

	No.PR.33.3-V9 Prosedur Pengembangan dan Perbaikan Sistem Informasi	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

1. Tujuan

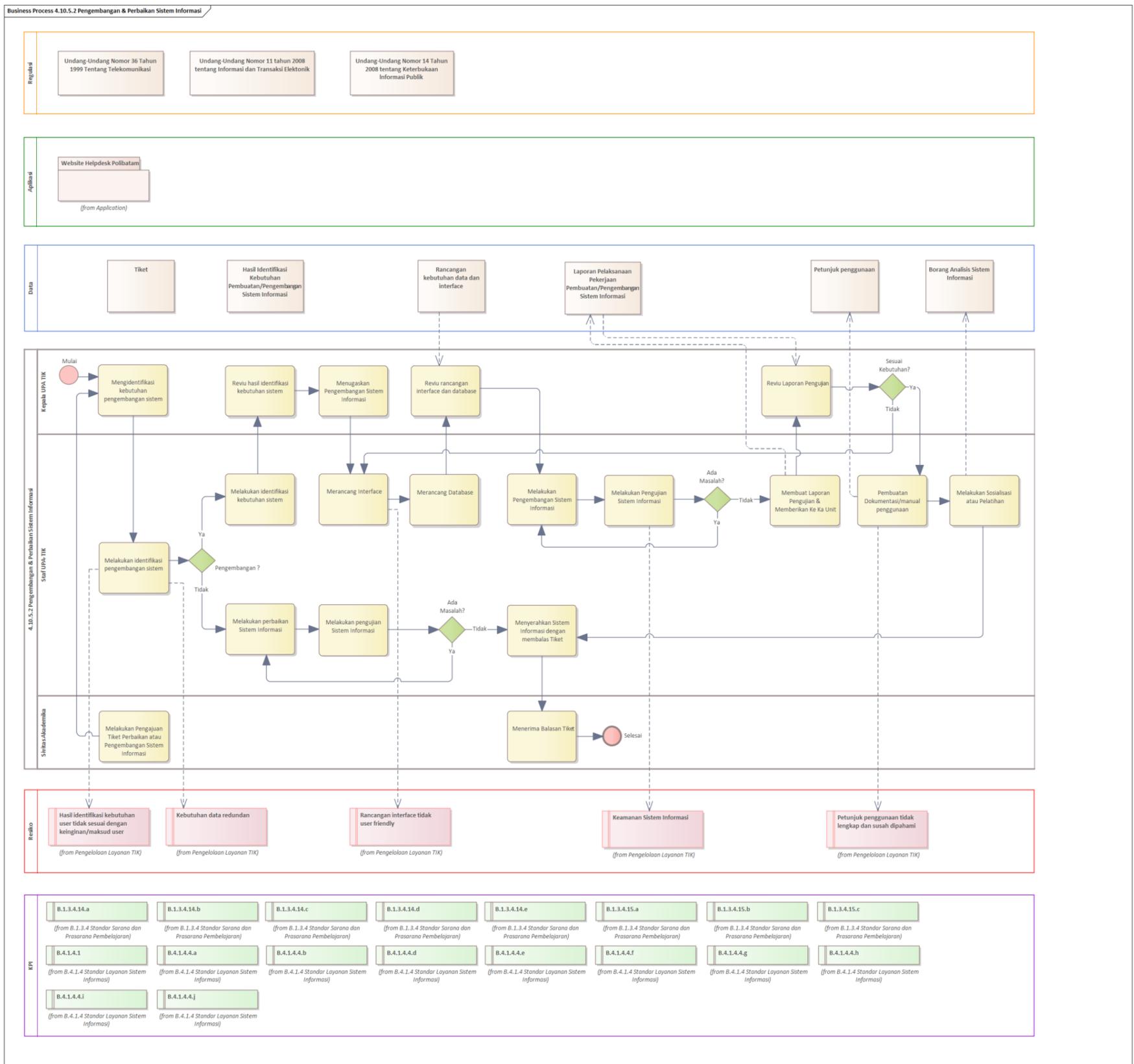
- Untuk memastikan pengembangan dan perbaikan sistem informasi dapat dilakukan sesuai dengan kebutuhan seluruh unit di lingkungan Politeknik Negeri Batam

2. Ruang Lingkup

- Identifikasi kebutuhan pengembangan sistem informasi
- Melakukan pengembangan dan pengujian sistem informasi
- Dokumentasi dan sosialisasi sistem informasi

Controlled

3. Uraian Prosedur
Diagram Alir Proses Bisnis



	No.PR.33.3-V9 Prosedur Pengembangan dan Perbaikan Sistem Informasi	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

Uraian Diagram Alir

Aktor	Catatan
Sivitas Akademika	Aktor Sivitas Akademika digunakan untuk menyebutkan aktor yang terlibat didalam proses pelaksanaan pembelajaran, termasuk didalamnya, dosen, staf dan mahasiswa
Aktifitas	Catatan
Staf UPA-TIK, melakukan identifikasi pengembangan sistem	Identifikasi pengembangan sistem berdasarkan hasil identifikasi ka.unit & permintaan pengusul
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);

	No.PR.33.3-V9 Prosedur Pengembangan dan Perbaikan Sistem Informasi	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

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.4.1.4.4.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 kerat 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

	No.PR.33.3-V9 Prosedur Pengembangan dan Perbaikan Sistem Informasi	UPA-TIK	DIR
		14 Maret 2025	

	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 perubahan-perubahan 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.

4. Penyimpanan Data

No	Nama Data	Berkas	Lokasi Penyimpanan	Masa Penyimpanan
1.	Tiket	Email: helpdesk-si@polibatam.ac.id	Server	5 Tahun
2.	Hasil Identifikasi Kebutuhan Pembuatan/Pengembangan Sistem Informasi	No.FO.33.3.1 Format Pembuatan atau Pengembangan Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun
3.	Laporan Pelaksanaan Pekerjaan Pembuatan/Pengembangan Sistem Informasi	No.FO.33.3.1 Format Pembuatan atau Pengembangan Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun
4.	Petunjuk Penggunaan	Petunjuk Penggunaan	UPA-TIK	5 Tahun
5.	Borang Analisis Sistem Informasi	No.BO.33.3.2 Borang Analisis Sistem Informasi	UPA-TIK	5 Tahun