

BUSINESS PROCESS

PROSES BISNIS DIREKTORAT PUTI

PUTI Authorization Document

PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI

Versi 03

**DIREKTORAT PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI
TELKOM UNIVERSITY
2022**

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN
PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI
(Business Process Data Request of
Technology Information Center Services)

Dikembangkan untuk:

TELKOM UNIVERSITY
2022

PENGESAHAN

Disusun Oleh:	Diperiksa Oleh:	
 <u>Dian Eka Fitriani</u> Manajemen Mutu TI	 <u>Nur Anggorowati</u> Kepala Urusan <i>Service Desk</i>	 <u>Asih Margiyati</u> Kepala Urusan Manajemen Mutu TI
Disetujui Oleh:	Disahkan Oleh:	
 <u>Maya Setyawati</u> Kepala Bagian Riset dan Layanan TI	 <u>Parman Sukarno</u> Direktur Pusat Teknologi Informasi	

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

Document Control

No Revisi (Revision Number)	Tanggal (Date)	Ringkasan Perubahan (Summary of Changes)	Pembuat (Author)
00	2 November 2021	Terbitan Pertama	Kadiva Dwilia R
01	4 Januari 2022	Perubahan kategori pemilik data meliputi: <ul style="list-style-type: none"> - Ruang Lingkup - Gambaran Umum - Alur Proses - Pemetaan Relasi 	Kadiva Dwilia R
02	29 Juli 2022	Perubahan alur permintaan data pada kategori pemilik data yang berada di lingkungan Direktorat PuTI	Kadiva Dwilia R
03	03 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Penambahan proses permintaan data dari eksternal Tel-U - memperbaharui tujuan, ruang lingkup, alur proses bisnis, pemetaan relasi dan dokumen terkait 	Dian Eka Fitriani

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

Mapping and Analysis of Business Process

Tabel 1 Pemetaan dan Analisis Proses Bisnis Permintaan Data Layanan Pusat Teknologi Informasi

Nama Proses Bisnis	Tipe Proses Bisnis	Pengguna	Kegiatan Utama	Input	Output	Pemilik Proses Bisnis
Proses Bisnis Permintaan Data Layanan Pusat Teknologi Informasi	Inti	Civitas Akademika Tel-U	Alur Permintaan Data Layanan di Direktorat Pusat Teknologi Informasi	Pengajuan Permintaan Data Layanan Pusat Teknologi Informasi	Pencapaian SLA	Service Desk

Business Process Improvement

Tabel 2 Perbaikan Proses Bisnis Permintaan Data Layanan Pusat Teknologi Informasi

No	Alasan Perbaikan	Bentuk Perbaikan	Analisis Perbaikan	Kesimpulan Perbaikan (Dapat/Tidak)
1	Perubahan kategori pemilik data	Perubahan Ruang Lingkup, Gambaran Umum, Alur Proses, dan Pemetaan Relasi	Alur Proses Bisnis disesuaikan menjadi dua kategori pemilik data	Dapat
2	Perubahan alur permintaan data	Perubahan Ruang Lingkup, Gambaran Umum, Alur Proses, dan Pemetaan Relasi	Penyesuaian proses permintaan aplikasi pada alur permintaan data kategori pemilik data yang berada di lingkungan Direktorat PuTI	Dapat
3	Penambahan alur permintaan data dari eksternal Tel-U	Perubahan Ruang Lingkup, Gambaran Umum, Alur Proses, dan Pemetaan Relasi	Terdapat proses permintaan data/ informasi selain dari civitas Telkom University	Dapat

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

Business Process

I. TUJUAN

Tujuan dari dibuatnya Proses Bisnis Permintaan Data Layanan Pusat Teknologi Informasi (PUTI) ini adalah untuk menstandarkan alur proses permintaan data atau informasi terhadap layanan yang disediakan oleh Direktorat PUTI.

II. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Proses Bisnis Permintaan Data Layanan PUTI ini mencakup:

1. Proses Bisnis ini dijelaskan berdasarkan pemilik data dan pihak yang mengajukan permintaan data;
2. Menentukan pemetaan relasi Proses Bisnis Permintaan Data Layanan PUTI;

III. GAMBARAN UMUM / PROSES

Data atau informasi terbagi menjadi 2 yaitu milik Direktorat PUTI atau diluar Direktorat PUTI yang meliputi Unit/Direktorat/Fakultas/Kelompok Keahlian. Adapun *user* atau pihak yang mengajukan permintaan data, dijelaskan pada table berikut:

Tabel 3 Matriks permintaan data

Pemilik Data	User	Media Permintaan Data
Dir. PUTI	Citivas akademika Tel-U	<i>Ticketing</i>
	Eksternal Tel-U (Lemdikti dibawah naungan YPT)	Nota Dinas Elektronik
Diluar Dir. PUTI	Citivas akademika Tel-U	<i>Ticketing</i>

Alur proses permintaan data layanan dijelaskan sebagai berikut:

1. Direktorat PUTI sebagai pemilik data

- a. Permintaan dari civitas akademika Telkom University

Proses dimulai dari pengajuan permintaan data/informasi dari *User*. Selanjutnya *Service Desk* melakukan analisis dan mengeskalasi tiket. Kemudian Eksekutor melakukan analisis permintaan data/informasi dan melakukan

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

konsultasi dengan bagian Manajemen Mutu TI. Jika permintaan tidak disetujui oleh Eksekutor maka *Service Desk* akan melakukan *close* tiket dan proses pengajuan permintaan data/informasi tidak dilanjutkan. Jika permintaan disetujui, maka *Service Desk* akan membuat *form NDA (Non-Discloser Agreement)* yang kemudian ditandatangani oleh *User*. Setelah itu *form NDA* diarsipkan oleh *Service Desk*. Jika permintaan ada pada aplikasi maka Eksekutor pada unit *Development* TI akan melakukan pengolahan permintaan data/informasi. Namun jika tidak, maka Eksekutor pada unit lain seperti Infrastruktur TI atau Riset dan Layanan TI akan menganalisis permintaan data/informasi. Jika permintaan tidak berasal dari mahasiswa dan tidak memerlukan wawancara, maka Eksekutor mengirim data/informasi ke *Service Desk*, kemudian *Service Desk* melakukan konfirmasi kepada *User*. Namun jika permintaan berasal dari mahasiswa dan memerlukan wawancara maka Eksekutor akan menentukan jadwal dan melakukan sesi wawancara. Setelah itu *Service Desk* akan melakukan konfirmasi ke *User*. Jika data yang dikonfirmasi belum sesuai maka akan kembali ke proses analisis permintaan data/informasi oleh Eksekutor. Jika data sudah sesuai maka *Service Desk* akan menutup tiket. Selanjutnya jika permintaan data bukan berasal dari mahasiswa maka proses selesai. Namun jika berasal dari mahasiswa, *User* akan mengolah data dan melaporkan hasil karya, kemudian proses selesai.

b. Permintaan dari eksternal Telkom University

Proses dimulai dari pengajuan permintaan data/informasi oleh *user* melalui Nota Dinas Elektronik (NDE) yang ditujukan kepada Pimpinan PUTI. NDE dianalisa kemudian dieskalasi kepada Manajemen Mutu TI. Eksekutor melakukan pengecekan data/informasi terlebih dahulu. Jika tidak tersedia, akan melakukan konfirmasi kepada *user* melalui NDE. Jika data/informasi yang bersifat dokumen tersedia, akan dilakukan *watermark* dokumen dan pengecekan *hash code* dokumen tersebut, serta tercatat pada form

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

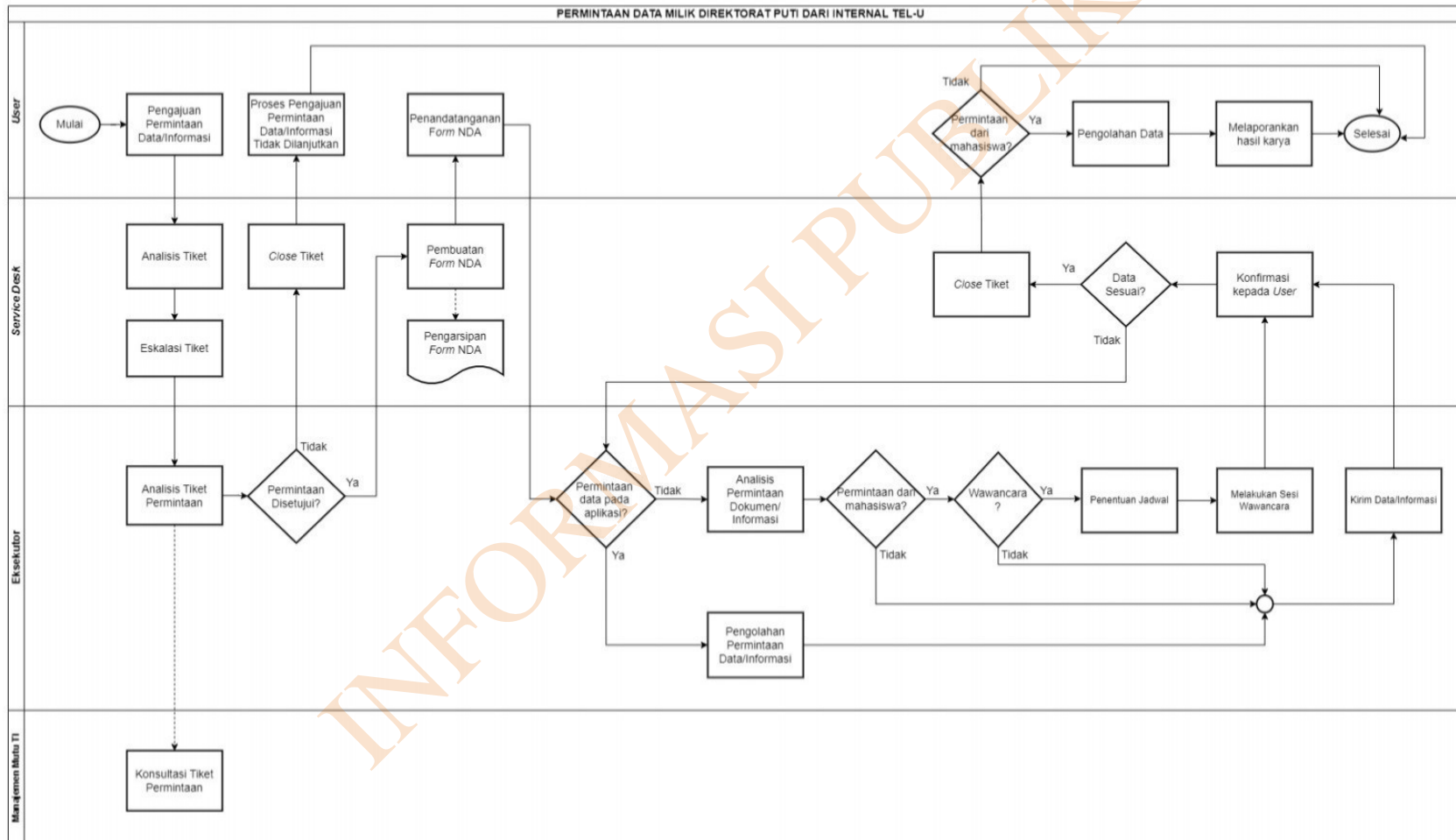
perpindahan informasi. Kemudian data/informasi akan dikirimkan melalui NDE yang disetujui oleh pimpinan PUTI. Maka, proses selesai.

2. Pemilik data diluar Direktorat PUTI

User pada proses berikut meliputi Peminta data dan Pemilik data. Proses dimulai dari Peminta Data melakukan pengajuan permintaan data/informasi ke Pemilik Data diluar Direktorat PuTI. Jika permintaan tidak disetujui maka proses pengajuan tidak dilanjutkan. Jika permintaan disetujui maka Pemilik data akan melakukan *input* tiket. Selanjutnya *Service Desk* melakukan analisis dan mengeskalisasi tiket. Kemudian Eksekutor melakukan analisis permintaan data/informasi dan melakukan konsultasi dengan bagian Manajemen Mutu TI. Kemudian permintaan data/informasi dianalisis kembali dan diolah sesuai dengan permintaan data/informasi yang dibutuhkan. Setelah itu Eksekutor melakukan *testing* hingga berhasil dan data dikirim ke *Service Desk* yang kemudian akan dikonfirmasi ke *User*. Jika data tidak sesuai maka akan dikembalikan dan dianalisis kembali oleh Eksekutor. Jika sudah sesuai maka *Service Desk* akan *close* tiket dan proses selesai.

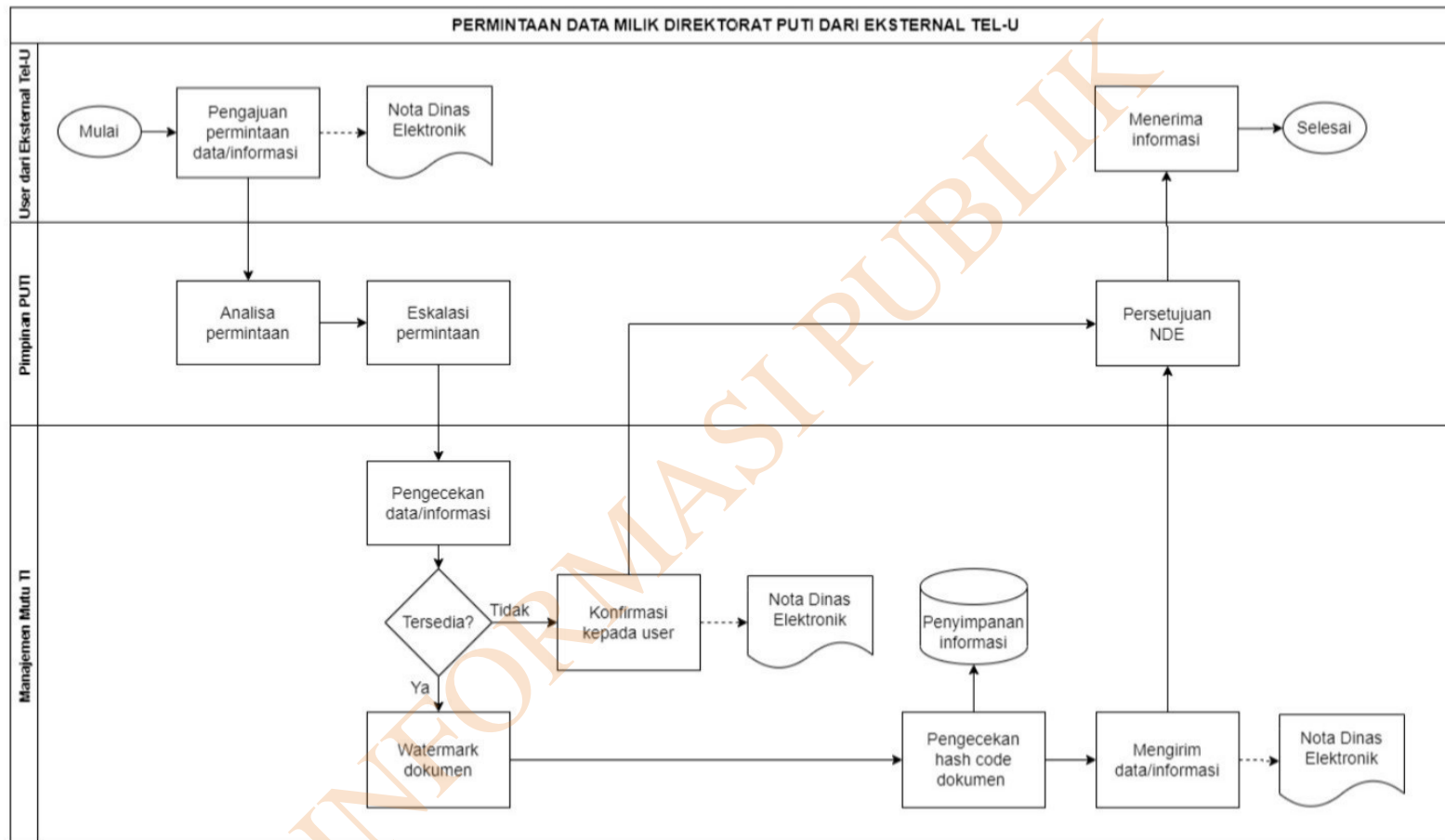
	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

IV. ALUR PROSES BISNIS



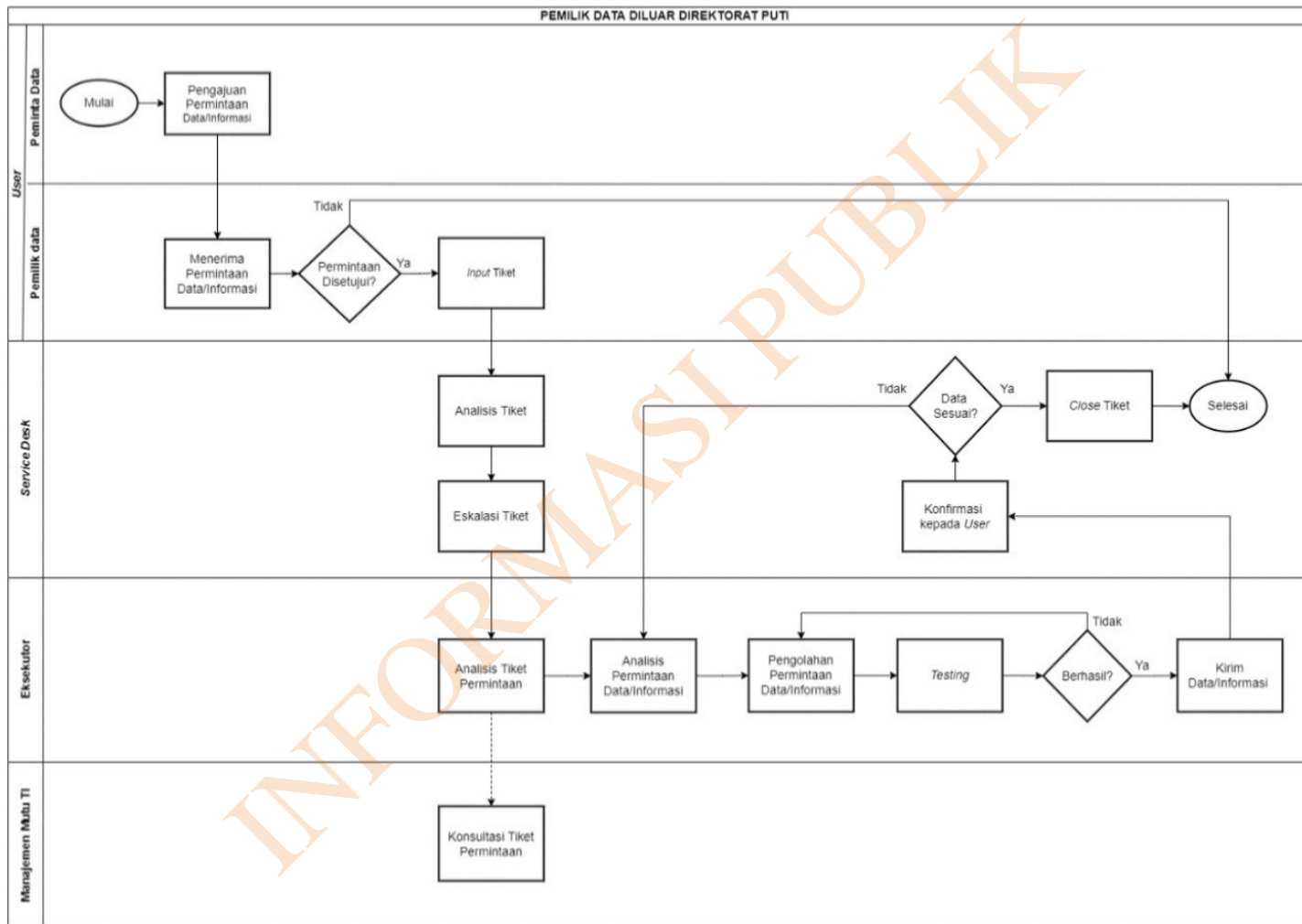
Gambar 1 Diagram alur permintaan data dari civitas akademika Tel-U untuk data milik Dir. PUTI

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022



Gambar 2 Diagram alur permintaan data dari eksternal Tel-U untuk data milik Dir. PUTI

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022



Gambar 3 Diagram alur permintaan data dari civitas akademika Tel-U untuk pemilik data diluar Dir. PUTI

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

PEMETAAN RELASI

Pemetaan relasi menggambarkan pihak yang terlibat dalam proses bisnis dan hubungan antar pihak yang mempengaruhi proses bisnis. Dikategorikan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan dalam proses bisnis tersebut. Proses bisnis ini dijalankan oleh Direktorat PUTI dan pihak-pihak diluar Direkotar PUTI. Pihak-pihak yang berhubungan yaitu *User* (Peminta Data dan Pemilik Data), *Service Desk*, Eksekutor, Manajemen Mutu TI, Pimpinan dan Lemdikti dibawah naungan YPT. Berikut struktur RACI pengerjaan proses bisnis:

Tabel 4 Struktur pengerjaan permintaan data dari civitas akademika Tel-U untuk data milik Dir. PUTI

Kategori	User	Service Desk	Eksekutor	Man Mutu TI
Pengajuan Permintaan Data/Informasi	R	I		
AnalisisTiket		R		
Eskalasi Tiket		R	I	
Analisis Tiket Permintaan			R	I
Konsultasi Tiket Permintaan			R	R
Proses Pengajuan Permintaan Data/Informasi Tidak dilanjutkan	I	R		
Pembuatan <i>Form NDA</i>		R		
Penandatanganan <i>Form NDA</i>	R	I		
Pengarsipan <i>Form NDA</i>		R		
Analisis Permintaan Data/Informasi			R	
Pengolahan Permintaan Data/Informasi			R	
Penentuan Jadwal	I		R	
Melakukan Sesi Wawancara	I		R	
Kirim Data/Informasi		I	R	
Konfirmasi ke <i>User</i>	I	R		
<i>Close Ticket</i>		R		
Pengolahan Data	R	I		
Melaporkan Hasil Karya	R	I	I	

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

Tabel 5 Struktur pengerjaan permintaan data dari eksternal Tel-U untuk data milik Dir. PUTI

Kategori	Pimpinan	User	Man Mutu TI
Pengajuan permintaan data/informasi		R	
Analisa permintaan	R		C/I
Eskalasi permintaan	R		
Pengecekan data/informasi	I		R
Watermark dokumen			R
Pengecekan <i>hash code</i> dokumen			R
Mengirim data/informasi			R
Konfirmasi kepada <i>user</i>	I		R
Persetujuan NDE	R		

Tabel 6 Struktur pengerjaan permintaan data dari civitas akademika Tel-U untuk pemilik data diluar Dir. PUTI

Kategori	User		Service Desk	Eksekutor	Man Mutu TI
	Peminta Data	Pemilik Data			
Pengajuan Permintaan Data/Informasi	R		I		
Menerima Permintaan Data/Informasi		R			
<i>Input</i> Tiket		R			
AnalisisTiket			R		
Eskalasi Tiket			R	I	
Analisis Tiket Permintaan				R	
Konsultasi Tiket Permintaan				R	R
Analisis Permintaan Data/Informasi				R	
Pengolahan Permintaan Data/Informasi				R	
Melakukan <i>Testing</i>				R	
Kirim Data/Informasi			R	R	
Konfirmasi ke <i>User</i>	I		R		
<i>Close Ticket</i>			R		

Keterangan:

1. *Accountable* (A), Otoritas pemilik kewenangan tertinggi;
2. *Responsible* (R), Penanggungjawab pelaksanaan proses;

	TELKOM UNIVERSITY	No. Dokumen	010/BISPRO-1.0-1.2/PuTI/2022
	Jl. Telekomunikasi No. 1 Terusan Buah Batu Bandung 40257	Revisi	03
	PROSES BISNIS PERMINTAAN DATA LAYANAN PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI	Berlaku efektif	03 Oktober 2022

3. *Consulted (C)*, Pihak yang perlu dikonsultasikan dalam pelaksanaan proses. Biasanya dijadikan sebagai *input* atas satu proses;
4. *Informed (I)*, Pihak yang perlu diinformasikan terkait pelaksanaan proses. Biasanya dijadikan *output* atas satu proses.

DOKUMEN TERKAIT

Proses Bisnis ini dibuat sebagai referensi untuk dokumen berikut:

- Proses Bisnis Permintaan Data DevTI
- Proses Bisnis Permintaan Aplikasi dan API
- Form Perpindahan Informasi

INFORMASI PUBLIK