UPA TIK
UNIVERSITAS NEGERI MANADO

IDENTIFIKASI & PENANGANAN KEBUTUHAN TEKNOLOGI INFORMASI

Standard Operational Procedure (SOP)

upatik@unima.ac.id

PROSEDUR IDENTIFIKASI DAN PENANGANAN KEBUTUHAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PROSES BISNIS

I. UNIT KERJA TERKAIT

Seluruh Fakultas, Pascasarjana, Lembaga, Biro, UPT, Program Studi, dan Unit Kerja di lingkungan Universitas Negeri Manado (UNIMA).

II. TUJUAN

Prosedur ini dibuat sebagai pedoman dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menangani kebutuhan dukungan Teknologi Informasi terhadap proses bisnis pada setiap unit kerja di Universitas Negeri Manado agar pengembangan layanan TI sesuai dengan kebutuhan organisasi, efektif, terdokumentasi, dan selaras dengan arah pengembangan Teknologi Informasi Universitas Negeri Manado.

III. RUANG LINGKUP

Prosedur ini meliputi:

- Pengajuan kebutuhan dukungan TI;
- Identifikasi proses bisnis unit kerja;
- Analisis kebutuhan dukungan TI;
- Penentuan jenis layanan TI;
- Penyusunan rekomendasi;
- Persetujuan kebutuhan;
- Dokumentasi hasil identifikasi.

IV. REFERENSI

1. Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado.
2. SK Rektor tentang Tugas Pokok dan Fungsi UPA-TIK Universitas Negeri Manado.
3. Kebijakan Tata Kelola Teknologi Informasi Universitas Negeri Manado.

V. DOKUMEN TERKAIT

- Surat Permohonan Dukungan TI.
- Form Identifikasi Proses Bisnis.
- Form Analisis Kebutuhan TI.
- Berita Acara Hasil Analisis.
- Dokumen Rekomendasi Dukungan TI.

VI. DEFINISI

- Proses Bisnis : Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh unit kerja dalam menghasilkan layanan kepada civitas akademika maupun masyarakat.
- Dukungan Teknologi Informasi : Seluruh layanan yang diberikan UPA-TIK berupa pengembangan aplikasi, website, jaringan, server, keamanan informasi, integrasi sistem, database, maupun layanan teknologi lainnya.
- Identifikasi Proses Bisnis : Kegiatan memetakan proses kerja suatu unit untuk mengetahui kebutuhan pemanfaatan Teknologi Informasi.
- Analisis Kebutuhan TI : Kegiatan mengkaji apakah suatu proses bisnis membutuhkan dukungan TI serta menentukan solusi yang paling sesuai.

VII. ALUR KERJA

- Unit kerja mengajukan permohonan identifikasi kebutuhan dukungan Teknologi Informasi kepada UPA-TIK.
- Unit Layanan TI menerima dan memeriksa kelengkapan dokumen permohonan.
- Apabila dokumen permohonan belum lengkap, Unit Layanan TI mengembalikan permohonan kepada unit pemohon untuk dilengkapi. Setelah dokumen lengkap, proses dilanjutkan ke tahap berikutnya.
- Tim Pengembang Sistem melakukan identifikasi terhadap proses bisnis pada unit kerja untuk mengetahui kebutuhan dukungan Teknologi Informasi.
- Tim Pengembang Sistem melakukan analisis kebutuhan dukungan Teknologi Informasi berdasarkan hasil identifikasi proses bisnis.
- Tim Pengembang Sistem menyusun rekomendasi layanan Teknologi Informasi yang sesuai dengan kebutuhan unit kerja.
- Kepala UPA-TIK melakukan review dan memberikan persetujuan terhadap rekomendasi yang telah disusun. Apabila rekomendasi belum disetujui, dokumen dikembalikan kepada Tim Pengembang Sistem untuk dilakukan perbaikan atau revisi.
- Setelah rekomendasi disetujui, Unit Layanan TI menyampaikan hasil identifikasi dan rekomendasi kepada unit kerja sebagai dasar tindak lanjut pengembangan atau penyediaan layanan Teknologi Informasi.
- Unit Layanan TI mengarsipkan seluruh dokumen permohonan, hasil identifikasi, hasil analisis, dan rekomendasi sebagai dokumen resmi UPA-TIK.

VIII. INDIKATOR UKURAN KEBERHASILAN

1. Seluruh permohonan terdokumentasi dengan baik.
2. Seluruh proses bisnis yang membutuhkan dukungan TI berhasil diidentifikasi.
3. Rekomendasi dukungan TI sesuai kebutuhan unit kerja.

IX. LAMPIRAN

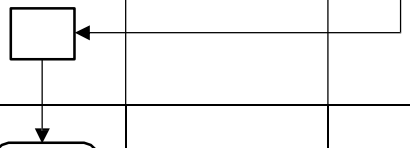
- Form Permohonan Identifikasi Kebutuhan TI
- Form Identifikasi Proses Bisnis
- Form Analisis Kebutuhan TI
- Berita Acara Identifikasi
- Daftar Prioritas Kebutuhan TI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI MANADO	**NOMOR POS-AP**	007/UN41/UPATIK-SOP/2026
	TGL PEMBUATAN	01 Juli 2026
	REVISI	
	NOMOR POS-AP	
	TGL REVISI	
	TGL EFEKTIF	01 Agustus 2026
	DISAHKAN OLEH	KEPALA  Quido Conferti Kainde, ST, MM, MT NIP 198406062009121007
	NAMA POS AP	SOP IDENTIFIKASI DAN PENANGANAN KEBUTUHAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PROSES BISNIS

DASAR HUKUM	**KUALIFIKASI PELAKSANA**
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. 3. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. 4. Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Manado.	1. Memahami proses bisnis di lingkungan Universitas Negeri Manado. 2. Memahami tata kelola Teknologi Informasi. 3. Mampu melakukan analisis kebutuhan sistem. 4. Memahami pengembangan aplikasi dan infrastruktur TI. 5. Memiliki kemampuan komunikasi dan koordinasi antar unit.
KETERKAITAN	**PERALATAN/PERLENGKAPAN**
1. SOP Permintaan Pembuatan Website 2. SOP Pengelolaan Website 3. SOP Layanan Pembuatan Domain/Sub Domain dan Hosting 4. SOP Penarikan Kabel FO	1. Komputer/Laptop. 2. Jaringan Internet. 3. Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office atau aplikasi sejenis). 4. Form Permohonan Identifikasi Kebutuhan TI. 5. Form Identifikasi Proses Bisnis. 6. Form Analisis Kebutuhan TI.
PERINGATAN	**PENCATATAN DAN PENDATAAN**
1. Seluruh permohonan harus diajukan secara resmi. 2. Hasil identifikasi menjadi dasar pengembangan Teknologi Informasi di lingkungan Universitas Negeri Manado. 3. Perubahan kebutuhan setelah analisis harus mendapatkan persetujuan Kepala UPA-TIK. 4. Seluruh data yang diperoleh wajib dijaga kerahasiaannya.	Seluruh dokumen identifikasi, hasil analisis, rekomendasi, berita acara, dan dokumen pendukung disimpan dalam bentuk elektronik maupun cetak di UPA-TIK Universitas Negeri Manado.

POS-AP IDENTIFIKASI DAN PENANGANAN KEBUTUHAN DUKUNGAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA PROSES BISNIS

No.	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
	Kegiatan	Pemohon	Unit Layanan TI	Tim Pengembang Sistem	Kepala UPA TIK	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan permohonan identifikasi kebutuhan TI					Form Permohonan	10 menit	Permohonan diterima	
2.	Memeriksa kelengkapan dokumen					Form Permohonan	10 menit	Dokumen telah diverifikasi	
3.	Mengembalikan permohonan apabila belum lengkap	TIDAK	YA			Dokumen Permohonan	1 hari	Dokumen permohonan dilengkapi	
4.	Identifikasi proses bisnis					Dokumen proses bisnis	1-3 hari	Hasil identifikasi	
5.	Analisis kebutuhan dukungan TI					Dokumen identifikasi	2 hari	Dokumen analisis kebutuhan TI	
6.	Menyusun rekomendasi layanan TI					dokumen analisis kebutuhan TI	1 hari	Draft rekomendasi	
7.	Review dan persetujuan			TIDAK YA		Draft rekomendasi	1 hari	Rekomendasi disetujui	

8.	Penyampaian hasil kepada unit kerja					Dokumen rekomendasi	1 hari	Dokumen rekomendasi	
9.	Pengarsipan dokumen						1 hari	arsip	