



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**PUSAT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Laman [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

NOMOR POS	: 100r/UN39.17/SOP/V/2025
TGL. PEMBUATAN	: 8 Mei 2025
TGL. REVISI	: -
REVISI KE	: -
TGL. EFEKTIF	: 9 Mei 2025
DISAHKAN OLEH	: Kepala Pustikom  Drs. Pitoyo Yuliatmojo, M.T. 196807081994031003
NAMA POS	: Prosedur Permohonan Pelayanan Teknis IT Pustikom


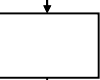
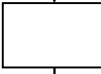

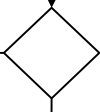
**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik Lingkup Privat.
7. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik.

**KUALIFIKASI PELAKSANA :**

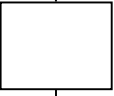
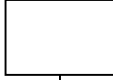
1. Memahami prosedur permohonan pelayanan teknis IT;
2. Memahami dasar troubleshooting perangkat keras dan perangkat lunak;
3. Memahami instalasi, konfigurasi, dan perawatan perangkat IT;
4. Memahami dasar jaringan komputer dan konektivitas internet;
5. Mampu melakukan analisis masalah serta menentukan prioritas layanan;
6. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan pemohon layanan;
7. Mampu mendokumentasikan permohonan, tindakan, dan hasil layanan teknis.

<p>8. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi bagi Penyelenggara Sistem Elektronik.</p> <p>9. Peraturan Rektor Universitas Negeri Jakarta Nomor 5 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Jakarta.</p>	
<p><b>KETERKAITAN :</b></p>	<p><b>PERALATAN PERLENGKAPAN :</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Baru</li> <li>2. POS Pengembangan Sistem Informasi (SI) Lanjutan</li> <li>3. POS Penghentian Layanan Sistem Informasi (SI)</li> <li>4. POS Pembuatan website di Lingkungan UNJ</li> <li>5. POS Pengaduan Masalah Teknis Sistem Informasi (SI)</li> <li>6. POS Penerimaan Sistem Informasi dari Pihak Vendor Eksternal ke Pustikom</li> <li>7. POS Sistem Analis Pustikom UNJ</li> <li>8. POS Backup dan Restore Laman, Data, Konfigurasi Server, dan Infrastruktur TIK-Insidental</li> <li>9. POS Pelaporan Insiden Siber</li> <li>10. POS Pelaporan Penyalahgunaan Infrastruktur</li> <li>11. POS Pengajuan Subdomain, Hosting, dan Virtual Private Server</li> <li>12. POS Penambahan Bandwidth Internet</li> <li>13. POS Pengaduan Masalah Jaringan Internet</li> <li>14. POS Permintaan Akses Jaringan Nirkabel Internet</li> <li>15. POS Permintaan Akun Email UNJ</li> <li>16. POS Permintaan Data Rutin (Menyajikan)</li> <li>17. POS Permintaan Data Insidental (Permintaan Data)</li> <li>18. POS Pemakaian Laboratorium Komputer Pustikom</li> <li>19. Formulir Pelayanan Teknis IT Pustikom</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/Laptop/Smartphone dan koneksi internet</li> <li>2. Formulir permohonan pelayanan teknis IT (online/offline)</li> <li>3. Sistem layanan/ticketing (helpdesk) PUSTIKOM</li> <li>4. Dokumen pendukung (surat permohonan, data perangkat, lokasi layanan)</li> <li>5. Peralatan teknis IT (toolkit, kabel, LAN tester, flashdisk)</li> <li>6. Software pendukung (remote desktop, aplikasi troubleshooting)</li> <li>7. Media komunikasi dan pelaporan (email/WhatsApp, berita acara/laporan kerja)</li> </ol>
<p><b>PERINGATAN :</b></p>	<p><b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b></p>
<p>Apabila POS Permohonan Pelayanan Teknis IT Pustikom tidak dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maka berpotensi menimbulkan keterlambatan dan ketidakterkendalian dalam penanganan permohonan layanan teknis, sehingga dapat menyebabkan gangguan yang berkepanjangan pada perangkat, sistem, maupun jaringan, yang berdampak pada terganggunya operasional layanan teknologi informasi serta meningkatkan risiko terhadap keamanan, ketersediaan, dan keandalan laman, data, konfigurasi server, dan infrastruktur TIK di lingkungan organisasi.</p>	<p>Disimpan sebagai data elektronik dan manual</p>

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Mulai Permohonan Pelayanan Teknis IT Pustikom											
2	Mahasiswa / Dosen / Tendik melakukan permohonan layanan teknis IT Pustikom melalui <a href="https://petik.unj.ac.id/layanan">https://petik.unj.ac.id/layanan</a>								1. Formulir Permohonan Layanan IT ( <i>online/offline</i> ) yang sudah diisi lengkap. 2. Identitas Pemohon (NIM/NIP/NIK UNJ). 3. Jenis Layanan yang Diminta (contoh: <i>reset password</i> , aktivasi MFA, dll). 4. Detail Permasalahan atau Kebutuhan Teknis (uraian singkat dan jelas).	1 Hari Kerja	Dokumen Permohonan	
3	Menerima laporan, dan melakukan verifikasi identitas baik itu Mahasiswa / Dosen / Tendik								1. Data laporan pemohon 2. Identitas pemohon 3. Kontak yang dapat dihubungi 4. Bukti pendukung	30 Menit	1. Laporan permohonan tercatat 2. Notifikasi hasil verifikasi	
4	Penjadwalan terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Formulir/Tiket permohonan layanan teknis IT 2. Identitas pemohon 3. Jenis layanan teknis 4. Prioritas layanan	1 Hari Kerja	1. Dokumentasi jadwal layanan teknis 2. Distribusi jadwal	
5	Tindak lanjut proses penjadwalan terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Formulir/Tiket permohonan layanan teknis IT 2. Identitas pemohon 3. Jenis layanan teknis 4. Prioritas layanan	1 Hari Kerja	1. Dokumentasi jadwal layanan teknis 2. Distribusi jadwal	

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
6	Koordinasi kepada Koordinator TIK Pustikom terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Data permohonan layanan teknis IT 2. Identitas pemohon 3. Rincian teknis layanan 4. Dokumentasi pendukung	1 Hari Kerja	1. Dokumentasi hasil koordinasi 2. Penugasan teknis resmi 3. Jadwal pelaksanaan layanan	
7	Analisis kebutuhan permohonan layanan teknis IT Pustikom yang dimaksud								1. Dokumentasi pendukung (formulir permohonan, tiket layanan, bukti permasalahan/ <i>screenshot</i> , surat tugas bila relevan). 2. Rencana sumber daya awal (personel teknis, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, waktu pelaksanaan). 3. Standar layanan teknis Pustikom sebagai acuan analisis.	1 Hari Kerja	1. Dokumen hasil analisis kebutuhan yang mencakup ruang lingkup, spesifikasi teknis, estimasi waktu, dan kebutuhan sumber daya. 2. Dokumentasi arsip analisis dalam sistem tiket/arsip Pustikom. 3. Penyampaian hasil analisis kepada Kadiv Layanan dan Pangkalan Data sebagai dasar penjadwalan & penugasan teknis.	



PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
10	Pelaporan proses terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom melalui <i>platform project management</i> Pustikom								<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data permohonan layanan teknis (tiket/<i>form</i> permohonan).</li> <li>2. Identitas pemohon (Mahasiswa/Dosen/Tendik).</li> <li>3. Dokumentasi pekerjaan teknis (catatan proses, log aktivitas, <i>screenshot</i> /foto).</li> <li>4. Hasil akhir pekerjaan (konfirmasi penyelesaian layanan).</li> <li>5 Akses platform project management Pustikom (akun, template laporan, format baku).</li> </ol>	1 Hari Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan progres pekerjaan yang terdokumentasi pada platform project management Pustikom.</li> <li>2. Status penyelesaian layanan teknis</li> <li>3. Data evaluasi layanan teknis yang dapat digunakan sebagai bahan monitoring kinerja &amp; peningkatan layanan Pustikom.</li> </ol>	
11	Pengecekan dan verifikasi terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom melalui <i>platform project management</i> Pustikom							<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data permohonan layanan teknis (tiket/formulir digital pada <i>platform project management</i> ).</li> <li>2. Identitas pemohon (Mahasiswa/Dosen/Tendik).</li> <li>3. Standar layanan teknis/SLA Pustikom sebagai acuan verifikasi.</li> <li>4. Akses ke <i>platform project management</i> untuk melihat status, progres, dan laporan penyelesaian.</li> </ol>	1 Hari Kerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catatan hasil pengecekan &amp; verifikasi dalam <i>platform project management</i>.</li> <li>2. Dokumentasi verifikasi tersimpan dalam arsip sistem/<i>project management</i> .</li> <li>3. Rekomendasi tindak lanjut (diteruskan ke Tim Teknis, dikembalikan ke pemohon untuk perbaikan, atau ditutup jika tidak valid).</li> </ol>		

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
12	Pengecekan dan verifikasi terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom melalui <i>platform project management</i> Pustikom								1. Data permohonan layanan teknis (tiket/formulir digital pada <i>platform project management</i> ). 2. Identitas pemohon (Mahasiswa/Dosen/Tendik). 3. Standar layanan teknis/SLA Pustikom sebagai acuan verifikasi. 4. Akses ke <i>platform project management</i> untuk melihat status, progres, dan laporan penyelesaian.	1 Hari Kerja	1. Catatan hasil pengecekan & verifikasi dalam <i>platform project management</i> . 2. Dokumentasi verifikasi tersimpan dalam arsip sistem/ <i>project management</i> . 3. Rekomendasi tindak lanjut (diteruskan ke Tim Teknis, dikembalikan ke pemohon untuk perbaikan, atau ditutup jika tidak valid).	
13	Pengecekan hasil permohonan layanan teknis IT Pustikom yang sudah dikerjakan							1. Data permohonan layanan teknis ( <i>form</i> /tiket layanan dari <i>platform project management</i> /arsip <i>Helpdesk</i> ). 2. Identitas pemohon (Mahasiswa/Dosen/Tendik). 3. Laporan hasil pekerjaan Tim Teknis (log aktivitas, berita acara, <i>screenshot</i> /foto, atau catatan penyelesaian). 4. <i>Feedback</i> /konfirmasi awal dari pemohon (jika sudah diberikan).	1 Hari Kerja	1. Status hasil pekerjaan (sesuai/tidak sesuai dengan permohonan). 2. Catatan pengecekan (disimpan dalam sistem <i>Helpdesk</i> / <i>project management</i> ). 3. Notifikasi resmi kepada pemohon terkait penyelesaian layanan.		

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
14	Uji coba kesesuaian hasil permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Laporan hasil pekerjaan Tim Teknis (catatan penyelesaian, log aktivitas, <i>screenshot</i> /foto bukti). 2. Standar Layanan Teknis/SLA Pustikom sebagai acuan uji coba. 3. Lingkungan uji coba (perangkat, <i>software</i> /aplikasi, jaringan yang relevan). 4. <i>Checklist</i> uji coba kesesuaian (berdasarkan permintaan awal pemohon).	1 Hari Kerja	1. Laporan hasil uji coba. 2. Rekomendasi tindak lanjut (disetujui selesai / perbaikan ulang oleh Tim Teknis). 3. Dokumentasi uji coba tersimpan dalam sistem/ <i>project management</i> Pustikom. 4. Konfirmasi hasil uji coba kepada pemohon.	

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
15	Pengarsipan dokumentasi terkait dengan permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Formulir/tiket permohonan layanan teknis. 2. Identitas pemohon (Mahasiswa/Dosen/Tendik). 3. Laporan hasil pekerjaan Tim Teknis. 4. Laporan hasil pengecekan & verifikasi oleh Helpdesk. 5. Dokumentasi uji coba kesesuaian hasil layanan. 6. Standar arsip Pustikom 7. Media penyimpanan arsip (platform <i>project management</i> , server penyimpanan, atau arsip fisik jika diperlukan).	1 Hari Kerja	1. Arsip dokumentasi layanan teknis tersimpan rapi, lengkap, dan terklasifikasi sesuai standar. 2. <i>Database</i> arsip layanan teknis yang dapat diakses oleh pihak berwenang. 3. Laporan status pengarsipan kepada Kepala Pustikom sebagai bentuk pertanggungjawaban. 4. Ketersediaan dokumen layanan teknis	
16	Penyerahan hasil permohonan layanan teknis IT Pustikom								1. Dokumen hasil layanan teknis (laporan akhir pekerjaan Tim Teknis). 2. Berita Acara/Sertifikat Penyelesaian Layanan (ditandatangani oleh pihak terkait).	1 Hari Kerja	1. Hasil layanan teknis resmi diserahkan kepada pemohon/pimpinan unit kerja. 2. Dokumen penyerahan (berita acara, tanda terima, atau notifikasi resmi) sebagai bukti. 3. Konfirmasi penerimaan hasil layanan dari pemohon/pihak terkait.	

PROSEDUR PERMOHONAN PELAYANAN TEKNIS IT PUSTIKOM												
NO	URAIAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		MAHASISWA / DOSEN / TENDIK	HELPDESK PUSTIKOM	KEPALA PUSTIKOM	KEPALA DIVISI LAYANAN DAN PANGKALAN DATA	KOORDINATOR INFRASTRUKTUR JARINGAN	KOORDINATOR PROGRAMMER	TIM TEKNIS IT PUSTIKOM	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
17	Menerima hasil layanan teknis IT dan melakukan pengisian form survei kepuasan layanan IT Pustikom								1. Dokumen/hasil layanan teknis IT yang telah diserahkan oleh Pustikom. 2. Formulir survei kepuasan layanan IT (online/offline sesuai platform Pustikom).	2 Hari Kerja	1. Hasil layanan teknis diterima oleh pemohon secara sah. 2. Form survei kepuasan layanan IT terisi dan terekam dalam sistem Pustikom. 3. Data kepuasan layanan yang valid sebagai bahan evaluasi kualitas layanan IT. 4. Dokumentasi penerimaan dan survei.	
18	Proses permohonan pelayanan teknis IT Pustikom selesai								1. Formulir/tiket permohonan layanan teknis dari Mahasiswa/Dosen/Tendik/Unit Kerja. 2. Dokumentasi proses teknis (log aktivitas, catatan kerja, screenshot/foto jika diperlukan). 3. Laporan hasil pekerjaan Tim Teknis IT Pustikom. 4. Berita acara atau bukti penyelesaian layanan.	1 Hari Kerja	1. Permohonan layanan teknis IT Pustikom dinyatakan selesai secara sah. 2. Dokumentasi lengkap terkait proses dan hasil layanan. 3. Pemohon menerima hasil layanan sesuai kebutuhan yang diajukan. 4. Data kepuasan layanan tersimpan sebagai bahan evaluasi kualitas.	