

	No.PR.33.10-V0 Prosedur Pengelolaan Akun	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

1. Tujuan

- Memastikan pengelolaan akun dapat dengan baik sehingga setiap akademisi Politeknik Negeri Batam dapat menggunakan sistem yang dibutuhkan

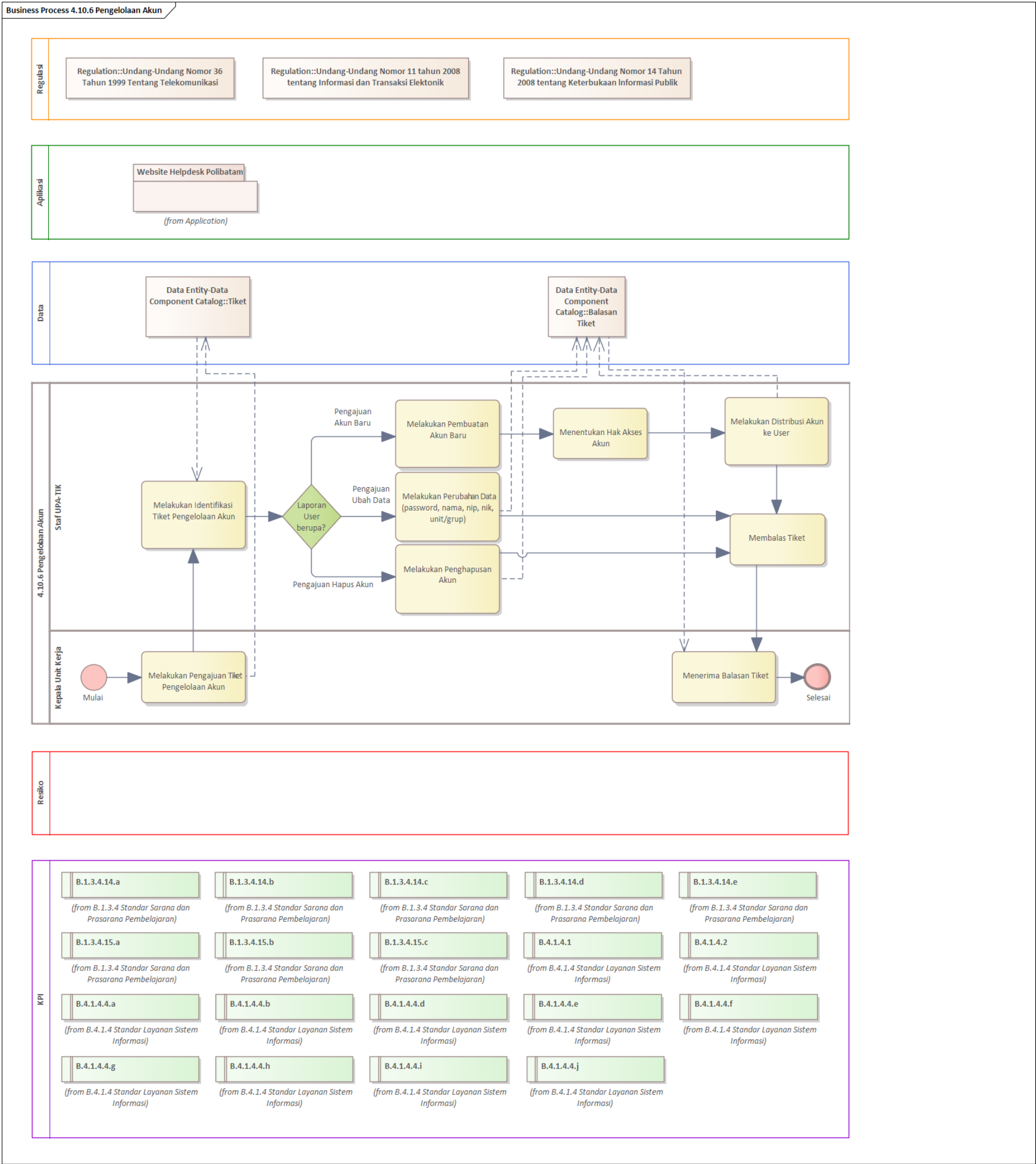
2. Ruang Lingkup

- Identifikasi permintaan akun
- Pengelolaan akun
- Distribusi akun baru

Controlled

3. Uraian Prosedur

Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.33.10-V0 Prosedur Pengelolaan Akun	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

Uraian Diagram Alir

KPI	Catatan
B.1.3.4.14.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. mencakup layanan akademik, keuangan, SDM, dan sarana dan prasarana (aset);
B.1.3.4.14.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh seluruh unit kerja dalam lingkup institusi;
B.1.3.4.14.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. lengkap dan mutakhir;
B.1.3.4.14.d	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) d. seluruh jenis layanan telah terintegrasi dan digunakan untuk pengambilan keputusan; dan
B.1.3.4.14.e	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan administrasi yang dibuktikan dengan ketersediaan cetak biru/enterprise architecture, yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) e. seluruh jenis layanan yang terintegrasi dievaluasi secara berkala dan hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.1.3.4.15.a	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) a. ketersediaan layanan akademik, simp3m, e-learning, perpustakaan (e-journal, e-book, erepository, dan lain-lain);
B.1.3.4.15.b	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) b. mudah diakses oleh civitas akademika; dan
B.1.3.4.15.c	Polibatam melalui UPA TIK memiliki sistem informasi untuk layanan proses pembelajaran, penelitian, dan PkM yang terbukti efektif memenuhi aspek-aspek berikut: #) c. seluruh jenis layanan dievaluasi secara berkala yang hasilnya ditindak-lanjuti untuk penyempurnaan sistem informasi.
B.4.1.4.1	Polibatam melalui UPA TIK mempunyai kebijakan pengelolaan teknologi informasi yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.
B.4.1.4.2	UPA TIK memiliki panduan/prosedur pengelolaan teknologi informasi meliputi perencanaan, pengembangan, evaluasi, pemeliharaan dan/atau kegiatan

	No.PR.33.10-V0 Prosedur Pengelolaan Akun	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

	lainnya sesuai dengan kebijakan Polibatam
B.4.1.4.4.a	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: a. merespon permintaan layanan maksimal 15 menit setelah permintaan masuk melalui media yang dinyatakan sebagai pintu layanan;
B.4.1.4.4.b	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: b. memberikan layanan kategori ringan seperti instalasi perangkat keras TI, perbaikan koneksi jaringan kabel/nirkabel pada perangkat pengguna dan perbaikan VPS yang mengalami kegagalan sistem maksimal 3 hari setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.c	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: c. melakukan perbaikan perangkat keras TI dan perbaikan jaringan yang membutuhkan pergantian sparepart maksimal 4 bulan
B.4.1.4.4.d	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: d. menginstalasi perangkat lunak pada perangkat TI maksimal 1 hari setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.e	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: e. memberikan layanan kategori berat seperti jaringan yang mengalami looping, router/switch yang mengalami kerusakan pada sistem atau perangkatnya, kerusakan server pada sistem atau perangkat (PSU, hard disk, dll), pengembangan jaringan dan server maksimal 1 bulan setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.f	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: f. melakukan perbaikan sistem informasi maksimal 2 minggu setelah adanya permintaan;
B.4.1.4.4.g	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: g. menindaklanjuti permintaan pengembangan sistem informasi maksimal 1 bulan;
B.4.1.4.4.h	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: h. memberikan layanan permintaan fasilitas kerja yang menggunakan sistem informasi seperti akun email, akun SID, akun learning, dan lainnya, maksimal 2 hari setelah permintaan;
B.4.1.4.4.i	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: i. mensosialisasikan semua fitur-fitur baru dan/atau perubahanperubahan pada sistem informasi, maksimal 1 hari setelah fitur siap digunakan;
B.4.1.4.4.j	UPA TIK melaksanakan layanan teknologi informasi sesuai standar waktu layanan yang ditentukan yaitu: j. tidak ada biaya/tarif dalam pelayanan teknologi informasi.

	No.PR.33.10-V0 Prosedur Pengelolaan Akun	UPA-TIK	DIR
		9 Oktober 2025	

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Tiket	Email: helpdesk-si@polibatam.ac.id	Server	5 Tahun
2.	Balasan Tiket	Replay email : helpdesk-si@polibatam.ac.id	Server	5 Tahun

Controlled