] --> B{Login} B --> C[Setup domain dan hosting] C --> D[Mengisi deskripsi pada webportal] D --> E([END]) </pre>							
							Maksi mal setup 1 minggu Jika sampai 1 minggu akan domain dan hosting akan dihapus



2. Prosedur Pembuatan Domain dan VPS

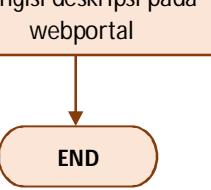
Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
				Semua prosedur pengajuan telah dilakukan			
				Tanda tangan <i>contact person</i>			Form Kontrak FRM-LTSI-002

Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
		<pre> graph TD A[Mengecek syarat dan ketentuan] --> B{ } B -- Sesuai --> C[Menginformasikan unit/organisasi] B -- Tidak sesuai --> D[Menyesuaikan syarat dan ketentuan] D --> B C --> E[Registrasi domain] E --> F[Mengisi data contact person dan isi kontrak] F --> G[Meminta Staff IKTI membuatkan server VPS] G --> H[Membuatkan server VPS] </pre>		Kesesuaian server yang diminta dan kontrak diberi tandatangan			Melalui aplikasi ServiceDesk
							Ke dalam simdom
							Ke dalam simdom
							Melalui email ITS
						1 Hari	



Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
			↓ Memberikan IP untuk setup server				
		Meminta unit/organisasi untuk setup server dan aplikasi					
Melakukan setup							
Melakukan setup domain dan hosting							
Menginformasikan setup telah selesai dilakukan							
		Menghasilkan ID User dan Password untuk mengisi deskripsi pada web portal 					



Aktivitas Prosedur				Mutu Baku			Keterangan
Unit/organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Kelengkapan	Output	Waktu	
<p>Mengisi deskripsi pada webportal</p> 							



C. Formulir

Formulir Kontrak Perjanjian Layanan Domain, *Web Hosting*, VPS, dan *Colocation Server*

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR KONTRAK PERJANJIAN LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-002)	
Hari/Tanggal Perjanjian	(e.g: Senin, 09-Jan-2017)	
Nama Pemohon: (e.g: Nanok)		
No. Identitas (NIP/NRP) : (e.g: 19650310 199102 1 001 atau 5213100065)		
No. HP: (e.g: 081XXXXXXXX)		
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)		
Nama Unit Kerja/Organisasi : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)		
Layanan yang Digunakan:		
<input type="checkbox"/> <i>Web Hosting</i> <input type="checkbox"/> <i>Domain</i> <input type="checkbox"/> <i>VPS</i> <input type="checkbox"/> <i>Colocation Server</i>		
Sub domain : (e.g: si.its.ac.id)		
Lama Waktu Penggunaan Layanan : (e.g: 2 tahun)		
Tanggal Mulai Penggunaan Layanan : (e.g: 1 Januari 2017)		
Tanggal Akhir Penggunaan Layanan : (e.g: 1 Januari 2019)		
PERSETUJUAN		
Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah membaca dan mengetahui kebijakan dan peraturan mengenai pengelolaan layanan <i>web hosting</i> , <i>domain</i> , VPS, dan <i>colocation server</i> yang berlaku di DPTSI. Saya akan mematuhi dan menjalankan semua kebijakan dan peraturan tersebut. Apabila layanan yang saya kelola ditemukan terjadinya pelanggaran, maka layanan yang saya kelola siap ditindak sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.		
Pemohon,		

SOP

Penitipan &

Pengambilan Server

Fisik

— Layanan Colocation Server

SOP Penitipan dan Pengambilan Server merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi internal staf dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI dalam melakukan aktivitas dalam memproses penitipan dan pengambilan server oleh unit/organisasi.

Penitipan server adalah aktivitas mempercayakan server yang dimiliki oleh unit kerja atau organisasi kepada DPTSI untuk disimpan di rak server yang dimiliki oleh DPTSI. Sedangkan, pengambilan server adalah aktivitas diambilnya server yang dipercayakan untuk dititipkan kepada DPTSI sebelumnya oleh unit kerja atau organisasi yang bersangkutan.

SOP ini memiliki 2 prosedur yaitu:

5. Prosedur Penitipan Server
6. Prosedur Pengambilan Server

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.



SOP PENITIPAN DAN PENGAMBILAN SERVER

A. Informasi Umum

SOP Penitipan dan Pengambilan Server merupakan panduan yang dapat digunakan oleh internal DPTSI pada Subdit LTSI dan IKTI. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan proses penitipan dan pengambilan server mulai dari unit/organisasi mengajukan penitipan server hingga unit/organisasi mengajukan pengambilan server dan server diterima kembali oleh unit/organisasi.

1. SPESIFIKASI LAYANAN

Untuk layanan colocation server, spesifikasi yang akan digunakan oleh unit kerja akan disesuaikan dengan kebutuhan dari unit kerja berdasarkan diskusi yang dilakukan antara unit kerja dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi. Namun, mengenai jenis server yang hanya dapat diterima oleh DPTSI adalah berjenis rackmount server. Untuk layanan Colocation Server DPTSI tidak menyediakan kapasitas penyimpanan, hanya berupa tempat untuk menyimpan server saja.

2. DAFTAR PELAKSANA

- Unit/Organisasi
Untuk layanan colocation server, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS.
- Admin Ticket
Admin Ticket adalah staf internal DPTSI sebagai admin aplikasi Servicedesk yang memiliki tugas untuk melakukan pengecekan terhadap *ticket* yang masuk dan mendisposisikan *ticket* ke masing-masing PIC/Penanggung Jawab sesuai dengan kategori *ticket*.
- PIC Domain dan Hosting
PIC Domain dan Hosting adalah staf internal DPTSI sebagai penanggung jawab terhadap layanan Domain dan Hosting pada Subdit LTSI. PIC Domain dan Hosting bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai administratif yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan staf IKTI untuk kasus yang tidak bisa ditangani oleh PIC Domain dan Hosting.
- Staf IKTI
Staf IKTI adalah staf internal DPTSI pada Subdit IKTI yang bersama-sama bekerja sama dengan subdit LTSI dalam memberikan pelayanan yang dikelola DPTSI salah satunya yaitu layanan domain dan Hosting.

3. KETERKAITAN

- Prosedur Pengambilan Sever

4. PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

- Server yang akan dititipkan
- Surat Permohonan:



- Surat ditujukan kepada Direktur DPTSI
- Terdapat tanda tangan pejabat setempat (Kadept, Sekdept, Dospem, dll)
- Mencantumkan data penanggung jawab pihak pengaju domain (nama, email ITS, No.HP)
- Formulir Online Penitipan/Pengambilan Colocation Server dengan membuat ticket pada servicedesk yang dapat diakses pada link <https://servicedesk.its.ac.id>
- Formulir Serah Terima Barang
- Formulir Data Inventaris Server

5. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Pencatatan dan pendataan informasi server yang dititipkan dan yang telah diambil oleh unit/organisasi oleh PIC Domain dan Hosting pada Simdom
- Pencatatan dan pendataan pada Formulir Serah Terima Barang
- Pencatatan dan pendataan pada Formulir Data Inventaris Server

6. PERINGATAN

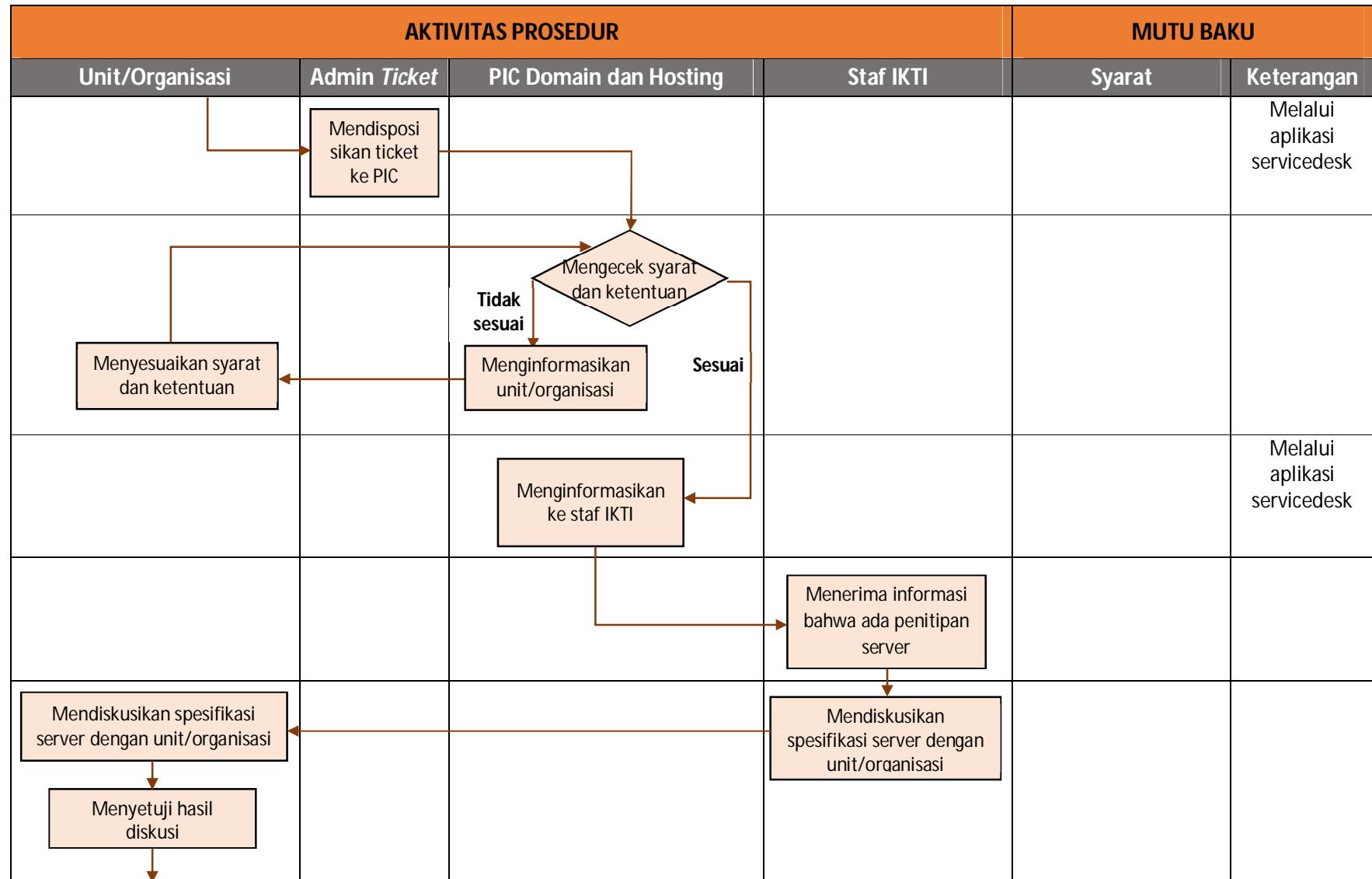
Apabila SOP ini tidak dijalankan maka proses penitipan dan pengambilan server tidak dapat di proses.



B. Prosedur

1. Prosedur Penitipan Server Fisik – Colocation Server

AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
<pre>graph TD; A([Membuka service desk]) --> B{Apakah telah mendaftar sebagai member}; B -- Belum --> C[Mendaftar member]; C --> D[Log in ke dalam sistem]; D --> E[Berhasil mendaftar]; E --> F[Membuat ticket]; F --> G[Mengirimkan ticket]</pre>					Dapat diakses pada https://servicedesk.its.ac.id/
				6. Apabila non civitas akademika ITS diwajibkan untuk mendaftar sebagai member 7. Apabila civitas akademika wajib menggunakan email ITS	
				Mengisi form ticket Melampirkan surat permohonan	
				Melalui aplikasi servicedesk	





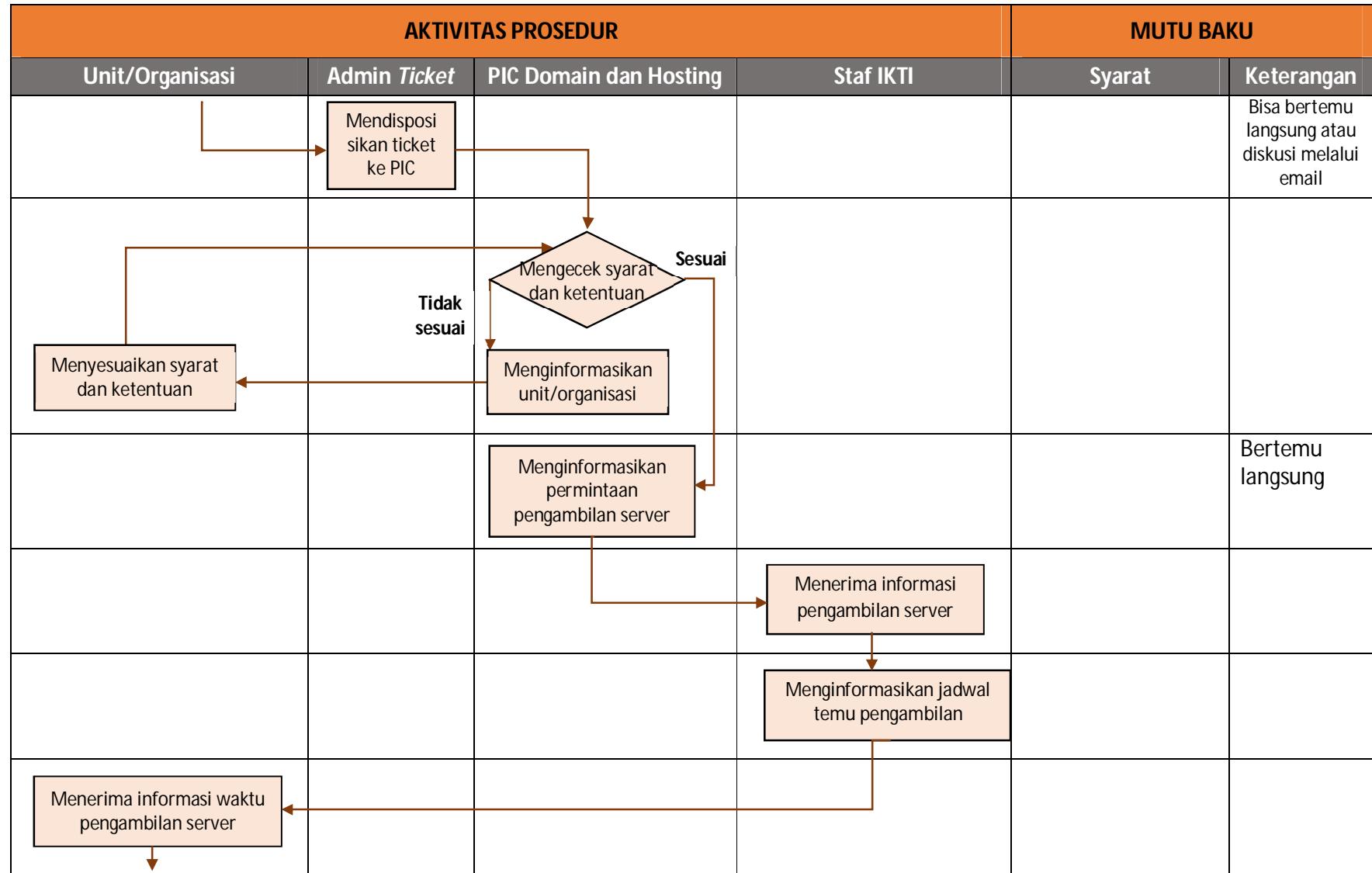
AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
			Menginformasikan jadwal temu penitipan		
			Menerima informasi jadwal penitipan		
		x	Mengantar server ke DPTSI		
			Serah Terima	Formulir Serah Terima Barang	
			Serah Terima		
			Mendaftarkan server pada simdom	Memasukkan data unit/organisasi ke dalam simdom	
			Menyerahkan server pada staf IKTI	Menerima server	

AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
			<p>Membantu pemasangan server pada rak yang telah disediakan</p>		
			<p>Menginformasikan bahwa server telah siap digunakan</p>		
<p>Menerima informasi bahwa server siap digunakan</p>					
<p>Melakukan akses server</p>					
<p>Menginformasikan hasil tes akses server</p>					
			<p>Menerima hasil mengetes Server</p>	Formulir data Inventaris Server	



2. Prosedur Pengambilan Server Fisik – Colocation Server

AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
<pre>graph TD; Start([]) --> OpenServiceDesk[Membuka service desk]; OpenServiceDesk --> CheckMember{Apakah telah mendaftar sebagai member}; CheckMember -- Belum --> RegisterMember[Mendaftar member]; RegisterMember --> SuccessRegister[Berhasil mendaftar]; SuccessRegister --> LogIn[Log in ke dalam sistem]; LogIn --> CreateTicket[Membuat ticket]; CreateTicket --> SendTicket[Mengirimkan ticket];</pre>					Dapat diakses pada https://servicedesk.its.ac.id/
				8. Apabila non civitas akademika ITS diwajibkan untuk mendaftar sebagai member 9. Apabila civitas akademika wajib menggunakan email ITS	
				Mengisi form ticket Melampirkan surat permohonan	
					Melalui aplikasi servicedesk





AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
Menerima informasi waktu pengambilan server					
Menemui PIC di DPTSI					
		Meminta staf IKTI menyiapkan server yang akan diambil			
			Menyiapkan server yang akan diambil		
			Menyerahkan server ke PIC		
		Menerima server			
		Mencatat pada simdom server telah diambil			



AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
<p>Serah terima server</p> <pre>graph LR; Admin[Admin Ticket] --> Serah[Serah terima server]; PIC[PIC Domain dan Hosting] --> Serah; Staf[Staf IKTI] --- Syarat; Syarat --- Keterangan;</pre>		<p>Serah terima server</p>		Formulir Serah Terima Barang	



C. Formulir

Formulir Serah Terima Barang

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR SERAH TERIMA BARANG (FRM-LTSI-004)	
Hari/Tanggal Pencatatan		(e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Pada hari ini, tanggal di telah dilakukan serah terima barang kepada/dari *) Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS dengan rincian sebagai berikut :		
Nama Barang : (e.g: Server Fortuna 19" 20U)		
Jumlah Barang : (e.g: 1 buah)		
Keterangan Lain : (e.g: Server ini memiliki ciri-ciri berwarna hitam, dst)		
Kepada/dari *) pihak yang menerima/menyerahkan barang *), yakni sebagai berikut.		
Unit/Lembaga : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)		
Nama : (e.g: Nanok)		
No. Telp/HP : (e.g: 081xxxxxxxx)		
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)		
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani dengan sebenar-benarnya.		
Pihak Penerima, (.....)	Pihak Yang Menyerahkan, (.....)	

Formulir Data Inventaris Server

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR DATA INVENTARIS SERVER (FRM-LTSI-005)			
Hari/Tanggal Pendaftaan		(e.g: Senin, 09-Jan-2017)		
Power Supply (e.g: C.5(C))	Network yang Digunakan (e.g: eth1 E. 15(Gi18))	Alokasi IP yang Digunakan (e.g: 202.46.129.1)	Pengelola Server (e.g: FTSP)	Keterangan (e.g: Athena Windows update dan antivirus)
Pelapor (.....)		Mengetahui / Disetujui Oleh (.....)		

SOP

Pemantauan Website

Layanan Domain dan Web Hosting

SOP Pemantauan Website merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi internal staf dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI dalam melakukan aktivitas pemantauan website.

Pada SOP ini akan dijelaskan mengenai informasi umum terkait syarat dan lain-lain, serta aktivitas-aktivitas terkait dengan pemantauan website serta formulir yang digunakan. SOP ini memiliki 4 prosedur yang terdiri dari:

1. Prosedur Pengecekan Kesesuaian Konten
4. Prosedur Pengecekan terhadap Insiden
5. Prosedur Pengecekan Masa Update Website
6. Prosedur Pengecekan Setup dan Domain

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.

LTSI-003





SOP PROSEDUR PEMANTAUAN WEBSITE

A. Informasi Umum

SOP Pemantauan *Website* merupakan panduan yang digunakan oleh internal staf Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas pemantauan secara rutin terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh unit/organisasi maupun insiden yang muncul sebelum unit/organisasi mengetahui insiden tersebut.

1. KETENTUAN KONTEN

- Tidak ada batasan mengenai isi file yang dimiliki oleh pengguna, selama isi dari file tersebut tidak mengandung unsur SARA, pornografi, dan pelanggaran terhadap hak cipta.
- Layanan tidak digunakan untuk tujuan kriminal (contoh: hacking dan phising).
- Isi dari layanan harus mengikuti standar yang diberlakukan untuk website ITS.
- Pengguna bertanggung jawab penuh atas isi atau materi yang disimpan secara hukum.
- Pihak DPTSI tidak bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang terjadi akibat dari isi atau materi file yang dimiliki pengguna.
- Pengguna wajib menggunakan template website yang berbayar atau template website yang gratis namun legal. DPTSI juga menyediakan template website namun hanya diperuntukkan untuk unit dan departemen.

2. DAFTAR PELAKSANA

- Unit/Organisasi
Unit/Organisasi dalam hal ini adalah sebagai pengguna layanan adalah pihak yang boleh mendapatkan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. Untuk layanan domain, web hosting, dan colocation server, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS. Kemudian, untuk VPS, pengguna yang diijinkan adalah unit kerja yang ada di ITS.
- Admin Ticket
Admin Ticket adalah staf internal DPTSI sebagai admin aplikasi Servicedesk yang memiliki tugas untuk melakukan pengecekan terhadap *ticket* yang masuk dan mendisposisikan *ticket* ke masing-masing PIC/Penanggung Jawab sesuai dengan kategori *ticket*.
- PIC Domain dan Hosting
PIC Domain dan Hosting adalah staf internal DPTSI sebagai penanggung jawab terhadap layanan Domain dan Hosting pada Subdit LTSI. PIC Domain dan Hosting bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai

administratif yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan staf IKTI untuk kasus yang tidak bisa ditangani oleh PIC Domain dan Hosting.

- Staf IKTI
Staf IKTI adalah staf internal DPTSI pada Subdit IKTI yang bersama-sama bekerja sama dengan subdit LTSI dalam memberikan pelayanan yang dikelola DPTSI salah satunya yaitu layanan domain dan Hosting.

3. KETERKAITAN

10. SOP Pembaruan Data *Contact Person*
11. SOP Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS

4. PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

- Aplikasi Pemantauan
- Aplikasi Simdom
- Formulir Online e-ticket yang dapat diakses pada link <https://servicedesk.its.ac.id>
- Formulir Berita Acara Pemantauan Website

5. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Pencatatan dan pendataan hasil pengecekan kesesuaian konten
- Pencatatan dan pendataan hasil pengecekan terhadap insiden
- Pencatatan dan pendataan hasil pengecekan Masa Berlaku Layanan
- Pencatatan dan pendataan hasil pengecekan Setup Domain dan Hosting

6. SYARAT

- PIC Domain dan Hosting membuat jadwal rutin pengecekan
- Tindakan penghapusan layanan hanya untuk pengguna yang

7. PERINGATAN

DPTSI tidak menyediakan kapasitas penyimpanan, hanya berupa tempat untuk menyimpan server saja.

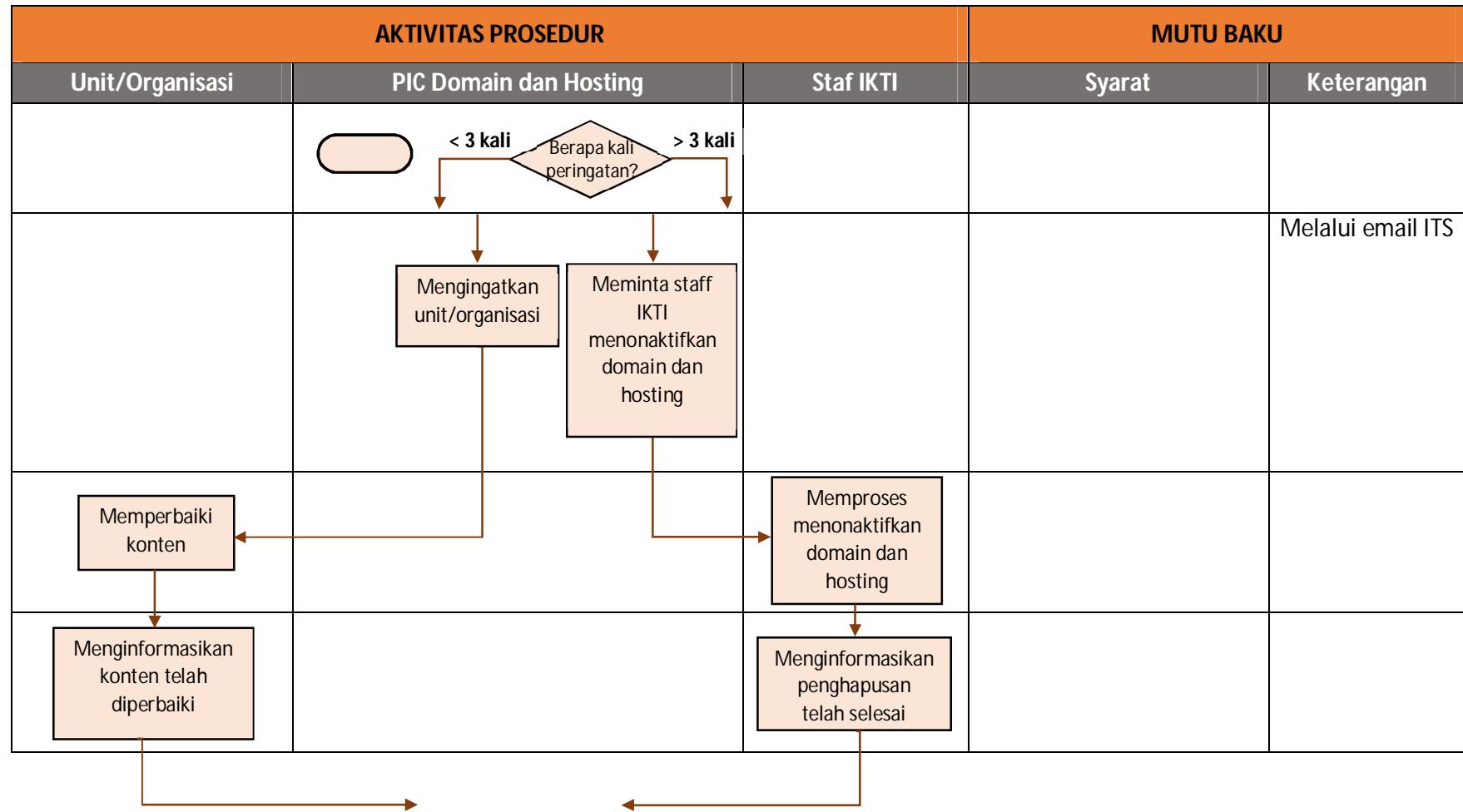
Apabila SOP ini tidak dijalankan maka proses penitipan dan pengambilan server tidak **dapat** di proses.



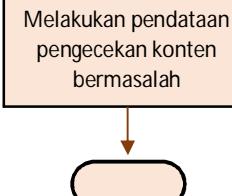
B. Prosedur

1. Prosedur Pengecekan Kesesuaian Konten

AKTIVITAS PROSEDUR		MUTU BAKU		
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<pre>graph TD; A["PIC Domain dan Hosting"] --> B["Membuat perencanaan pemantauan"]; B --> C["Melakukan pengecekan terhadap konten"]; C --> D{Melakukan pengecekan terhadap konten}; D -- Sesuai --> E["Melakukan pendataan pengecekan konten aman"]; D -- Tidak sesuai --> F["Memastikan apakah pernah diingatkan sebelumnya"]</pre>		Terdapat jumlah berapa kali akan melakukan pengecekan dan jadwal waktu rutinnya	
				Mengakses semua domain yang terdaftar pada simdom





AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU		
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan	
	<p>Melakukan pendataan pengecekan konten bermasalah</p>  <pre>graph TD; A[Melakukan pendataan pengecekan konten bermasalah] --> B([]);</pre>		Formulir Berita Pemantauan Website	Acara	



2. Prosedur Pengecekan terhadap Insiden

AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
		<pre> graph TD A[Membuat perencanaan pemantauan] --> B[Membuka aplikasi pemantauan] B --> C[Mengecek notifikasi insiden] C --> D[Mengecek data contact person] D --> E[Mengkonfirmasikan insiden kepada unit/organisasi] E --> F[Memberikan informasi tentang insiden yang terjadi] </pre>			
					Melalui email ITS



AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
<p>Menanyakan apakah membutuhkan bantuan</p>					
<p>Tidak</p> <p>Apakah butuh bantuan</p> <p>Iya</p>					
<p>Mengirimkan e-ticket keluhan insiden</p>					
	<p>Mendisposisikan e-ticket ke staf IKTI</p>				
		<p>Meminta staf IKTI untuk menangani insiden</p>			

AKTIVITAS PROSEDUR				MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Menangani insiden</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Melaporkan bahwa insiden telah berhasil ditangani</div>		
			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Menginformasikan unit/organisasi bahwa insiden telah berhasil ditangani</div>		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Melakukan pendataan informasi insiden</div>	Formulir Berita Acara Pemantauan Website		



3. Prosedur Pengecekan Masa Berlaku

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<pre>graph TD; A[Membuat perencanaan pemantauan] --> B[Melakukan pengecekan Masa Berlaku]; B --> C{Berapa lama masa berlaku?}; C -- < 6 bulan --> D[Meminta memperbarui contact data person]; C -- ≥ 1 tahun --> E[Meminta staff IKTI menonaktifkan domain dan hosting]; E --> F[Memproses menonaktifkan domain dan hosting]; F --> G[Memperbarui contact data person]</pre>		Jumlah pengecekan dan jadwal rutinnya untuk	Mencatat di notes
			Mengakses domain yang terdaftar	

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
SOP Pembaruan Contact Data Person		Menginformasikan penghapusan telah selesai		
	Melakukan pendaatan pengecekan masa berlaku		Formulir Berita Acara Pemantauan Website	Melalui aplikasi simdom



4. Prosedur Pengecekan Setup Domain dan Hosting

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<pre>graph TD; Start([]) --> SOP[SOP Pembuatan Domain, Web Hosting, dan VPS]; SOP --> Decision{Melakukan pengecekan Setup}; Decision -- Sudah disetup --> End([]); Decision -- Belum --> Warning[Memastikan telah mengingatkan]; Warning --> Count{Berapa kali peringatan?}; Count -- Belum pernah --> Alert[Memperingatkan unit/organisasi]; Count -- > 1 kali --> Delete[Meminta staff IKTI menghapus layanan];</pre>			
				Mengakses domain yang telah dibuatkan

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<p>Menerima email peringatan setup</p> <pre> graph TD A[Menerima email peringatan setup] --> B[Melakukan setup domain dan hosting] B --> C[Melakukan pendataan pengecekan setup] C --> D{ } E[Menghapus layanan domain dan hosting] --> F[Menginformasikan penghapusan telah selesai] </pre>	<p>Menghapus layanan domain dan hosting</p> <p>Menginformasikan penghapusan telah selesai</p>		
	<p>Melakukan setup domain dan hosting</p> <pre> graph TD A[Menerima email peringatan setup] --> B[Melakukan setup domain dan hosting] B --> C[Melakukan pendataan pengecekan setup] C --> D{ } E[Menghapus layanan domain dan hosting] --> F[Menginformasikan penghapusan telah selesai] </pre>	<p>Menginformasikan penghapusan telah selesai</p>		
	<p>Melakukan pendataan pengecekan setup</p> <pre> graph TD A[Menerima email peringatan setup] --> B[Melakukan setup domain dan hosting] B --> C[Melakukan pendataan pengecekan setup] C --> D{ } E[Menghapus layanan domain dan hosting] --> F[Menginformasikan penghapusan telah selesai] </pre>		Formulir Berita Acara Pemantauan Website	



C. Formulir

Formulir Berita Acara Pemantauan Website

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR BERITA ACARA PEMANTAUAN WEBSITE (FRM-LTSI-011)	
	Hari/Tanggal Pencatatan	(e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Tanggal Pelaksanaan Pemantauan Website : (e.g: 04/01/2017)		
Nama Penanggung Jawab : (e.g: Sri Wahyuni)		
Jabatan Penanggung Jawab : (e.g: Subdit LTSI bagian domain)		
Jumlah Domain yang Dipantau : (e.g: 10 domain)		
Temuan : (e.g: Terdapat 1 website, yaitu ftsp.its.ac.id tidak dilakukan update konten selama 2 bulan, dsb)		
Kendala/Hambatan : (e.g: Listrik mati, dsb)		
Catatan/Evaluasi : (e.g: Diperlukan genset untuk mengatasi mati lampu, dsb)		
Pelapor, (.....)	Mengetahui/Disetujui Oleh, (.....)	

SOP

Pembaruan Data *Contact Person*

Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server

SOP Pembaruan Contact Data Person merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi internal staf dalam Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dan Subdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi DPTSI dalam melakukan aktivitas pembaruan *contact data person*.

Pada SOP ini akan dijelaskan mengenai informasi umum terkait syarat dan lain-lain, serta aktivitas-aktivitas terkait dengan pembaruan contact data person serta formulir yang digunakan.

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.



SOP PEMBARUAN DATA CONTACT PERSON

A. Informasi Umum

SOP Pembuatan Contact Data Person merupakan panduan yang dapat digunakan oleh staf internal dalam melayani permintaan unit/organisasi (pengguna layanan) untuk melakukan update terhadap data *contact person*. SOP ini bertujuan untuk menghindari penumpukan web hosting yang tidak terpakai.

1. KETENTUAN MASA BERLAKU

- Setiap 6 bulan sekali unit/organisasi wajib memperbarui data
- Jika > 6 bulan maka status domain dan web hosting berada pada status masa tenggang
- Jika selama masa tenggang unit/organisasi tidak melakukan pembaruan data maka pihak DPTSI berhak menonaktifkan domain dan hosting

2. DAFTAR PELAKSANA

- Unit/Organisasi

Unit/Organisasi dalam hal ini adalah sebagai pengguna layanan adalah pihak yang boleh mendapatkan layanan domain, web hosting, VPS, dan colocation server. Untuk layanan domain, web hosting, dan colocation server, pengguna yang dimaksud adalah unit kerja, organisasi kemahasiswaan yang resmi, dan kegiatan insidental yang ada di ITS.

- Admin Ticket

Admin Ticket adalah staf internal DPTSI sebagai admin aplikasi Servicedesk yang memiliki tugas untuk melakukan pengecekan terhadap *ticket* yang masuk dan mendisposisikan *ticket* ke masing-masing PIC/Penanggung Jawab sesuai dengan kategori *ticket*.

- PIC Domain dan Hosting

PIC Domain dan Hosting adalah staf internal DPTSI sebagai penanggung jawab terhadap layanan Domain dan Hosting pada Subdit LTSI. PIC Domain dan Hosting bertugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dan sebagai administratif yang menghubungkan antara pengguna layanan dengan staf IKTI untuk kasus yang tidak bisa ditangani oleh PIC Domain dan Hosting.

- Staf IKTI

Staf IKTI adalah staf internal DPTSI pada Subdit IKTI yang bersama-sama bekerja sama dengan subdit LTSI dalam memberikan pelayanan yang dikelola DPTSI salah satunya yaitu layanan domain dan Hosting.

3. KETERKAITAN

- SOP Perpanjangan dan Penghentian Contract

4. PERLENGKAPAN/PERSYARATAN

- Surat Permohonan:

- Surat ditujukan kepada Direktur DPTSI
- Terdapat tanda tangan pejabat setempat (Kadept, Sekdept, Dospem, dll)
- Mencantumkan data penanggung jawab pihak pengaju domain (nama, email ITS, No.HP)
- Formulir Online Service Desk dengan membuat e-ticket yang dapat diakses pada link <https://servicedesk.its.ac.id>
- Formulir Pembaruan *Data Person*

5. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Pencatatan dan Pendataan terhadap data *contact person* yang baru oleh PIC domain dan hosting pada simdom
- Pencatatan dan Pendataan terhadap pada Pembaruan *Data Person*

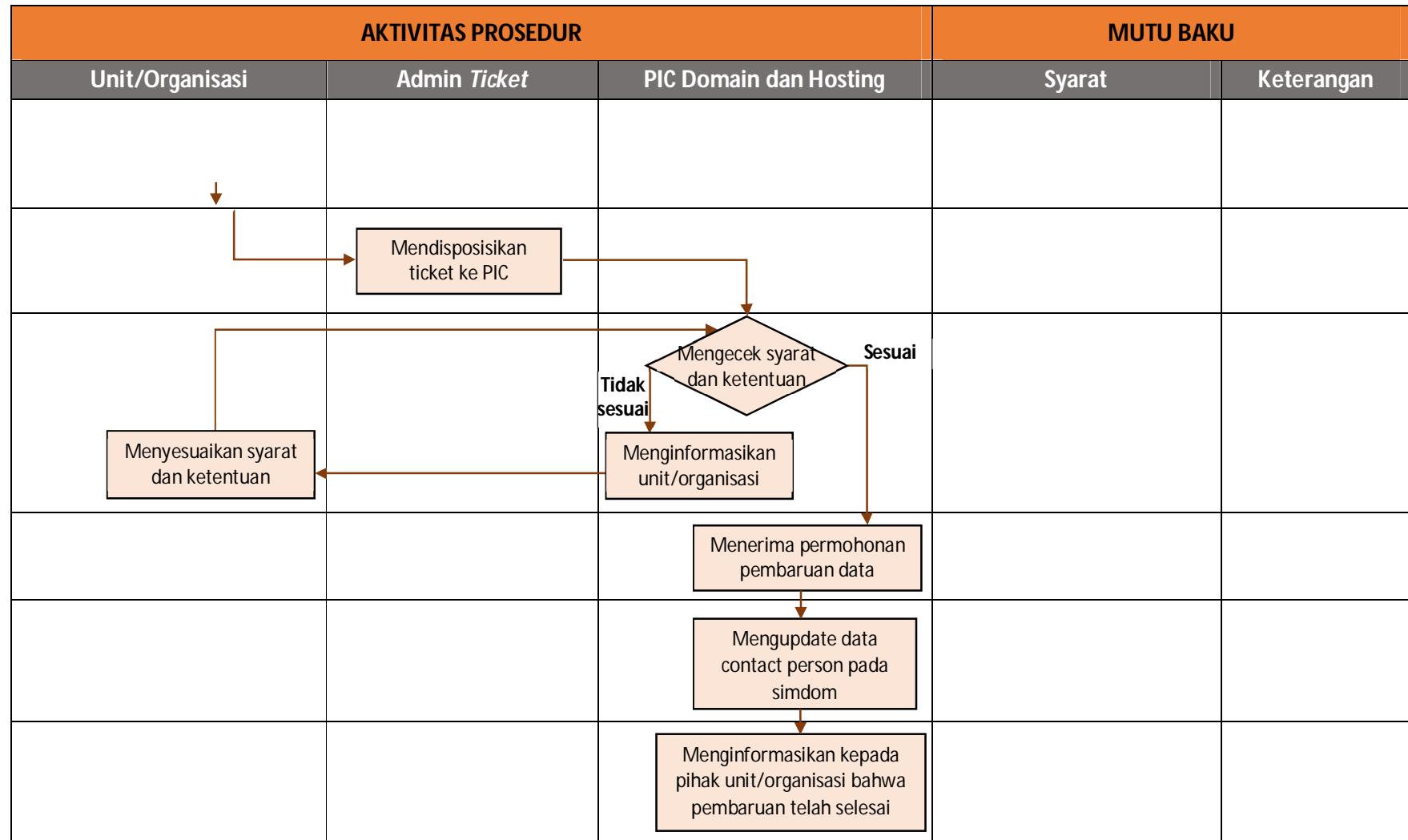
6. PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan pada susahnya dalam berkomunikasi antara pihak DPTSI dengan *contact person* dari masing-masing unit kerja atau organisasi terkait.



B. Prosedur

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Syarat	Keterangan
<pre>graph TD; Start([]) --> OpenServiceDesk[Membuka service desk]; OpenServiceDesk --> CheckMember{Apakah telah mendaftar sebagai member}; CheckMember -- Belum --> RegisterMember[Mendaftar member]; RegisterMember --> SuccessRegister[Berhasil mendaftar]; SuccessRegister --> LogIn[Log in ke dalam sistem]; LogIn --> CreateTicket[Membuat ticket]; CreateTicket --> SendTicket[Mengirimkan ticket pembaruan data];</pre>				





AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	Admin Ticket	PIC Domain dan Hosting	Syarat	Keterangan
Menerima informasi pembaruan telah selesai				

C. Formulir

Formulir Pembaruan Data *Contact Person*

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR PEMBARUAN DATA <i>CONTACT PERSON</i> (FRM-LTSI-012)	
Hari/Tanggal Pengajuan (e.g: Senin, 09-Jan-2017)		
Nama Penanggung Jawab Teknis : (e.g: Nanok)		
Jabatan Penanggung Jawab Teknis : (e.g: Pranata Komputer)		
Alamat Kantor : (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)		
Alamat Rumah : (e.g: Gebang Lor No. 57 Surabaya)		
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)		
No. HP : (e.g: 081xxxxxxxx)		
Nama Unit Kerja/Organisasi : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)		
Nama Domain yang Dikelola: (e.g: website SI , si.its.ac.id)		

SOP

RESET PASSWORD

CPANEL

Layanan Domain, Web Hosting, VPS,
dan Colocation Server

SOP Reset Password Cpanel merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi staf inteval dari Subdirektorat Layanan Teknologi dan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas mengatur ulang (mereset) password website. Aktivitas di dalam prosedur ini baru akan dilakukan ketika ada permintaan pengaturan ulang password website dari contact person. Oleh karena itu, aktivitas-aktivitas yang terkait telah disusun SOP dan formulir pada bab ini.

LTSI-004



SOP RESET PASSWORD CPANEL

A. Informasi Umum

Reset Password adalah aktivitas dalam pengaturan ulang password yang digunakan oleh masing-masing

1. KETERKAITAN

-

2. PERLENGKAPAN DAN PERSYARATAN

- Media: e-ticket dan *email* ITS

3. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan domain, web hosting, VPS dan Colocation Server.

4. PERLU DIPERHATIKAN

- SOP Reset Password hanya berlaku untuk layanan domain dan web hosting
- DPTSI tidak melayani reset password untuk VPS, diharapkan masing-masing pengguna layanan mencatat dan mengingat password yang telah diberikan oleh pihak DPTSI
- Apabila password untuk VPS benar-benar lupa maka
- Masa berlaku untuk masing-masing Lembaga berbeda-beda disesuaikan dengan kesepakatan dan persetujuan pada saat pembuatan kontrak antara kedua belah pihak (unit/organisasi dan DPTSI).

5. PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan penumpukan web hosting yang tidak terpakai dan pencatatan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak tidak dilakukan dan tidak didokumentasikan dengan baik.

SOP

Perpanjangan dan Penghentian Kontrak

Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server

SOP Perpanjangan dan Penghentian

Pada SOP ini akan dijelaskan mengenai informasi umum terkait syarat dan lain-lain, serta aktivitas-aktivitas terkait dengan perpanjangan dan penghentian kontrak serta formulir yang digunakan. SOP ini memiliki 2 prosedur yang terdiri dari:

1. Prosedur Perpanjangan Kontrak
2. Prosedur Penghentian Kontrak

Untuk lebih lengkapnya dapat melihat pada halaman selanjutnya.

PROSEDUR PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK

B. Informasi Umum

SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktivitas perpanjangan dan penghentian kontrak dari unit kerja atau organisasi terkait.

1. KETERKAITAN

- SOP Pembuatan Layanan Domain, Web Hosting, dan VPS
- SOP Penitipan dan Pengembalian Server Fisik – Colocation Server

2. PERLENGKAPAN DAN PERSYARATAN

- Media: e-ticket dan *email* ITS
- Formulir Riwayat Layanan Domain , Web Hosting, VPS, dan Colocation Server (FRM-LTSI-010)
- Formulir Perpanjangan dan Penghentian Kontrak (FRM-LTSI-013)

3. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- Mencatat detail informasi riwayat aktivitas layanan domain, web hosting, VPS dan Colocation Server.

4. PERHATIAN

SOP Perpanjangan dan Penghentian Kontrak tidak berlaku untuk Lembaga resmi, karena layanan bersifat permanen. SOP ini ditujukan untuk Lembaga kegiatan incidental.

Masa berlaku untuk masing-masing Lembaga berbeda-beda disesuaikan dengan kesepakatan dan persetujuan antara kedua belah pihak (kegiatan dengan DPTSI)

5. PERINGATAN

Jika SOP ini tidak dijalankan maka kemungkinan adanya permasalahan penumpukan web hosting yang tidak terpakai dan pencatatan mengenai perpanjangan dan penghentian kontrak tidak dilakukan dan tidak didokumentasikan dengan baik.



C. Prosedur

1. Prosedur perpanjangan Kontrak

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<pre>graph TD; A[Mengirim email berisi pemberitahuan berakhirnya masa kontrak] --> B[Menerima email berisi pemberitahuan beserta formulir online]; B --> C[Mengisi formulir perpanjangan kontrak]; C --> D[Mengirimkan formulir online perpanjangan kontrak]</pre>			
				Formulir Perpanjangan dan Penghentian Kontrak

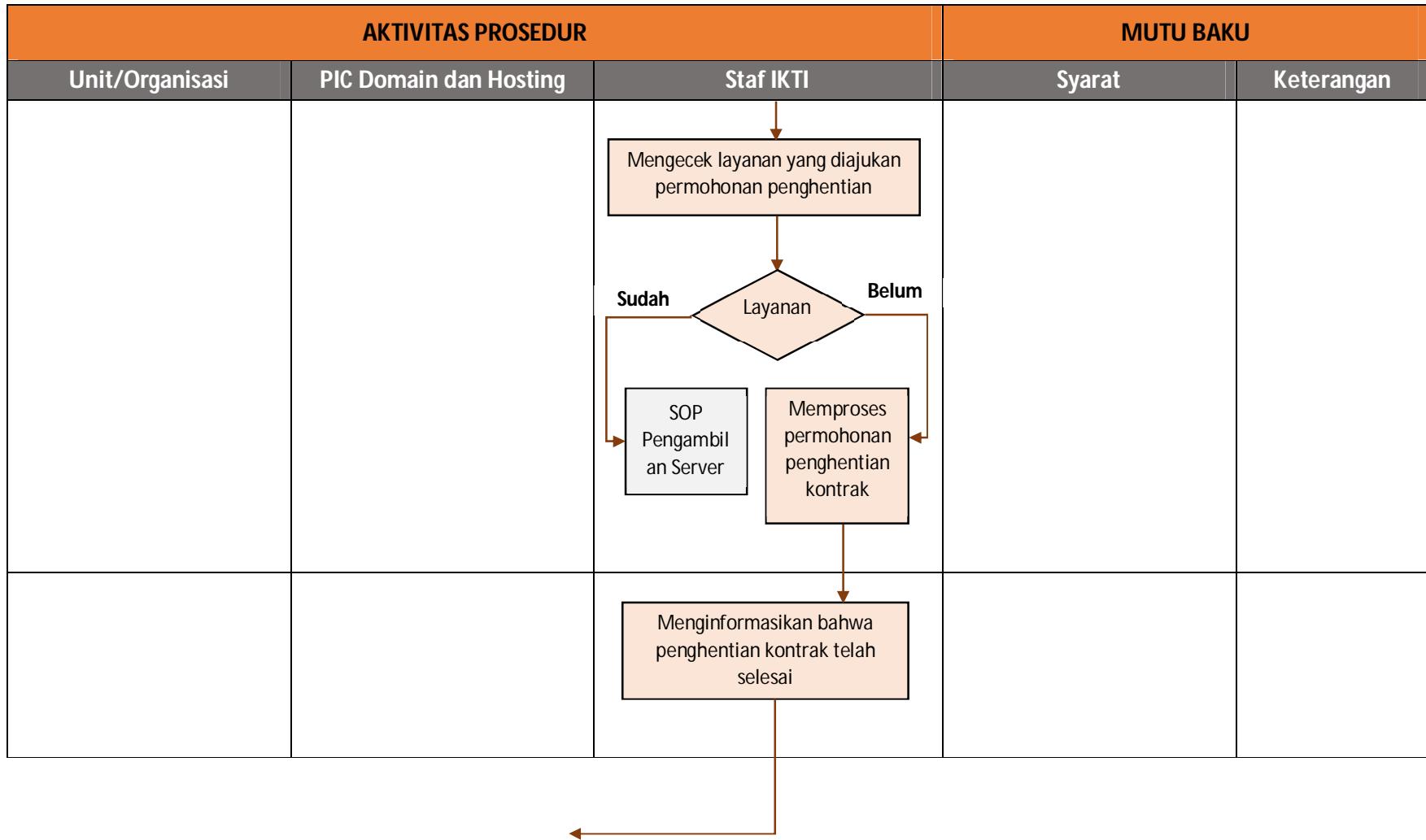
AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<pre> graph TD A[Menerima formulir perpanjangan kontrak] --> B[Mengecek formulir perpanjangan kontrak] B --> C[Melakukan pembaruan data perubahan di Simdom] C --> D[Menginformasikan bahwa pembaruan kontrak telah berhasil] </pre>			
			Dan formulir Riwayat Layanan Domain , Web Hosting, VPS, dan Colocation Server	
	<pre> graph TD A[Menerima informasi pembaruan telah selesai] --> B([]) </pre>			



2. Prosedur Penghentian Kontrak

AKTIVITAS PROSEDUR		MUTU BAKU		
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<p>Mengirim email berisi pemberitahuan berakhirnya masa kontrak</p>			
	<p>Menerima email berisi pemberitahuan beserta formulir online</p>			
	<p>Mengisi formulir penghentian kontrak</p>			
	<p>Mengirimkan formulir online penghentian kontrak</p>			

AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<p>Menerima formulir penghentian kontrak</p>			
	<p>Mengecek formulir perpanjangan kontrak</p>			
	<p>Melakukan perubahan pembaruan data di Simdom</p>			
	<p>Mengirimkan permohonan penghentian kontrak layanan ke staf IKTI</p>			
		<p>Menerima informasi permohonan penghentian kontrak</p>		



AKTIVITAS PROSEDUR			MUTU BAKU	
Unit/Organisasi	PIC Domain dan Hosting	Staf IKTI	Syarat	Keterangan
	<p>Menerima informasi bahwa penghentian kontrak telah selesai</p> <pre> graph TD A["Menerima informasi bahwa penghentian kontrak telah selesai"] --> B["Menginformasikan bahwa proses penghentian telah berhasil"] B --> C["Menerima informasi permohonan penghentian kontrak telah selesai"] C --> D([" "]) </pre>			
	<p>Menginformasikan bahwa proses penghentian telah berhasil</p>			
	<p>Menerima informasi permohonan penghentian kontrak telah selesai</p>			



D. Formulir

Formulir Riwayat Layanan Domain, Web Hosting, VPS, dan Colocation Server

 INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI	FORMULIR RIWAYAT LAYANAN DOMAIN, WEB HOSTING, VPS, DAN COLOCATION SERVER (FRM-LTSI-010)	
Hari/Tanggal Pencatatan		(e.g: Senin, 09-Jan-2017)
PENANGGUNG JAWAB TEKNIS		
Nama : (e.g: Nanok)		
Nama Organisasi / Kegiatan : (e.g: Jurusan Sistem Informasi)		
Tanggal Pengajuan : (e.g: 04/01/2017)		
Kapasitas (Kuota DB) : (e.g: 150 MB)	No. Surat : (e.g: 01/LAY/I/2017)	
Tanggal ACC : (e.g: 04/01/2017)	Tanggal Pembuatan : (e.g: 04/01/2017)	Tanggal Konfirmasi : (e.g: 05/01/2017)
Proses Pengerjaan : (Menuliskan proses pengerjaan yang diketahui, e.g: Inventaris dsb)		
IP Domain : (e.g: 202.192.76.1)		
Keterangan : (Keterangan tambahan yang tidak terdapat pada pernyataan sebelumnya, e.g: Server dsb)		

Formulir Perpanjangan dan Penghentian Kontrak

	FORMULIR PERPANJANGAN DAN PENGHENTIAN KONTRAK (FRM-LTSI-013)	
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER DIREKTORAT PENGEMBANGAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI		Hari/Tanggal Perjanjian (e.g: Senin, 09-Jan-2017)
Opsi yang Ingin Dipilih : <input type="radio"/> Perpanjangan kontrak <input checked="" type="radio"/> Penghentian Kontrak		
Jenis Layanan yang Ingin Diperpanjang/Dihentikan:		
<input type="checkbox"/> <i>Web Hosting</i> <input type="checkbox"/> <i>Domain</i> <input type="checkbox"/> <i>VPS</i> <input type="checkbox"/> <i>Colocation Server</i>		
Nama Domain yang Digunakan : (e.g: msi.its.ac.id)		
Nama Penanggung Jawab Administratif: (e.g: Prof. Eko Indrajit)		
Jabatan Penanggung Jawab Adminitratif : (e.g: Ketua Jurusan Sistem Informasi)		
No. Identitas (NIP/NRP) : (e.g: 19650310 199102 1 001 atau 5213100065)		
Alamat Kantor : (e.g: Jurusan Sistem Informasi, Kampus ITS, Surabaya)		
Alamat Rumah : (e.g: Perumdos Blok U No. 100)		
No. Telepon Kantor : (e.g: 031 897xxxx)		
No. HP: (e.g: 081xxxxxxxx)		
Email ITS : (e.g: nanok@its.ac.id)		
Nama Unit Kerja/Organisasi : (e.g: Jurusan Sistem Informasi) Pemohon,		

LAYANAN EMAIL

Ketentuan Umum

1. Pihak DPTSI ITS menyediakan layanan email beserta fitur yang terdapat pada email tersebut secara gratis kepada pengguna yang berada di lingkungan ITS.
2. Penggunaan layanan email dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:
 - a. Layanan Email Mahasiswa, diperuntukkan untuk mahasiswa aktif ITS dengan ketentuan menggunakan layanan email Gmail;
 - b. Layanan Email Dosen atau Tenaga Pendidik, diperuntukkan untuk dosen atau tenaga pendidik aktif ITS dengan ketentuan menggunakan layanan email Office 365;
 - c. Layanan Email Non-Personal, diperuntukkan untuk jabatan, unit, atau kegiatan-kegiatan yang sedang aktif atau berafiliasi dengan ITS dengan ketentuan menggunakan layanan email Office 365;
3. Masa berlaku layanan email adalah sebagai berikut, antara lain:
 - a. Untuk mahasiswa, berlaku selama masih menjadi mahasiswa aktif di ITS;
 - b. Untuk dosen atau tenaga pendidik, berlaku selama masih menjadi dosen atau tenaga pendidik aktif di ITS; dan
 - c. Untuk non-personal, berlaku selama jabatan, unit, atau kegiatan yang bersangkutan masih berstatus aktif di lingkungan ITS.
4. Layanan email yang disediakan otomatis terafiliasi dengan SSO (*Single Sign On*), sehingga apabila pengguna akan mengakses email dapat menggunakan akun integra.
5. Pengelola berhak melakukan tindakan yang dianggap perlu secara penuh, seperti mencabut, membekukan, dan lain sebagainya apabila dalam pelaksanaan penggunaan layanan tersebut dianggap tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh pengelola.
6. Semua layanan yang disediakan hanya boleh digunakan untuk tujuan akademis, penelitian, instruksional, dan profesional.

Ketentuan Khusus

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Pengelolaan layanan bagi mahasiswa hanya sebatas dalam pembuatan email baru. Setelah layanan dilakukan proses aktivasi, maka keterangan yang terdapat di dalam layanan bersifat permanen.
 - b. Username email mahasiswa, default by sistem.
 - c. Akun domain mahasiswa @....its.ac.id
2. Bagi Dosen atau Tenaga Pendidik
 - a. Setiap dosen dan tenaga pendidik berhak memiliki satu (1) akun email personal ITS.
 - b. Setiap dosen dan tenaga pendidik dapat memiliki dan mengelola lebih dari satu email non-personal yang terafiliasi dengan email personalnya.
 - c. Akun email bagi dosen dan tenaga pendidik diharuskan menggunakan domain @its.ac.id.
3. Bagi Non-Personal
 - 3.1. Jabatan
 - a. Email jabatan adalah email yang diperuntukkan untuk jabatan struktural
 - b. Proses pengajuan email jabatan pada unit dapat dilakukan oleh bagian kepegawaian dengan melampirkan Surat Keputusan yang menyatakan identitas pegawai yang mengisi jabatan tersebut kepada Service Desk DPTSI ITS.
 - c. Setiap email jabatan harus memiliki email personal yang bertanggung jawab pada jabatan tersebut.
 - d. Email jabatan dapat diakses melalui akun email personal yang bertanggung jawab pada jabatan tersebut.
 - e.
 - 3.2. Unit
 - a. Email unit adalah
 - b. Proses pengajuan email unit dapat dilakukan oleh bagian TU unit dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan identitas pegawai yang bertanggung jawab pada email unit kepada Service Desk DPTSI ITS.
 - c. Email unit yang diberikan kepada unit merupakan Share Email

3.3. Kegiatan

- a. Email kegiatan adalah
- b. Proses pengajuan email kegiatan dapat dilakukan oleh sekretaris penyelenggara dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan identitas penanggung jawab email kegiatan kepada Service Desk DPTSI ITS.
- c. Setiap email kegiatan harus memiliki satu penanggung jawab email personal untuk mengelola akun email kegiatan tersebut.

Persetujuan

1. Pihak pengguna setuju mengenai fitur-fitur yang disediakan oleh penyedia
2. Dukungan teknis bagi pengguna dapat diakses selama di hari dan di jam kerja. Pengguna dapat memperoleh dukungan teknis melalui email, telepon, e-ticket, maupun kunjungan langsung ke bagian Service Desk DPTSI ITS.

Privasi dan Hak Pribadi Pengguna

1. Pengguna layanan memiliki hak penuh untuk menggunakan dan mengembangkan layanan yang dimiliki dengan memperhatikan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak penyedia.
2. Segala sesuatu yang berkaitan dengan data yang dimiliki oleh pengguna tidak akan dipublikasikan oleh pihak penyedia ke pihak manapun.

Kewajiban Pengguna

1. Pengguna layanan wajib menaati peraturan dan ketentuan yang berlaku di DPTSI dan ITS.
2. Segala bentuk perubahan peraturan atau ketetapan yang berlaku akan diinformasikan kepada pengguna melalui alamat email, website DPTSI, atau melalui media pengumuman lainnya.
3. Hal-hal yang belum ditetapkan akan ditetapkan kemudian waktu.

Keamanan Terhadap Layanan

1. Pihak pengguna bertanggung jawab atas kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan layanan email seperti *username* dan *password*.

2. Pihak penyedia tidak bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang terjadi terhadap informasi yang berkaitan dengan layanan email pengguna, termasuk penggunaan layanan oleh pihak yang tidak memiliki hak sebagai pengguna.
3. Dalam pengelolaan *password*, pengguna sangat disarankan untuk:
 - a. Menggunakan *password* dengan kombinasi huruf besar, huruf kecil, simbol, dan angka;
 - b. Melakukan perubahan *password* secara berkala dengan mekanisme yang telah ditentukan.
4. Apabila pengguna lupa akan *password* yang digunakan, penanggung jawab teknis maupun administrated dapat menghubungi Service Desk DPTSI ITS.

Tanggung Jawab atas Data Layanan

1. Pihak penyedia tidak menyediakan bantuan untuk masalah teknis yang berkaitan dengan isi dari direktori atau email yang dimiliki oleh pengguna, termasuk perbaikan atas program yang dimiliki oleh pengguna
2. Pihak penyedia tidak bertanggung jawab atas rusak/hilangnya data pengguna, baik sengaja maupun tidak disengaja oleh pengguna maupun pihak lain.
3. Pihak penyedia tidak menyediakan fasilitas *backup* dan *restore* untuk semua data yang dimiliki pengguna pada layanan email dan aplikasi pendukung lainnya.
4. Pihak pengguna disarankan untuk melakukan *backup* mandiri secara berkala.
5. Pihak pengguna disarankan melakukan pemeriksaan *malware* dan mengontrol keamanan layanan yang dimiliki secara mandiri dan berkala.

Batasan Isi Layanan

1. Secara umum tidak ada batasan mengenai isi data yang dimiliki oleh pengguna, selama isi dari data tersebut tidak mengandung unsur SARA, pornografi, dan pelanggaran terhadap hak cipta.
2. Layanan tidak digunakan untuk tujuan kriminal (contoh: penipuan dan pencurian *online*).

3. Pihak pengguna bertanggung jawab penuh atas isi atau materi yang terdapat pada layanan secara hukum.
4. Pihak penyedia tidak bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang terjadi akibat dari isi atau materi data yang dimiliki oleh pengguna.

Larangan Pengguna Layanan

1. Pengguna tidak boleh menggunakan layanan email untuk segala kegiatan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku di Republik Indonesia.
2. Pengguna bertanggung jawab penuh atas isi data yang dimiliki pada data layanan.

Email yang Ditinggalkan

1. Pihak penyedia berhak untuk melakukan pengarsipan dan penghapusan akun email yang terdaftar. Hal ini dilakukan hanya untuk email yang penggunannya sudah dinyatakan tidak aktif lagi di lingkungan ITS.
2. Hal-hal yang menyebabkan penggunaan layanan email sudah dinyatakan tidak aktif lagi adalah sebagai berikut:
 - a. Mahasiswa yang sudah dinyatakan tidak aktif di ITS;
 - b. Dosen atau tenaga pendidik yang sudah dinyatakan tidak aktif di ITS;
 - c. Jabatan struktural atau fungsional yang sudah dinyatakan tidak atif di ITS;
 - d. Unit yang sudah dinyatakan tidak aktif di ITS; dan
 - e. Kegiatan yang sudah dinyatakan tidak aktif di ITS.

Alur Layanan Email

1. Pengajuan Pembuatan Email Jabatan Baru

- a. Pihak unit akan mengajukan permintaan email baru untuk jabatan baru dengan melampirkan Surat Keputusan terkait jabatan baru yang dibentuk kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Service Desk mengecek pengajuan permintaan email baru dan Surat Keputusan yang dilampirkan.

- c. Jika disetujui, Service Desk membuat akun email jabatan baru sesuai dengan permintaan. Service Desk akan menginformasikan email jabatan yang telah dibuat kepada pihak unit.
- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada pihak unit.

2. Pengajuan Pembuatan Email Unit Baru

- a. Unit akan mengajukan permintaan email baru kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Service Desk DPTSI ITS mengecek pengajuan permintaan email baru yang dikirimkan.
- c. Service Desk membuat akun email unit baru sesuai dengan permintaan.
- d. Service Desk akan menginformasikan email unit yang telah dibuat kepada Unit yang mengajukan.

3. Pengajuan Pembuatan Email Kegiatan

- a. Sekretaris penyelenggara kegiatan akan mengajukan permintaan email untuk kegiatan dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan identitas penanggung jawab email kegiatan kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan email baru yang dikirimkan.
- c. Apabila kegiatan yang diajukan merupakan kegiatan baru, maka akan dibuatkan email baru untuk kegiatan tersebut. Apabila kegiatan yang diajukan kegiatan lama yang sebelumnya sudah memiliki akun email, maka Service Desk akan melakukan penggantian penanggung jawab email kegiatan tersebut.
- d. Service Desk akan menginformasikan email kegiatan yang telah dibuat kepada sekretaris kegiatan yang mengajukan.

4. Penggantian Penanggung Jawab Pada Email Non Personal

Jabatan

- a. Pihak unit akan mengajukan permintaan penggantian penanggung jawab email jabatan dengan melampirkan Surat Keputusan yang menyatakan penggantian struktural jabatan tersebut dilengkapi dengan identitas calon penanggung jawab email jabatan kepada Service Desk DPTSI ITS.

- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan permintaan penggantian penanggung jawab email jabatan
- c. Apabila penggantian penanggung jawab email jabatan disetujui, maka Service Desk akan memutuskan penanggung jawab email jabatan yang lama dan mengganti penanggung jawab yang baru. Service Desk akan menginformasikan email jabatan yang telah dibuat kepada pihak unit
- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada pihak unit

Unit

- a. Unit akan mengajukan permintaan penggantian penanggung jawab email unit dengan melampirkan Surat Keputusan yang menyatakan penggantian struktural jabatan tersebut dilengkapi dengan identitas calon penanggung jawab email unit kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan permintaan penggantian penanggung jawab email unit
- c. Apabila penggantian penanggung jawab email unit disetujui, maka Service Desk akan memutuskan penanggung jawab email jabatan yang lama dan mengganti penanggung jawab yang baru. Service Desk akan menginformasikan email unit yang telah dibuat kepada unit.
- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada unit yang bersangkutan.

Kegiatan

- a. Sekretaris penyelenggara akan mengajukan permintaan penggantian penanggung jawab email kegiatan dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan penggantian struktural jabatan kegiatan tersebut dilengkapi dengan identitas calon penanggung jawab email kegiatan kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan permintaan penggantian penanggung jawab email kegiatan.

- c. Apabila penggantian penanggung jawab email kegiatan disetujui, maka Service Desk akan memutuskan penanggung jawab email kegiatan yang lama dan mengganti penanggung jawab yang baru. Service Desk akan menginformasikan email kegiatan yang telah dibuat kepada penyelenggara kegiatan.
- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada pihak penyelenggara kegiatan yang bersangkutan.

5. Penonaktifan Email

Dosen & Tenaga Pendidik

- a. Bagian Kepegawaian akan mengajukan permintaan nonaktif akun email personal dosen & tenaga pendidik dengan melampirkan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa dosen atau tenaga pendidik tersebut telah memiliki status tidak aktif kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan penonaktifan email personal tersebut.
- c. Apabila disetujui, pihak Service Desk akan **menonaktifkan akun SIM Integra** terlebih dahulu untuk menonaktifkan akun email. Service Desk akan menginformasikan email personal yang telah dibuat kepada Bagian Kepegawaian.

Tenaga Pendidik Tidak Tetap (THL)

- a. Pihak unit akan mengajukan permintaan nonaktif akun email personal **tenaga pendidik** dengan melampirkan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa **tenaga pendidik** tersebut telah memiliki status tidak aktif kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan penonaktifan email personal tersebut.
- c. Apabila disetujui, pihak Service Desk akan **menonaktifkan akun SIM Integra** terlebih dahulu untuk menonaktifkan akun email. Service Desk akan menginformasikan email personal yang telah dibuat kepada Bagian Kepegawaian.

6. Pembuatan Email Baru Mahasiswa 2016, 2015, 2014 dan seterusnya

- a. Mahasiswa 2016, 2015 dan seterusnya akan pembuatan email personal dengan melampirkan Kartu Tanda Mahasiswa kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pembuatan email personal.
- c. Apabila disetujui, pihak Service Desk akan membuatkan akun email personal untuk mahasiswa tersebut.

7. Pengajuan Pembuatan Email Baru bagi dosen dan tenaga kependidikan

Dosen & Tenaga Pendidik Tetap

- a. Pihak unit akan mengajukan permintaan pembuatan email personal dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa dosen atau tenaga pendidik tersebut telah memiliki status aktif bekerja di ITS kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan permintaan pembuatan email personal tersebut.
- c. Apabila pembuatan email personal disetujui, maka Service Desk akan membuatkan akun SIM Integra baru terlebih dahulu untuk mendapatkan akun email bagi dosen & tenaga pendidik. Service Desk akan menginformasikan email personal yang telah dibuat kepada pihak unit.
- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada pihak unit.

Tenaga Pendidik Tidak Tetap (THL)

- a. Pihak unit akan mengajukan permintaan pembuatan email personal dengan melampirkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa tenaga pendidik tersebut telah memiliki status aktif bekerja di ITS kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan mengecek pengajuan permintaan pembuatan email personal tersebut.
- c. Apabila pembuatan email personal disetujui, maka Service Desk akan membuatkan akun SIM Integra baru terlebih dahulu untuk mendapatkan

akun email bagi **tenaga pendidik**, Service Desk akan menginformasikan email personal yang telah dibuat kepada unit yang bersangkutan.

- d. Jika tidak disetujui, Service Desk akan mengkonfirmasikan kepada pihak Unit.

8. Pembuatan Email Baru Mahasiswa 2017, 2018, 2019 dan seterusnya

- a. Mahasiswa 2017, 2018 dan seterusnya untuk mendapatkan akun email dapat dilakukan secara online melalui Integra ITS dengan mengakses <https://integra.its.ac.id/app.php> dan memilih menu “Mailbox Mahasiswa”.
- b. Mahasiswa dapat memilih salah satu nama email yang telah disediakan.
- c. Mahasiswa mendapatkan akun email.

9. Penggantian Password Email Mahasiswa 2016, 2015, 2014 dan seterusnya

- a. Mahasiswa 2016, 2015 dan seterusnya dapat mengajukan permintaan penggantian password email dengan melampirkan Kartu Tanda Mahasiswa kepada Service Desk DPTSI ITS.
- b. Pihak Service Desk akan melakukan pengecekan permintaan penggantian password email.
- c. Apabila disetujui, pihak Service Desk akan melakukan *reset password* pada akun email mahasiswa yang bersangkutan.
- d. Service Desk akan mengarahkan mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penggantian password baru pada akun email yang dimiliki.

No	Pelaksana		Mutu Baku	
	Pemohon (Unit)	Service Desk	Syarat	Waktu
	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Submit[Mengajukan permintaan email] </pre>			

Pengajuan email jabatan baru

CONTROL MAPPING

Kebijakan	Prosedur	Formulir
	SOP-SubditPSI-A Permintaan Pengembangan SIM	FRM-SubditPSI-A01 Formulir Permintaan Pengembangan SIM
		FRM-SubditPSI-A02 Formulir Identifikasi Kebutuhan Pengembangan SIM
		FRM-SubditPSI-A03 Formulir Deskripsi Permintaan Pengembangan SIM
		FRM-SubditPSI-A04 Formulir Realisasi Pengembangan SIM
	SOP-SubditPSI-B Permintaan Perbaikan SIM	FRM-SubditPSI-B01 Formulir Daftar Permintaan Perbaikan SIM
		FRM-SubditPSI-B02 Formulir Kegiatan Perbaikan SIM
	SOP-SubditPSI-C Permintaan Perubahan SIM	FRM-SubditPSI-C01 Formulir Permintaan Perubahan SIM
		FRM-SubditPSI-C02 Formulir Identifikasi Kebutuhan Perubahan SIM
	SOP-SubditPSI-D Pengelolaan Insiden SIM	FRM-SubditPSI-D01 Formulir Penanganan Insiden pada SIM
	SOP-SubditPSI-E Backup Database dan Sistem Informasi	FRM-SubditPSI-E01 Formulir Laporan <i>Backup Database</i> dan Sistem Informasi
	SOP-SubditPSI-F Pengelolaan Migrasi SIM	FRM-SubditPSI-F01 Formulir Berita Acara Diskusi Migrasi SIM
		FRM-SubditPSI-F02 Formulir Spesifikasi Kebutuhan Migrasi SIM
		FRM-SubditPSI-F03 Formulir Pengujian dan Evaluasi Migrasi SIM
		FRM-SubditPSI-F04 Formulir Laporan Migrasi SIM
	SOP-SubditPSI-G Terminasi SIM	FRM-SubditPSI-G01 Formulir Berita Acara Diskusi Terminasi SIM
		FRM-SubditPSI-G02

		Formulir Spesifikasi Kebutuhan Terminasu SIM
		FRM-SubditPSI-G03 Formulir Pengujian dan Evaluasi Terminasi SIM
		FRM-SubditPSI-G04 Formulir Laporan Terminasi SIM

DPTSI ITS 2019

Alur Prosedur Permintaan Pengembangan SIM :

1. Pemohon (Unit) mengajukan surat permohonan permintaan pengembangan SIM yang ditujukan kepada DPTSI melalui myITS Office.
2. Tata usaha DPTSI menerima surat dan menyerahkan surat permohonan permintaan pengembangan SIM ke direktur DPTSI.
3. Direktur DPTSI memberikan disposisi kepada Kasubdit PSI terkait surat permohonan permintaan pengembangan SIM.
4. Kasubdit PSI menerima disposisi surat permohonan permintaan pengembangan SIM.
5. Kasubdit PSI mengirimkan tim analis untuk menganalisa kebutuhan pengguna terkait pengajuan SIM
6. Tim analis melakukan proses analisis kebutuhan pengguna terkait pengembangan SIM
7. Kasubdit PSI menerima hasil analisis dan mengadakan rapat bersama manajemen DPTSI untuk membahas hasil analisis dan persetujuan permintaan pengembangan SIM
8. Apabila manajemen menyetujui permohonan tersebut, maka DPTSI akan mengeluarkan rekomendasi atas permintaan tersebut dan akan diteruskan kepada Wakil Rektor III ITS untuk disetujui. Apabila manajemen menolak permintaan tersebut, maka DPTSI akan mengirimkan surat penolakan permohonan kepada pelanggan/unit.
9. Setelah Wakil Rektor 3 ITS menyetujui permohonan permintaan pengembangan SIM, maka Kasubdit PSI menunjuk PIC yang akan melaksanakan proses pengembangan SIM.
10. PIC akan melakukan diskusi bersama pelanggan/unit untuk mengetahui detail kebutuhan pada SIM yang akan dikembangkan.
11. Setelah semua kebutuhan disetujui oleh kedua pihak, maka PIC akan melaksanakan proses pengembangan SIM hingga SIM dapat diimplementasikan.
12. Setelah SIM dinyatakan dapat diimplementasikan, maka Kasubdit PSI meminta kepada Kasubdit LTSI untuk memberikan pelatihan terkait penggunaan SIM tersebut jika dibutuhkan.
13. Setelah pelatihan dilakukan, maka permintaan dapat dinyatakan selesai dan ditutup

Alur Prosedur Permintaan Perbaikan SIM

1. Pemohon mengajukan permohonan perbaikan SIM melalui Service Desk ITS atau langsung menghubungi Kasubdit PSI.
2. Jika melalui Service Desk, maka:
 - a. Service Desk melakukan identifikasi permasalahan
 - b. Service Desk melaporkan permintaan kepada Kasubdit PSI
3. Kasubdit PSI menerima permohonan perbaikan SIM.
4. Kasubdit memerintahkan PIC untuk melakukan perbaikan terhadap SIM sesuai dengan permintaan.
5. PIC melakukan proses perbaikan SIM dan melakukan pencatatan terkait mekanisme perbaikan.
6. Setelah SIM dinyatakan selesai diperbaiki, maka PIC akan menginfokan kepada Kasubdit PSI bahwa SIM telah selesai diperbaiki.
7. Kasubdit akan menginfokan kepada Service Desk agar menginformasikan kepada Pemohon bahwa SIM telah diperbaiki (bagi yang menginfokan melalui Service Desk. Kasubdit akan langsung menginfokan kepada pemohon bahwa SIM telah diperbaiki.
8. Service Desk menginfokan kepada pemohon bahwa SIM telah selesai diperbaiki dan menutup permintaan.

Alur Prosedur Permintaan Perubahan SIM

1. Pemohon mengajukan permohonan perubahan SIM ke Kasubdit PSI melalui myITS Office
2. Kasubdit PSI menerima permohonan perubahan SIM
3. Kasubdit mengkaji permohonan, apabila tidak setuju maka akan ada surat penolakan.
Apabila disetujui maka akan menghubungi stakeholder yang terlibat pada proses perubahan SIM.
4. Apabila disetujui oleh pejabat bersangkutan, maka Kasubdit PSI akan menurunkan tim analis untuk menganalisa kebutuhan pengembangan SIM
5. Setelah selesai proses analisis, maka tim analis langsung memberikan hasil ke PIC untuk dikerjakan
6. Setelah SIM selesai dikerjakan, maka PIC akan menginfokan ke Kasubdit PSI bahwa Sim telah selesai dilakukan proses perubahan.
7. Kasubdit PSI akan menginfokan kepada pemohon bahwa SIM telah selesai dilakukan proses perubahan.

DPTSI ITS 2019

Alur Prosedur Pengelolaan Insiden SIM

1. Pemohon mengajukan laporan insiden melalui Service Desk ITS
2. Service Desk menerima laporan, lalu menginfokan ke PIC Pengembangan SIM
3. PIC Pengembangan SIM menerima informasi, lalu melakukan identifikasi terkait keadaan SIM, perencanaan tindakan, risiko, sumber daya, serta biaya yang dibutuhkan terkait insiden.
4. PIC melakukan koordinasi terkait hasil identifikasi dan analisis insiden bersama Kasubdit PSI
5. Apabila Kasubdit PSI menyetujui tindakan, maka PIC akan melakukan analisis detail terkait tindakan yang dibutuhkan untuk perbaikan SIM
6. PIC melakukan koordinasi bersama pelanggan terkait hasil analisis dan dampak perbaikan SIM
7. PIC melakukan proses perbaikan SIM
8. PIC membuat dokumentasi terkait proses perbaikan SIM
9. PIC melaporkan hasil perbaikan SIM kepada Kasubdit PSI
10. PIC melaporkan hasil perbaikan kepada pemohon
11. PIC menyatakan perbaikan telah selesai dan meminta Service Desk untuk menutup tiket
12. Service Desk menutup tiket.

DPTSI ITS 2019

RINCIAN DOKUMEN

No. Dokumen :

Tanggal Berlaku :

Dibuat / Direvisi Oleh	Disetujui Oleh
Imam Teguh Islamy, S.Kom.	Rizky Januar Akbar, S.Kom., M.Eng

Kolom Pengesahan

© Hak Cipta. Dokumen ini secara keseluruhan adalah milik Subdit Pengembangan Sistem Informasi (Subdit PSI) Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI) ITS Surabaya. Dokumen ini merupakan dokumen penting dan rahasia. Dilarang memperbanyak atau melampirkan dalam bentuk apapun, seluruh atau sebagian, untuk kepentingan diluar tanpa izin tertulis dari Subdit Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya.

Deskripsi Dokumen

Dokumen ini merupakan dokumen SOP yang berisikan kumpulan prosedur terkait dengan aktivitas pengelolaan sistem informasi manajemen yang dilakukan oleh Sub Direktorat Pengembangan Sistem Informasi ITS Surabaya.

Riwayat Revisi

Edisi Revisi	Tanggal	Penjelasan Perubahan
Revisi Pertama	30 Desember 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan nama formulir dan prosedur - Pembaruan informasi terkait peran dan tanggung jawab staf Subdit PSI DPTSI. - Penambahan alur dan pelaksana pada prosedur permintaan perawatan SIM dan pemantauan SIM
Revisi Kedua	10 Oktober 2019	<ul style="list-style-type: none"> - Perubahan nama prosedur, formulir, dan penomoran dokumen - Penambahan prosedur permintaan pengembangan SIM, permintaan perbaikan SIM, permintaan perubahan SIM, dan pengelolaan insiden SIM - Penambahan dan perubahan formulir pada setiap prosedur terkait

DAFTAR ISI

DPTSI ITS 2019

DAFTAR ISTILAH

Daftar istilah dan singkatan yang termuat dalam dokumen standard operating procedure ini ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

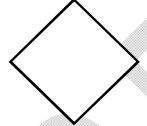
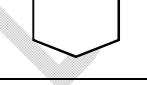
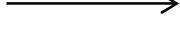
Tabel 1. Daftar Istilah

ISTILAH	PENJELASAN
SIM	Sistem Informasi Manajemen
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
PSI	Pengembangan Sistem Informasi
LTSI	Layanan Teknologi Sistem Informasi
DPTSI	Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi

DAFTAR SIMBOL

Daftar simbol yang digunakan dalam menyusun alur pada prosedur ditunjukkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Daftar Simbol

SIMBOL	NAMA	DEFINISI
	Terminator	Mendeskripsikan mulai dan berakhirnya suatu kegiatan
	Pengambilan Keputusan	Mendeskripsikan keputusan yang harus diambil dalam proses pelaksanaan kegiatan
	Proses	Mendeskripsikan proses pelaksanaan kegiatan
	Konektor	Mendeskripsikan perpindahan aktivitas dalam halaman yang berbeda
	Garis alur	Menggambarkan arah proses pelaksanaan kegiatan selanjutnya
	Dokumen SOP	Menggambarkan keterikatan antara proses dalam satu SOP dengan SOP lainnya

PENDAHULUAN

Sub Direktorat Pengembangan Sistem Informasi (Subdit PSI) merupakan salah satu fungsional yang dimiliki Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (DPTSI ITS Surabaya) yang memiliki peran dan fungsi dalam mengembangkan dan mengelola Sistem Informasi Manajemen (SIM), salah satunya adalah aktivitas perawatan SIM. Untuk menjalankan peran dan fungsi yang dimiliki secara maksimal, Subdit Pengembangan Sistem Informasi membutuhkan penerapan tata kelola TI yang berupa prosedur dari masing-masing proses. Penerapan tata kelola TI diperlukan supaya setiap SDM dapat memastikan kesesuaian penerapan aktivitas perawatan SIM sesuai dengan prosedur demi mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, dokumen Standard Operating Procedure(s) (SOP) Pengelolaan SIM ini dibuat dengan harapan dapat membantu Subdit Pengembangan Sistem Informasi dalam mengontrol sekaligus memudahkan dalam menjalankan aktivitas perawatan SIM supaya dapat berjalan secara efektif, efisien dan maksimal.

TUJUAN

Tujuan dari pembuatan dokumen Standard Operating Procedure(s) (SOP) Pengelolaan SIM ini adalah untuk mendeskripsikan aturan kerja terkait alur kerja, wewenang, dan tanggung jawab dari setiap staff di Sub Direktorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktivitas perawatan SIM. Dengan adanya SOP Pengelolaan SIM, dapat memberikan pemaparan peran dan fungsi secara lebih jelas untuk setiap SDM di Subdit Pengembangan Sistem Informasi, sehingga diharapkan dengan adanya SOP ini kegiatan pengelolaan SIM dapat dilaksanakan secara terstruktur, efektif, efisien, dan terukur.

RUANG LINGKUP

KONTEN SOP

STRUKTUR ORGANISASI

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Service Level Agreement yang terdapat pada Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (DPTSI ITS Surabaya) terkait Subdit Pengembangan Sistem Informasi yaitu:

1. Waktu operasional kerja dalam melakukan perawatan SIM adalah pada hari senin s/d jumat, pukul 08.00-16.00 WIB.

2. Segala permintaan terkait aktivitas perawatan SIM dilaporkan melalui Service Desk menggunakan Sistem Informasi Umpam Balik yang dikelola oleh DPTSI ITS Surabaya, atau melaporkan langsung kepada Subdit Pengembangan Sistem Informasi.
3. Segala pemberitahuan terkait perbaikan SIM yang dikelola oleh DPTSI ITS Surabaya akan diinformasikan kepada pelanggan melalui SIM tersebut, email, telepon atau website DPTSI ITS Surabaya
4. SIM yang dimaksud adalah SIM yang dikelola oleh Subdit Pengembangan Sistem Informasi.

DPTSI ITS 2019



PROSEDUR PERMINTAAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

PROSEDUR PERMINTAAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur permintaan pengembangan SIM merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas permintaan terkait pengembangan terhadap Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisan Permintaan Pengembangan

Permintaan pengembangan adalah aktifitas yang dilakukan oleh seorang pemohon/unit yang akan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk memberikan pengajuan kepada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi terkait pengembangan SIM. Aktifitas pengembangan yang dilakukan adalah pengembangan dari awal, pengembangan dari sistem pihak ketiga, atau perubahan yang bersifat major dari sistem yang sudah ada.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pengembangan SIM adalah untuk memberikan kejelasan baik untuk pemohon/unit, sekretaris DPTSI, serta Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi sebagai pelaksana terkait alur proses permintaan pengembangan SIM, sehingga pengguna/unit dan pelaksana dapat melakukan aktifitas permintaan pengembangan dengan lebih teratur, efektif, dan efisien.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkah kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap permintaan pengembangan yang masuk dapat terlayani dan terdokumentasi dengan baik	Persentase permintaan pengembangan SIM yang terdokumentasi secara lengkap	(menuliskan target persentase permintaan pengembangan SIM yang terdokumentasi secara lengkap)	(menuliskan realisasi persentase permintaan pengembangan SIM yang terdokumentasi secara lengkap)
	Persentase permintaan pengembangan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu	(menuliskan target persentase permintaan pengembangan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu)	(menuliskan realisasi persentase permintaan pengembangan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu)



SOP PERMINTAAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-A
Nama SOP	:	SOP Permintaan Pengembangan SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh

(.....)
Kepala Subdit PSI DPTSI ITS
Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Permintaan Pengembangan SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas permintaan pengembangan SIM yang disampaikan oleh pemohon/unit.

Keterkaitan

-

Referensi

ITIL v3 – Project Management

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait pengembangan SIM dapat tertunda atau tidak dapat dilakukan.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/unit
2. Sekretaris DPTSI
3. PIC (*Person-In-Charge*) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman terhadap alur permintaan pengembangan SIM

Perlengkapan atau Persyaratan

1. Media: Telepon/SMS/e-mail/Media Sosial
2. myITS Office
3. Surat Permohonan Pengembangan SIM
4. Formulir Permintaan Pengembangan SIM (FRM-SubditPSI-A01)

Pencatatan dan Pendataan

1. Mencatat indentitas pemohon/ unit
2. Mencatat detail informasi terkait permintaan pengembangan yang diperoleh dari surat permohonan atau laporan langsung dari pemohon/unit.

ALUR TAHAPAN PENGAJUAN PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
1	<p>Mulai</p> <p>Mengajukan surat permohonan</p> <p>Form A01</p>								Surat permohonan melampirkan formulir A01	± 1 menit
2	<p>Mengirim surat permohonan</p> <p>myITS Office</p>								Proses pengiriman surat dilakukan secara <i>online</i> melalui myITS Office	± 2 menit
3				<p>Menerima surat permohonan</p>					Melakukan pengisian nomor formulir A1	± 3 menit
4				<p>Memberikan surat ke direktur DPTSI</p>					Melampirkan surat permohonan dan formulir A1 yang telah diberi nomor formulir oleh Sekretaris DPTSI	± 1 menit
5				<p>Menerima surat permohonan</p>					Menerima surat permohonan dan formulir A1	± 1 menit
6				<p>Disposisi surat ke Kasubdit PSI</p>						± 2 menit
									7	

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
7				<p>6</p> <p>Menerima disposisi surat</p>						± 1 menit
8				<p>Mengirimkan tim analis ke pemohon</p>						Tergantung aktifitas analisis yang dibutuhkan
9				<p>Melakukan analisis kebutuhan sistem</p>	<p>Form A02</p>				Komponen umum yang akan dianalisis adalah deskripsi <i>use case</i> , skala prioritas, <i>man time</i> , kebutuhan data, dan ketergantungan pada SIM lainnya. Mencatat hasil analisis pada formulir A02.	Tergantung aktifitas analisis yang dibutuhkan
10				<p>Menyerahkan hasil analisis kebutuhan sistem ke Kasubdit PSI</p>					Menyerahkan formulir A2 dan dokumen pendukung jika ada.	± 2 menit
11				<p>Menerima hasil analisis kebutuhan sistem</p>					Menerima hasil analisis berupa formulir A2 dan dokumen pendukung jika ada.	± 1 menit
12				<p>12</p>						

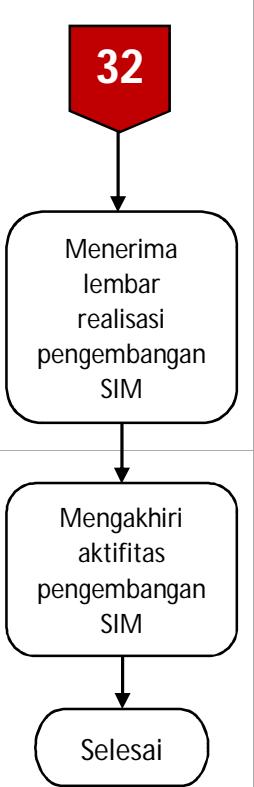
No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
12				<p style="text-align: center;">11</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan rapat dengan manajemen DPTSI </div>						Tergantung waktu rapat yang dibutuhkan
13				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mengeluarkan hasil rekomendasi DPTSI </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Form A03 </div>				Melakukan pengisian formulir A03.	± 5 menit
14				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Membuat surat rekomendasi </div>					Surat rekomendasi dibuat berpedoman kepada hasil rekomendasi pada formulir A3.	± 5 menit
15				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mengirimkan surat permintaan dan rekomendasi DPTSI ke WR III ITS </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> myITS Office </div>				Proses pengiriman rekomendasi diikuti dengan dokumen pendukung seperti surat pengajuan, hasil analisis DPTSI, dan hasil rekomendasi DPTSI. Proses pengiriman melalui myITS Office	± 2 menit
16							<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Menerima surat permintaan dan rekomendasi DPTSI </div>	<p style="text-align: center;">17</p>	Menerima dokumen pengajuan pengembangan SIM berupa surat pengajuan, hasil analisis DPTSI, dan hasil rekomendasi DPTSI.	± 1 menit

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
17							16	Mengevaluasi surat rekomendasi DPTSI		Tergantung waktu evaluasi yang dibutuhkan
18				myITS Office				Memberikan hasil evaluasi rekomendasi DPTSI		± 2 menit
19									Menerima hasil rekomendasi melalui myITS Office.	± 1 menit
19							21	Memberikan informasi penolakan kepada pemohon (unit)	Pemberitahuan terkait informasi penolakan dikirimkan melalui myITS Office kepada pemohon/unit yang bersangkutan.	± 5 menit
20				myITS Office				Menerima informasi penolakan	Menerima informasi penolakan melalui myITS Office.	± 1 menit
								Selesai		

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
21				19	Menentukan PIC untuk pengembangan SIM					± 5 menit
22					Melakukan proses pengembangan SIM				Proses pengembangan SIM dilakukan sesuai dengan hasil analisis kebutuhan pengguna (Formulir A3) hingga tahap pengujian sistem.	Tergantung waktu pengembangan SIM yang dibutuhkan
23					Memberikan hasil pengembangan SIM kepada pemohon (unit)				Hasil pengembangan SIM sudah harus dalam kondisi siap digunakan atau dirilis secara umum.	Tergantung waktu pengembangan SIM yang dibutuhkan
24					Menawarkan pelatihan SIM kepada pemohon (unit)					± 2 menit
					Diterima	25	Ditolak	30		

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
25				<p style="text-align: center;">24</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Menginfokan permintaan pelatihan SIM kepada Kasubdit LTSI </div>					Melalui komunikasi langsung atau tidak langsung, diantaranya telepon, SMS, e-mail, atau media sosial seperti <i>Line</i> atau <i>WhatsApp</i> .	± 5 menit
26							<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Menerima informasi permohonan pelatihan SIM </div>		Melalui komunikasi langsung atau tidak langsung, diantaranya telepon, SMS, e-mail, atau media sosial seperti <i>Line</i> atau <i>WhatsApp</i> .	± 1 menit
27							<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan proses pelatihan SIM </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> SOP Pelatihan SIM </div>	Aktifitas mengacu kepada SOP Pelatihan SIM yang dimiliki oleh Subdirektorat LTSI DPTSI ITS	Tergantung waktu pelatihan SIM yang dibutuhkan
28								<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Menginfokan Kasubdit PSI bahwa pelatihan telah dilaksanakan </div>	Melalui komunikasi langsung atau tidak langsung, diantaranya telepon, SMS, e-mail, atau media sosial seperti <i>Line</i> atau <i>WhatsApp</i> .	± 5 menit
				<p style="text-align: center;">29</p>						

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
29				<div style="text-align: center;"> 28 Menerima informasi pelatihan SIM telah selesai dilaksanakan </div>					Melalui komunikasi langsung atau tidak langsung, diantaranya telepon, SMS, e-mail, atau media sosial seperti Line atau WhatsApp.	± 1 menit
30						<div style="text-align: center;"> 24 Mengisi lembar realisasi pengembangan SIM </div>			Mengisi formulir A04.	± 10 menit
31				<div style="text-align: center;"> 31 Menyetujui lembar realisasi pengembangan SIM </div>					Persetujuan dilakukan antara pemohon/unit dengan PIC pengembangan SIM.	± 2 menit
32						<div style="text-align: center;"> 33 Menyerahkan lembar realisasi pengembangan SIM ke Kasubdit PSI </div>			Menyerahkan formulir A4 yang telah ditandatangani oleh pemohon/unit dan PIC pengembangan SIM.	± 1 menit

No	PELAKSANA								MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Sekretaris DPTSI	Direktur DPTSI	Kasubdit PSI	Tim Analis	PIC	Wakil Rektor III ITS	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
33				<p style="text-align: center;">32</p>  <pre> graph TD A[Menerima lembar realisasi pengembangan SIM] --> B[Mengakhiri aktifitas pengembangan SIM] B --> C[Selesai] </pre>					Menyetujui hasil akhir realisasi pengembangan SIM.	± 1 menit
34										± 1 menit

FORMULIR PENGAJUAN PENGEMBANGAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

A01

NOMOR FORMULIR*				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-A01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

* diisi oleh pihak DPTSI

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
Nama SIM (rencana)	SIM Akademik
Latar Belakang Permintaan SIM	Menjelaskan kondisi terkini yang menyebabkan dibutuhkannya pengembangan SIM tersebut. Disarankan dengan menyertakan data-data pendukung terkait pentingnya penggunaan SIM tersebut. Penjelasan secara singkat, padat, dan jelas.
Tujuan Penggunaan SIM	Menjelaskan manfaat dari penggunaan SIM tersebut. Disarankan untuk menjelaskan keuntungan atau kebermanfaatan penggunaan SIM tersebut apabila telah diimplementasikan. Penjelasan secara singkat, padat, dan jelas
Target Pengguna SIM	Menjelaskan cakupan dari penggunaan SIM tersebut, serta target-target pengguna seperti dosen, mahasiswa, atau lainnya

PENANGGUNG JAWAB

Nama	Nama penanggung jawab terhadap proses permintaan pengembangan SIM
NIP	1234567890123
Jabatan	Kepala Unit

PELAKSANA / PEMEGANG HAK AKSES ADMINISTRATOR

Nama	Nama admin dari SIM yang diajukan
NIP	1234567890123
Jabatan	Pranata Komputer Unit

DIAJUKAN OLEH:
Kepala Unit

(.....)
NIP. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FORMULIR IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGEMBANGAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

A02

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-A02-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpo	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
No Form Permintaan	FRM-SubditPSI-A01-MM-YY-XX
Nama SIM	SIM Akademik

RINGKASAN KEBUTUHAN SIM		Prioritas	Man Hour
Daftar Nama Use Case			
1. Use Case A		1	2
2. Use Case B		2	4
3. Use Case C		3	4
Total			10

DIKERJAKAN OLEH:

(.....)

DETAIL KEBUTUHAN SIM			
No	Nama Use Case	Prioritas	Man Hour
1	Use Case A	1	2
	Deskripsi Use Case		
	Kebutuhan Data pada SIM	Ketergantungan pada SIM Lainnya	
	Data Dosen Data Mahasiswa	SIM Kepegawaian	

FORMULIR REKOMENDASI PENGEMBANGAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

A03

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-A03-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpo	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
No Form Permintaan	FRM-SubditPSI-A01-MM-YY-XX
No Form Identifikasi	FRM-SubditPSI-A02-MM-YY-XX
Nama SIM	SIM Akademik

KETERANGAN PERMINTAAN	
Jenis Pengembangan*	<input type="radio"/> Pembuatan SIM Baru <input type="radio"/> Pengembangan SIM dari Aplikasi Luar <input type="radio"/> Penambahan Modul / Perubahan Major pada SIM yang Sudah Ada
Klaster SIM*	<input type="radio"/> Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni <input type="radio"/> Keuangan dan Sarana Prasarana <input type="radio"/> Kepegawaian dan Tata Kelola Organisasi <input type="radio"/> Litabmas dan Kerjasama <input type="radio"/> Support
Sumber Dana*	<input type="radio"/> Dana Unit Pengusul <input type="radio"/> Sumber Lainnya, sebutkan <input type="radio"/> Dana DPTSI

(*) pilih salah satu

PERENCANAAN KEBUTUHAN PENGEMBANGAN SIM	
Estimasi Biaya	Rp. 123.456.789
Estimasi Durasi Pengerjaan	30 hari kerja
Estimasi Mulai Pengerjaan	DD-MM-YYYY
Estimasi Sumber Daya	1 orang

REKOMENDASI DPTSI	
Usulan Rekomendasi	<input type="radio"/> Memberikan Rekomendasi atas Pengajuan <input type="radio"/> Tidak Memberikan Rekomendasi atas Pengajuan
ULASAN ATAS REKOMENDASI	
DPTSI ITS 2019	

DIREKOMENDASI OLEH:
Direktur DPTSI

(.....)
NIP. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

FORMULIR HASIL REALISASI PENGEMBANGAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

A04

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-A04-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpo	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
No Form Permintaan	FRM-SubditPSI-A01-MM-YY-XX
Nama SIM	SIM Akademik

REALISASI KEBUTUHAN PENGEMBANGAN SIM		
Realisasi Biaya	Rp. 123.456.789	
Realisasi Durasi Pengerjaan	28 hari kerja	
Realisasi Pengerjaan	Tanggal Mulai	DD-MM-YYYY
	Tanggal Selesai	DD-MM-YYYY
Realisasi Sumber Daya	1 orang	

STATUS REALISASI PENGEMBANGAN SIM	
Status Pengerjaan (pilih salah satu)	<input type="radio"/> Selesai dan Tepat Waktu <input type="radio"/> Selesai namun Tidak Tepat Waktu <input type="radio"/> Tidak Selesai
Alasan Pemberhentian Pengerjaan	

DESKRIPSI PRODUK AKHIR

DISETUJUI OLEH

Pemohon (Unit)

PIC Pengembangan SIM

(.....)

(.....)

MENGETAHUI

Kepala Subdirektorat PSI DPTSI ITS

(.....)
NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



**PROSEDUR
PERMINTAAN
PERBAIKAN
SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN**

PROSEDUR PERMINTAAN PERBAIKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur permintaan perbaikan SIM merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas permintaan terkait perbaikan terhadap Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisan Permintaan Perbaikan

Permintaan perbaikan adalah aktifitas yang dilakukan oleh seorang pemohon/unit yang akan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk memberikan pengajuan kepada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi terkait permasalahan, kendala, atau gangguan dalam pengoperasian SIM. Aktifitas perbaikan yang dilakukan adalah penyelesaian terhadap permasalahan minor pada SIM seperti error pada SIM, fitur pada SIM tidak berfungsi, tidak adanya fitur yang diharapkan oleh pemohon/unit, atau permasalahan-permasalahan lain yang berada dalam ruang lingkup Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur perbaikan SIM adalah untuk memberikan kejelasan baik untuk pemohon/unit, Service Desk, serta Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi sebagai pelaksana terkait alur proses permintaan perbaikan SIM, sehingga pengguna/unit dan pelaksana dapat melakukan aktifitas permintaan perbaikan dengan lebih teratur, efektif, dan efisien.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkah kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap permintaan perbaikan yang diterima dapat terlayani dan terdokumentasi dengan baik	Persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan oleh pemohon/unit yang terdokumentasi	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan dan terdokumentasi)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan dan terdokumentasi)
	Persentase permintaan terkait perbaikan SIM yang terselesaikan	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang terselesaikan)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang terselesaikan)



SOP PERMINTAAN PERBAIKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-B
Nama SOP	:	SOP Permintaan Perbaikan SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....)
Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Permintaan Perbaikan SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas permintaan perbaikan SIM yang disampaikan oleh pemohon/unit.

Keterkaitan

-

Referensi

-

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait pengembangan SIM dapat tertunda atau tidak dapat dilakukan.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/unit
2. Service Desk ITS
3. PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman terhadap alur permintaan perbaikan SIM

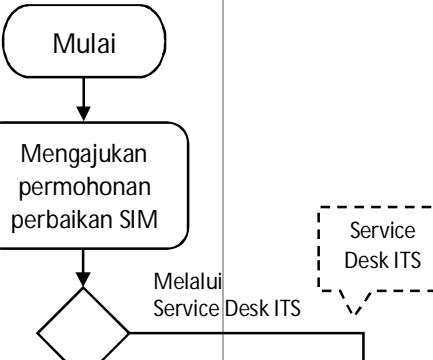
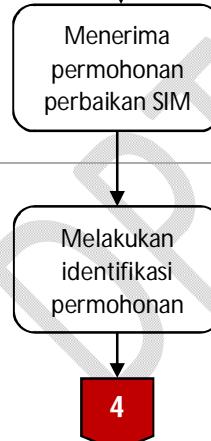
Perlengkapan atau Persyaratan

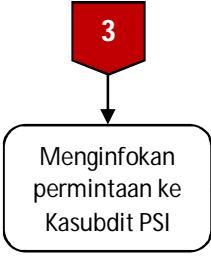
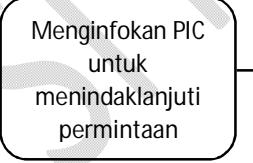
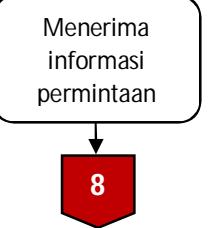
1. Media: Telepon/SMS/e-mail/Media Sosial
2. Website Service Desk ITS
3. Informasi Permohonan Perbaikan SIM

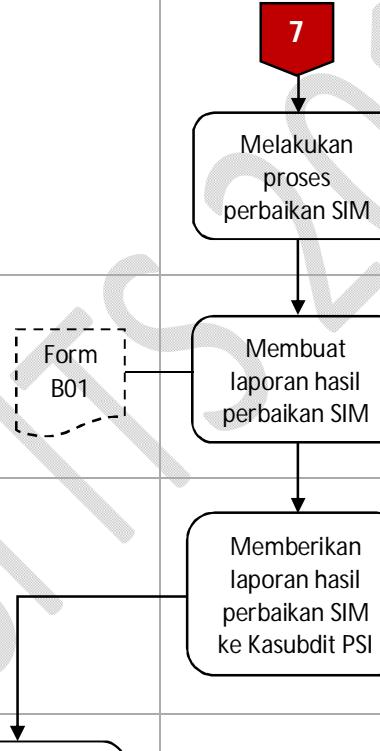
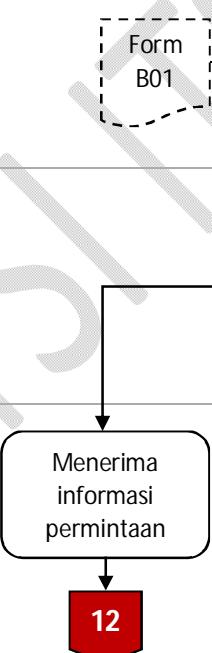
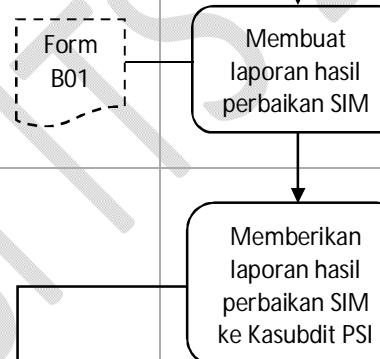
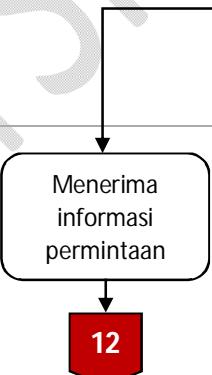
Pencatatan dan Pendataan

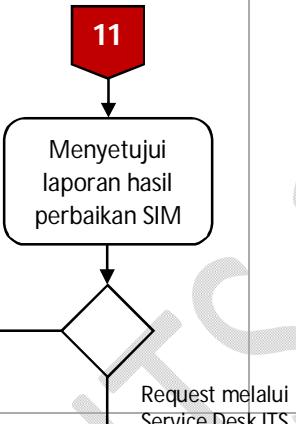
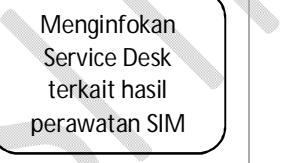
1. Mencatat indentitas pemohon/ unit
2. Mencatat detail informasi terkait permintaan perbaikan yang diperoleh dari informasi permohonan atau laporan langsung dari pemohon/unit.

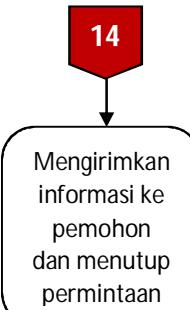
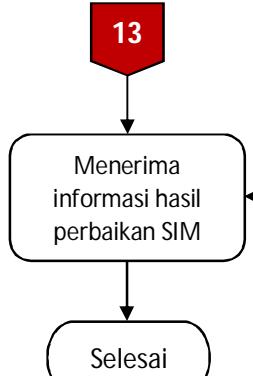
ALUR TAHAPAN PENGAJUAN PERBAIKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk DPTS	Kasubdit PSI	PIC	Syarat	Waktu
1	 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengajukan permohonan perbaikan SIM] B --> C{ } C -- Melalui Service Desk ITS --> D[Service Desk ITS] C -- Melalui komunikasi langsung ke Kasubdit PSI --> E[5] D --> F[Menerima permohonan perbaikan SIM] </pre>				Secara umum, proses pengajuan perbaikan SIM dilakukan melalui website Service Desk ITS. Untuk kebutuhan khusus pemohon dapat langsung menghubungi Kasubdit PSI melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 5 menit
2			 <pre> graph TD F[Menerima permohonan perbaikan SIM] --> G[Melakukan identifikasi permohonan] G --> H[4] </pre>		Menerima permohonan perbaikan SIM dalam bentuk eticket pada website Service Desk ITS.	± 1 menit
3					Service Desk ITS memastikan informasi permintaan perbaikan SIM telah lengkap.	± 5 menit

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk DPTSI	Kasubdit PSI	PIC	Syarat	Waktu
4		 <p>3 Menginfokan permintaan ke Kasubdit PSI</p>			Service Desk ITS melampirkan detail permintaan perbaikan SIM. Komunikasi dapat dilakukan melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
5		 <p>5 Menerima informasi permintaan</p>			Menerima detail informasi permintaan perbaikan SIM dari Service Desk ITS.	± 1 menit
6		 <p>6 Menginfokan PIC untuk menindaklanjuti permintaan</p>			Kasubdit PSI memberikan detail permintaan perbaikan SIM kepada PIC yang bersangkutan.	± 2 menit
7			 <p>7 Menerima informasi permintaan</p>		PIC menerima detail permintaan perbaikan SIM dari Kasubdit PSI.	± 1 menit

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk DPTSI	Kasubdit PSI	PIC	Syarat	Waktu
8				 7 Melakukan proses perbaikan SIM Membuat laporan hasil perbaikan SIM Memberikan laporan hasil perbaikan SIM ke Kasubdit PSI	Proses perbaikan SIM dilakukan hingga SIM dinyatakan dapat digunakan kembali secara umum.	Tergantung waktu perbaikan SIM yang dibutuhkan
9				 10 Menerima informasi permintaan 12	Mengisi formulir B01	± 10 menit
10				 9 Form B01 Membuat laporan hasil perbaikan SIM Memberikan laporan hasil perbaikan SIM ke Kasubdit PSI	Menyerahkan formulir B01 kepada Kasubdit PSI	± 2 menit
11				 11 Menerima informasi permintaan 12	Menerima formulir B01 dari PIC yang bersangkutan	± 1 menit

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk DPTSI	Kasubdit PSI	PIC	Syarat	Waktu
12		Request melalui komunikasi langsung ke Kasubdit PSI	 <pre> graph TD A[Menyetujui laporan hasil perbaikan SIM] --> B{Request melalui Service Desk ITS?} B -- Tidak --> C[Menginfokan Service Desk terkait hasil perawatan SIM] B -- Ya --> D[Menyetujui laporan hasil perbaikan SIM] </pre>		Menyetujui laporan hasil perbaikan yang dilakukan oleh PIC dan menyatakan bahwa proses perbaikan telah selesai dilakukan.	± 5 menit
13			 <pre> graph TD A[Menginfokan Service Desk terkait hasil perawatan SIM] </pre>		Untuk request melalui Service Desk ITS, Kasubdit PSI memberikan informasi perbaikan telah dilakukan ke Service Desk ITS	± 2 menit
14			 <pre> graph TD A[Menerima informasi hasil perawatan SIM] </pre>		Menerima informasi perbaikan telah dilakukan dari Kasubdit PSI.	± 1 menit
			 <pre> graph TD A[16] </pre>			

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk DPTSI	Kasubdit PSI	PIC	Syarat	Waktu
15		 <p>14</p> <p>Mengirimkan informasi ke pemohon dan menutup permintaan</p>			<p>Memberikan informasi kepada pemohon/unit melalui website Service Desk ITS bahwa permintaan perbaikan SIM telah diselesaikan. Status e-ticket menjadi Closed.</p>	± 5 menit
16		 <p>13</p> <p>Menerima informasi hasil perbaikan SIM</p> <p>Selesai</p>	 <p>Service Desk ITS</p>		<p>Untuk request langsung ke Kasubdit PSI, maka Kasubdit PSI akan langsung memberikan informasi bahwa permintaan perbaikan SIM telah diselesaikan melalui telepon, SMS, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.</p>	± 5 menit

FORMULIR KEGIATAN DAN HASIL PERBAIKAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

B01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-B02-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No TelpoN	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id
No Form Permintaan	FRM-SubditPSI-B01-MM-YY-XX

DATA KERUSAKAN	
Judul Kerusakan	Tidak bisa menampilkan nama mahasiswa
Detail Kerusakan	Saat memilih menu daftar mahasiswa yang ditampilkan hanyalah halaman kosong
URL	https://www...../daftar-mahasiswa
Tahapan Penggunaan Fitur	Pilih A > Pilih B > Pilih C > Muncul
Output yang Diharapkan	Daftar mahasiswa dalam bentuk tabel
Output yang Diperoleh	Tabel kosong

ENVIRONMENT SISTEM	
Platform	WIndows
Sistem Operasi	Windows 10 Pro 64-bit
Jenis Browser	Chrome

DETAIL TINDAKAN PERBAIKAN

Tindakan yang dilakukan oleh tim adalah memperbaiki

MENGETAHUI
Kasubdit Pengembangan Sistem Informasi

(.....)
NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DIKERJAKAN OLEH
PIC Perbaikan SIM

(.....)



**PROSEDUR
PERMINTAAN
PERUBAHAN
SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN**

PROSEDUR PERMINTAAN PERUBAHAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur permintaan perubahan SIM merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas permintaan terkait perubahan terhadap Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisan Permintaan Perubahan

Permintaan perubahan adalah aktifitas yang dilakukan oleh seorang pemohon/unit yang akan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk memberikan pengajuan kepada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi terkait perbaikan modul ataupun fitur yang berhubungan dengan kebijakan di ITS pada pengoperasian SIM. Aktifitas perubahan yang dilakukan adalah perubahan modul pada SIM yang bersifat major, penambahan ataupun perubahan fitur pada SIM yang didasari atas perubahan kebijakan yang berlaku di ITS, atau permasalahan-permasalahan lain yang berada dalam ruang lingkup Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur perubahan SIM adalah untuk memberikan kejelasan baik untuk pemohon/unit, pihak terkait atas perubahan SIM, serta Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi sebagai pelaksana terkait alur proses permintaan perbaikan SIM, sehingga pengguna/unit dan pelaksana dapat melakukan aktifitas permintaan perubahan dengan lebih teratur, efektif, dan efisien.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkar kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap permintaan perbaikan yang diterima dapat terlayani dan terdokumentasi dengan baik	Persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan oleh pemohon/unit yang terdokumentasi	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan dan terdokumentasi)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang dilaporkan dan terdokumentasi)
	Persentase permintaan terkait perbaikan SIM yang terselesaikan	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang terselesaikan)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang terselesaikan)



SOP PERMINTAAN PERUBAHAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-C
Nama SOP	:	SOP Permintaan Perubahan SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....)
Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Permintaan Perubahan SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas permintaan perubahan SIM yang disampaikan oleh pemohon/unit.

Keterkaitan

-

Referensi

ITIL v3 – Incident Management

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait pengembangan SIM dapat tertunda atau tidak dapat dilakukan.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/unit
2. Tim Analis
3. PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman terhadap alur permintaan perbaikan SIM

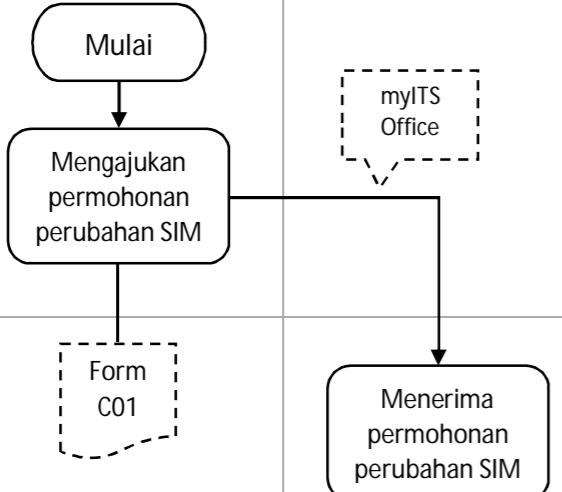
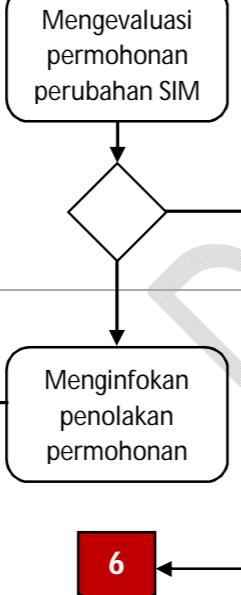
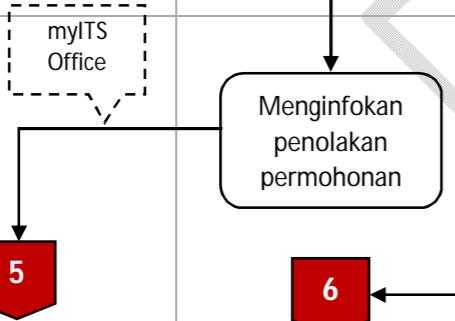
Perlengkapan atau Persyaratan

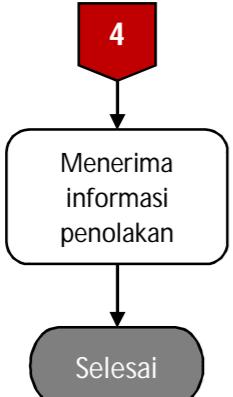
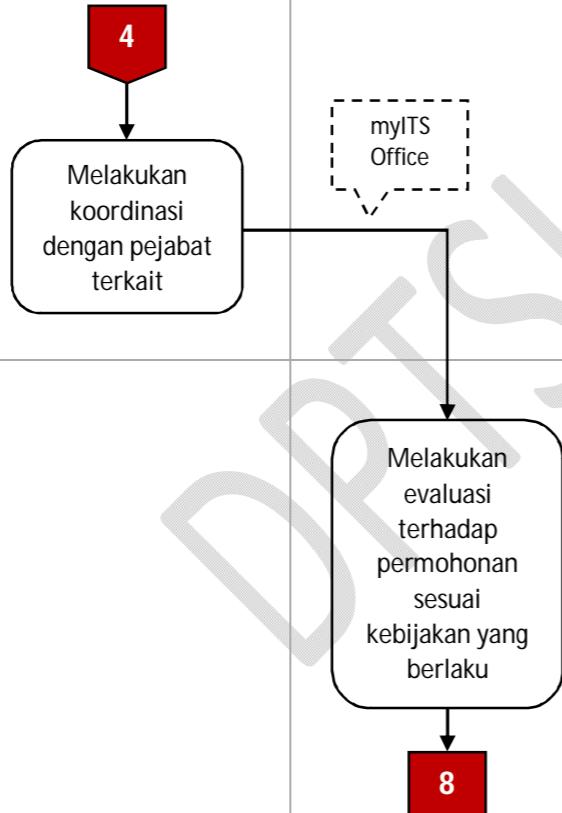
1. Media: Telepon/SMS/e-mail/Media Sosial
2. myITS Office
3. Surat Permintaan Perubahan SIM
4. Formulir C01 – Formulir Permintaan Perubahan SIM

Pencatatan dan Pendataan

1. Mencatat indentitas pemohon/ unit
2. Mencatat detail informasi terkait permintaan perubahan yang diperoleh dari surat dan formulir permohonan atau laporan langsung dari pemohon/unit.

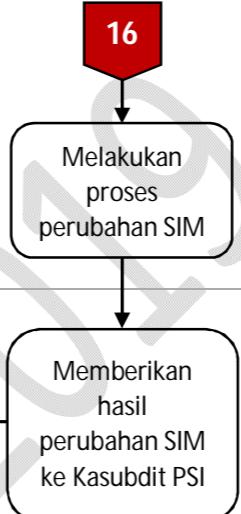
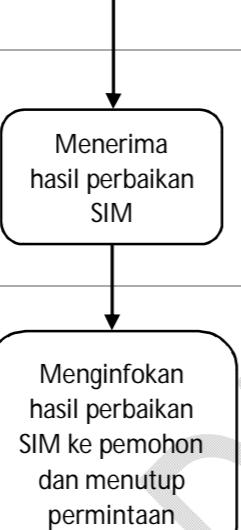
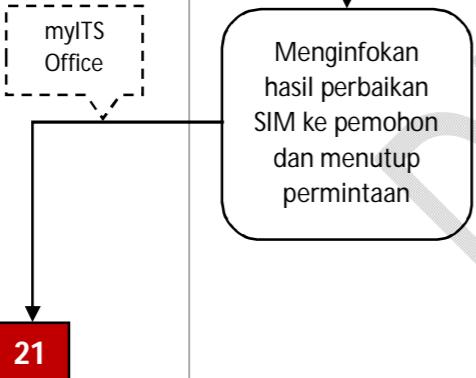
ALUR TAHAPAN PENGAJUAN PERUBAHAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

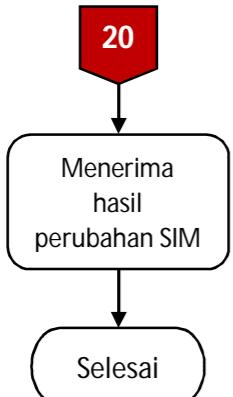
NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analis	PIC	Syarat	Waktu
1	 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> App[Mengajukan permohonan perubahan SIM] App --- FormC01[Form C01] FormC01 --- myITSOffice[myITS Office] myITSOffice --> Recv[Menerima permohonan perubahan SIM] </pre>					Pemohon mengajukan surat permohonan dan melampirkan formulir C01 dan dokumen pendukung. Pengajuan melalui myITS Office yang ditujukan kepada Kasubdit PSI.	± 5 menit
2						Kasubdit PSI menerima pengajuan melalui myITS Office.	± 1 menit
3			 <pre> graph TD Eval[Mengevaluasi permohonan perubahan SIM] --> Decision{ } Decision --> Info[Menginfokan penolakan permohonan] Decision --> Eval </pre>			± 10 menit	
4		 <pre> graph TD subgraph myITSOffice [myITS Office] myITSOffice --- Trapeze5[5] Trapeze5 --> Trapeze6[6] Trapeze6 --> Eval end </pre>				Kasubdit PSI memberikan informasi penolakan melalui myITS Office.	± 5 menit

NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analis	PIC	Syarat	Waktu
5	 <pre> graph TD 4[4] --> A[Menerima informasi penolakan] A --> B[Selesai] </pre>					Pemohon menerima informasi penolakan melalui myITS Office.	± 1 menit
6		 <pre> graph TD 4[4] --> A[Melakukan koordinasi dengan pejabat terkait] A -.-> B[myITS Office] A --> C[Melakukan evaluasi terhadap permohonan sesuai kebijakan yang berlaku] </pre>				Tergantung waktu koordinasi yang dibutuhkan	
7							Tergantung waktu evaluasi yang dibutuhkan

NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analis	PIC	Syarat	Waktu
8		myITS Office		7 ↓ Mengirimkan hasil evaluasi permohonan			± 5 menit
9			Menerima hasil evaluasi permohonan				± 1 menit
10	myITS Office		↓ Menginformasikan penolakan permohonan			Kasubdit PSI memberikan informasi penolakan melalui myITS Office.	± 5 menit
11			↓ Menerima informasi penolakan ↓ Selesai	12 ←		Pemohon menerima informasi penolakan melalui myITS Office.	± 1 menit

NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analis	PIC	Syarat	Waktu
12		 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Membentuk tim analis</div>					± 10 menit
13				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Melakukan analisis kebutuhan SIM</div>		Komponen umum yang akan dianalisis adalah deskripsi <i>use case</i> , skala prioritas, <i>man time</i> , kebutuhan data, dan ketergantungan pada SIM lainnya.	Tergantung waktu analisis yang dibutuhkan
14				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Membuat hasil analisis kebutuhan SIM</div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block;">Form C02</div>	Mencatat hasil analisis pada formulir C02.	Tergantung waktu analisis yang dibutuhkan
15				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Menyerahkan hasil analisis ke PIC</div>		Menyerahkan formulir C02 kepada PIC.	± 2 menit
16					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Menerima hasil analisis kebutuhan SIM</div>	Menerima formulir C02 dari tim analis.	± 1 menit
							

NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analisis	PIC	Syarat	Waktu
17					<p style="text-align: center;">16</p> 	Proses perubahan SIM mengikuti hasil analisis pada formulir C02.	Tergantung waktu pengerjaan yang dibutuhkan
18						Memberikan hasil dengan kondisi SIM telah siap untuk digunakan secara massal.	± 5 menit
19							± 2 menit
20						Kasubdit PSI memberikan informasi terkait hasil perbaikan melalui myITS Ofice.	± 5 menit

NO	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Kasubdit PSI	Pejabat Terkait	Tim Analis	PIC	Syarat	Waktu
21	 <pre> graph TD 20[20] --> M[Menerima hasil perubahan SIM] M --> Selesai([Selesai]) </pre>					<p>Pemohon menerima informasi terkait hasil perbaikan melalui myITS Office.</p>	± 1 menit

FORMULIR PERMINTAAN PERUBAHAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

C01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-C01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpo	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
Nama SIM	SIM Akademik
Bentuk Perubahan SIM	<input type="radio"/> Perbaikan terhadap Modul Tertentu, sebutkan: <input type="radio"/> Penambahan / Perubahan Fitur Terkait Perubahan Kebijakan ITS <input type="radio"/> Lainnya, sebutkan:
Tujuan Perubahan SIM	Perubahan pada SIM dilakukan agar
Ketergantungan terhadap SIM lain	SIM Mahasiswa, SIM Dosen

PENANGGUNG JAWAB	
Nama	Nama penanggung jawab terhadap proses permintaan perubahan SIM
NIP	1234567890123
Jabatan	Kepala Unit

DIAJUKAN OLEH
Kepala Unit

(.....)
NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DPTS ITS 2019

FORMULIR IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PERUBAHAN SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

C02

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-C02-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

KETERANGAN PERMINTAAN	
No Form Permintaan	FRM-SubditPSI-C01-MM-YY-XX
Nama SIM	SIM Akademik

RINGKASAN KEBUTUHAN SIM		Prioritas	Man Hour
Daftar Nama Use Case			
4. Use Case A		1	2
5. Use Case B		2	4
6. Use Case C		3	4
Total			10

DIKERJAKAN OLEH:

(.....)

DETAIL KEBUTUHAN SIM

No	Nama Use Case	Prioritas	Man Hour
1	Use Case A	1	2
Deskripsi Use Case			
Kebutuhan Data pada SIM		Ketergantungan pada SIM Lainnya	
Data Dosen Data Mahasiswa		SIM Kepegawaian	



PROSEDUR PENGELOLAAN INSIDEN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

PROSEDUR PENGELOLAAN INSIDEN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur pengelolaan insiden SIM merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas permintaan terkait pengelolaan terhadap insiden pada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisian Pengelolaan Insiden

Pengelolaan insiden adalah aktifitas yang dilakukan oleh seorang pemohon/unit yang akan menggunakan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk memberikan pengajuan kepada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi terkait pengelolaan insiden SIM. Aktifitas pengembangan yang dilakukan adalah perbaikan atas insiden yang terjadi pada SIM maupun peningkatan performa terhadap penggunaan SIM.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pengelolaan insiden SIM adalah untuk memberikan kejelasan baik untuk pemohon/unit, sekretaris DPTSI, serta Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi sebagai pelaksana terkait alur proses pengelolaan insiden SIM, sehingga pengguna/unit dan pelaksana dapat melakukan aktifitas pengelolaan insiden dengan lebih teratur, efektif, dan efisien.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkar kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap permintaan perbaikan atas insiden yang masuk dapat terlayani dan terdokumentasi dengan baik	Persentase permintaan perbaikan SIM yang terdokumentasi secara lengkap	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang terdokumentasi secara lengkap)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang terdokumentasi secara lengkap)
	Persentase permintaan perbaikan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu	(menuliskan target persentase permintaan perbaikan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu)	(menuliskan realisasi persentase permintaan perbaikan SIM yang dinyatakan selesai dan tepat waktu)



SOP PENGELOLAAN INSIDEN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-D
Nama SOP	:	SOP Pengelolaan Insiden SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....)
Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Pengelolaan Insiden SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas pengelolaan insiden SIM yang disampaikan oleh pemohon/unit.

Keterkaitan

-

Referensi

-

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan maka penanganan terkait pengembangan SIM dapat tertunda atau tidak dapat dilakukan.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/unit
2. Service Desk ITS
3. PIC (*Person-In-Charge*) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman terhadap alur pengelolaan insiden SIM

Perlengkapan atau Persyaratan

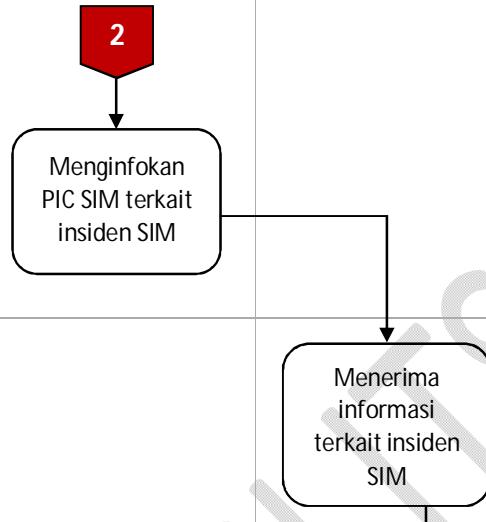
1. Media: Telepon/SMS/*e-mail*/Media Sosial
2. *Website Service Desk ITS*
3. Laporan Kejadian Insiden pada SIM

Pencatatan dan Pendataan

1. Mencatat indentitas pemohon/ unit
2. Mencatat detail informasi terkait insiden yang diperoleh dari *eticket Service Desk* atau laporan langsung dari pemohon/unit.

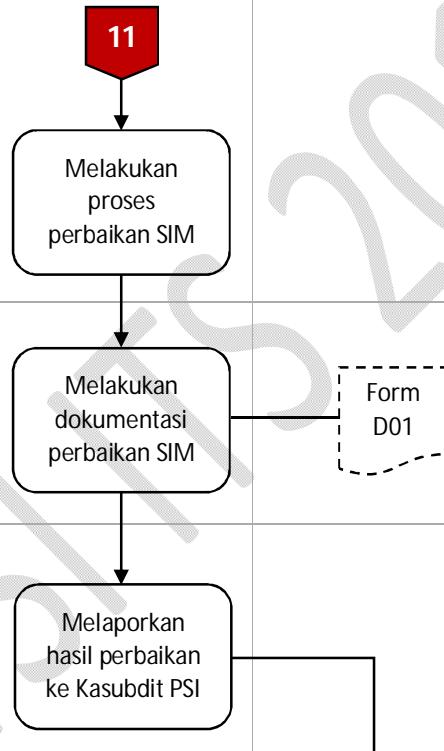
ALUR TAHAPAN PENGELOLAAN INSIDEN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

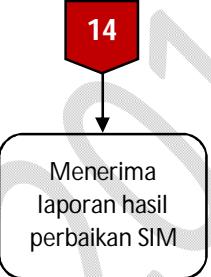
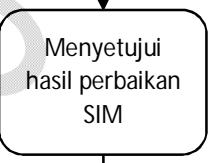
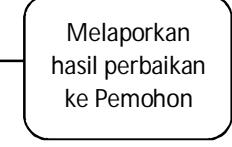
No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
0	Pelapor dari eksternal		Pelapor dari internal			
1	<p>Mulai</p> <p>Mengajukan informasi terkait insiden pada SIM</p>	<p>Website Service Desk</p>	5	Pemohon membuat laporan terkait insiden pada SIM melalui website Service Desk ITS.	± 5 menit	
2		<p>Menerima informasi terkait insiden pada SIM</p>	3	Informasi mengenai insiden pada SIM diterima melalui eticket Service Desk ITS.	± 1 menit	

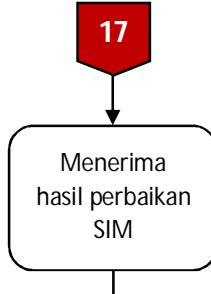
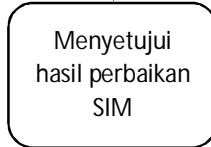
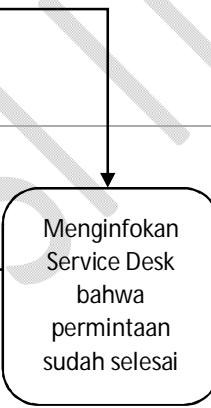
No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
3					Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 5 menit
4					Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
5					PIC mencatat hasil identifikasi pada formulir D01.	Tergantung waktu identifikasi yang dibutuhkan

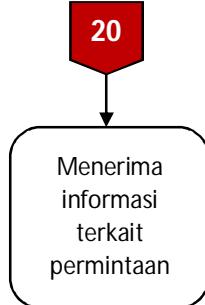
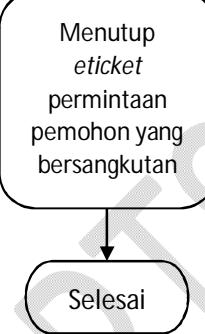
No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
6			<p style="text-align: center;">5</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Melaporkan hasil identifikasi awal ke Kasubdit PSI </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Menerima identifikasi awal terkait insiden SIM </div>	PIC menyerahkan hasil identifikasi terhadap insiden pada SIM yang dilaporkan, membawa formulir D01.	± 10 menit
7				<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Menyetujui hasil identifikasi insiden SIM </div>	Kasubdit PSI menerima formulir D01.	± 2 menit
8				<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> 9 </div>		± 5 menit

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
9			<p style="text-align: center;">8</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan analisis terkait kebutuhan perbaikan SIM </div>			Tergantung waktu analisis yang dibutuhkan
10			<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Berkoordinasi bersama pemohon terkait tindakan perbaikan SIM </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	Tergantung waktu yang dibutuhkan oleh PIC
11		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Menyetujui tindakan perbaikan SIM </div>				± 2 menit
			12			

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
12			 <p>11</p> <p>Melakukan proses perbaikan SIM</p> <p>13</p> <p>Melakukan dokumentasi perbaikan SIM</p> <p>Form D01</p> <p>14</p> <p>Melaporkan hasil perbaikan ke Kasubdit PSI</p> <p>15</p>	Proses perbaikan pada SIM dilakukan sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan.	Tergantung waktu perbaikan yang dibutuhkan	
13					PIC melakukan dokumentasi penggerjaan pada formulir D01.	± 10 menit
14					PIC menyerahkan formulir D01 kepada Kasubdit PSI.	± 5 menit

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
15				 <p>14</p> <p>Menerima laporan hasil perbaikan SIM</p>	Kasubdit PSI menerima formulir D01 dari PIC.	± 2 menit
16				 <p>Menyetujui hasil perbaikan SIM</p>	Kasubdit PSI menyetujui hasil penggerjaan yang didokumentasikan pada formulir D01.	± 5 menit
17				 <p>Pelapor eksternal</p> <p>Pelapor internal</p> <p>Melaporkan hasil perbaikan ke Pemohon</p>	<p>Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.</p>	± 5 menit
				 <p>Selesai</p>		
				 <p>18</p>		

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
18	 <p>17 Menerima hasil perbaikan SIM</p>					± 2 menit
19	 <p>Menyetujui hasil perbaikan SIM</p>					± 5 menit
20		 <p>Menginfokan Service Desk bahwa permintaan sudah selesai</p>			<p>Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.</p>	± 2 menit
		 <p>21</p>				

No	PELAKSANA				MUTU BAKU	
	Pemohon/Unit	Service Desk ITS	PIC	Kasubdit PSI	Syarat	Waktu
21		 <p>20</p> <p>Menerima informasi terkait permintaan</p>				± 1 menit
22		 <p>Menutup <i>eticket</i> permintaan pemohon yang bersangkutan</p> <p>Selesai</p>			Service Desk ITS melakukan penutupan (<i>close</i>) pada <i>eticket</i> .	± 2 menit

FORMULIR PENANGANAN INSIDEN PADA SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

D01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-D01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telp	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id

DETAIL RENCANA TINDAKAN
Tindakan yang akan dilakukan adalah

CATATAN ATAU EVALUASI TERHADAP PENGGUNAAN SIM

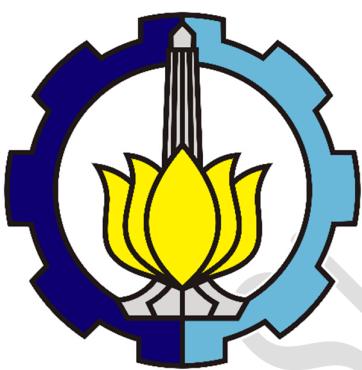
Tindakan yang akan dilakukan adalah

MENGETAHUI
Kasubdit Pengembangan Sistem Informasi

(.....)
NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DIKERJAKAN OLEH
PIC Insiden SIM

(.....)



PROSEDUR BACKUP DATABASE DAN SISTEM INFORMASI

PROSEDUR BACKUP DATABASE DAN SISTEM INFORMASI

Prosedur *backup* database dan sistem informasi merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas permintaan terkait *backup* database dan sistem pada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisan *Backup*

Backup adalah aktifitas pembuatan suatu bentuk cadangan, baik itu berupa data, sistem, dan hal lain dengan cara membuat salinan dan menyimpan ke dalam suatu lokasi/tempat yang aman sehingga apabila data/sistem tersebut terhapus atau rusak karena suatu hal (virus, bencana alam, *hacking*, dll), data/sistem tersebut dapat digunakan kembali ke titik tertentu pada masa lalu (*restore*).

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur *backup* database dan sistem informasi adalah untuk memberikan suatu arahan kerja yang teratur dan tertulis dalam melakukan proses *backup* terhadap database dan sistem informasi yang dikelola di dalam SIM, sehingga keamanan data dan sistem dapat terjamin, dan dapat digunakan dalam panduan bagi SDM baru di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi agar dapat melakukan kinerjanya secara optimal.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkar kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap aktifitas dalam backup database dan sistem informasi yang dilakukan dapat berjalan optimal dan terdokumentasi dengan baik.	Frekuensi melakukan aktifitas <i>backup</i>	(Menuliskan target frekuensi melakukan aktifitas <i>backup</i>)	(Menuliskan realisasi frekuensi melakukan aktifitas <i>backup</i>)
	Periode waktu pelaksanaan aktifitas <i>backup</i>	(Menuliskan target periode waktu pelaksanaan aktifitas <i>backup</i>)	(Menuliskan realisasi periode waktu pelaksanaan aktifitas <i>backup</i>)
	Persentase aktifitas <i>backup</i> yang berhasil dilakukan	(Menuliskan target persentase aktifitas <i>backup</i> yang berhasil dilakukan)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas <i>backup</i> yang berhasil dilakukan)
	Persentase aktifitas <i>recovery</i> yang berhasil dilakukan	(Menuliskan target persentase aktifitas <i>recovery</i> yang berhasil dilakukan)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas <i>recovery</i> yang berhasil dilakukan)



SOP BACKUP DATABASE DAN SISTEM INFORMASI

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-E
Nama SOP	:	SOP <i>Backup Database</i> dan Sistem Informasi
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....) Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP *Backup Database* dan Sistem Informasi merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas *backup database* dan sistem informasi

Keterkaitan

-

Referensi

ITIL v3 – Service Operation – Backup and Restore

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan, risiko kehilangan terkait data di dalam *database* dan sistem dapat menjadi semakin tinggi, dan juga kemungkinan beberapa aktifitas *backup database* dan sistem informasi tidak dilakukan dan tidak terdokumentasi dengan baik.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Kasubdit PSI
2. PIC (*Person-In-Charge*) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dalam melakukan proses *Backup Database* dan Sistem Informasi

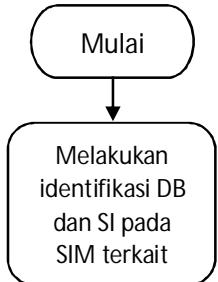
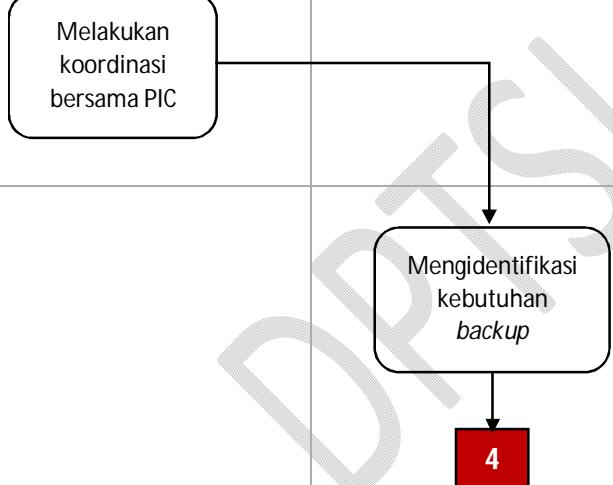
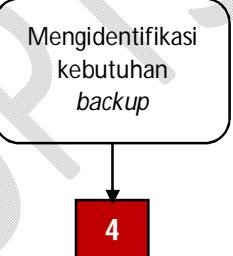
Perlengkapan atau Persyaratan

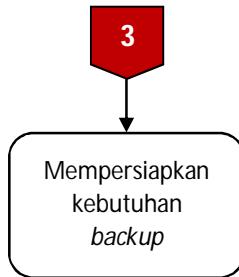
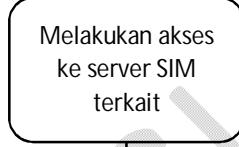
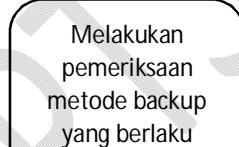
1. Media: Telepon/SMS/e-mail/Media Sosial
2. *Website Service Desk ITS*
3. Laporan Kejadian Insiden pada SIM

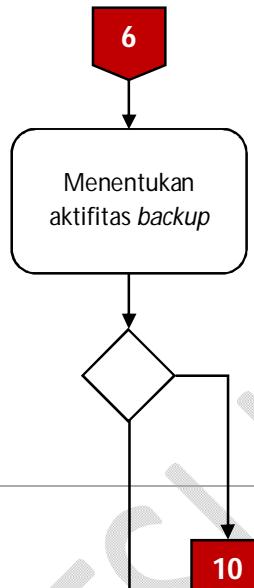
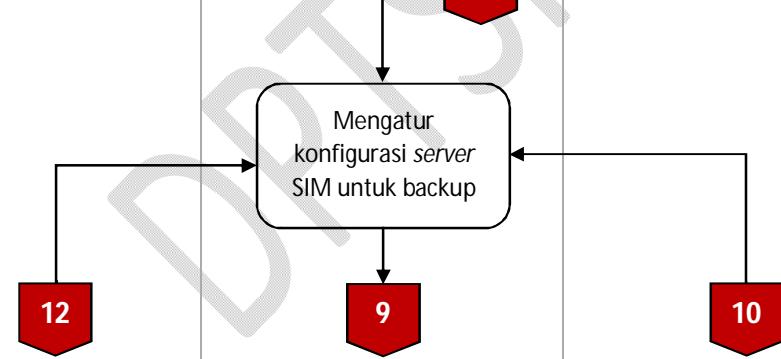
Pencatatan dan Pendataan

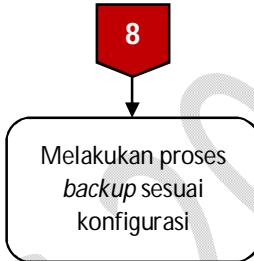
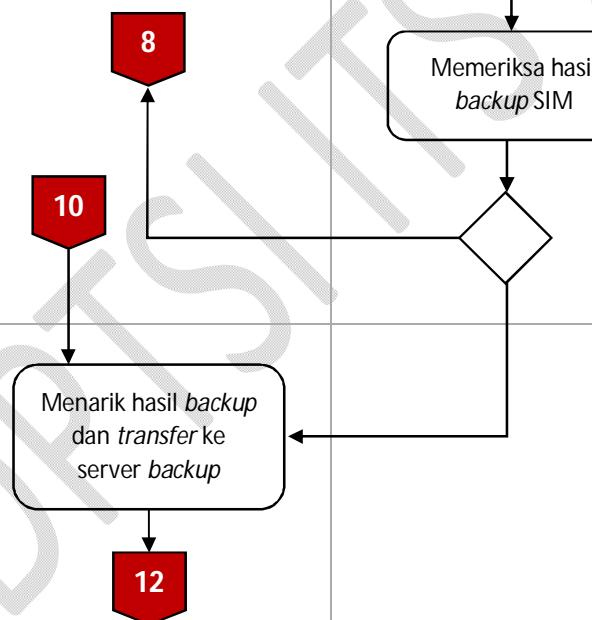
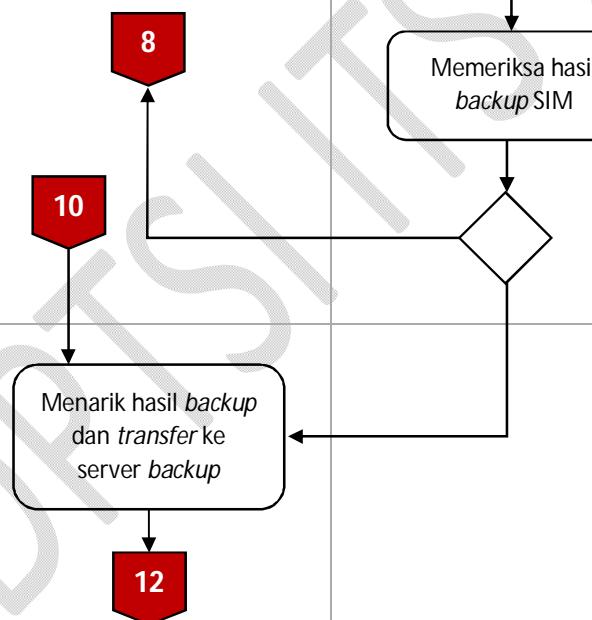
1. Mencatat kebutuhan dalam aktifitas *backup*
2. Mencatat detail informasi aktifitas *backup* yang dilakukan

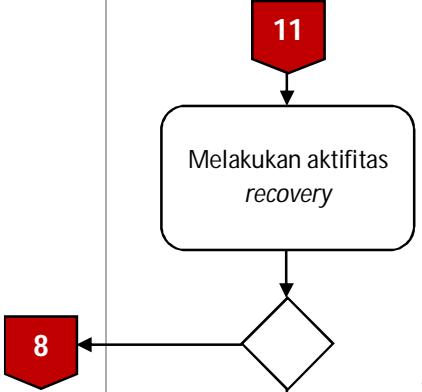
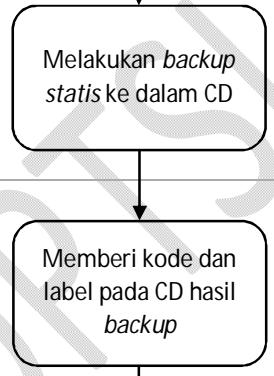
ALUR TAHAPAN BACKUP DATABASE DAN SISTEM INFORMASI

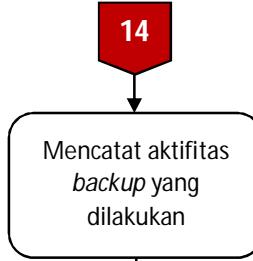
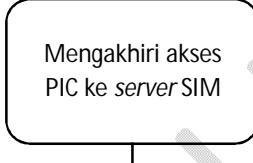
No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
1	 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B([Melakukan identifikasi DB dan SI pada SIM terkait]) </pre>				± 3 menit
2	 <pre> graph TD B([Melakukan koordinasi bersama PIC]) --> C([Mengidentifikasi kebutuhan backup]) </pre>			<p>Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i>, atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i>.</p>	± 5 menit
3		 <pre> graph TD C([Mengidentifikasi kebutuhan backup]) --> D{4} </pre>		<p>Identifikasi baik secara teknis maupun non-teknis.</p>	± 5 menit

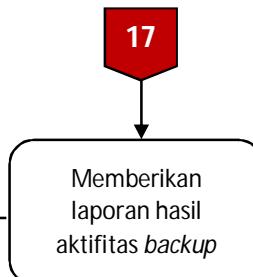
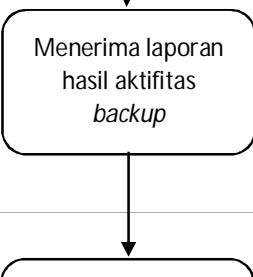
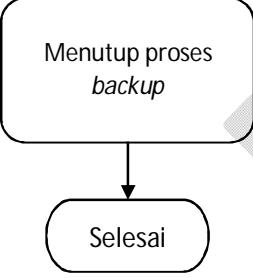
No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
4		 <pre> graph TD A[3] --> B["Mempersiapkan kebutuhan backup"] B --> C["Melakukan akses ke server SIM terkait"] C --> D["Melakukan pemeriksaan metode backup yang berlaku pada SIM"] D --> E[7] </pre>		Kebutuhan dari segi infrastruktur dan kebutuhan pendukung.	± 2 menit
5				Memiliki hak akses ke dalam server SIM terkait.	± 2 menit
6					± 2 menit

No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
7		 <pre> graph TD 6[6] --> A[Menentukan aktifitas backup] A --> Decision{ } Decision --> 10[10] </pre>			± 5 menit
8		 <pre> graph TD 12[12] --> 10[10] 12 --> 9[9] 9 --> A[Mengatur konfigurasi server SIM untuk backup] A --> 10 </pre>	Menentukan DB dan SI yang akan di <i>backup</i> serta menentukan jadwal server melakukan <i>backup</i> otomatis	± 15 menit	

No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
9					Tergantung waktu <i>backup</i> yang dibutuhkan
10					± 3 menit
11				Server yang digunakan sebagai <i>transfer</i> pasca <i>backup</i> harus dalam keadaan <i>standby</i> .	± 5 menit

No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
12		 <pre> graph TD 11[11] --> A[Melakukan aktivitas recovery] A --> B{ } B --> 8[8] B --> C[Melakukan backup statis ke dalam CD] C --> D[Memberi kode dan label pada CD hasil backup] D --> 15[15] </pre>		Tergantung waktu recovery yang dibutuhkan	
13		 <pre> graph TD 8[8] --> C[Melakukan backup statis ke dalam CD] C --> D[Memberi kode dan label pada CD hasil backup] D --> 15[15] </pre>	Backup DB dan SI yang ada di dalam server di burn ke dalam CD untuk disimpan.	± 4 menit	
14		 <pre> graph TD 15[15] --> D[Memberi kode dan label pada CD hasil backup] D --> 15[15] </pre>	Kode label CD harus sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh Kasubdit PSI.	± 1 menit	

No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
15		 <pre> graph TD A[14] --> B[Mencatat aktifitas backup yang dilakukan] B --> C[Mengakhiri akses PIC ke server SIM] C --> D[Melakukan penyimpanan CD dan dokumentasi hasil backup] D --> E[14] </pre>		Mengisi formulir E01.	± 2 menit
16					± 3 menit
17				Tempat penyimpanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kasubdit PSI.	± 5 menit

No	PELAKSANA			MUTU BAKU	
	Kasubdit PSI	PIC	Sistem	Syarat	Waktu
18		 <pre> graph TD 17[17] --> Memberikan[Memberikan laporan hasil aktifitas backup] Memberikan --> Menerima[Menerima laporan hasil aktifitas backup] </pre>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
19		 <pre> graph TD Menerima[Menerima laporan hasil aktifitas backup] --> Menutup[Menutup proses backup] </pre>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
20		 <pre> graph TD Menutup[Menutup proses backup] --> Selesai([Selesai]) </pre>			± 1 menit

FORMULIR LAPORAN **BACKUP DATABASE** DAN SISTEM INFORMASI

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

E01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-E01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

NAMA PIC	WAKTU MULAI	WAKTU SELESAI
Nama PIC	HH:MM	HH:MM

IDENTIFIKASI DATABASE DAN SISTEM INFORMASI	
Sumber Database	SIM Akademik
Database dan Sistem Informasi yang di-backup	Database pengguna SIM Akademik
Jadwal Pelaksanaan Backup	Setiap hari Jumat pukul 11:00

DOKUMENTASI HASIL BACKUP DATABASE DAN SISTEM INFORMASI	
Tipe Backup*	<input type="radio"/> Full Backup <input type="radio"/> Partial Backup <input type="radio"/> Incremental Backup
Media Penyimpanan Backup	CD / DVD / sejenisnya
Metode Transportasi Backup*	<input type="radio"/> Metode transfer dengan menggunakan jaringan <input type="radio"/> Metode transfer dengan menggunakan media penyimpanan fisik atau media magnetik

(*) pilih salah satu

DOKUMENTASI HASIL RECOVERY DATABASE DAN SISTEM INFORMASI	
Recovery Time Objective (RTO)	24 Jam
Recovery Point Objective (RPO)	1 Jam
Status Recovery*	<input type="radio"/> Recovery Berhasil <input type="radio"/> Recovery Gagal

(*) pilih salah satu

CATATAN SELAMA PROSES BERLANGSUNG	
Nomor dan Lokasi Penyimpanan Hasil <i>Backup</i>	No 141 – Lemari Penyimpanan Backup
Kendala atau Hambatan	
Catatan atau Evaluasi	

MENGETAHUI

Kepala Subdirektorat PSI DPTSI ITS

(.....)
NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

DIKERJAKAN OLEH

PIC Backup Database dan SI

(.....)



PROSEDUR MIGRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

PROSEDUR MIGRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur migrasi Sistem Informasi Manajemen merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi pemohon/unit pengguna SIM dan SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas terkait migrasi pada Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisan Migrasi

Migrasi (migration) adalah istilah yang digunakan untuk proses memindahkan atau mentransformasikan data/sistem dari suatu konteks ke konteks lainnya yang berbeda. Konteks tersebut dapat berupa bentuk/struktur data, format data, platform teknologi, ataupun lingkungan/lokasi. Biasanya disebabkan oleh kebutuhan/permintaan dari birokrasi, untuk mengurangi biaya, mengefisiensikan kinerja sistem, dan lain sebagainya.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur migrasi SIM adalah untuk memberikan gambaran secara umum terkait arahan kerja yang teratur dalam melakukan proses migrasi SIM terhadap SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi, apabila dibutuhkan. Prosedur migrasi SIM secara umum ini dapat pula digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan alur migrasi yang mungkin tidak tercantum dalam prosedur, yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkar kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap aktifitas dalam migrasi SIM yang dilakukan dapat berjalan optimal dan terdokumentasi dengan baik.	Persentase permintaan migrasi yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase permintaan migrasi yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase permintaan migrasi yang terdokumentasi)
	Persentase penggalian kebutuhan migrasi yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase penggalian kebutuhan migrasi yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase penggalian kebutuhan migrasi yang terdokumentasi)
	Persentase aktifitas pengujian terhadap hasil migrasi yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase aktifitas pengujian terhadap hasil migrasi yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas pengujian terhadap hasil migrasi yang terdokumentasi)
	Persentase aktifitas migrasi yang berhasil dilakukan	(Menuliskan target persentase aktifitas migrasi yang berhasil dilakukan)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas migrasi yang berhasil dilakukan)



SOP MIGRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-F
Nama SOP	:	SOP Migrasi SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....) Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Migrasi SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas migrasi terkait data dan sistem yang juga merupakan salah satu aktifitas dalam perawatan SIM.

Keterkaitan

SOP Backup Database dan Sistem Informasi

Referensi

ISO/IEC 14764:2016
ITIL v3 – Manajemen Perubahan

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan, maka terdapat beberapa proses migrasi SIM yang tidak dilakukan dan tidak terdokumentasi dengan baik.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/Unit
2. Kasubdit Pengembangan Sistem Informasi
3. Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi
4. Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
5. PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dibidang sistem informasi manajemen, terutama aktifitas migrasi sistem.

Perlengkapan atau Persyaratan

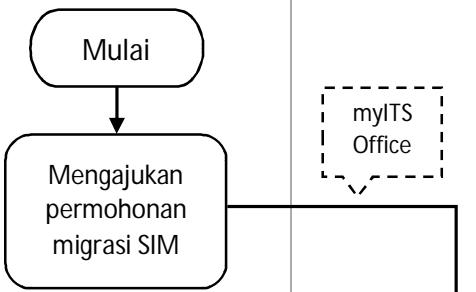
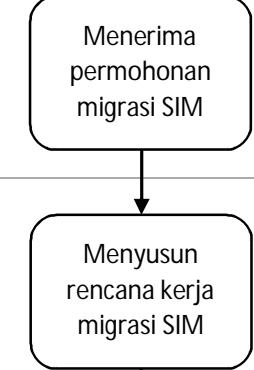
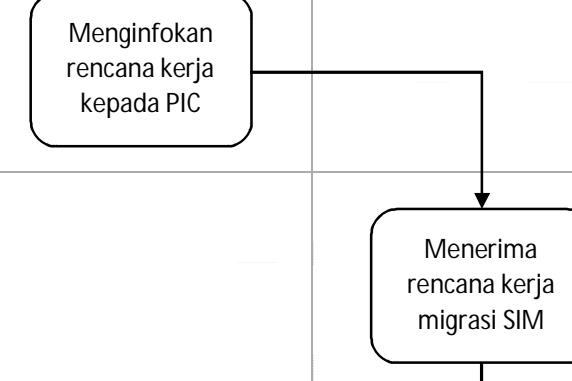
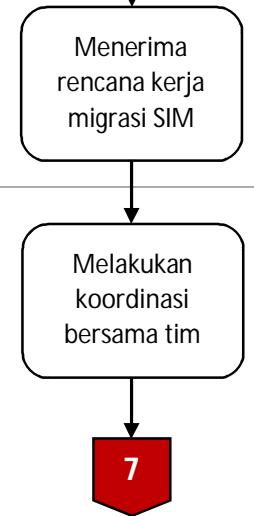
1. Media: Telepon/SMS/e-mail/Media Sosial
2. Surat Permohonan Migrasi SIM

Pencatatan dan Pendataan

1. Mendaftar hasil identifikasi, analisis, serta kebutuhan dan perencanaan migrasi SIM
2. Mencatat hasil diskusi
3. Mencatat detail informasi aktifitas migrasi SIM yang dilakukan
4. Mencatat detail rencana dan hasil pengujian serta evaluasi dari aktifitas migrasi SIM yang dilakukan.

DPTSI ITS 2019

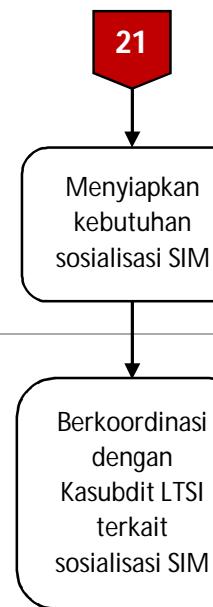
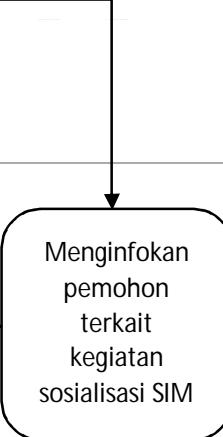
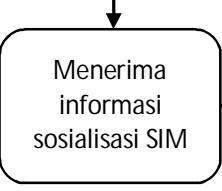
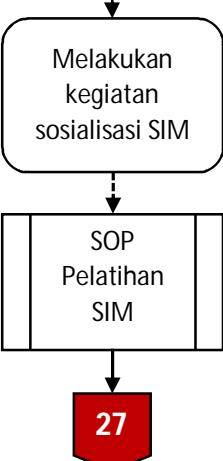
ALUR TAHAPAN PENGAJUAN MIGRASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

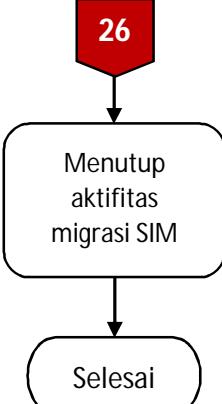
No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
1		myITS Office				Permohonan melalui myITS Office	± 2 menit
2						Permohonan melalui myITS Office	± 3 menit
3							± 10 menit
4						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 3 menit
5						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
6						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 1 jam

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
7				<p style="text-align: center;">6</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan identifikasi dan analisis kebutuhan </div>			± 1 jam
8				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan koordinasi dengan pihak terkait </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-left: 10px;">Form F01</div>	Mengisi Formulir F01	± 2 jam
9		Jika tidak disepakati		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Menyepakati rencana kerja migrasi SIM </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; margin-left: 10px;">Form F02</div>	Mengisi formulir F02	± 10 menit
10				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Berkoordinasi dengan pemohon terkait proses migrasi SIM </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 7 hari
				11			

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
11					<p style="text-align: center;">10</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; border-radius: 10px;"> Memastikan pemohon sudah menerima informasi migrasi SIM </div>	Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
12			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Menerima informasi dari Kasubdit LTSI </div>			Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
13				<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan persiapan akhir migrasi </div>		Pemeriksaan terkait masih adanya data atau operasional SIM yang masih berjalan atau tidak.	± 30 menit
14				<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan backup database dan Sistem Informasi pada SIM </div>	Mengikuti SOP <i>Backup Database</i> dan Sistem Informasi (SOP-SubditPSI-E). Hasil <i>backup</i> sementara disimpan sebelum di- <i>restore</i> .	Tergantung waktu <i>backup</i> yang dibutuhkan	
15				<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan aktivitas migrasi SIM </div>		Proses migrasi mengikuti langkah-langkah sesuai hasil analisis SIM	Tergantung waktu migrasi yang dibutuhkan
				16			

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
16				<p style="text-align: center;">15</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan aktifitas pengujian </div>			Tergantung waktu pengujian yang dibutuhkan
17				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mencatat aktifitas pengujian </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Form F03 </div>	Mengisi formulir F03	± 5 menit
18				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mencatat hasil pelaksanaan migrasi SIM </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Form F04 </div>	Mengisi formulir F04	± 10 menit
19				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan penyimpanan data lama </div>		Data yang disimpan meliputi: 1. Data dan sistem lama 2. Dokumen pengembangan SIM terkait 3. Dokumentasi pelaksanaan migrasi SIM	± 15 menit
20				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melaporkan hasil migrasi ke Kasubdit PSI </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
21				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Menerima laporan hasil migrasi SIM </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
				22			

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
22		<p style="text-align: center;">21</p> 				Mempersiapkan dokumen atau modul untuk sosialisasi pelatihan	± 2 hari
23						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 30 menit
24						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 3 menit
25						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 3 menit
26						Mengikuti SOP Pelatihan SIM. Menggunakan dokumen atau modul untuk sosialisasi pelatihan	± 5 jam

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
27		 <p>26</p> <pre> graph TD A[Menutup aktifitas migrasi SIM] --> B[Selesai] </pre>					± 1 menit

DPTSI ITS 2017

FORMULIR BERITA ACARA DISKUSI

MIGRASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

F01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-F01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id
Nama SIM	SIM Akademik

NOTULENSI DISKUSI	
Jumlah Peserta Diskusi	
Waktu Diskusi	
Lokasi Diskusi	
Media/Dokumen Pendukung Diskusi	
Topik Diskusi	
Hasil Diskusi	
Catatan/Review Diskusi	

FORMULIR SPESIFIKASI KEBUTUHAN

MIGRASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

F02

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-F02-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id
Nama SIM	SIM Akademik

DATA PETUGAS	
Nama PIC	
Nama Anggota Tim	

HASIL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN	
Latar Belakang	
Dampak/Risiko	

HASIL ANALISIS KEBUTUHAN	
Biaya yang Digunakan	
Jadwal Pelaksanaan	
Waktu Pelaksanaan	
Perangkat yang Digunakan	
Konversi Data	
Backup Data	
Catatan	

DIKERJAKAN OLEH
PIC Migrasi SIM

(.....)

FORMULIR PENGUJIAN DAN EVALUASI MIGRASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

F03

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-F03-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

NAMA PIC	NAMA SIM
Nama PIC	HH:MM

RENCANA PENGUJIAN	
Judul Pengujian	
Tujuan Pengujian	
Target atau Objek Pengujian	
Teknik Pengujian	
Kriteria Keberhasilan Pengujian	

HASIL PENGUJIAN	
Kendala atau Hambatan Pengujian	
Catatan atau Evaluasi Hasil Pengujian	

DIKERJAKAN OLEH
PIC Migrasi SIM

(.....)

FORMULIR LAPORAN HASIL MIGRASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

F04

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-F03-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

NAMA PIC	NAMA SIM
Nama PIC	HH:MM

PERENCANAAN MIGRASI	
Nama Pemohon	
Nama Anggota Tim	
Latar Belakang Migrasi SIM	
Database atau Sistem yang di Migrasi	
Aktivitas Migrasi yang Dilakukan	

HASIL MIGRASI	
Status Migrasi*	<input type="radio"/> Migrasi Berhasil <input type="radio"/> Migrasi Gagal
Kendala atau Hambatan	

<i>Backup dan Storage</i>	
Rencana Pelatihan atau Sosialisasi	
Catatan atau <i>Review</i> Hasil Migrasi	

(*) pilih salah satu

MENGETAHUI

Kepala Subdirektorat PSI DPTS ITS

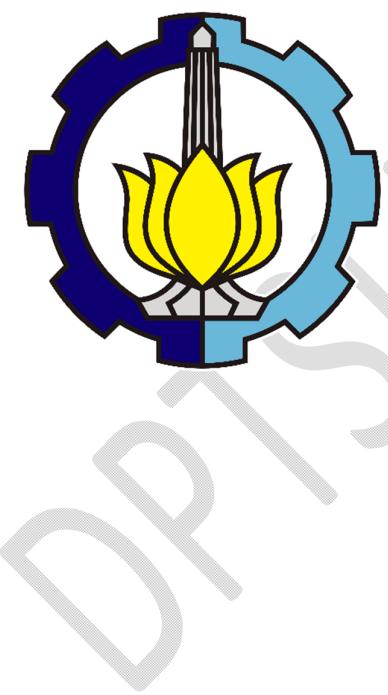
DIKERJAKAN OLEH

PIC Migrasi SIM

(.....)

NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(.....)



**PROSEDUR
TERMINASI
SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN**

PROSEDUR TERMINASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Prosedur Terminasi Sistem Informasi Manajemen merupakan panduan yang digunakan sebagai acuan bagi SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi dalam melakukan aktifitas terkait terminasi operasional Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dikelola oleh Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi DPTSI ITS Surabaya. Aktifitas tersebut membentuk SOP dan formulir pada bab ini.

Deskripsi Singkat

Pendefinisian Terminasi

Terminasi (*terminate*) adalah istilah yang digunakan untuk proses mematikan suatu data atau sistem yang diakibatkan oleh beberapa alasan, diantaranya seperti sistem yang fungsinya tidak digunakan lagi, kebutuhan atau permintaan dari birokrasi, penghematan biaya, migrasi dan lain sebagainya. Walaupun demikian, data atau sistem yang ada sebelumnya tetap tersimpan sehingga dapat digunakan kembali ketika dibutuhkan.

Tujuan Utama

Tujuan utama dari prosedur pemberhentian SIM adalah untuk memberikan gambaran secara umum terkait arahan kerja yang teratur dalam melakukan proses terminasi SIM (dalam hal ini adalah terminasi suatu SIM secara penuh, bukan sementara) terhadap SDM di dalam Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi, apabila dibutuhkan. Prosedur pemberhentian SIM secara umum ini dapat pula digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan alur pemberhentian SIM yang mungkin tidak tercantum dalam prosedur, yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Indikator Pengukuran Kinerja

Untuk melakukan penilaian terhadap prosedur yang telah dibuat, maka diperlukan evaluasi kinerja dengan melihat realisasi terhadap tujuan dan indikator, apakah telah sesuai dengan target atau tidak. Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi perlu melakukan pengukuran kualitas kinerja dengan rentan waktu enam bulan sekali untuk mengetahui sampai mana tingkar kedewasaan mereka dalam memenuhi target kerja.

Tujuan	Indikator	Target	Realisasi
Memastikan bahwa setiap aktifitas dalam terminasi SIM yang dilakukan dapat berjalan optimal dan terdokumentasi dengan baik.	Persentase permintaan terminasi SIM yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase permintaan terminasi SIM yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase permintaan terminasi SIM yang terdokumentasi)
	Persentase penggalian kebutuhan terminasi SIM yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase penggalian kebutuhan terminasi SIM yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase penggalian kebutuhan terminasi SIM yang terdokumentasi)
	Persentase aktifitas pengujian terhadap hasil terminasi SIM yang terdokumentasi	(Menuliskan target persentase aktifitas pengujian terhadap hasil terminasi SIM yang terdokumentasi)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas pengujian terhadap hasil terminasi SIM yang terdokumentasi)
	Persentase aktifitas terminasi SIM yang berhasil dilakukan	(Menuliskan target persentase aktifitas terminasi SIM yang berhasil dilakukan)	(Menuliskan realisasi persentase aktifitas terminasi SIM yang berhasil dilakukan)



SOP TERMINASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi
Direktorat Pengembangan Teknologi dan Sistem Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Nomor SOP	:	SOP-SubditPSI-G
Nama SOP	:	SOP Terminasi SIM
Tanggal Pembuatan	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Revisi	:	DD/MM/YYYY
Tanggal Berlaku	:	DD/MM/YYYY

Disahkan Oleh
(.....) Kepala Subdit PSI DPTSI ITS Surabaya

Deskripsi SOP

SOP Terminasi SIM merupakan panduan yang digunakan oleh SDM pada Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan panduan dalam melakukan aktifitas terminasi SIM, dan juga merupakan salah satu aktifitas dalam perawatan SIM.

Keterkaitan

SOP *Backup Database* dan Sistem Informasi

Referensi

ISO/IEC 14764:2016
ITIL v3 – Manajemen Perubahan

Peringatan

Jika SOP ini tidak dijalankan, maka terdapat beberapa proses terminasi SIM yang tidak dilakukan dan tidak ter dokumentasi dengan baik. Selain itu, SIM yang dibiarkan tanpa adanya terminasi dapat disalahgunakan.

Kualifikasi dan Daftar Pelaksana

Daftar Pelaksana

1. Pemohon/Unit
2. Kasubdit Pengembangan Sistem Informasi
3. Kasubdit Infrastruktur dan Keamanan Teknologi Informasi
4. Kasubdit Layanan Teknologi dan Sistem Informasi
5. PIC (Person-In-Charge) / Penanggung Jawab

Kualifikasi Pelaksana

1. Memiliki kemampuan teknis yang baik
2. Memiliki kemampuan interpersonal yang baik
3. Memiliki pemahaman dan pengetahuan yang cukup dibidang sistem informasi manajemen, terutama aktifitas terminasi sistem.

Perlengkapan atau Persyaratan

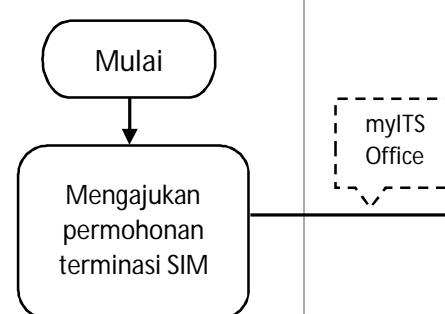
1. Media: Telepon/SMS/e-mail//Media Sosial
2. Surat Permohonan Terminasi SIM

Pencatatan dan Pendataan

1. Mendaftar hasil identifikasi, analisis, serta kebutuhan dan perencanaan terminasi SIM
2. Mencatat hasil diskusi
3. Mencatat detail informasi aktifitas terminasi SIM yang dilakukan
4. Mencatat detail rencana dan hasil pengujian serta evaluasi dari aktifitas terminasi SIM yang dilakukan.

DPTSI ITS 2019

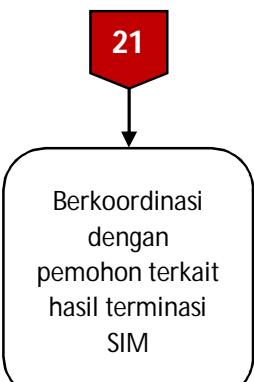
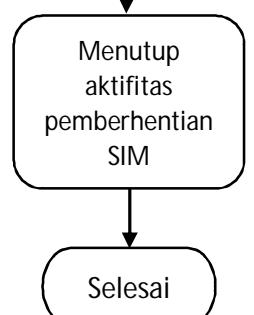
ALUR TAHAPAN TERMINASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
1	 <pre> graph TD A([Mulai]) --> B([Mengajukan permohonan terminasi SIM]) B --> C([Menerima permohonan terminasi SIM]) C --> D([Menyusun rencana kerja terminasi SIM]) D --> E([Menginfokan rencana kerja kepada PIC]) E --> F([Menerima rencana kerja terminasi SIM]) F --> G([Melakukan koordinasi bersama tim]) G --> H([7]) </pre>	myITS Office				Permohonan melalui myITS Office	± 2 menit
2						Permohonan melalui myITS Office	± 3 menit
3							± 10 menit
4						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 3 menit
5						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
6						Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 1 jam

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
7				<p style="text-align: center;">6</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan identifikasi dan analisis kebutuhan </div>			± 1 jam
8				<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan koordinasi dengan pihak terkait </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 20px;">Form F01</div>	Mengisi Formulir G01	± 2 jam
9		Jika tidak disepakati		<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Menyepakati rencana kerja terminasi SIM </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; display: inline-block; margin-left: 20px;">Form F02</div>	Mengisi formulir G02	± 10 menit
10				<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> Berkoordinasi dengan pemohon terkait proses terminasi SIM </div>		Komunikasi dilakukan minimal 7 hari sebelum pelaksanaan. Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 7 hari
				11			

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
11					<p style="text-align: center;">10</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Memastikan pemohon sudah menerima informasi terminasi SIM </div>	Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
12			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Menerima informasi dari Kasubdit LTSI </div>			Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, <i>email</i> , atau media sosial seperti <i>WhatsApp</i> atau <i>Line</i> .	± 2 menit
13				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan persiapan akhir migrasi </div>		Pemeriksaan terkait masih adanya data atau operasional SIM yang masih berjalan atau tidak.	± 30 menit
14				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan backup database dan Sistem Informasi pada SIM </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> SOP-SubditPSI-E </div>	Mengikuti SOP <i>Backup Database</i> dan Sistem Informasi (SOP-SubditPSI-E). Hasil <i>backup</i> sementara disimpan sebelum di- <i>restore</i> .	Tergantung waktu <i>backup</i> yang dibutuhkan
15				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> Melakukan aktivitas terminasi SIM </div>	16	Proses terminasi mengikuti langkah-langkah sesuai hasil analisis SIM	Tergantung waktu migrasi yang dibutuhkan

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
16				<p style="text-align: center;">15</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan aktifitas pengujian </div>			Tergantung waktu pengujian yang dibutuhkan
17				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mencatat aktifitas pengujian </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> Form F03 </div>	Mengisi formulir G03	± 5 menit
18				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Mencatat hasil pelaksanaan terminasi SIM </div>	<div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; width: fit-content; margin: auto;"> Form F04 </div>	Mengisi formulir G04	± 10 menit
19				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melakukan penyimpanan data lama </div>		Data yang disimpan meliputi: 1. Data dan sistem lama 2. Dokumen pengembangan SIM terkait 3. Dokumentasi pelaksanaan terminasi SIM	± 15 menit
20				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Melaporkan hasil terminasi SIM ke Kasubdit PSI </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
21				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> Menerima laporan hasil terminasi SIM </div>		Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 2 menit
				22			

No	PELAKSANA					MUTU BAKU	
	Pemohon (Unit)	Kasubdit PSI	PIC	Tim Pelaksana	Kasubdit LTSI	Syarat	Waktu
22		<p style="text-align: center;">21</p> 				Komunikasi dapat dilakukan secara langsung maupun melalui telepon, sms, email, atau media sosial seperti WhatsApp atau Line.	± 5 menit
27							± 1 menit

DPTSI

FORMULIR BERITA ACARA DISKUSI

TERMINASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

G01

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-G01-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id
Nama SIM	SIM Akademik

NOTULENSI DISKUSI	
Jumlah Peserta Diskusi	
Waktu Diskusi	
Lokasi Diskusi	
Media/Dokumen Pendukung Diskusi	
Topik Diskusi	
Hasil Diskusi	
Catatan/Review Diskusi	

FORMULIR SPESIFIKASI KEBUTUHAN

TERMINASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

G02

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-G02-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

DATA PEMOHON (UNIT)	
Nama	Direktorat Pengembangan Teknologi Sistem Informasi ITS
No Telpon	031 - 1234567
E-mail	dptsi@its.ac.id
Nama SIM	SIM Akademik

DATA PETUGAS	
Nama PIC	
Nama Anggota Tim	

HASIL IDENTIFIKASI KEBUTUHAN	
Latar Belakang	
Dampak/Risiko	

HASIL ANALISIS KEBUTUHAN	
Jadwal Pelaksanaan	
Waktu Pelaksanaan	
Perangkat yang Digunakan	
Konversi Data	
<i>Backup Data</i>	
Catatan	

DIKERJAKAN OLEH
PIC Terminasi SIM

(.....)

FORMULIR PENGUJIAN DAN EVALUASI TERMINASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

G03

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-G03-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

NAMA PIC	NAMA SIM
Nama PIC	HH:MM

RENCANA PENGUJIAN	
Judul Pengujian	
Tujuan Pengujian	
Target atau Objek Pengujian	
Teknik Pengujian	
Kriteria Keberhasilan Pengujian	

HASIL PENGUJIAN	
Kendala atau Hambatan Pengujian	
Catatan atau Evaluasi Hasil Pengujian	

DIKERJAKAN OLEH
PIC Terminasi SIM

(.....)

FORMULIR LAPORAN HASIL TERMINASI SIM

Subdirektorat Pengembangan Sistem Informasi – DPTSI ITS

G04

NOMOR FORMULIR				HARI, TANGGAL
FRM-SubditPSI-G03-	MM	YY	XX	Day, DD/MM/YYYY

NAMA PIC	NAMA SIM
Nama PIC	HH:MM

PERENCANAAN TERMINASI SIM	
Nama Pemohon	
Nama Anggota Tim	
Latar Belakang Migrasi SIM	
Aktivitas Terminasi SIM yang Dilakukan	

HASIL TERMINASI SIM		
Status Pelaksanaan*	<input type="radio"/> Terminasi Berhasil	<input type="radio"/> Terminasi Gagal
Kendala atau Hambatan		

<i>Backup dan Pemimpanan Data</i>	
Catatan atau <i>Review</i> Hasil Terminasi SIM	

(*) pilih salah satu

MENGETAHUI

Kepala Subdirektorat PSI DPTS ITS

DIKERJAKAN OLEH

PIC Terminasi SIM

(.....)

NIP. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(.....)

Alur Prosedur Pengajuan Permintaan Perubahan Data Forum laporan Dikti :

1. Menemukan perbedaan data pada forlap dikti terkait data mahasiswa baru, data aktivitas mahasiswa dan data mahasiswa keluar.
2. Memberikan laporan permintaan perubahan.
 - Apabila melaporkan kepada service desk melalui servicedesk.its.ac.id, lakukan aktivitas no. 3
 - Apabila melaporkan kepada service desk secara langsung di DPTSI ITS, lakukan aktivitas no. 8
3. Mengisikan username dan password
 - Apabila akun telah terdaftar, silahkan mengisi pada *member login*
 - Apabila akun belum terdaftar, silahkan lakukan pendaftaran akun terlebih dahulu pada pilihan *register an account*
4. Mengisikan detail informasi terkait permintaan perubahan data forlap dikti pada e-ticket.
5. Mengirimkan e-tiket permintaan perubahan data.
6. Menerima notifikasi terkait adanya tiket baru dari sistem.
7. Menerima pemberitahuan/ laporan permintaan perubahan data forlap.
8. Memberitahukan laporan permintaan perubahan data forlap untuk pelaksanaan aktivitas perubahan data forlap pada PIC
9. Mencatat informasi dari laporan permintaan perubahan data forlap
10. Melakukan aktivitas perubahan data forlap dikti.
11. Memberikan laporan hasil perubahan data forlap yang telah dilakukan
12. Menerima laporan hasil perubahan data forlap yang telah dilakukan
13. Menutup/mengakhiri e-tiket permintaan.

Alur prosedur perubahan data forum laporan dikti

1. Masuk/login kedalam servicedesk.its.ac.id
2. Melakukan identifikasi dan verifikasi terhadap informasi data yang ingin diubah dengan dokumen yang diminta oleh service desk
 - Apabila periode dan prodi tersebut belum dibuka aksesnya, lakukan aktivitas no. 8
 - Apabila periode dan prodi tersebut dibuka aksesnya, lakukan aktivitas no. 10
3. Membuat laporan ke pihak dikti untuk membuka akses pada periode dan prodi tersebut
4. Menerima notifikasi terkait pembukaan akses pada periode dan prodi tertentu
5. Melakukan perubahan data pada forlap dikti sesuai dengan kebutuhan pelanggan melalui profeeder/feede

Alur prosedur penambahan mahasiswa

1. Tidak menemukan data mahasiswa pada website forlap dikti
2. Mahasiswa