BAB 2

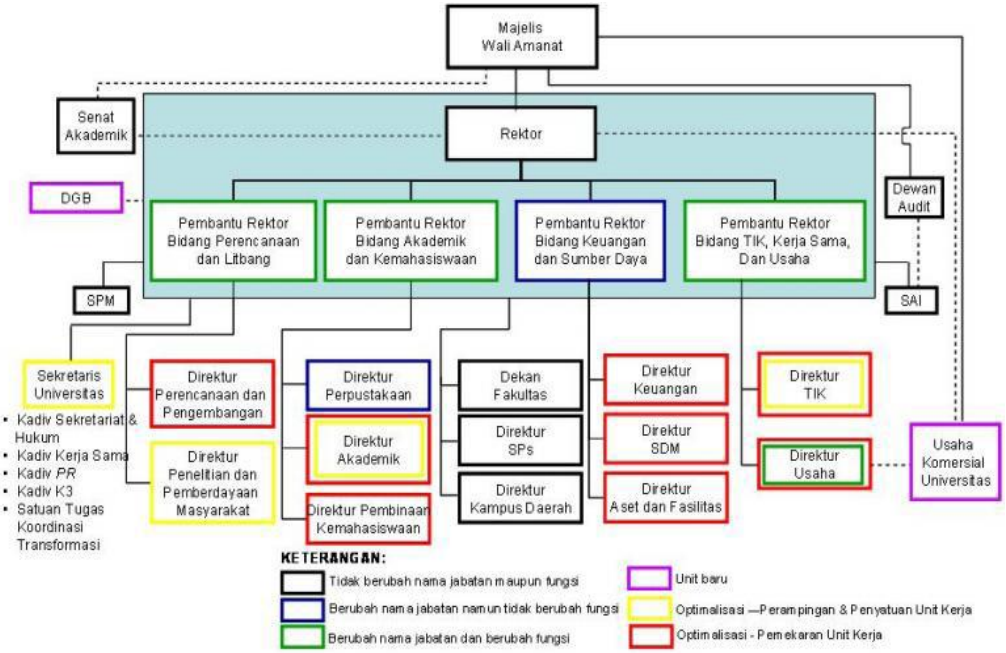
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Tempat Kerja Praktek

2.1.1. Sejarah Umum Direktorat TIK UPI

Sejak ditetapkan sebagai PT. BHMN, secara bertahap UPI melakukan reorganisasi. Dengan merujuk pada Ketentuan Peralihan pada PP No.6/2004. Pada tahun 2004 Rektor UPI telah membentuk organ -organ utama UPI, yakni Senat Akademik (SA) dan mengusulkan pengangkatan anggota Majelis Wali Amanat (MWA) kepada Mendiknas. Selanjutnya pada bulan Juni 2005 MWA UPI telah berhasil menetapkan Rektor UPI BHMN periode kepemimpinan 2005 - 2010 dan kemudian mekanisme yang demokratis Rektor telah menetapkan empat Pembantu Rektor, masing-masing untuk bidang akademik, bidang umum dan sumber daya, kemahasiswaan dan alumni, penelitian dan pengembangan. Lebih lanjut pada bulan Agustus 2005 MWA UPI membentuk Dewan Audit (DA). Namun perlu dikemukakan bahwa struktur organisasi ini masih sementara, sebab reorganisasi masih terus dilakukan menuju struktur organisasi yang bersesuaian dengan PP No.6/2004 dan Anggaran Rumah Tangga (ART) UPI yang tengah dalam proses. Pada awalnya, organisasi Teknologi Informasi (TI) di UPI berada di BAPSI (Biro Perencanaan dan sistem i nformasi) dan 4 unit pelaksana teknis (UPT UPInet, UPT Puskom, UPT P3MP dan UPT Pendilkom) dalam memberikan pelayanan dan pengelolaan TIK. Berdasar pada tuntutan perubahan UPI menjadi lembaga Pendidikan Tinggi BHMN dan efisiensi penyelenggaraan pendidikan, saat ini maka UPT-UPT tersebut kemudian dilebur menjadi satu direktorat yang menangani TIK, yaitu Direktorat Teknologi Informasi dan Komunikasi (Direktorat TIK). Direktorat TIK UPI berada di bawah Rektor. Dengan kewenangannya Rektor dapat menetapkan garis koordinasi, baik tugas teknis maupun finansial. Garis 30 kerja Direktorat TIK tidak hanya meliputi di kampus pusat, namun juga meliputi kampus UPI Cibiru, Sumedang, Tasikmalaya, Purwakarta dan Serang. Peran dan fungsi Direktorat TIK di UPI menjadi vital bagi UPI, hal ini disebabkan karena teknologi informasi dijadikan tulang punggung sistem tata kelola universitas menuju tata kelola universitas yang baik yang transparan dan akun tabel. Selain menjadi tulang punggung tata kelola organisasi, Direktorat TIK harus memberikan pelayanan yang optimal bagi civitas

akademika UPI baik dalam bidang palayanan sistem informasi, perawatan jaringan yang dimiliki dan pelayanan akses internet. Direktorat TIK secara struktural organisasi bertanggung jawab kepada Pembantu Rektor Bidang Teknologi Informasi dan k omunikasi, Kerjasama dan Usaha. seperti yang digambarkan dibawah ini.



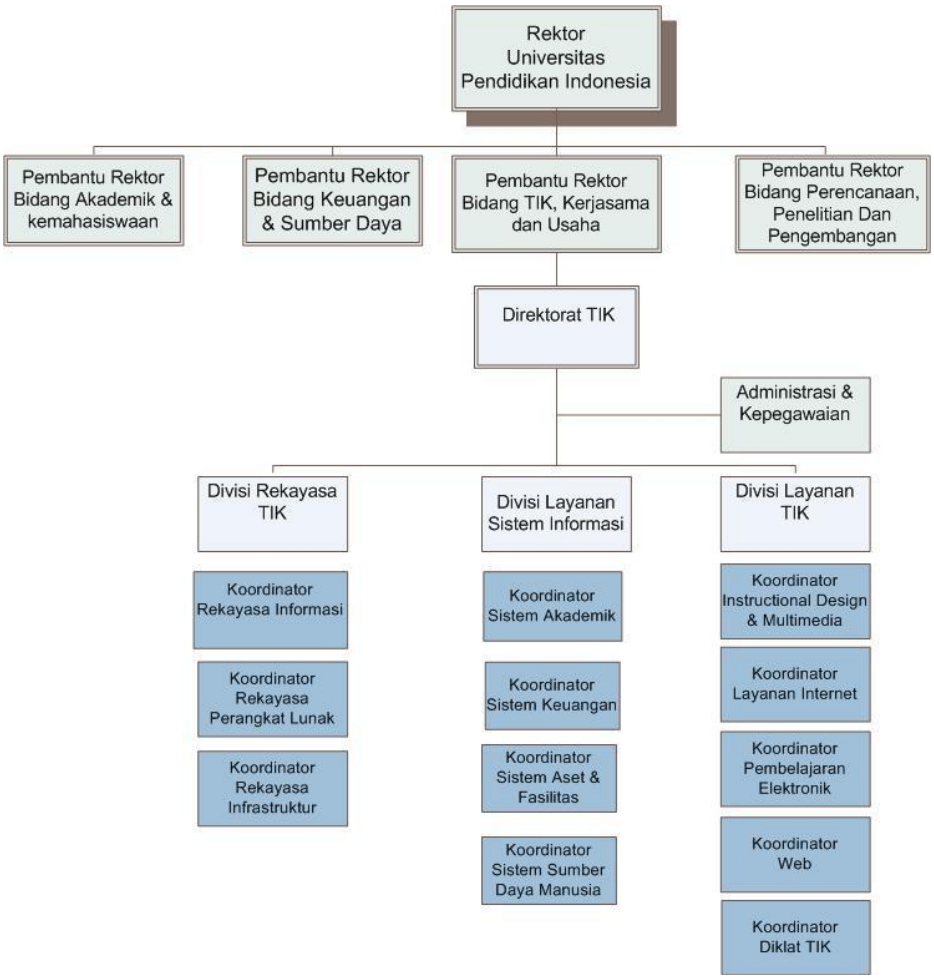
Gambar 1 Direktorat TIK UPI

Direktorat TIK didirikan tanggal 6 Juli 2007 dengan SK Rektor No.3792/H40/KL/2007. Pembentukkan Direktorat TIK sesuai dengan rencana strategis UPI tahun 2006-2010 bidang teknologi informasi dan komunikasi yang mencantumkan antara lain:

1. Memperluas pembangunan infrastruktur TIK;
2. Menyempurnakan sistem informasi manajemen universitas yang lengkap, akurat dan mutahir;
3. Meningkatkan kapasitas dan fungsi UPI Net;
4. Mengembangkan e-learning, dan e-library;
5. Mengembangkan e-management baik dalam bidang akademik maupun non-akademik;
6. Mengembangkan perpustakaan berbasis TIK (*e-library*);
7. Ketercapaian realisasi program-program tersebut dapat dilihat melalui indicator berikut:

8. Terpasangnya infrastruktur TIK yang menghubungkan seluruh unit di kampus induk dan kampus daerah deng an tingkat keamanan yang tinggi;
9. Meningkatnya *bandwidth* menjadi 15 Mbps. Sebanyak 25% sivitas akademika dan tenaga administrasi universitas dapat memanfaatkan layanan internet;
10. Sebanyak 10 program studi memanfaatkan jaringan TIK untuk menyelenggarakan perkuliahan dengan sistem *e-learning*.
11. Sistem informasi manajemen universitas yang dapat memberikan 75% layanan data dan informasi secara lengkap, akurat dan mutahir;
12. Layanan e-library untuk 25% mahasiswa dan dosen.

Direktorat TIK dipimpin oleh seorang direktur yang membawahi 3 (tiga) kepala divisi, yaitu Divisi Rekayasa TIK, Divisi Layanan Teknologi Informasi dan Divisi Layanan Sistem Informasi. Struktur Organisasi Direktorat TIK dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2 Struktur Organisasi DIKTI UPI

2.1.2. Deskripsi Pekerjaan

- Direktur
    1. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan layanan sistem informasi dan layanan teknologi informasi dan komunikasi
    2. Menyelenggarakan penyusunan rencana kegiatan bidang Teknologi Informasi dan komunikasi
    3. Mengkoordinasikan kegiatan pengemban gan bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi
    4. Mengevaluasi dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan Teknologi Informasi dan komunikasi
    5. Melaporkan Tugas pokok dan dan fungsi dalam Bidang Teknologi Informasi dan komunikasi kepada rektor melalui Pembantu Rektor Bidang TIK, Kerjasama dan Usaha

- Divisi-divisi Direktorat TIK

  Didalam menjalankan operasional hariannya Direktorat TIK dipimpin oleh seorang direktur yang membawahi tiga divisi dan bagian administrasi & kepegawaian yaitu :

  1. Divisi Rekayasa Teknologi Informasi dan Komunikasi
  2. Divisi Layanan Sistem Informasi
  3. Divisi Layanan Teknologi Informasi dan komunikasi

  Pada setiap divisi terdapat koordinator yang bertugas membantu kepala divis dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Deskripsi tugas pokok dan fungsi divisi dan koordinator adalah sebagai berikut:

  1. Divisi Rekayasa Teknologi dan komunikasi
     - Koordinator Rekayasa Informasi
       - Pengembangan dan Pembaharuan rencana strategik TIK
       - Pengembangan dan pembaharuan cetak biru SIUPI
       - Mengembangkan menyusun dan mempublikasikan laporan baik yang bersifat rutin maupun bersifat khusus
       - Pengembangan, sosialisai dan pemanfaatan sistem pendukung pengambilan keputusan (*Decision support system*)
       - Pengembangan, sosialisasi dan pemanfaatan sistem informasi Eksekutif (*Executive Information System*)
       - Menyelenggarakan kegiatan bisnis intelejen dan Rekayasa TIK dan Pengembangan Sistem informasi

- Melakukan Kegiatan penelitian dan pengembangan rekayasa informasi
- Melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pengembangan rekayasa informasi

- Koordinator Rekayasa Perangkat Lunak
  - Merencanakan, menyediakan, mensosialisasikan, memanfaatkan dan memelihara perangkat lunak yang dibutuhkan UPI BHMN
  - Pengembangan standarisasi perangkat lunak dalam pengembangan dan pemanfaatan perangkat lunak di lingkungan UPI BHMN
  - Mengembangkan metoda pengembangan perangkat lunak
  - Melakukan kegiatan rekayasa perangkat lunak untuk memenuhi kebutuhan sistem manajemen informasi dan penyelenggaraan aktifitas pendidikan dan penelitian
  - Pengelolaan proyek pengembangan perangkat lunak
  - Melakukan dokumentasi perangkat lunak
  - Mengembangkan dan mensosialisasikan manual operation perangkat unak
  - Melakukan pelayanan kepada masyarakat dalam pengembangan perangkat lunak
- Koordinator Rekayasa Infrastruktur
  - Mengembangkan desain infrastruktur TIK
  - Melakukan Instalasi dan konfigurasi infrastruktur TIK
  - Melakukan monitoring dan pemeliharaan infrastruktur TIK
  - Mengembangkan Standard Operating Procedure pemanfaatan infrastruktur TIK
  - Melakukan kegiatan penelitian dan pengembangan rekayasa infrastruktur TIK
  - Membarikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengembangan dan pemanfaatan infrastruktur TIK
- Koordinator Diklat TIK
  - Menyusun proyeksi kebutuhan program diklat TIK SDM UPI (4 Tahun)
  - Mengembangkan program dan kurikulum Diklat TIK moda reguler dan terbuka
  - Menyiapkan SDM bidang teknologi informasi yang memenuhi standard kualifikasi yang ditentukan
  - Menyelenggarakan program pelatihan baik yang bersifat eksternal maupun publik yang disesuaikan dengan kebutuhan dan proyeksi kebutuhan masa yang akan datang
  - Membuat standard kualifikasi SDM dibidang TIK
  - Menyusun kurikulum untuk pendidikan dan pelatihan TIK

- Menyusun dan membuat bahan ajar pelatihan TIK
- Membuat dan mengembangkan alat tes
- Menyelenggarakan sertifikasi bagi civitas akademika UPI dan umum di bidang TIK
- Menyelenggarakan program pelatihan baik pre -service program maunpun in-service program
- Menyelenggarakan program pelatihan yang bersifat pelayanan kepada publik

- Divisi layanan Layanan Informasi
  - Koordinator Sistem Informasi Akademik
    - Melakukan koordinasi dan analisis kebutuhan sistem informasi akademik dengan unit yang menangani akademik
    - Melakukan perencanaan pengembangan sistem informasi akademik
    - Mengembangkan,mensosialisasikan, mengimplementasikan dan komputerisasi sistem akademik
    - Melakukan pengaturan, pengawasan, pemeliharaan, perbaikan dan pengamanan aplikasi komputer sistem akademik
  - Koordinator Sistem Informasi Keuangan
    - Melakukan koordinasi dan analisis kebutuhan sistem informasi keuangan dengan unit yang menangani keuangan
    - Melakukan perencanaan sistem informasi keuangan
    - Mengembangkan, mensosialisasikan, mengimplementasikan dan komputerisasi sistem keuangan
    - Melakukan pengaturan, pengawasan, pemeliharaan, perbaikan dan pengamanan aplikasi komputer sistem keuangan
  - Koordinator Sistem Informasi Aset dan Fasilitas

  Melakukan koordinasi dan analisis kebutuhan sistem informasi asset dan fasilitas dengan unit yang menangani aset dan fasilitas

  Melakukan perencanaan pengembangan sistem informasi aset dan fasilitas

  Mengembangkan, mensosialisasikan, mengimplementasikan dan komputerisasi sistem aset dan fasilitas

  Melakukan pengaturan, pengawasan, pemeliharaan, perbaikan dan pengamanan aplikasi komputer sistem keuangan
  - Koordinator Sistem Informasi Sumber Daya Manusia
    - Melakukan koordinasi dan analisis kebut uhan sistem informasi Sumber daya manusia dengan unit yang menangani Sumber daya manusia
    - Melakukan perencanaan pengembangan sistem informasi Sumber daya manusia

- Mengembangkan, mensosialisasikan, mengimplementasikan dan komputerisasi sistem informasi Sumber daya manusia
- Melakukan pengaturan, pengawasan, pemeliharaan, perbaikan dan pengamanan aplikasi komputer sistem informasi Sumber daya manusia

- Divisi layananTeknologi Informasi
  - Koordinator Desain Instruksional dan Multimedia
    - Membuat dan merancang instruksional desain dan multimedia untuk meningkatkan kualitas sistem pendidikan di UPI
    - Mengadakan riset dan pengembangan desain instruksional dan multimedia
    - Memberikan layanan pengemabngan desain instruksional dan multimedia kepada masyarakat
  - Koordinator Layanan Internet
    - Mengelola dan mengatur layanan internet UPI secara efektif dan efisien
    - Mengembangkan sistem keamanan, sistem layanan dan administrasi dan sistem kendali dan monitoring
    - Mengembangkan, menggunakan dan memelihara *Access Control System* (ACS)
    - Melayani dan membantu user ketika ada masalah
  - Koordinator Pembelajaran Elektronik
    - Mengembangkan sistem pembelajaran elektronik melalui *learning management system* (LMS)
    - Mengembangkan sistem evaluasi perkuliahan secara *online*
    - Melaksanakan digitalisasi bahan ajar
- Koordinator Web UPI
    - Mengembangkan dan mengelola website resmi UPI (www.upi.edu) dan aplikasi web upi.
    - Pengaturan domain upi.edu dan upi.ac.id
    - Pengaturan dan pengawasan terhadap semua website unit -unit di UPI (dibawah domain upi.edu dan upi.ac.id)
    - Riset dan pengembangan aplikasi web untuk dunia pendidikan

2.1.3. Logo TIK UPI



Gambar 3 Logo TIK UPI

2.1.3.1. Deskripsi Logo Universitas Pendidikan Indonesia

Bentuk logo yang bulat penuh, selain melambangkan pengakuan yang penuh atas kemahabesaran dan kemahasempurnaan Allah, juga melambangkan (menyatakan) bahwa segenap warga Universitas Pendidikan Indonesia, baik sivitas akademika maupun tenaga administrasinya telah bertekad bulat dan sepakat untuk bersama-sama melaksanakan tugas masing-masing, sesuai dengan visi, misi, dan fungsi UPI, dengan penuh tanggung jawab dan berserah diri secara total kepada Allah Yang Maha Kuasa.

Tiga warna pokok di atas warna dasar putih, yaitu merah-hitam-kuning, merupakan warna khas PTPG, menyiratkan kilasan histori akan masa-masa awal berdirinya Perguruan Tinggi Pendidikan Guru di tanah air tercinta ini. Ketiga warna ini menyiratkan juga asas kehidupan kampus yang edukatif, ilmiah, dan religius, di atas landasan kekeluargaan, persaudaraan dan kebersamaan, dalam suasana silih asih, asah, dan silih asuh.

Warna merah yang berpadu dengan warna dasar putih menyiratkan Dwiwarna Sang Merah Putih sebagai bendera Negara Indonesia yang melambangakan wawasan kebangsaan serta semangat kesatuan dan persatuan yang harus selalu dibina dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, tak terkecuali dalam kehidupan akademik.

Buku yang terbuka, dan tinta emas (bulatan kecil) mengisyaratkan bahwa Universitas Pendidikan Indonesia merupakan tempat diselenggarakannya pendidikan formal, tempat belajar dan mengajar, tempat menggali dan mengambangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Dari buku, insan-insan kampus dapat memperolah informasi dan butir-butir

kebenaran, dan dengan pena dan tinta, bulatan emas juga mengingatkan kita bahwa ilmu yang diamalkan ibarat matahari yang merupakan sumber cahaya (penerang) dan sumber energi. Buku yang terbuka dan pena dan logo digambarkan putih, tanpa warna, menyatakan bahwa ilmu yang digambarkan dan dikembangkan itu murni, jernih, bebas dari kontasminasi dan muatan kepentingan yang sempit.

Sepasang daun berwarna hitam dan sepasang mahkota bunga sesrta kepala putih berwarna merah menyiratkan bahwa Universitas Pendidikan Indonesia merupakan persemaian dan berseminya tunas-tunas bangsa sesrta kader-kader pemimpin bangsa. Pasangan daun dan bunga juga merujuk kepada Tanah Priangan yang subur dan Bandung Kota Kembang yang menjadi semangat negara Asia Afrika yang marak semerbak, serta Bumi Siliwangi yang harum mewangi, tampat berdiri tegaknya lembaga ini. Warna merah melambangkan semangat keberanian dalam menemukan dan membela kebenaran, baik kebenaran ilmiah maupun kebenaran *ilahiah.* Warna hitam menyiratkan suasana solid dan stabil sebagai dasar pertumbuhan yang manta. Warna kuning melambangkan ketegaran, kebesaran (hati), kewibawaan, dan kearifan.

Garis-garis lengkung cakrawala (horison) menyiratkan bahwa Universitas Pendidikan Indonesia mempunyai visi ke depan, berwawasan nasional, serta berpandangan global. Garis cakrawala yang berjumlah tiga melambangkan *bablumminallah*, yang menyiratkan semangat religius yang mewarnai segala lini kehidupan insan kampus. Garis lurus vertikal ini juga menyiratkan misi UPI sebagai lembaga pembinaan dan penghasil insan-insan berilmu, beriman, dan bertaqwa kepada Allah Yang Maha Esa, penghasil insan yang berakhlaq, *akhlaqul qarimuah.*

2.1.4. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) di Direktorat TIK UPI pada saat ini merupakan SDM dari lembaga -lembaga pengelola teknologi informasi terdahulu di UPI, yaitu Bagi an Sistem Informasi, UPT. Puskom, UPT. UPInet, UPT. P3MP, UPT. Pendilkom. Pada awal berdiri jumlah SDM yang ditempatkan di Direktorat TIK berjumlah 67 orang, pada saat ini jumlah SDM di Direktorat TIK berjumlah 35 orang dan dibantu 3 orang staff kebersihan.

Direktur dan Kepala divisi berasal dari tenaga struktural yang diperbantukan di Direktorat TIK. SDM Direktorat TIK dibagi kedalam 3 (tiga) divisi dan 1 (satu) bagian Administrasi .

2.1.5. Badan Hukum Instansi

BHMN dengan merujuk pada ketentuan peralihan pada pp no. 6/2004 pada tahun 2004.

2.2. Landasan Teori

Guna menunjang penelitian ini, dibutuhkan konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan dan hal-hal yang berguna dalam proses analisa penelitian serta tinjauan terhadap penelitian-penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya,termasuk sintesisnya.

2.2.1. Implementasi

Implementasi adalah proses untuk mewujudkan rumusan kebijakan menjadi tindakan kebijakan; dari “politik” ke “administrasi”.

Pressman & Wildavsky:

1. Implementasi adalah proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya.
2. Implementasi memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.
3. Efektivitas implementasi ditentukan oleh kemampuan untuk membuat hubungan dan sebab- akibat yg logis antara tindakan dan tujuan.

Majone dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2002), mengartikan Implementasi sebagai evaluasi.

Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman, 2004:70) mengemukakan bahwa ”Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”.

Pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga dikemukakan oleh Mclaughin (dalam Nurdin dan Usman, 2004). Adapun Schubert (dalam Nurdin dan Usman, 2002:70) mengemukakan bahwa ”implementasi adalah sistem rekayasa.”

Ungkapan - ungkapan tersebut mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

2.2.2. Trouble Ticket

Trouble ticket Sistem adalah mekanisme yang digunakan dalam suatu organisasi untuk melacak deteksi, pelaporan, dan resolusi dari beberapa jenis masalah.