PETA PROSES BISNIS LAYANAN PADA UNIT PENUNJANG AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS NEGERI MANADO



UNIT PENUNJANG AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS NEGERI MANADO
2026

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga **Peta Proses Bisnis Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Negeri Manado (UNIMA)** dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Peta Proses Bisnis ini disusun sebagai bagian dari upaya UPA-TIK dalam memperjelas pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab organisasi, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan layanan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan Universitas Negeri Manado.

Melalui pemetaan proses bisnis yang terstruktur, diharapkan setiap pelaksanaan kegiatan di lingkungan UPA-TIK memiliki arah dan keterkaitan yang jelas. Kejelasan tersebut diharapkan dapat mendukung peningkatan koordinasi, serta terciptanya layanan teknologi informasi yang responsif, andal, dan berorientasi pada kebutuhan sivitas akademika.

Kami menyadari bahwa penyusunan dokumen ini masih memiliki kekurangan. Oleh sebab itu, masukan dan saran dari berbagai pihak sangat diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk penyempurnaan dokumen pada masa yang akan datang.

Akhir kata, kami berharap Peta Proses Bisnis Unit Penunjang Akademik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPA TIK) Universitas Negeri Manado (UNIMA) ini dapat memberikan manfaat dalam memperkuat tata kelola teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan layanan, serta mendukung pencapaian tujuan Universitas Negeri Manado dalam menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Tondano, 22 Oktober 2026

Kepala UPA-TIK,

Dr. Quido Conferti Kainde, ST, MM, MT

NIP. 198406062009121007

DAFTAR ISI

LEVEL 0 LAYANAN UNIT PELAYANAN AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI 4

LEVEL 1 LAYANAN UNIT PELAYANAN AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI 4

LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan TI 5

LEVEL 3 Perancangan Infrastruktur TI 5

LEVEL 3 Pengadaan TI 5

LEVEL 3 Pelaksanaan Pengembangan, Instalasi, dan Pengujian TI

LEVEL 3 Pelaksanaan Migrasi TI 6

LEVEL 3 Identifikasi & Penanganan Kebutuhan TI 7

LEVEL 2 Pengelolaan Keamanan Informasi & Penanganan Insiden IT 7

LEVEL 3 Keamanan Informasi (Cyber Security) 8

LEVEL 3 Cadangan & Pemulihan Data (Backup dan Recovery) 8

LEVEL 3 Penanganan Insiden IT 9

LEVEL 2 Pemberian Layanan di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi 10

LEVEL 3 Layanan Helpdesk 10

LEVEL 3 Layanan Email Kampus 11

LEVEL 3 Pengelolaan Website 11

LEVEL 3 Pembuatan Akun SI UNIMA 11

LEVEL 3 Permintaan & Pengecekan Data 13

LEVEL 3 Publikasi Media Sosial 14

LEVEL 3 Pemakaian LAB Komputer 14

LEVEL 3 Peminjaman Videotron 15

LEVEL 3 Pelatihan TI 15

LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi 16

LEVEL 3 Permohonan Website Fakultas 17

LEVEL 3 Permohonan Website Program Studi 18

LEVEL 3 Permohonan Website Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) 18

LEVEL 3 Permohonan Web Design 19

LEVEL 3 Permohonan Website Penelitian & PKM 20

LEVEL 3 Permohonan Website Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) 21

LEVEL 3 Permohonan Perbaikan Website 22

LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan 22

LEVEL 3 Layanan Pembuatan Domain dan Hosting 23

LEVEL 3 Penarikan Kabel FO 23

LEVEL 3 Pengelolaan dan Inventarisasi Aset Jaringan 24

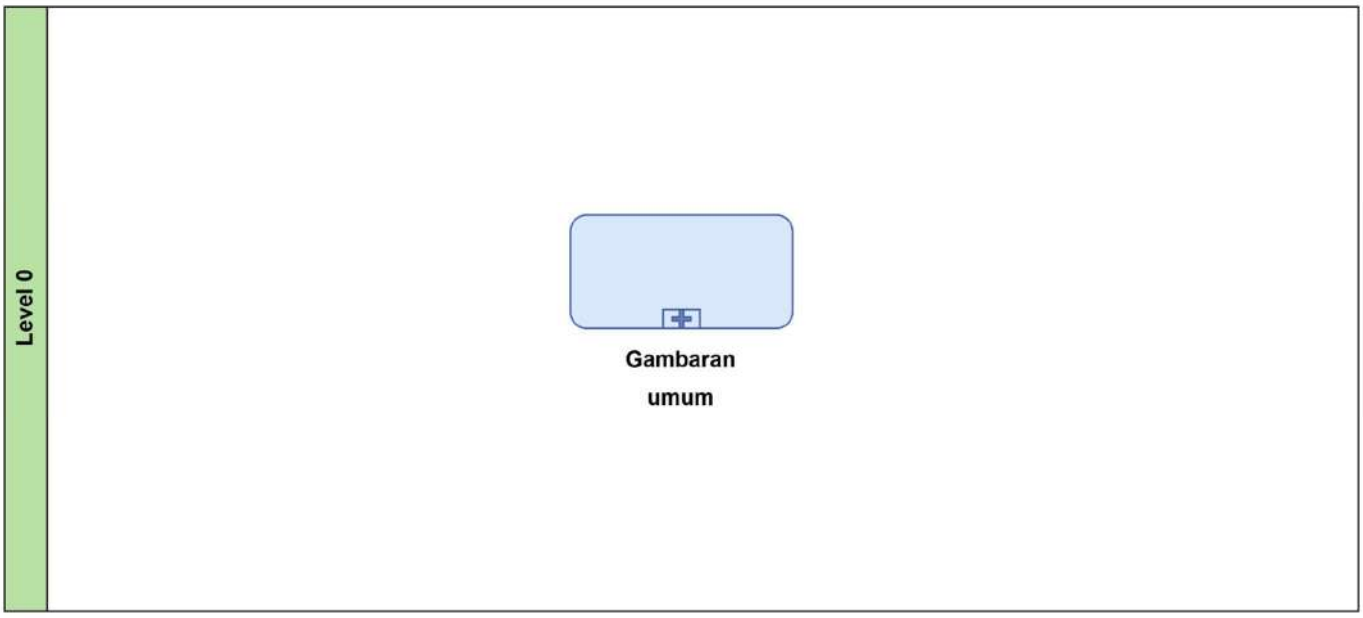
LEVEL 2 Pelaksanaan Tata Usaha 24

LEVEL 3 Surat Masuk 25

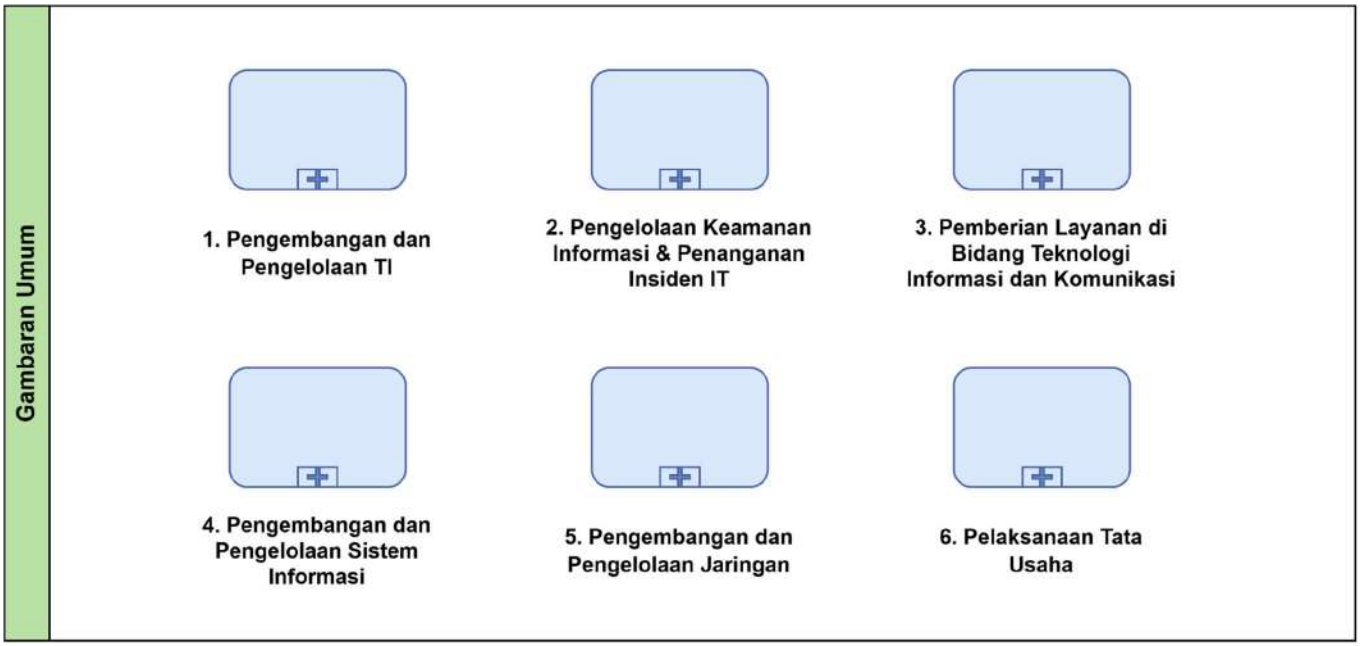
LEVEL 3 Surat Keluar 26

LEVEL 3 Peminjaman Fasilitas/Aset/Jasa 26

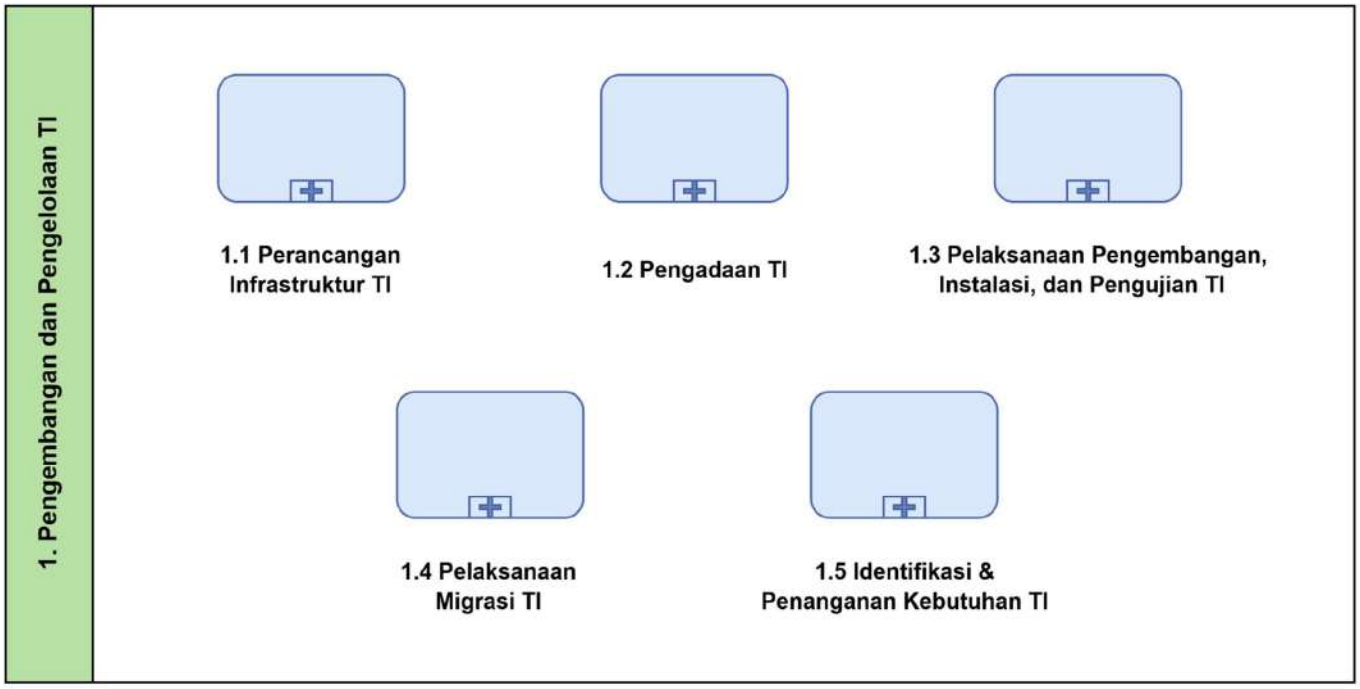
LEVEL 0 LAYANAN UNIT PELAYANAN AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



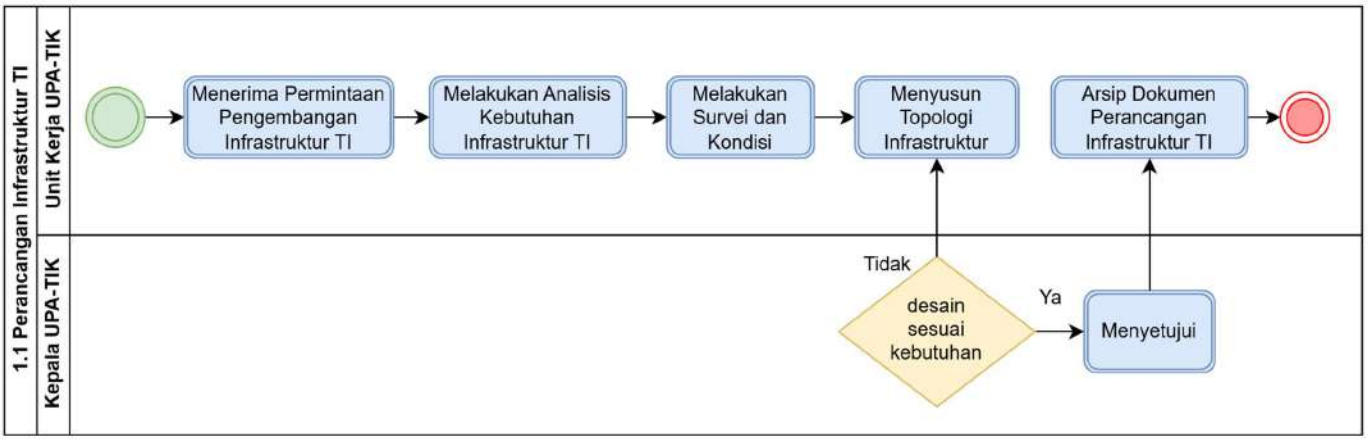
LEVEL 1 LAYANAN UNIT PELAYANAN AKADEMIK TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI



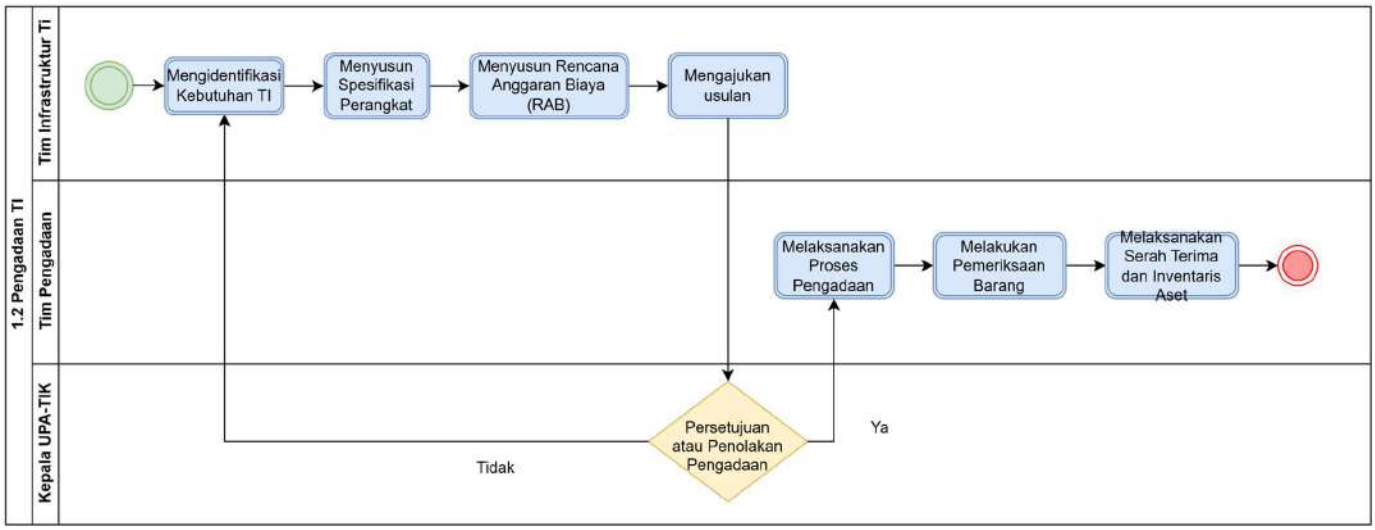
LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan TI



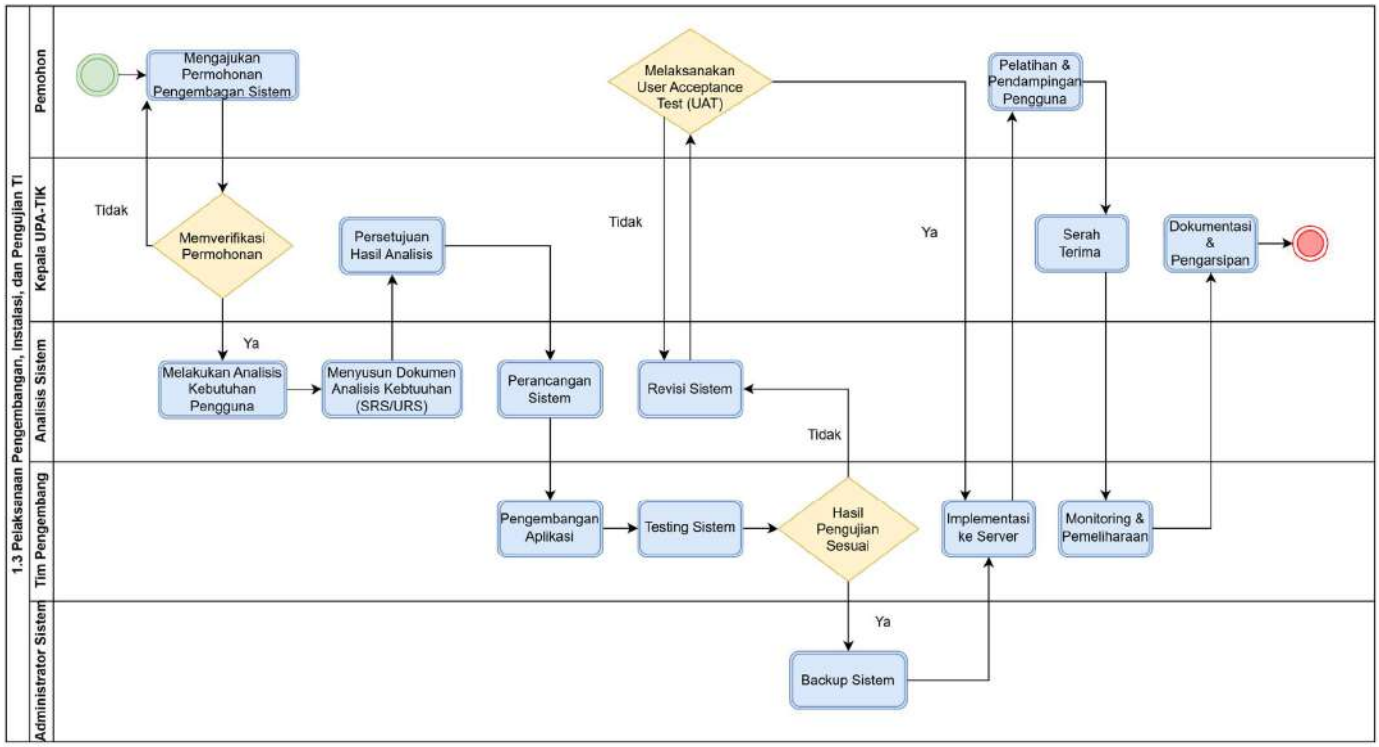
LEVEL 3 Perancangan Infrastruktur TI



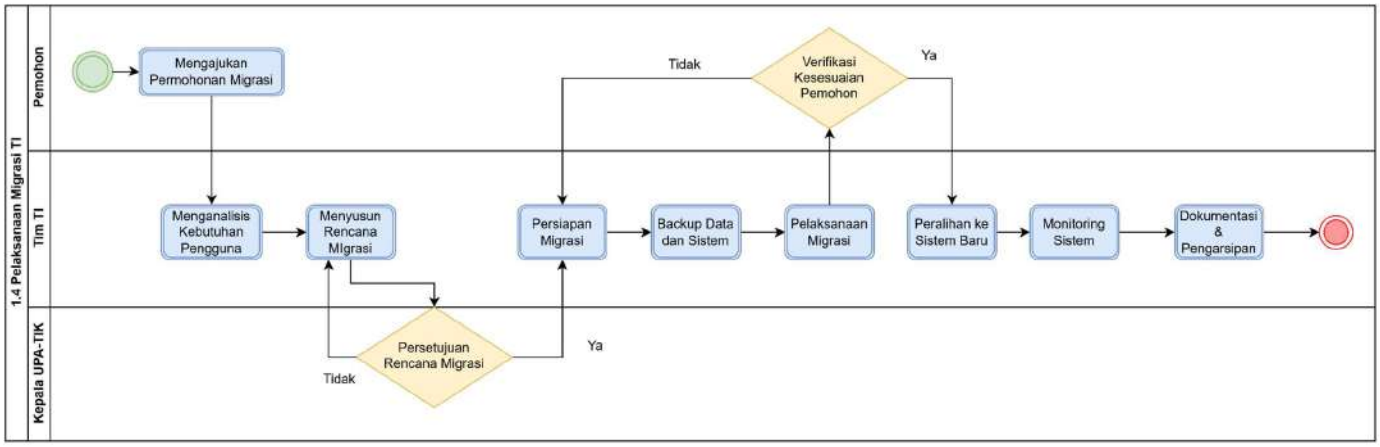
LEVEL 3 Pengadaan TI



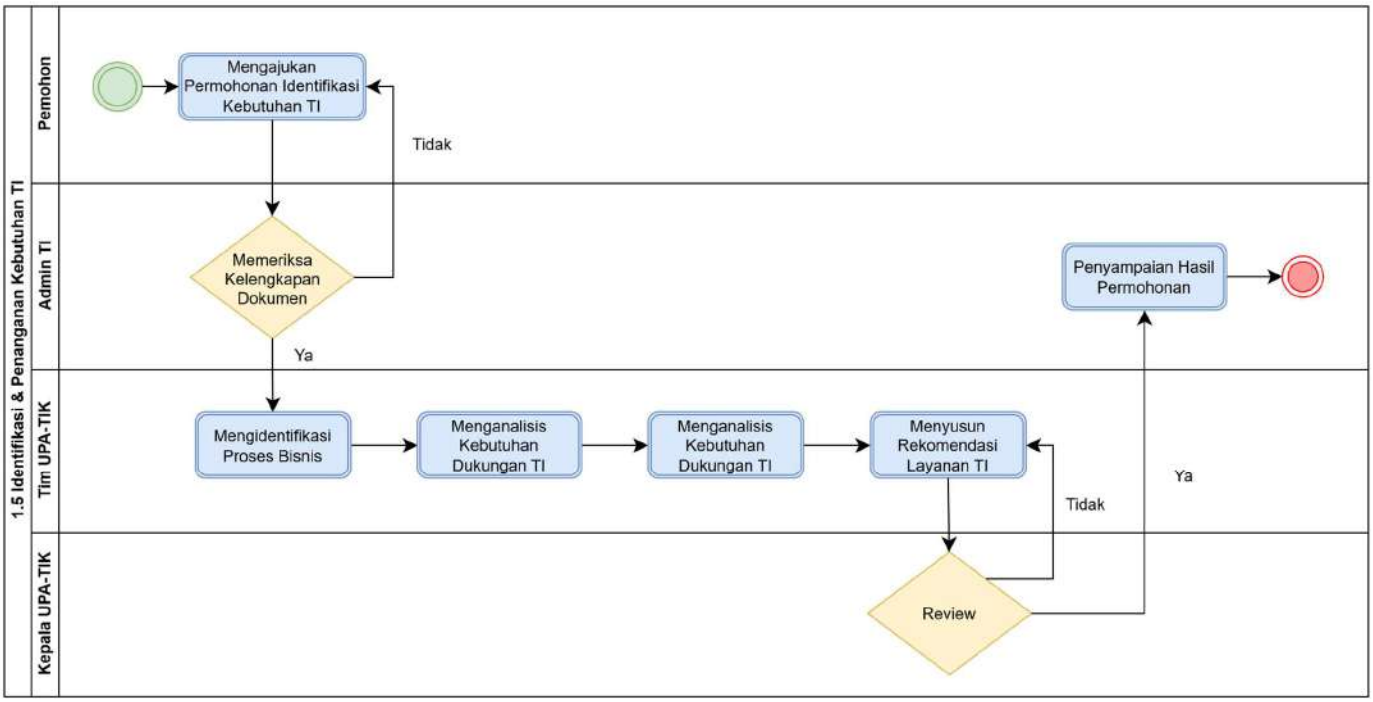
LEVEL 3 Pelaksanaan Pengembangan, Instalasi, dan Pengujian TI



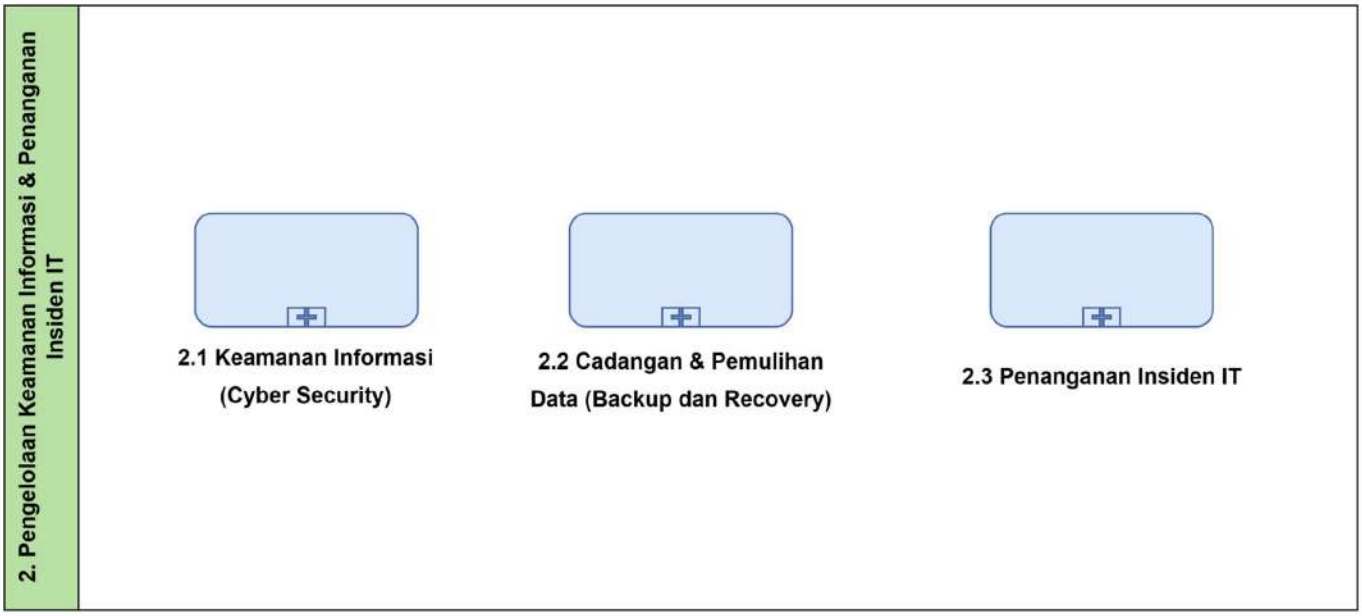
LEVEL 3 Pelaksanaan Migrasi TI



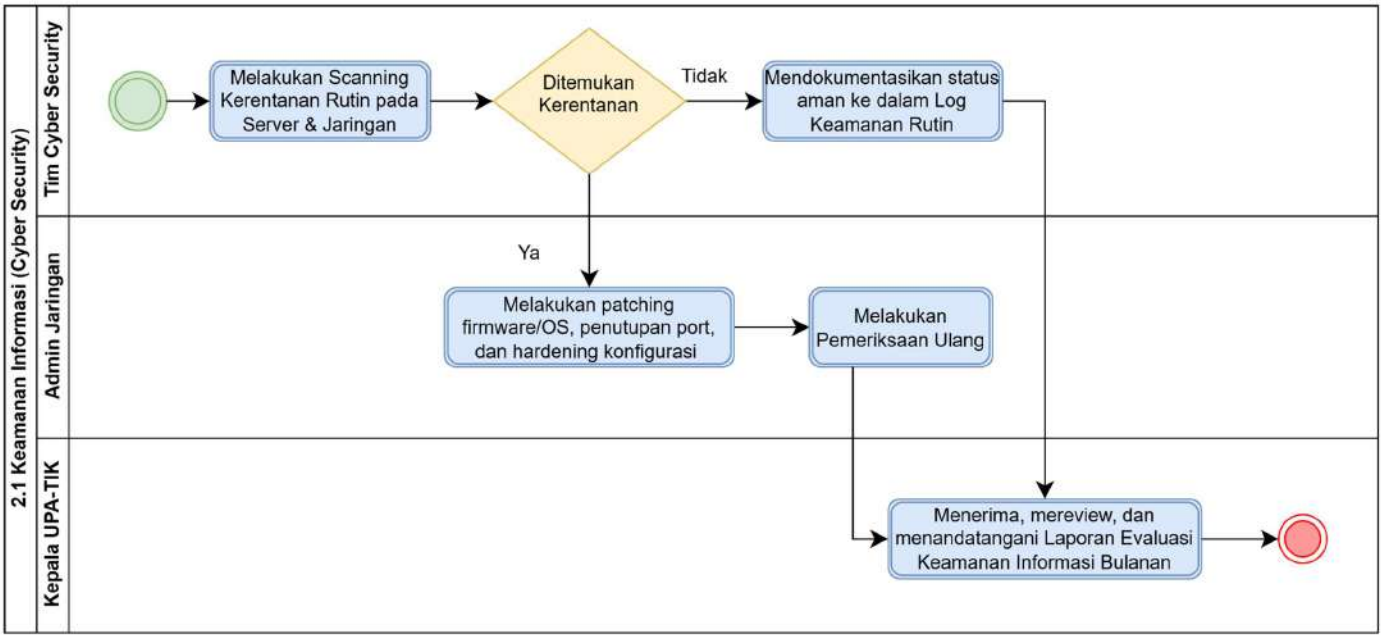
LEVEL 3 Identifikasi & Penanganan Kebutuhan TI



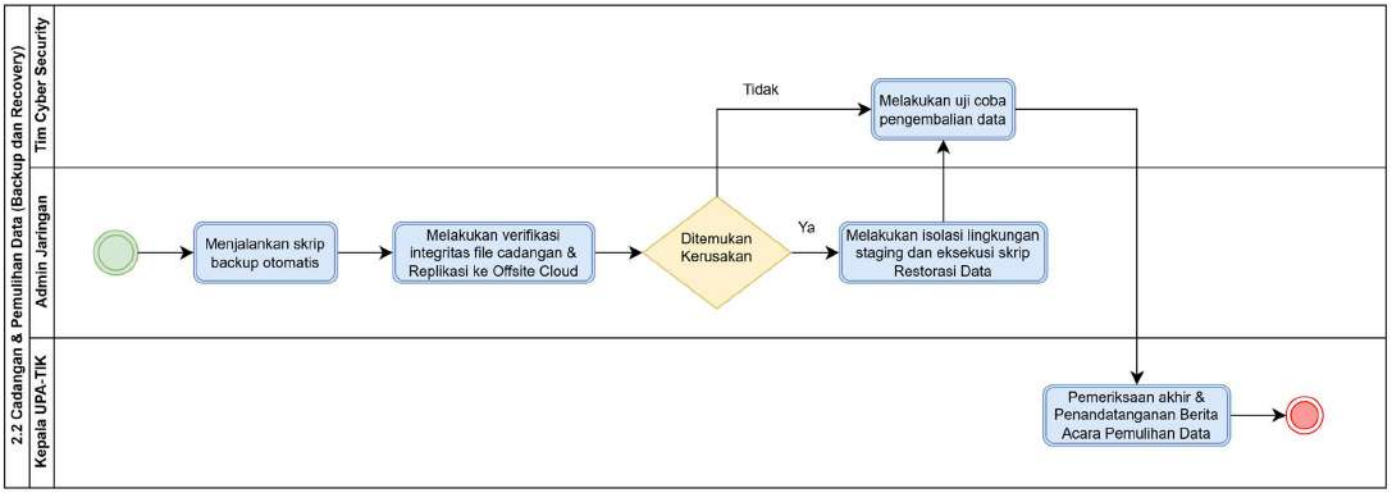
LEVEL 2 Pengelolaan Keamanan Informasi & Penanganan Insiden IT



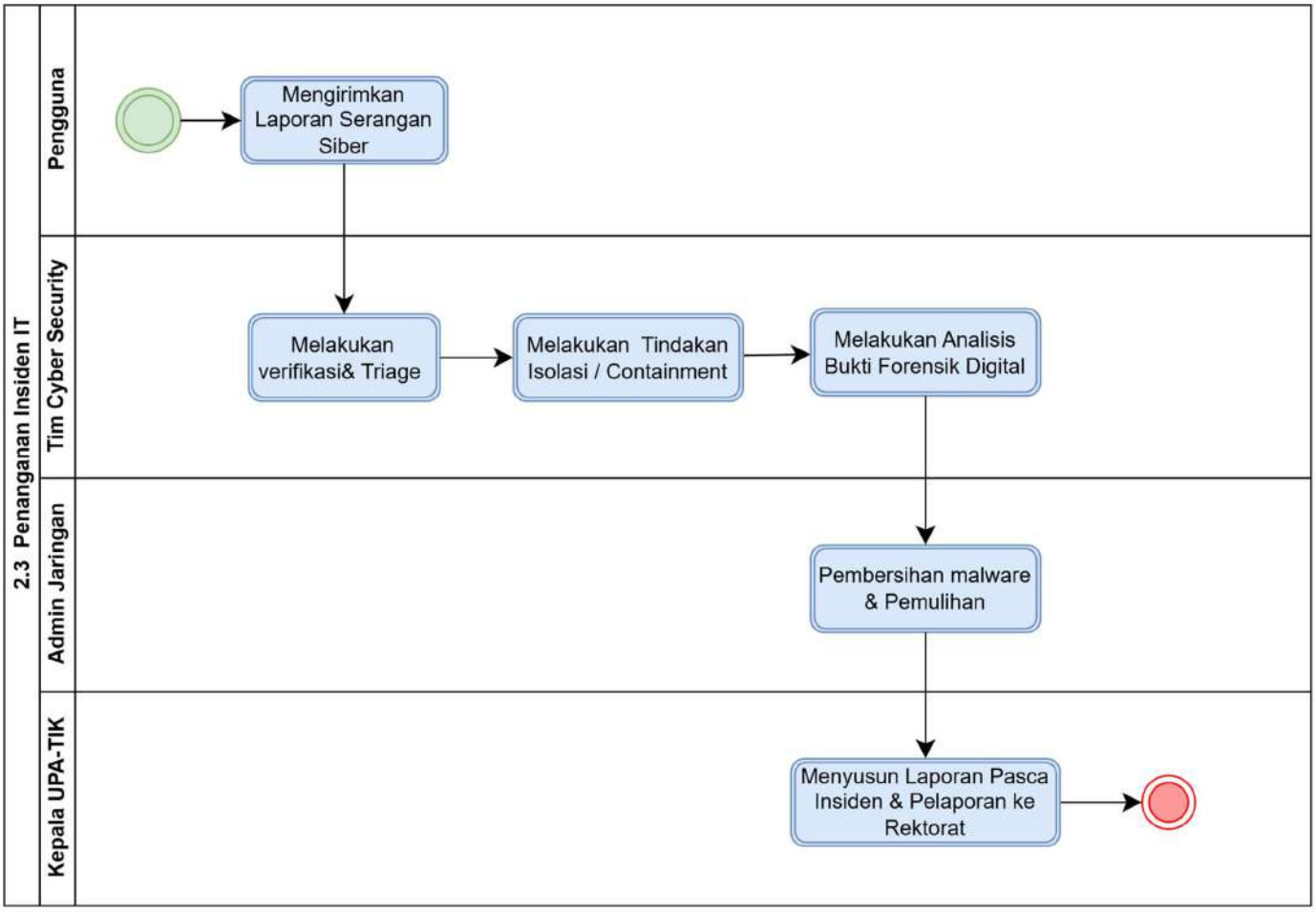
LEVEL 3 Keamanan Informasi (Cyber Security)



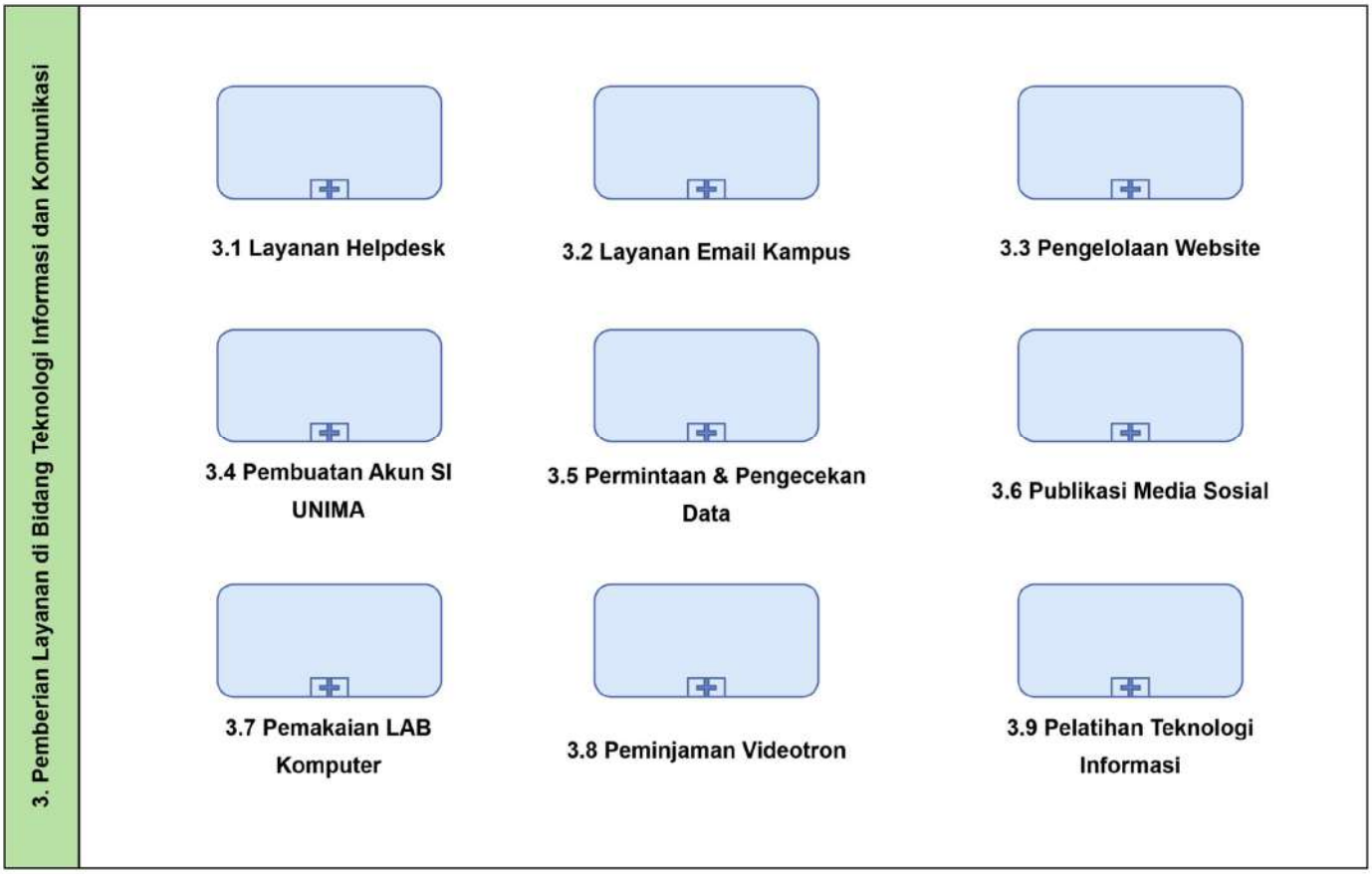
LEVEL 3 Cadangan & Pemulihan Data (Backup dan Recovery)



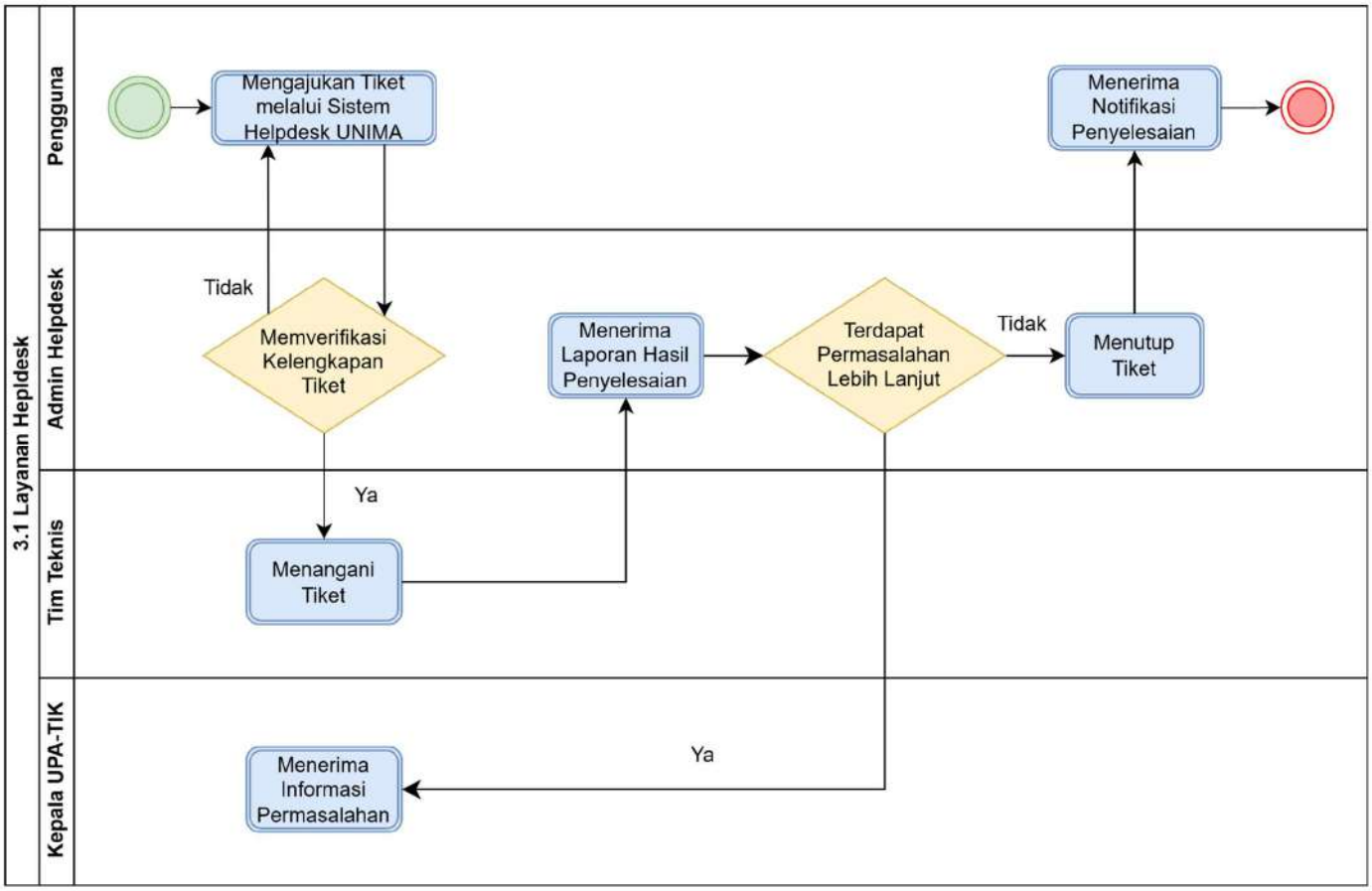
LEVEL 3 Penanganan Insiden IT



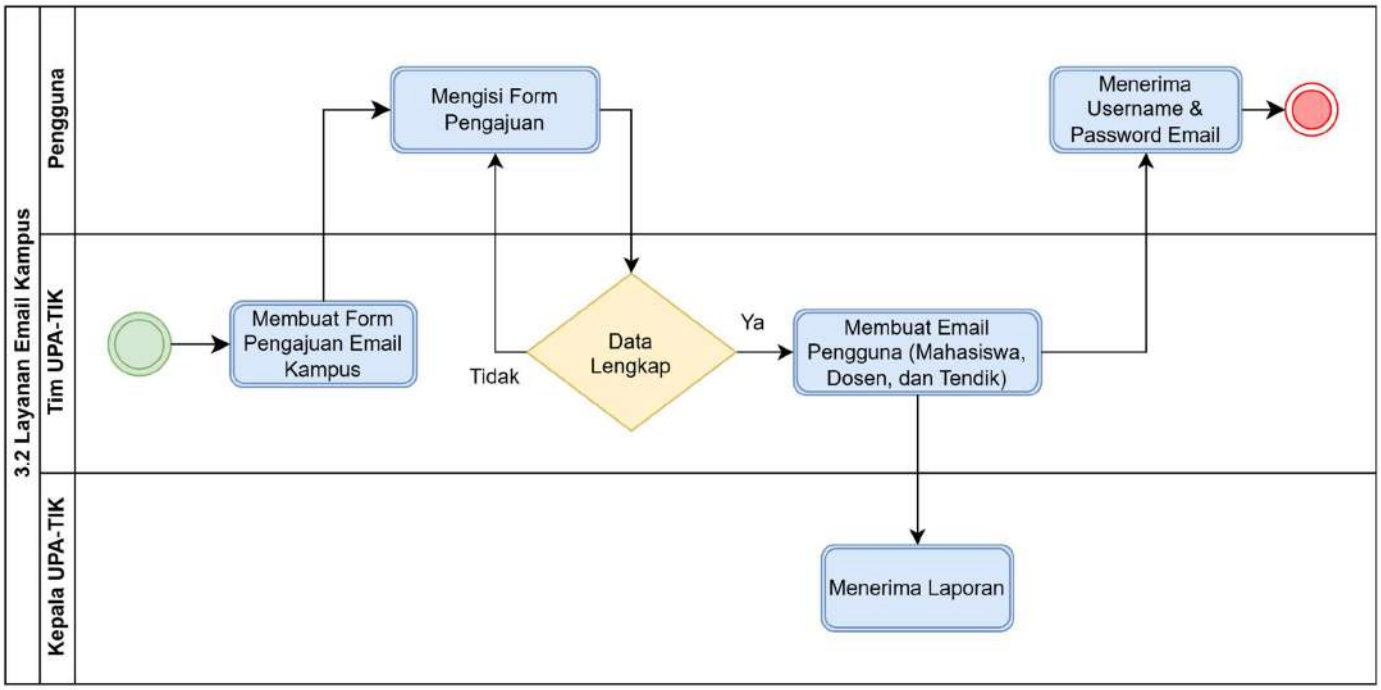
LEVEL 2 Pemberian Layanan di Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi



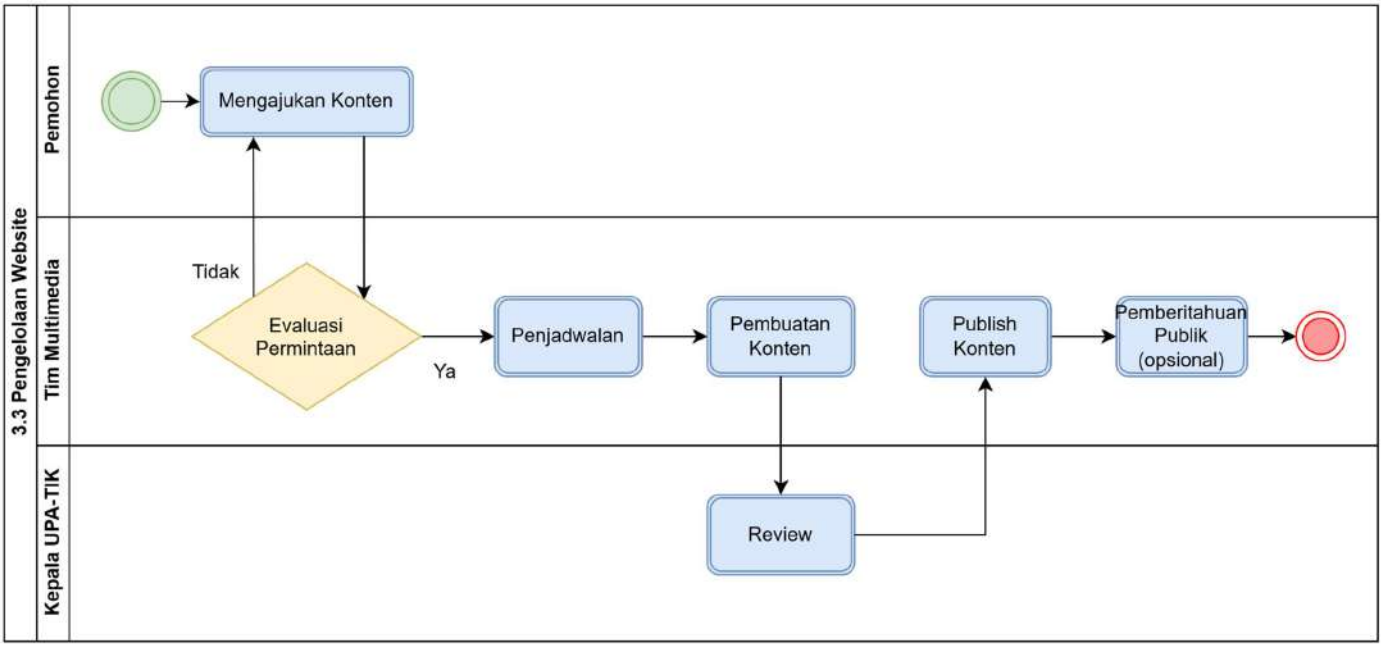
LEVEL 3 Layanan Helpdesk



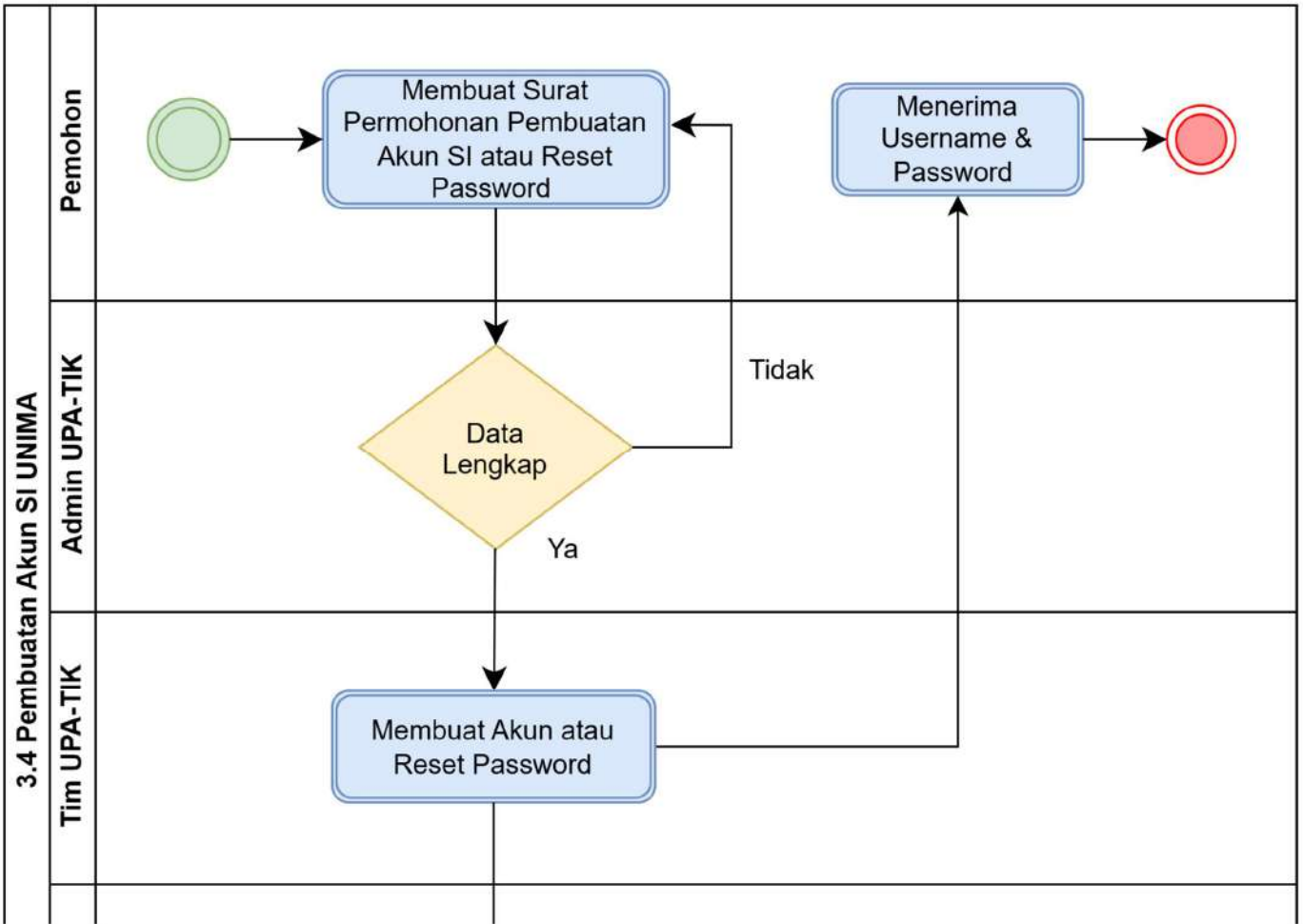
LEVEL 3 Layanan Email Kampus



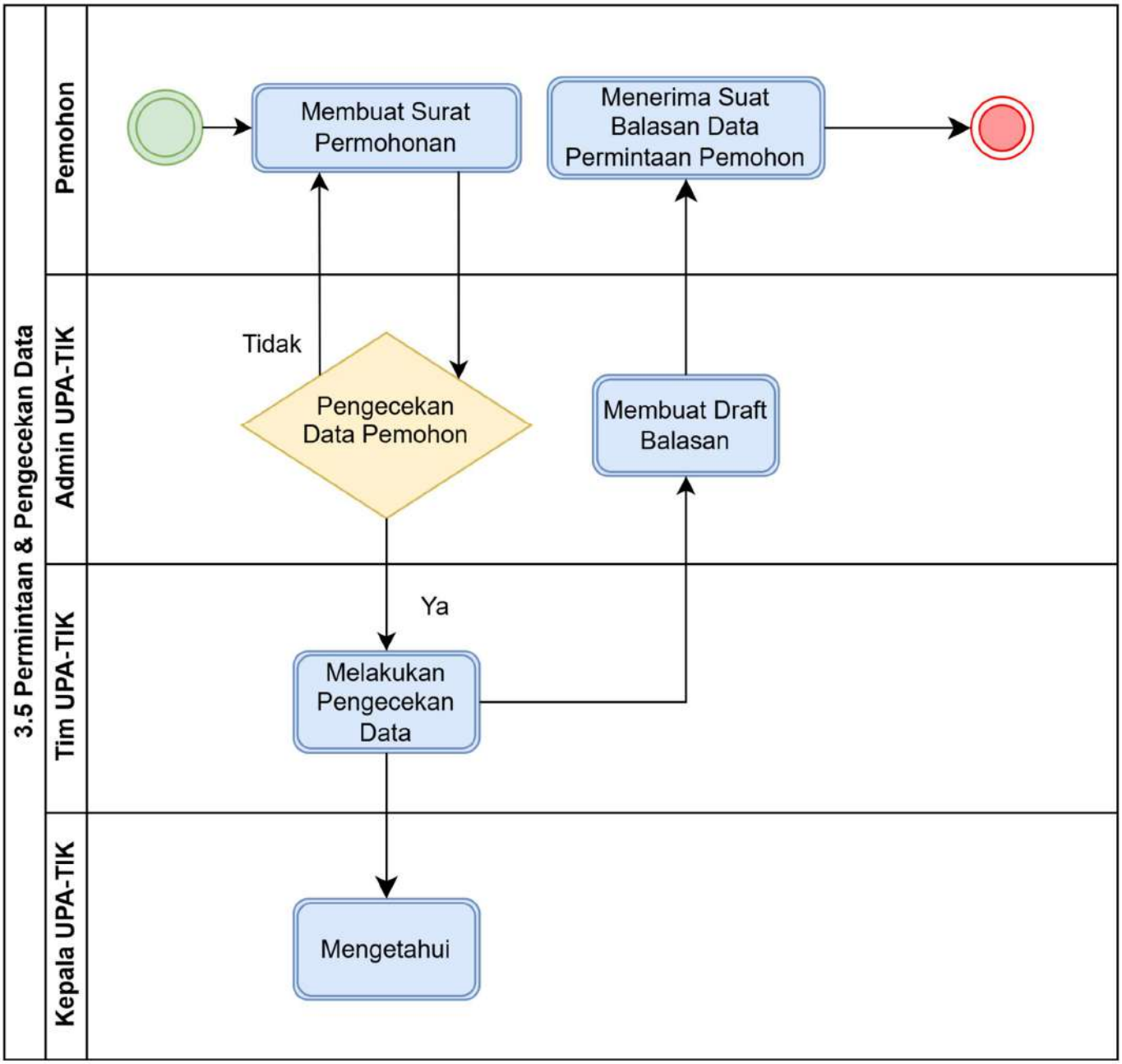
LEVEL 3 Pengelolaan Website



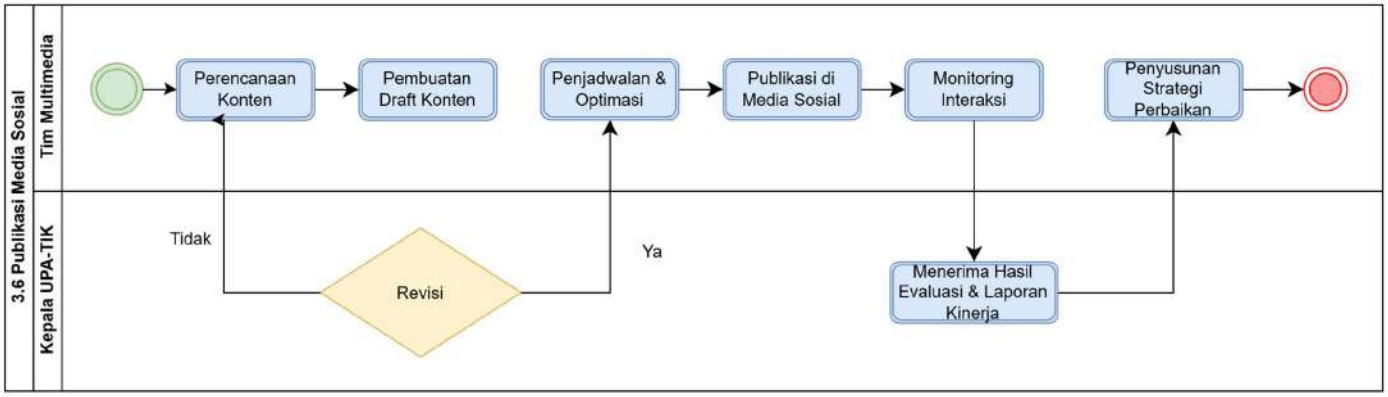
LEVEL 3 Pembuatan Akun SI UNIMA



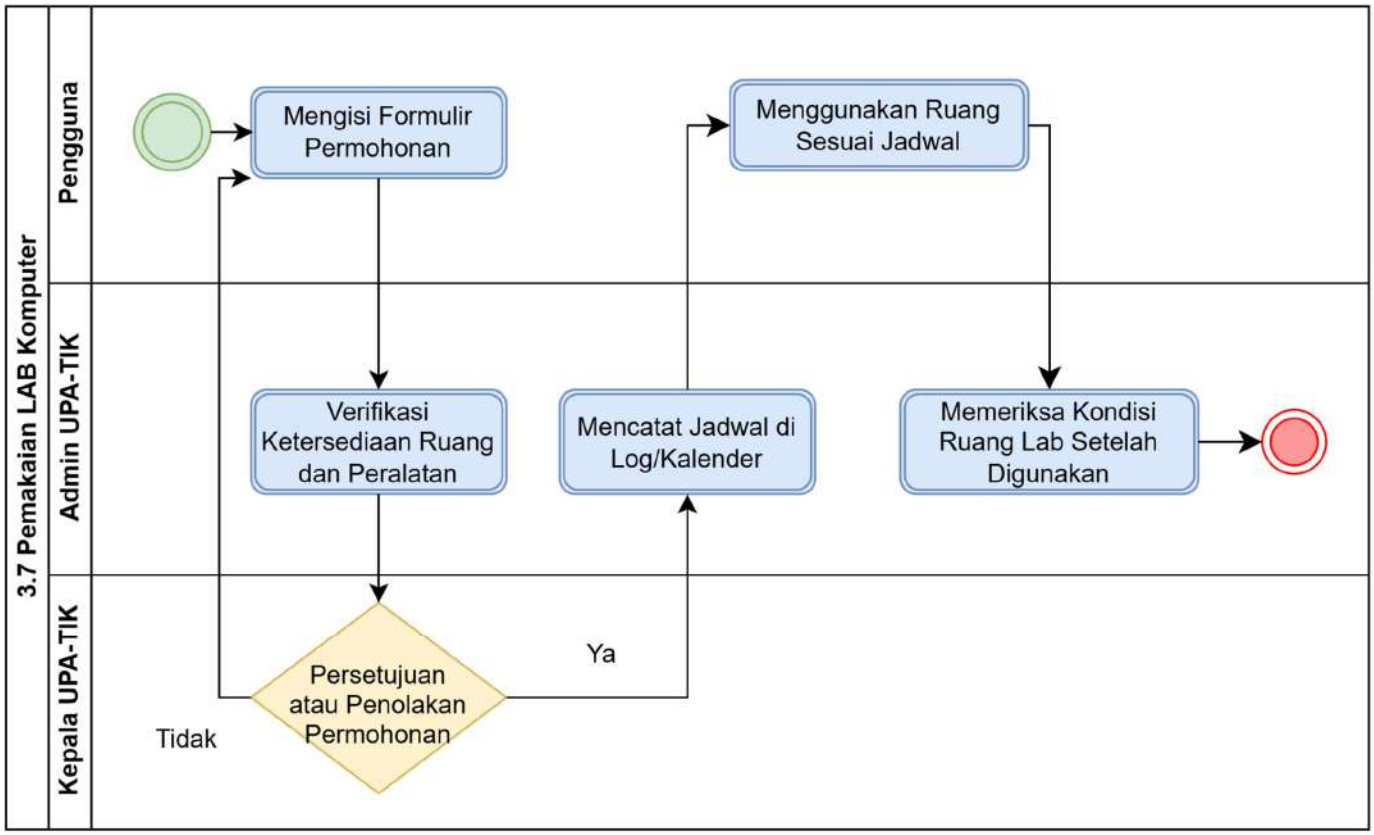
LEVEL 3 Permintaan & Pengecekan Data



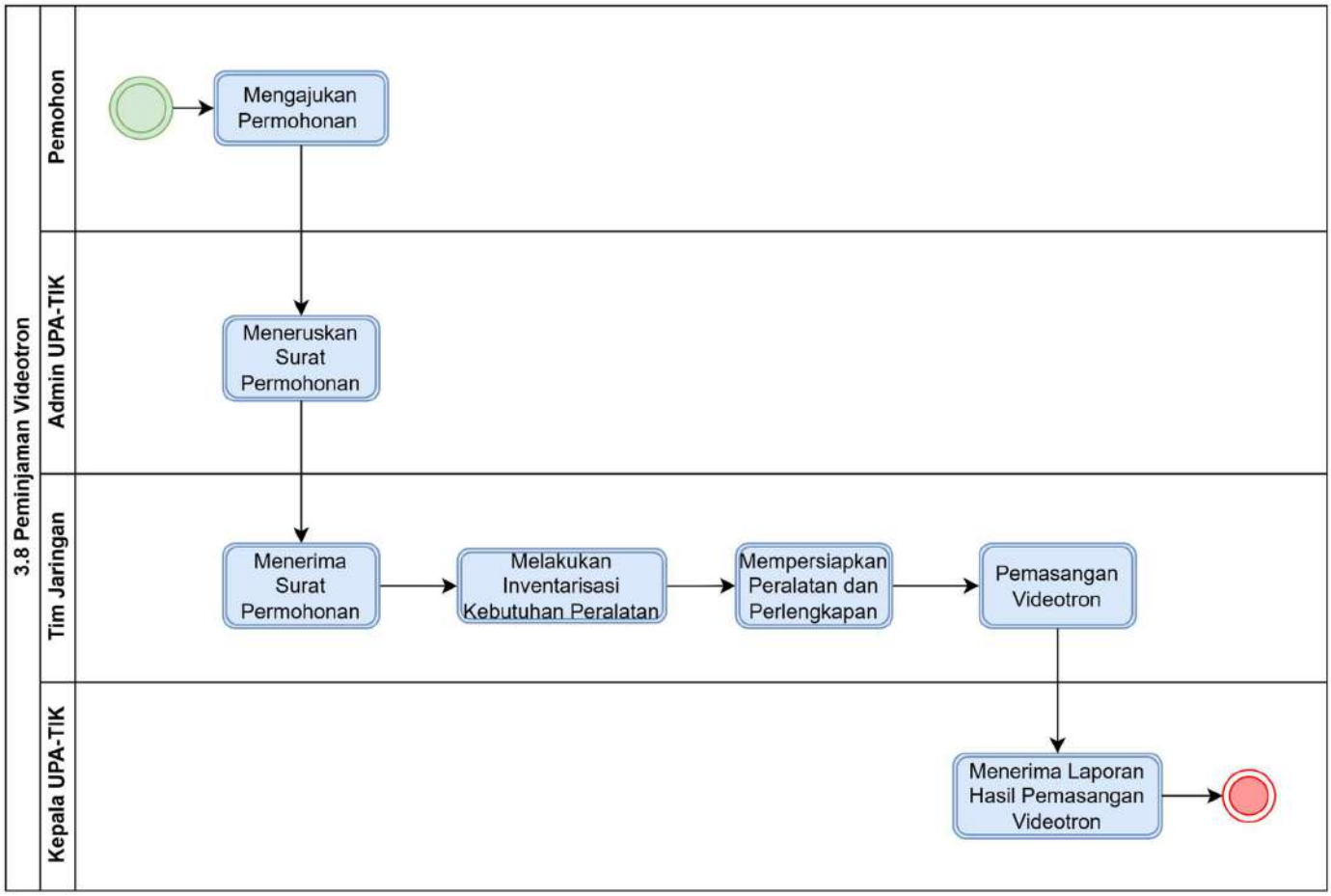
LEVEL 3 Publikasi Media Sosial



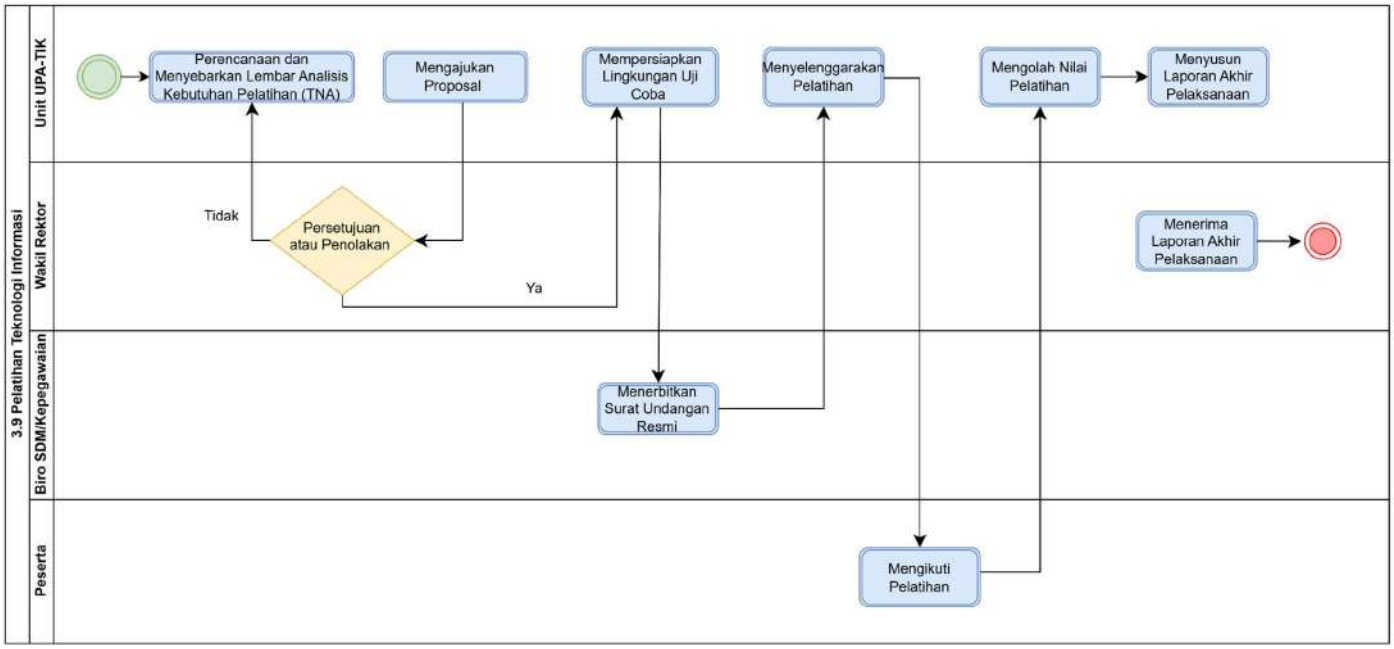
LEVEL 3 Pemakaian LAB Komputer



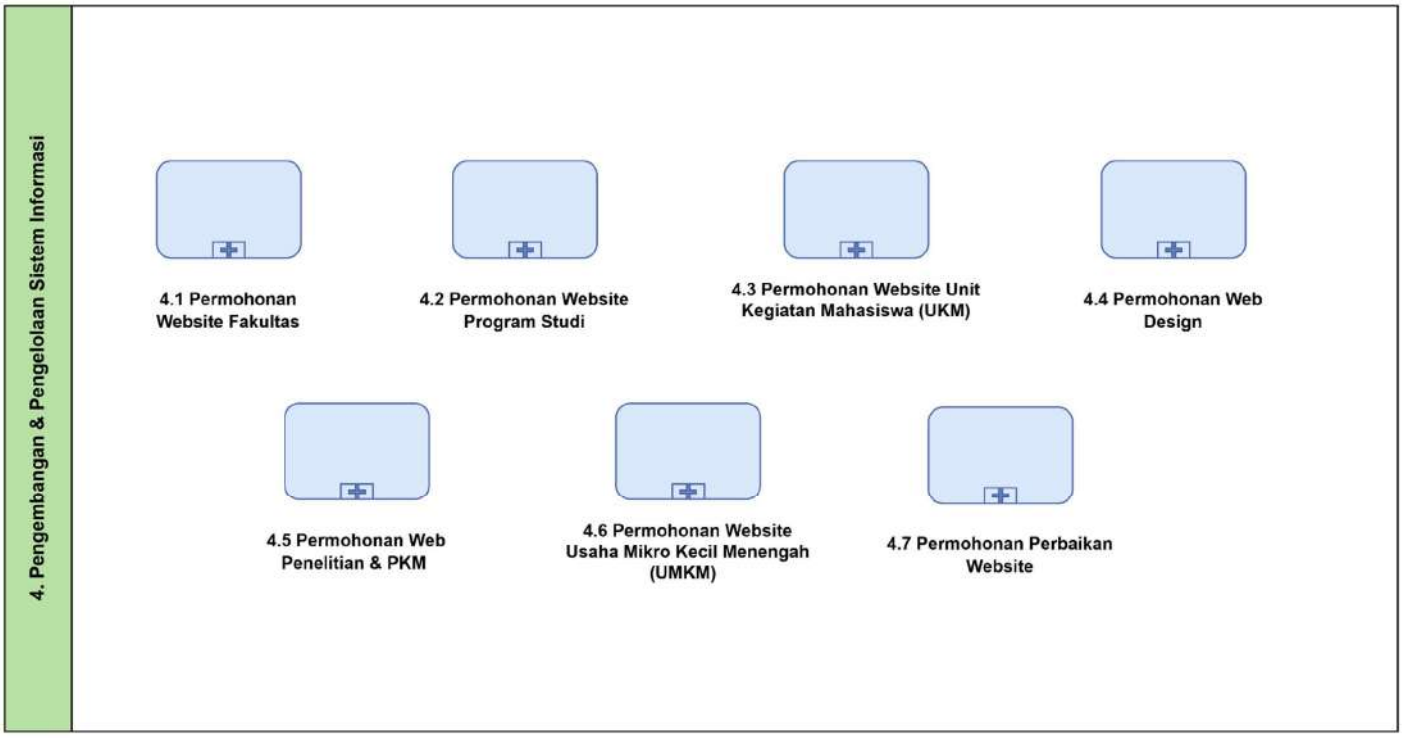
LEVEL 3 Peminjaman Videotron



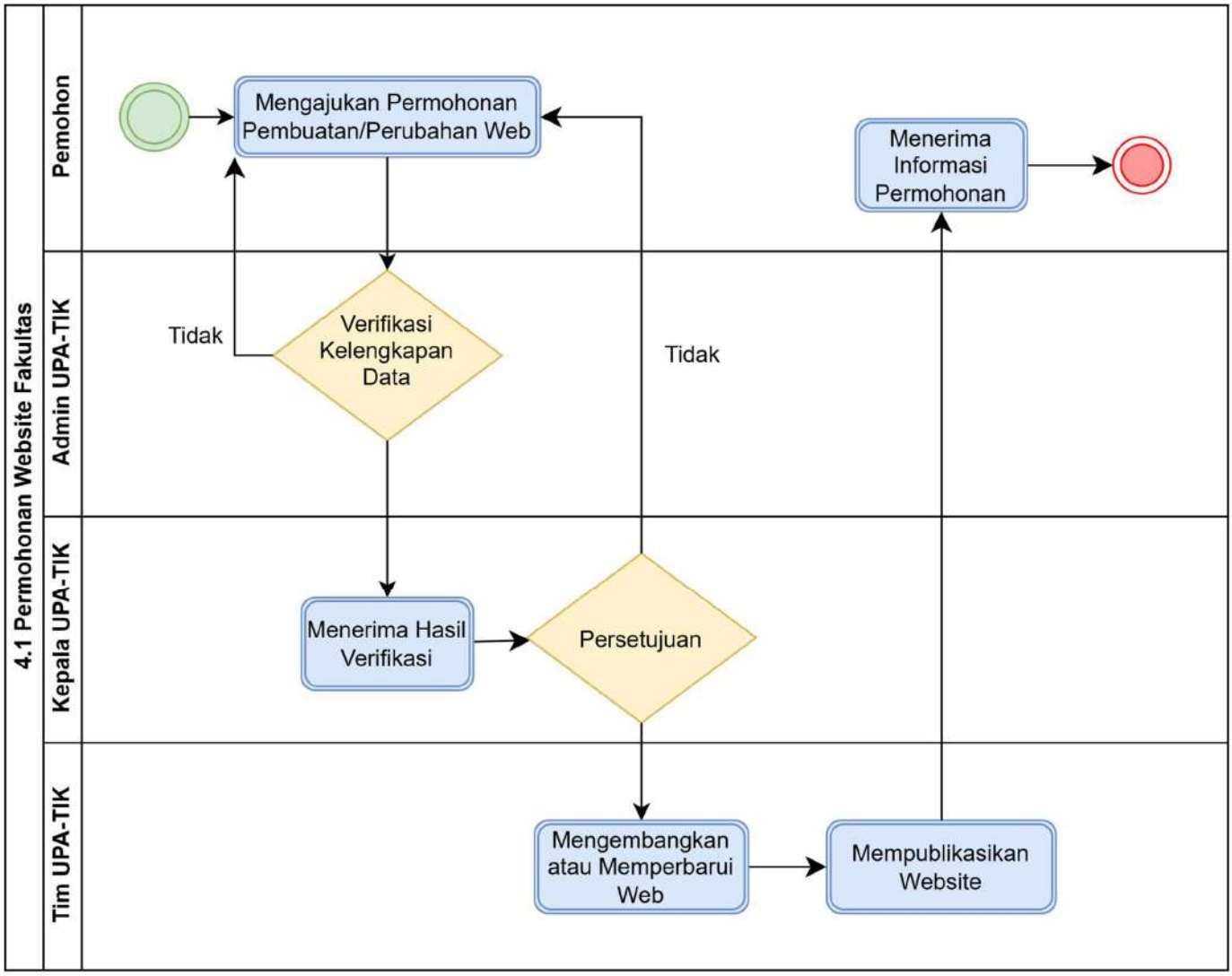
LEVEL 3 Pelatihan TI



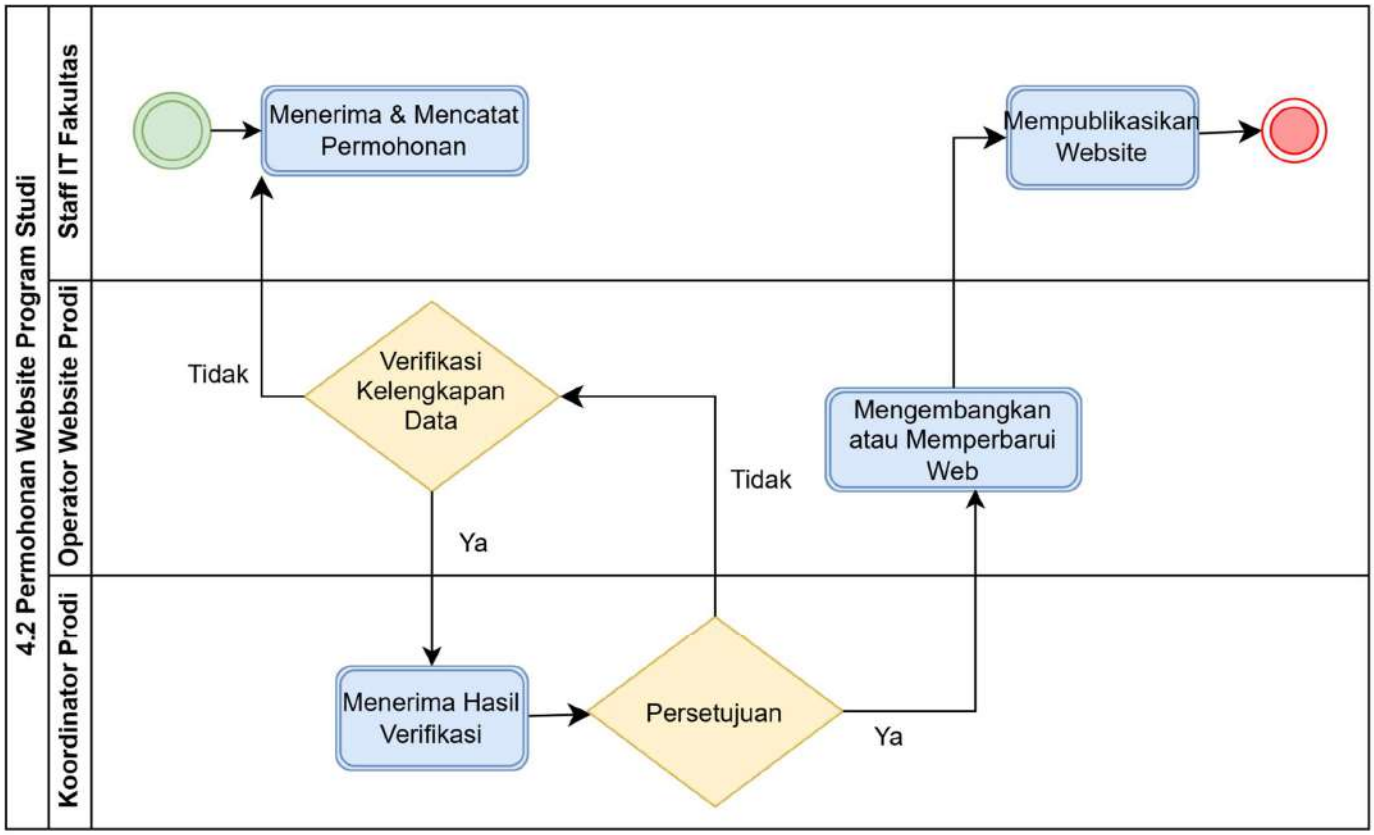
LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan Sistem Informasi



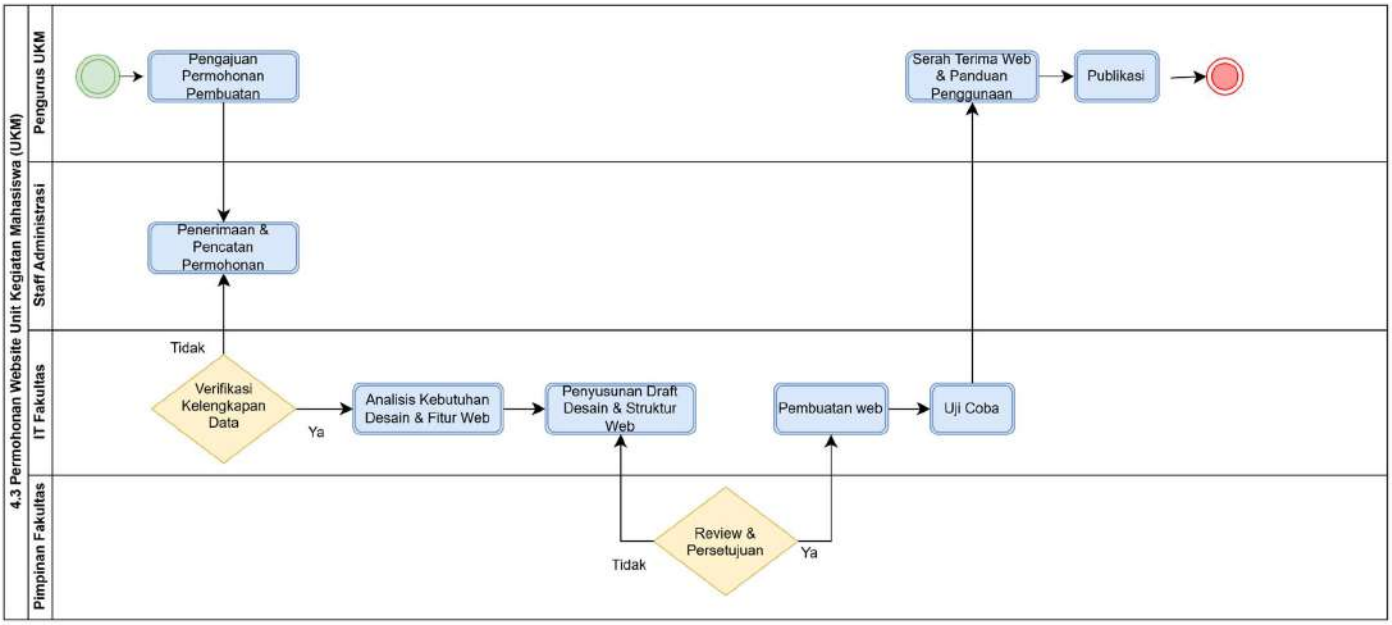
LEVEL 3 Permohonan Website Fakultas



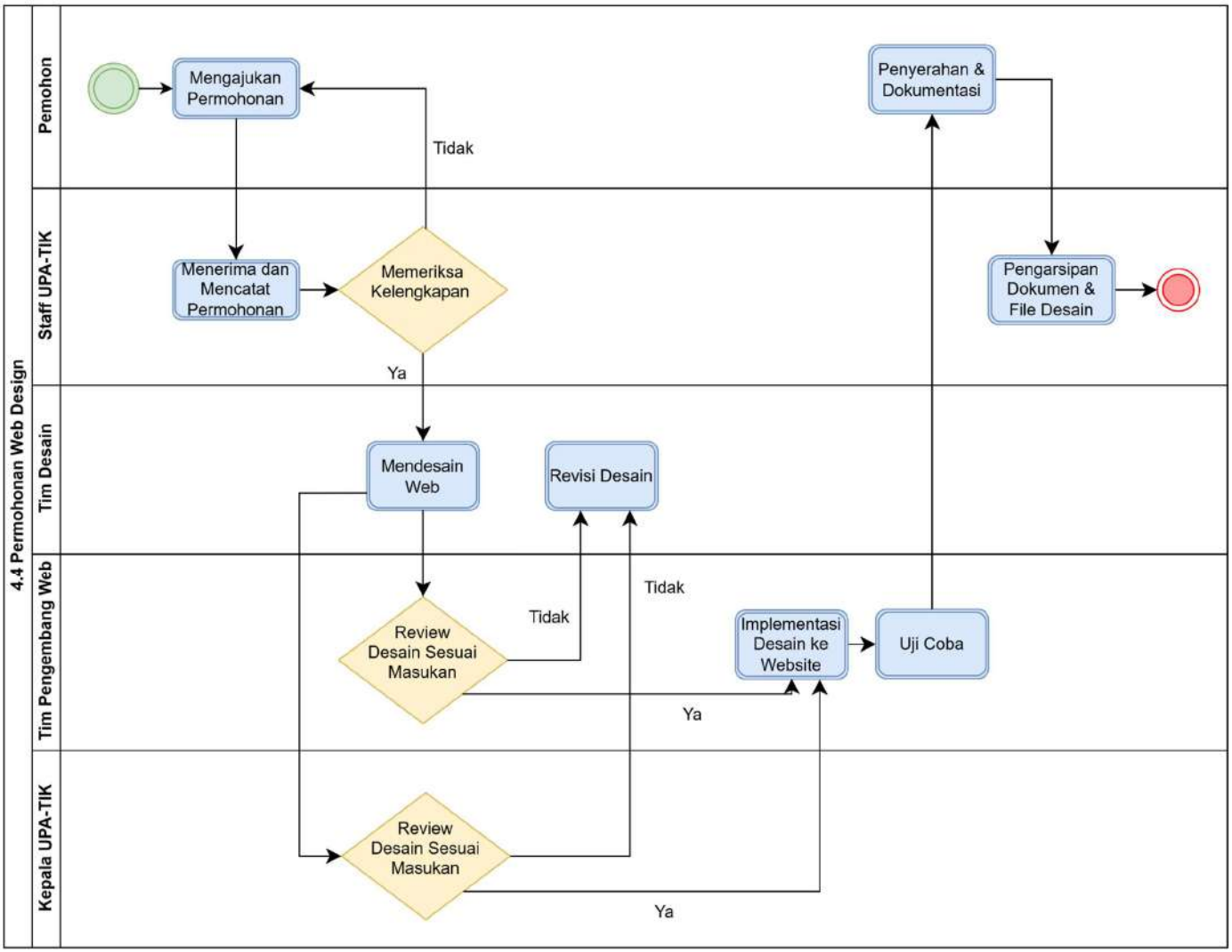
LEVEL 3 Permohonan Website Program Studi



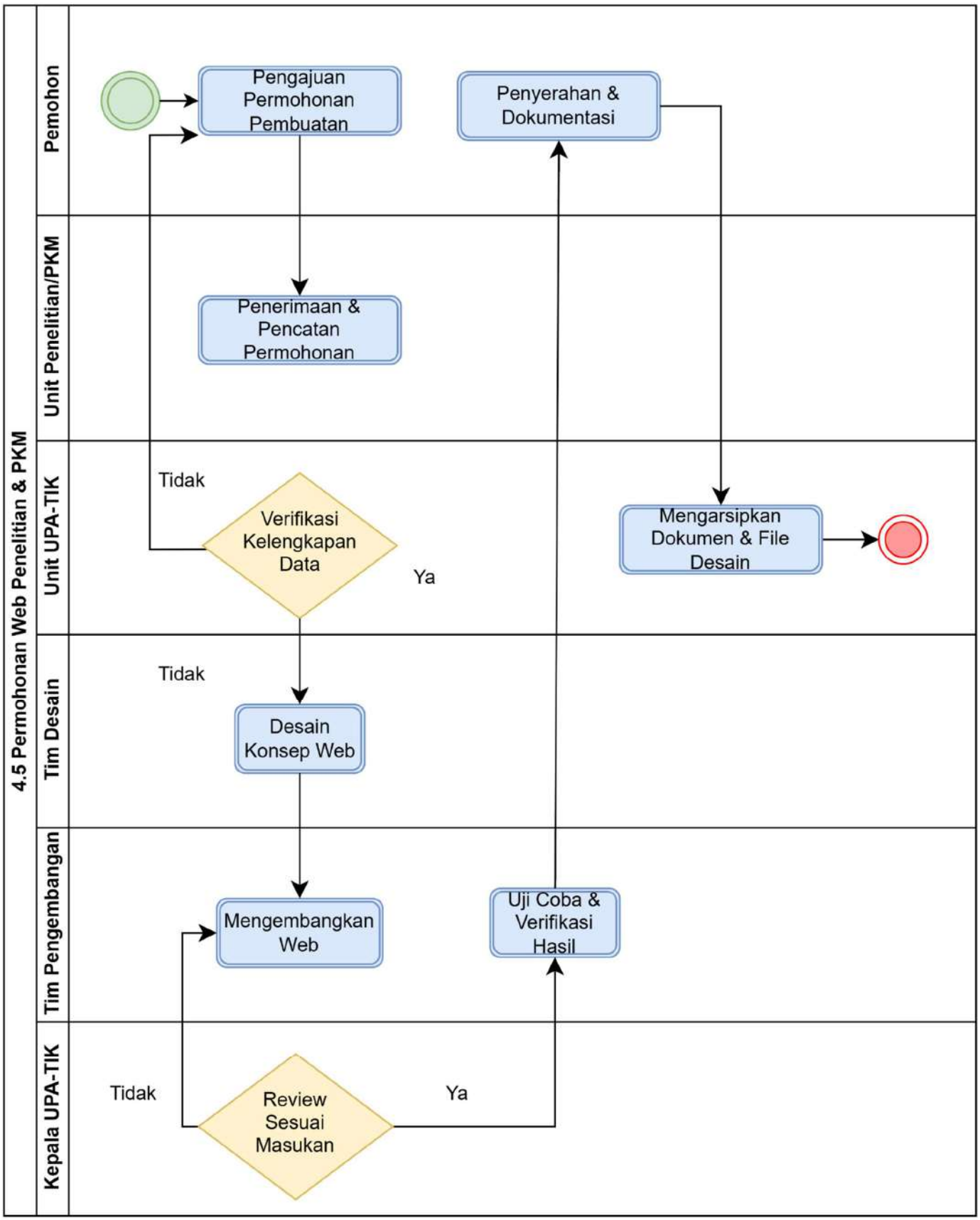
LEVEL 3 Permohonan Website Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM)



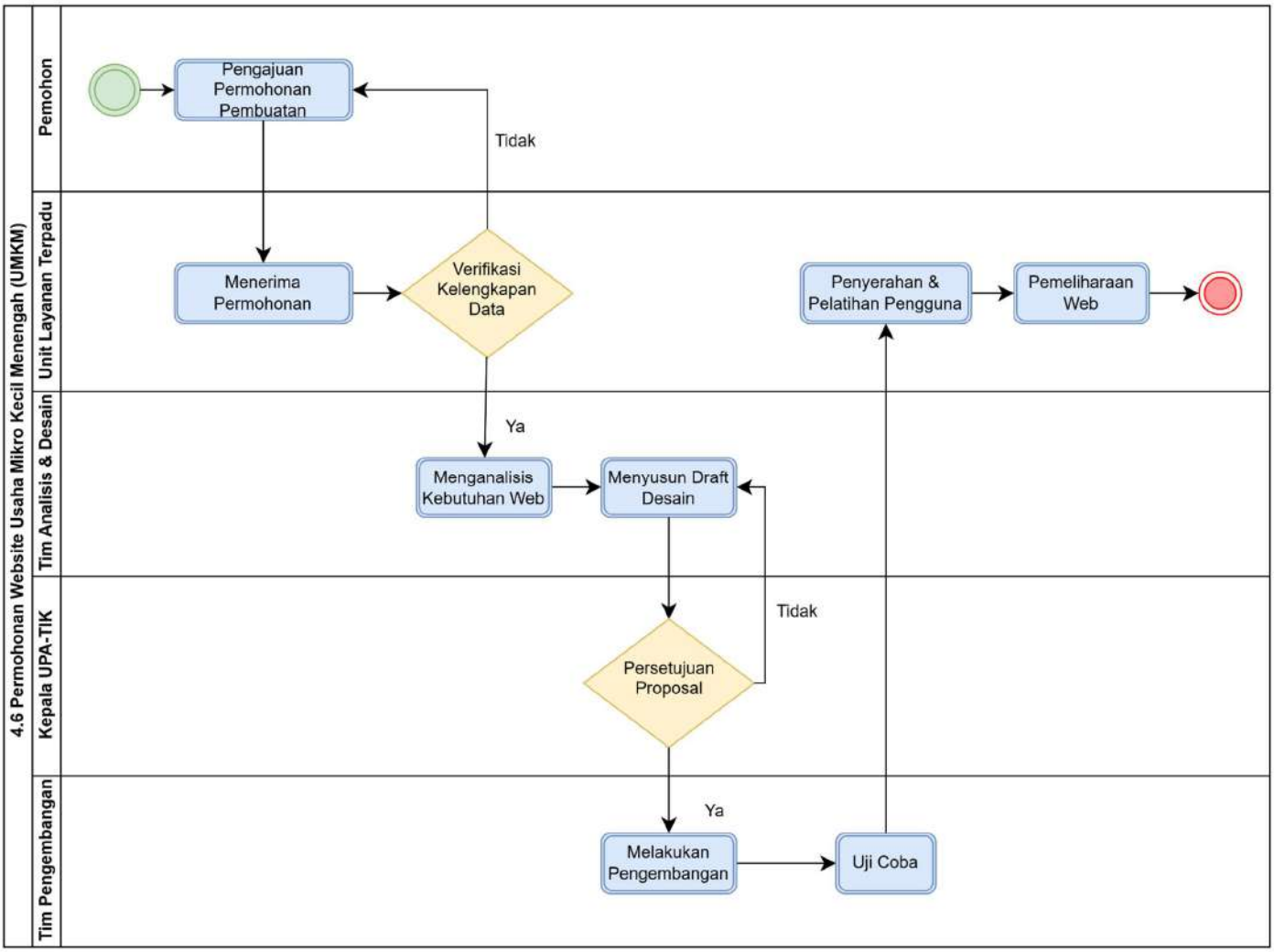
LEVEL 3 Permohonan Web Design



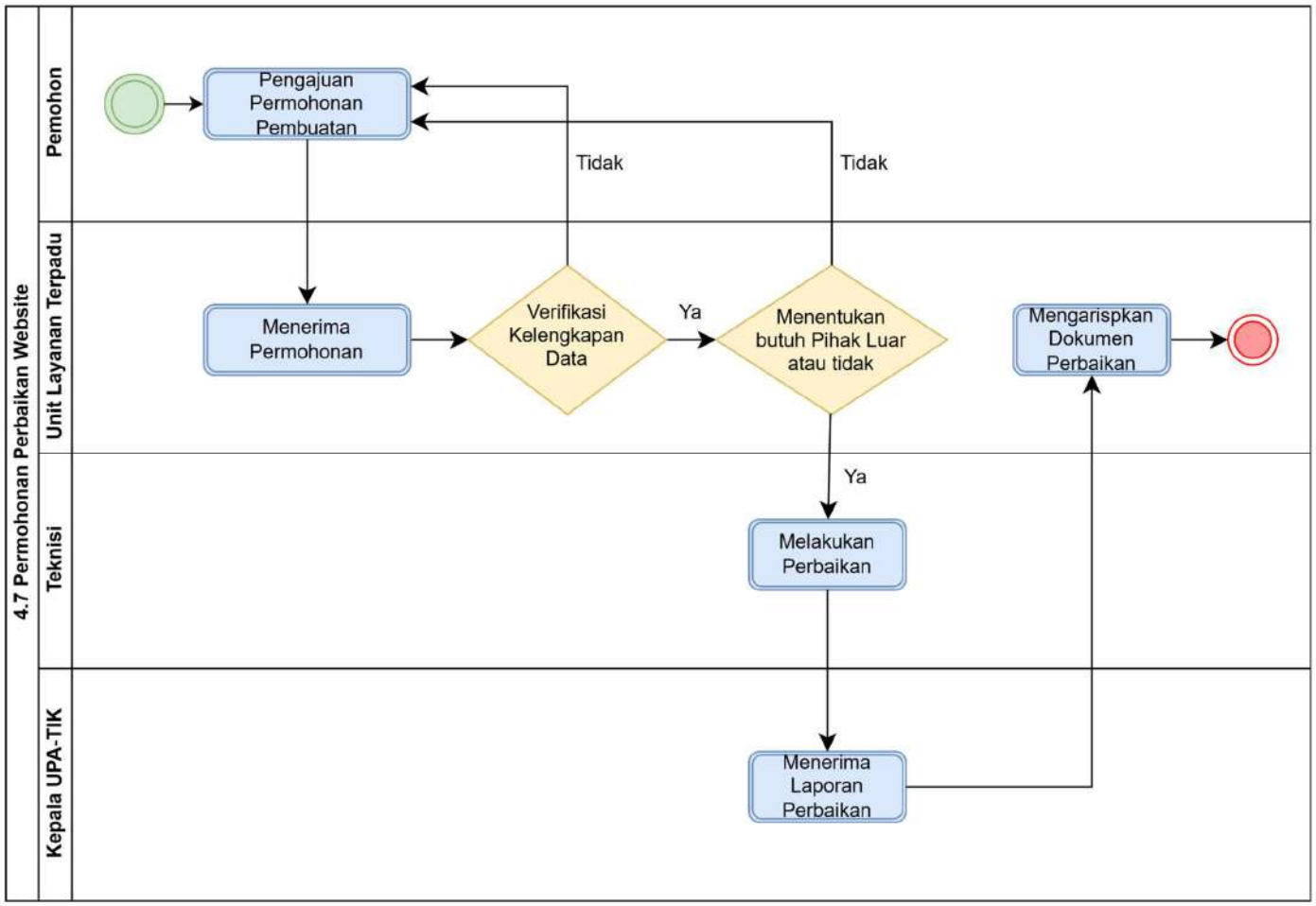
LEVEL 3 Permohonan Website Penelitian & PKM



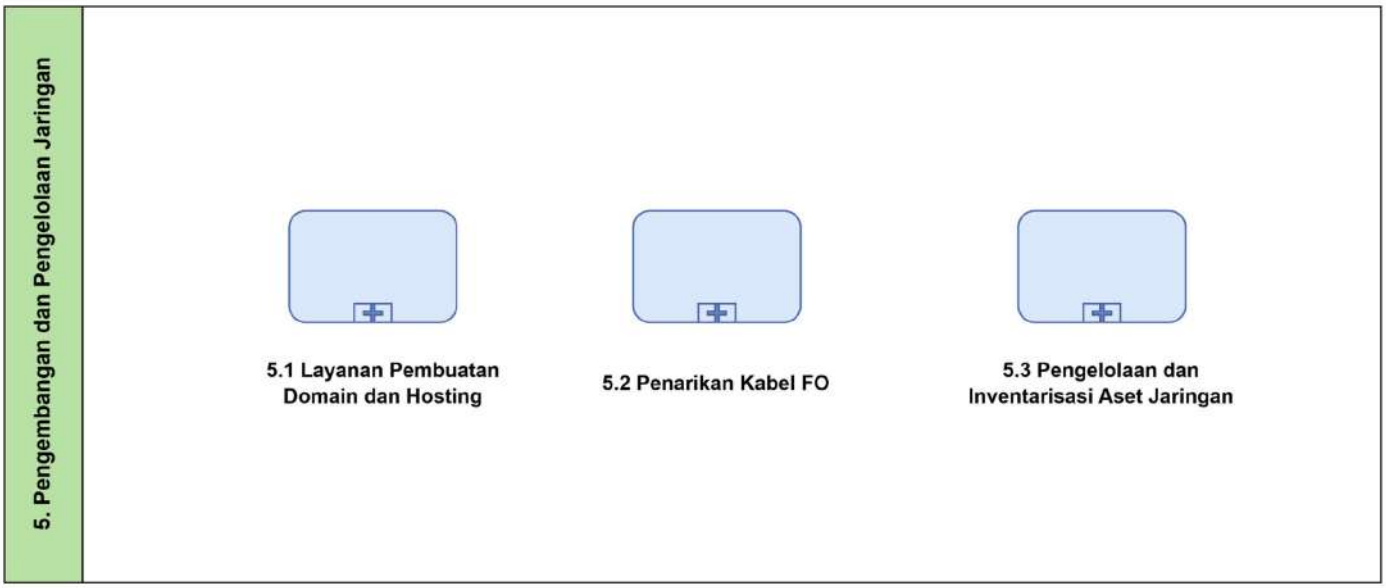
LEVEL 3 Permohonan Website Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)



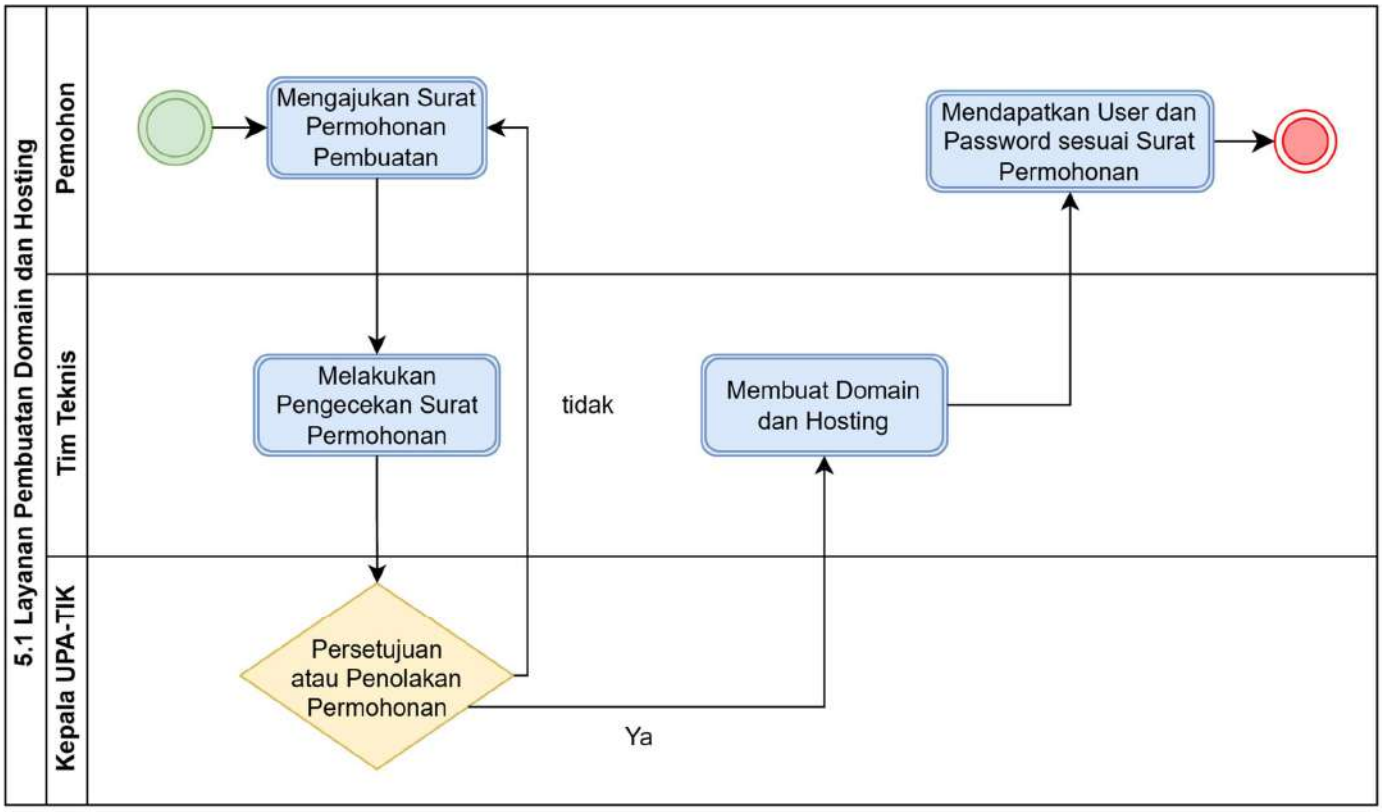
LEVEL 3 Permohonan Perbaikan Website



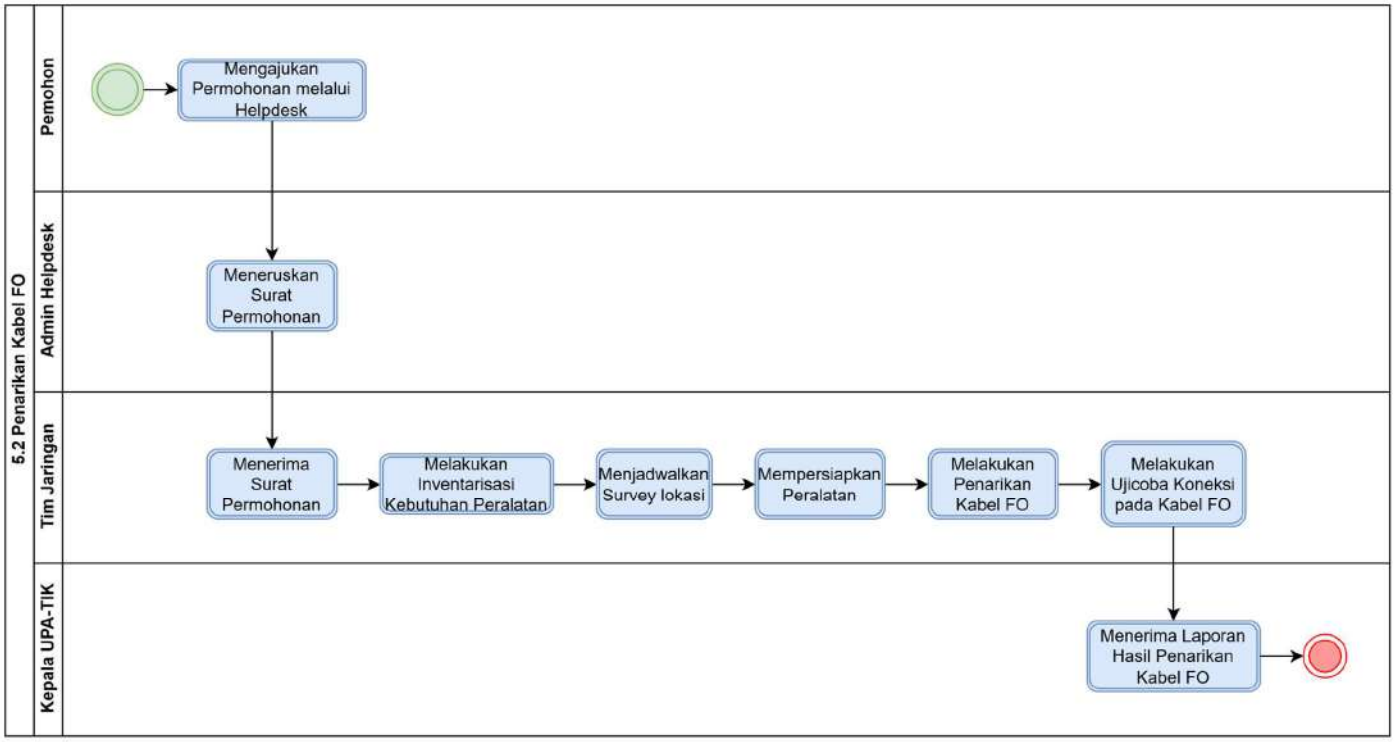
LEVEL 2 Pengembangan dan Pengelolaan Jaringan



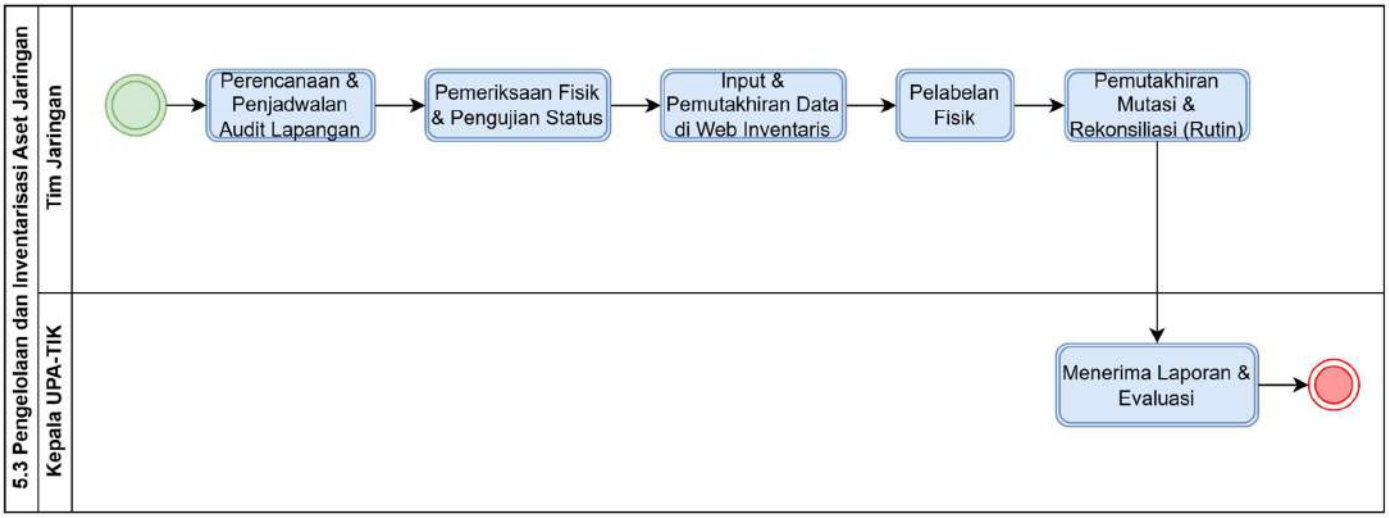
LEVEL 3 Layanan Pembuatan Domain dan Hosting



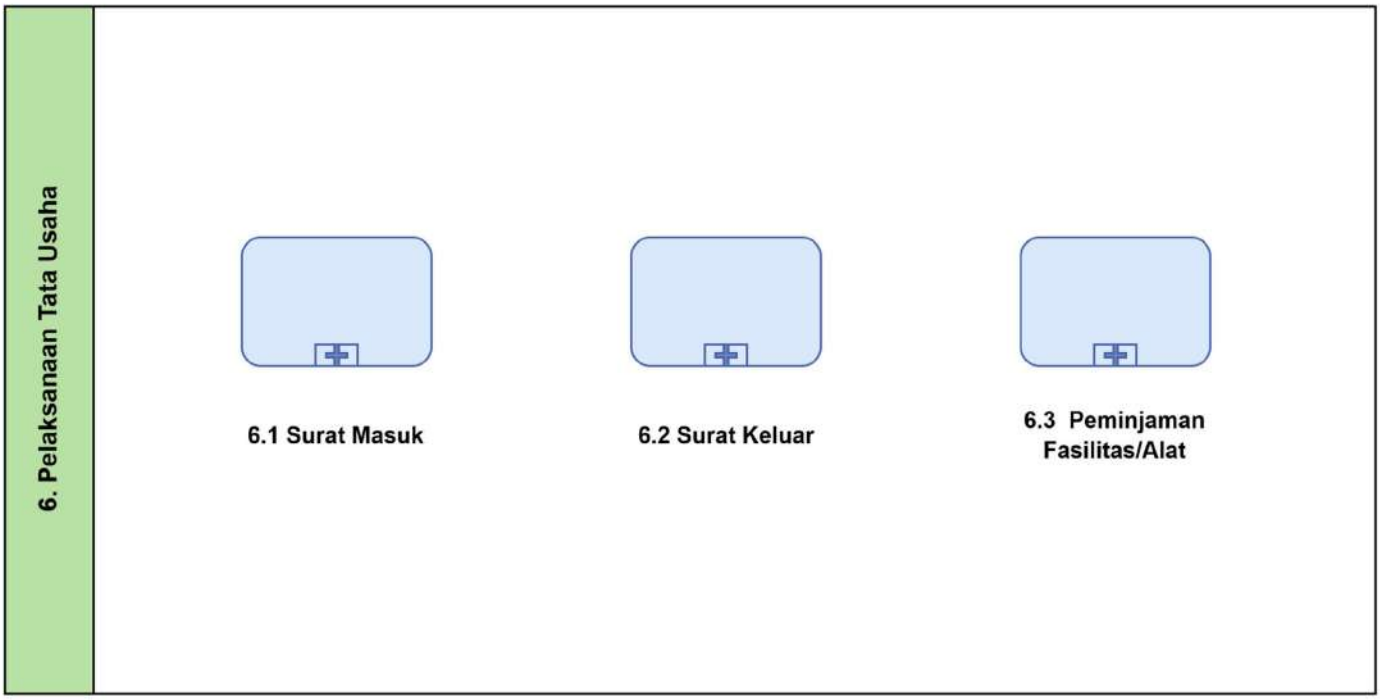
LEVEL 3 Penarikan Kabel FO



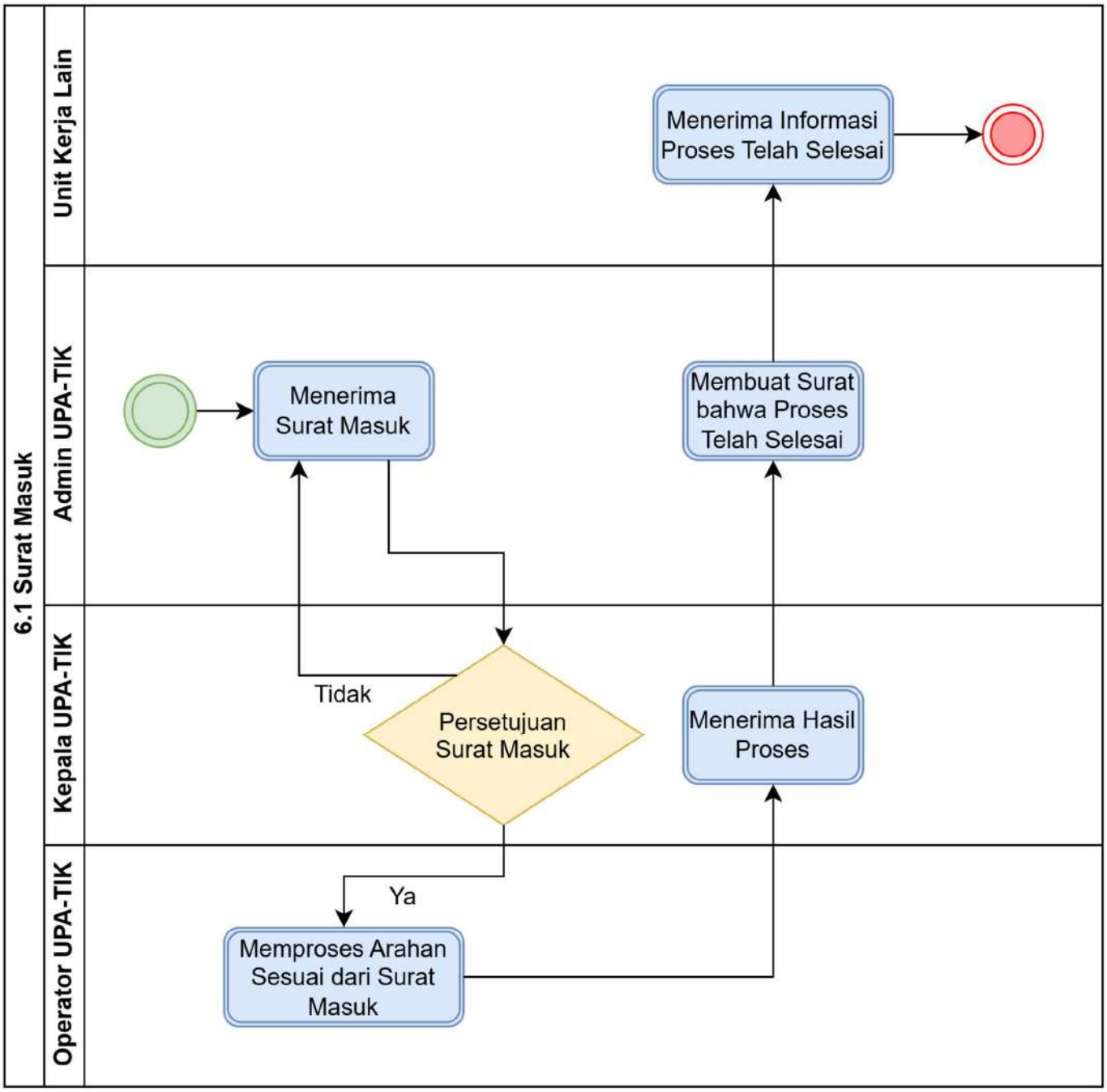
LEVEL 3 Pengelolaan dan Inventarisasi Aset Jaringan



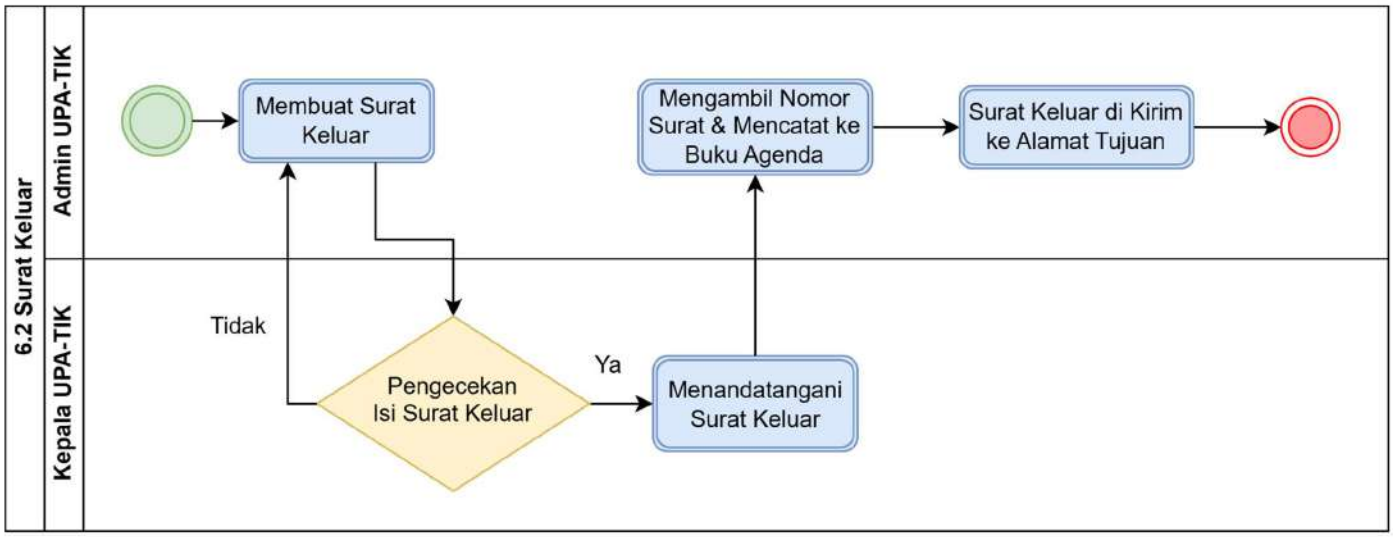
LEVEL 2 Pelaksanaan Tata Usaha



LEVEL 3 Surat Masuk



LEVEL 3 Surat Keluar



LEVEL 3 Peminjaman Fasilitas/Aset/Jasa

