

# KEBIJAKAN PENANGANAN MASALAH TEKNOLOGI INFORMASI UNIVERSITAS PARAMADINA

<p>Dibuat oleh  MKF/SPV IT</p>	<p>Diperiksa oleh  AWG/Direktur</p>	<p>Disetujui oleh  FIZ/Rektor</p>
---	--	--



No Urut	Kode	Keterangan	Tanggal	Paraf
12	DAU	Direktorat Akuntansi dan Keuangan		
13	DQA	Direktorat <i>Quality Assurance</i>		
14	DSE	Direktorat Sekretariat Eksekutif		
15	MPO	Manajer Perencanaan dan Operasional		
16	MIP	Manajer Informasi dan Pelayanan		
17	MMP	Manajer Manajemen Pengetahuan dan Riset		
18	MEH	Manajer Media Elektronik, Dokumentasi, dan Humas Internal		
19	MKE	Manajer Kerjasama dan Program Eksekutif		
20	MUM	Manajer Umum		
21	MFA	Manajer Fasilitas		
22	MTI	Manajer Teknologi, Informasi & Komunikasi		
23	MSD	Manajer SDM		
24	MAK	Manajer Akuntansi		
25	MQA	Manajer <i>Quality Assurance</i>		
26	MKU	Manajer Keuangan		
27	PDV	Prodi Desain Komunikasi Visual		
28	PDP	Prodi Desain Produk Industri		
29	PFA	Prodi Falsafah & Agama		

<p>Dibuat Oleh</p>  <p>MKF/SPV IT</p>	<p>Diperiksa oleh</p>  <p>AWG/Direktur</p>	<p>Disetujui oleh</p>  <p>FIZ/Rektor</p>
--	---	--

No Urut	Kode	Keterangan	Tanggal	Paraf
30	PHI	Prodi Ilmu Hubungan Internasional		
31	PIK	Prodi Ilmu Komunikasi		
32	PMJ	Prodi Manajemen		
33	PPS	Prodi Psikologi		
34	PTI	Prodi Teknik Informatika		
35	PMM	Prodi Magister Manajemen		
36	PMK	Prodi Magister Ilmu Komunikasi		
37	PMH	Prodi Magister Ilmu Hubungan Internasional		
38	FFF	Fakultas Falsafah dan Peradaban		
39	FEB	Fakultas Ekonomi dan Bisnis		
40	FIR	Fakultas Ilmu Rekayasa		

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  FIZ/Rektor
--	---	--

## 1. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Paramadina

### 1.1 Visi

Menjadi universitas unggulan yang berbasiskan etika religius untuk mewujudkan peradaban yang luhur

### 1.2 Misi

Membina ilmu pengetahuan rekayasa dengan kesadaran akhlak mulia demi kebahagiaan bersama seluruh umat manusia, melalui penciptaan lingkungan kampus sebagai pusat ilmu dan budaya yang memiliki tradisi masyarakat ilmiah yang kreatif dan sivitas akademika yang berkepribadian teguh dan sikap menjunjung tinggi kebebasan mimbar akademik

### 1.3 Tujuan

Menghasilkan sarjana yang memiliki kedalaman ilmiah, kemandirian jiwa, ketajaman nalar, kepekaan nurani, kecakapan berkarya dan keluasan wawasan

## 2. Profil dan Sejarah

Universitas Paramadina mulai melakukan penanganan masalah yang berkaitan dengan teknologi informasi di lingkungan universitas mulai tahun ajaran 2012 dengan persyaratan yang harus dipenuhi dengan menggunakan sistem helpdesk, sebelumnya penanganan masalah di lingkungan universitas masih bersifat laporan secara individu

## 3. TUJUAN

Diperuntukkan untuk kemajuan dan pemanfaatan layanan Teknologi Informasi di Universitas paramadina serta cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh seluruh pengguna

## 4. Luas Lingkup Kebijakan

Kebijakan penanganan masalah teknologi informasi meliputi penanganan dan penanggulangan masalah teknologi informasi yang ada di lingkungan kerja universitas paramadina

## 5. Ruang Lingkup

Kebijakan penanganan masalah teknologi informasi meliputi alur pelaporan, penanganan secara sistem dan penanganan secara langsung dalam masalah teknologi Informasi yang ada di Universitas Paramadina.

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  FIZ/Rektor
--	---	--

## 6. Sasaran Mutu

- 1) Terlaksananya penanggulangan masalah yang ada
- 2) Terlaksananya kenyamanan bekerja dilingkungan universitas
- 3) Adanya rekam dokumentasi masalah untuk evaluasi dikemudian hari

## 7. Referensi

Surat Keputusan Rektor No. 045/Rek/UPM/IV/2009 tanggal 2 April 2009 tentang Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Univ. Paramadina

## 8. Istilah dan Definisi

- 8.1 Helpdesk adalah reaksi cepat tanggap melalui system terhadap permasalahan yang dihadapi oleh seluruh pengguna (user) di Universitas
- 8.2 *Power user* adalah *user id* yang memiliki kewenangan sangat luas. Dalam rangka penanganan permasalahan

## 9. Fungsi Kebijakan

Fungsi penetapan kebijakan penanganan masalah teknologi informasi ini adalah untuk menjamin tercapainya visi, misi dan tujuan universitas

- 9.1 Menjamin bahwa setiap penanganan masalah teknologi harus mematuhi prosedur yang diberikan universitas untuk kepentingan dan kelancaran bersama
- 9.2 Adanya jejak rekam penanganan masalah yang muncul sebagai dokumentasi

## 10. Kebijakan Penanganan Masalah Teknologi Informasi

Kebijakan penanganan kejadian/permasalahan harus mencakup perangkat keras, sistem operasi, sistem aplikasi, perangkat jaringan, dan peralatan keamanan. Universitas wajib memelihara sarana yang diperlukan untuk menangani permasalahan antara lain:

### 10.1 Helpdesk

Fungsi helpdesk harus dimiliki oleh Universitas agar Universitas cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh seluruh pengguna (user) di Universitas dan menanganinya segera. Universitas akan menghadapi risiko jika tidak memiliki prosedur helpdesk yang memadai yaitu tidak dapat dipastikannya bahwa pengguna senantiasa memiliki tempat bertanya dan memperoleh jawaban dan solusi atas permasalahan-permasalahan yang dihadapi.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam fungsi helpdesk adalah:

- 1) Tersedianya dokumentasi permasalahan yang lengkap.  
Dokumentasi permasalahan harus mencakup data user, penjelasan masalah, dampak pada sistem (*platform*, aplikasi atau lainnya), kode

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  FIZ/Rektor
--	---	---

prioritas, status resolusi saat ini, pihak yang bertanggung jawab terhadap resolusi, akar permasalahan (jika teridentifikasi), target waktu resolusi, dan field komentar untuk mencatat kontak pengguna dan informasi relevan lainnya.

2) Sistem helpdesk yang berbasis pengetahuan.

Universitas perlu menggunakan sistem yang berbasis pengetahuan untuk memberikan dukungan kepada staf helpdesk tentang alternatif solusi permasalahan yang umum terjadi.

#### 10.2 Penanganan penggunaan *Power User*

*Power user* adalah *user id* yang memiliki kewenangan sangat luas. Dalam rangka penanganan permasalahan, Universitas wajib menetapkan prosedur penanganan *power user* agar penggunaannya tidak disalahgunakan. Prosedur tersebut antara lain mengatur tentang hal-hal berikut ini:

- 1) Penetapan siapa saja yang memiliki hak akses *power user* termasuk penerapan *dual custody* (pemecahan *password* kepada lebih dari 1 orang);
- 2) Prosedur penyimpanan *password power user*;
- 3) Prosedur penggantian *password power user* secara berkala;
- 4) Pendokumentasian penggunaan *power user* dalam bentuk berita acara.

Dibuat Oleh  MKF/SPV IT	Diperiksa oleh  AWG/Direktur	Disetujui oleh  FIZ/Rektor
--	---	---