UNIVERSITAS ALMUSLIM **UPT. PUSAT KOMPUTER (PUSKOM)** DOKUMEN PROSES BISNIS	NOMOR DOKUMEN	DOK/PUSKOM/02/2026
	TANGGAL PEMBUATAN	04 September 2026
	TANGGAL REVISI	-
	TANGGAL EFEKTIF	01 Desember 2026
	DISAHKAN OLEH	KEPALA UPT. PUSKOM **Husni, S.Kom., M.Kom.** NIDN. -
	NAMA DOKUMEN	**Peta Proses Bisnis UPT. Puskom**

1. PENDAHULUAN

Peta proses bisnis ini menggambarkan proses-proses yang dijalankan UPT. Pusat Komputer (Puskom) Universitas Almuslim beserta urutan dan interaksinya dengan unit kerja lain, sebagai pemenuhan klausul 4.4 dan 8.1 SNI ISO 9001:2015 serta SNI ISO 21001:2018. Proses dikelompokkan menjadi proses manajemen, proses inti (layanan), dan proses pendukung.

2. PETA PROSES

INPUT	PROSES MANAJEMEN				OUTPUT
Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan: mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, pimpinan, unit kerja, Kementerian (PDDikti/SISTER), regulasi	Perencanaan program kerja dan anggaran TIK	Penetapan kebijakan, SOP, dan SLA	Manajemen risiko TIK	Pemantauan, evaluasi, AMI, dan RTM	Layanan TIK yang andal, aman, dan tersedia; data PDDikti dan SISTER yang valid; kepuasan pengguna
	PROSES INTI (LAYANAN TIK)				
	P1 Layanan pengguna dan helpdesk (akun, pengaduan)	**P2** Infrastruktur, jaringan, dan perangkat	**P3** Pengelolaan dan pengembangan sistem informasi dan website	**P4** Pelaporan data PDDikti	**P5** Pengelolaan data dosen (SISTER)
	PROSES PENDUKUNG				
	Backup dan pemulihan data (DRP)	Keamanan informasi	Pengembangan kompetensi SDM	Pengadaan perangkat (melalui BPKU)	Pengendalian dokumen dan rekaman

Proses manajemen mengarahkan dan mengendalikan proses inti; proses pendukung menyediakan sumber daya dan pengamanan bagi proses inti. Hasil pemantauan output dan kepuasan pengguna menjadi masukan bagi proses manajemen (siklus PDCA).

3. URAIAN PROSES INTI (SIPOC)

Proses	Pemasok (Supplier)	Masukan (Input)	Aktivitas Utama	Keluaran (Output)	Pelanggan (Customer)	PIC	Dokumen Acuan
P1 Layanan pengguna dan helpdesk	Pengguna, BAKK, BPKU	Permohonan akun, laporan gangguan, data induk	Verifikasi, pembuatan/reset akun, pencatatan tiket, penyelesaian, konfirmasi pengguna	Akun aktif, tiket selesai, rekap layanan	Mahasiswa, dosen, tendik, unit kerja	Bidang SI dan Pengembangan Web	SOP 01, SLA
P2 Infrastruktur, jaringan, dan perangkat	Pengguna, ISP, vendor, BPKU	Laporan gangguan, perangkat rusak, kebutuhan jaringan	Diagnosa, perbaikan, pemeliharaan preventif, eskalasi ISP, pengusulan pengadaan	Jaringan dan perangkat berfungsi, riwayat pemeliharaan	Seluruh sivitas akademika	Bidang Infrastruktur dan Jaringan	SOP 02, SOP 03, SLA
P3 Sistem informasi dan website	Unit pengusul, pimpinan	Usulan pengembangan, permohonan subdomain	Analisis, perancangan, pemrograman, UAT, implementasi, pemeliharaan website	Aplikasi/website berjalan, dokumentasi, manual	Unit kerja, pengguna sistem, publik	Bidang SI dan Pengembangan Web	SOP 05, SOP 06
P4 Pelaporan data PDDikti	Prodi, fakultas, BAKK	Data mahasiswa, perkuliahan, nilai, lulusan	Pengumpulan, validasi, perbaikan, sinkronisasi Neo Feeder, pemantauan hasil	Data PDDikti valid dan tepat waktu	Kementerian, pimpinan, prodi, LAM/BAN-PT	Bidang Data PT dan Forlap Dikti	Kalender pelaporan, Kebijakan Backup dan DRP
P5 Data dosen (SISTER)	Dosen, BPKU (Kepegawaian), fakultas	Dokumen dosen (pendidikan, jabatan, kinerja)	Pendampingan, verifikasi, pemutakhiran data SISTER	Data dosen mutakhir	Dosen, pimpinan, Kementerian	Bidang Data Dosen & SISTER	SLA, panduan SISTER

4. INTERAKSI DENGAN UNIT KERJA LAIN

No	Unit Kerja	Masukan/Kebutuhan dari Unit	Layanan/Keluaran dari Puskom
1	Rektor dan Wakil Rektor	Arah kebijakan, prioritas pengembangan, anggaran	Laporan kinerja layanan TIK, usulan program TIK, laporan insiden
2	BAKK (Akademik)	Data akademik dan kalender akademik	Pengelolaan SIAKAD, akun, dukungan masa KRS/nilai, backup data
3	BPKU (Keuangan dan Kepegawaian)	Pengadaan perangkat, data kepegawaian	Spesifikasi teknis pengadaan, akun pegawai, data untuk SISTER
4	BPM/LPMPP	Standar mutu, jadwal AMI, ceklis dokumen	Dokumen mutu Puskom, data kinerja, tindak lanjut temuan
5	Fakultas dan Program Studi	Data perkuliahan, mahasiswa, dan lulusan	Pelaporan PDDikti, akun, website unit, dukungan jaringan
6	UPA Perpustakaan	Kebutuhan hosting dan jaringan	Dukungan server/jaringan untuk OPAC dan repositori
7	Humas	Konten publikasi	Pengelolaan teknis website, informasi gangguan layanan
8	Dosen	Dokumen kinerja dan kepegawaian	Pendampingan dan pemutakhiran data SISTER

5. INDIKATOR KINERJA PROSES

Proses	Indikator	Target	Sumber Data
P1 Layanan pengguna	Persentase tiket selesai sesuai target SLA	≥ 90%	Rekap tiket bulanan
P1 Layanan pengguna	Persentase pengguna puas	≥ 80%	Survei kepuasan semesteran
P2 Infrastruktur	Ketersediaan akses internet kampus	≥ 98%/bulan	Sistem pemantauan jaringan

Proses	Indikator	Target	Sumber Data
P3 Sistem informasi	Ketersediaan SIAKAD	≥ 99%/bulan	Sistem pemantauan server
P3 Sistem informasi	Website unit aktif dan bebas insiden keamanan	100%	Laporan evaluasi website
P4 Pelaporan PDDikti	Pelaporan selesai sebelum batas waktu	100% periode	Laporan validasi PDDikti
P5 Data dosen	Permohonan pemutakhiran SISTER selesai ≤ 3 hari kerja	≥ 90%	Log layanan SISTER
Pendukung	Uji pemulihan backup berhasil	100%	Laporan uji pemulihan bulanan

Ditetapkan di : Bireuen
Pada tanggal : 04 September 2026

Kepala UPT. Pusat Komputer,

Husni, S.Kom., M.Kom.
NIDN. -